Provincie
Noord-Holland

Concessie NoordWest Noord-Holland

Ontwerp Programma van Eisen

CONSESSI

INHOUD

4 1. Inleiding
4 1.1 Context
4 1.2 Scope concessie 'NoordWest Noord-Holland'
5 1.3 Hoofdopgaven en doelen Concessie
6 1.4 Rol en status ontwerp Programma van Eisen
7 1.5 Leeswijzer

8 2. Vervoeraanbod
8 2.1 Fasering van het aanbod
9 2.2 Ontsluiting van het Concessiegebied
10 2.3 Opbouw van het Lijnennet
12 2.4 Verplichte Verbindingen van en naar Kernen
13 2.5 Verplichte Trajecten
15 2.6 Buurtbuslijnen
16 2.7 Lijnen voor specifieke doelgroepen en bestemmingen
17 2.8 Aanvullende concessiegrensoverschrijdende Lijnen naar Amsterdam
18 2.9 Vervoeraanbod op Texel
19 2.10 Nachtlijnen
20 2.11 Vraagafhankelijk Vervoer
20 2.12 Vervoerplan en Dienstregeling
21 2.13 Aanbod tijdens Vakanties en seizoensgebonden aanbod
22 2.14 Vervoerkundige ontwikkeling gedurende de Concessie

23 3. Infrastructuur
23 3.1 Samenwerking Concessiehouder met partners
23 3.2 Weg- en OV - infrastructuur
24 3.3 Haltes
24 3.4 Laadinfrastructuur
25 3.5 Stallingen, werkplaatsen en pauzevoorzieningen

26 4. Uitvoeringskwaliteit
26 4.1 Vervoergarantie en capaciteit
27 4.2 Rituitval en Vervangend Vervoer
27 4.3 Punctualiteit en Aansluitingen
28 4.4 Overmacht
28 4.5 Compensatieregeling

29 5. Materieel
29 5.1 Algemene eisen Materieel
30 5.2 Comfort en netheid
30 5.3 Toegankelijkheid
31 5.4 Apparatuur
32 5.5 Huisstijl en reclame
32 5.6 Buurtbussen

33 6. Reisinformatie
33 6.1 Algemene informatie
33 6.2 Toegankelijkheid informatie
34 6.3 Lijnennetkaarten
34 6.4 Informatie op Haltes
35 6.5 Informatie in en op Voertuigen
36 6.6 Digitale informatie
36 6.7 Wijzigingen in de Dienstregeling

INHOUD

38 7. Tarieven en Betaalwijzen
38 7.1 Betaalsysteem
39 7.2 Tarieven en Reisproducten
39 7.3 Tarievenplan
40 7.4 Toekomstige betaalsystemen

41 8. Marketing
41 8.1 Kader
42 8.2 Marketingplan

43 9. Personeel
43 9.1 Concessiehouder als werkgever
44 9.2 Eisen aan het Personeel
44 9.3 Social Return
45 9.4 Buurtbuschauffeurs

46 10. Veiligheid
46 10.1 Fysieke veiligheid
47 10.2 Verkeersveiligheid
47 10.3 Sociale veiligheid
49 10.4 Sociale Veiligheidsplan
49 10.5 Samenwerking op het gebied van Sociale Veiligheid

50 11. Duurzaamheid
50 11.1 Duurzame bedrijfsvoering
50 11.2 Milieuprestaties Materieel
51 11.3 Overgang circulaire economie

52 12. Consumentenbescherming en Reizigersinspraak
52 12.1 Klantenservice en klachtenafhandeling
53 12.2 ROCOV en Stakeholderconsultatie
53 12.3 Reizigershandvest

54 13. Ontwikkeling in samenwerking
54 13.1 Ontwikkelrol Concessiehouder
55 13.2 Ontwikkelplan
56 13.3 Concessiehouder als Mobiliteitsmakelaar
57 13.4 Overleg Concessieverlener en Concessiehouder

59 14. Data en monitoring
59 14.1 Datalevering
60 14.2 Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens
61 14.3 Monitoring

62 Bijlagen bij het ontwerp Programma van Eisen
62 B1 Begrippenlijst
69 B2 Vervoerkundig kader Concessieverlening NoordWest Noord-Holland
79 B3 Vervoerkundige Bijlagen
87 B4 Social Return
90 B5 Protocol sturing

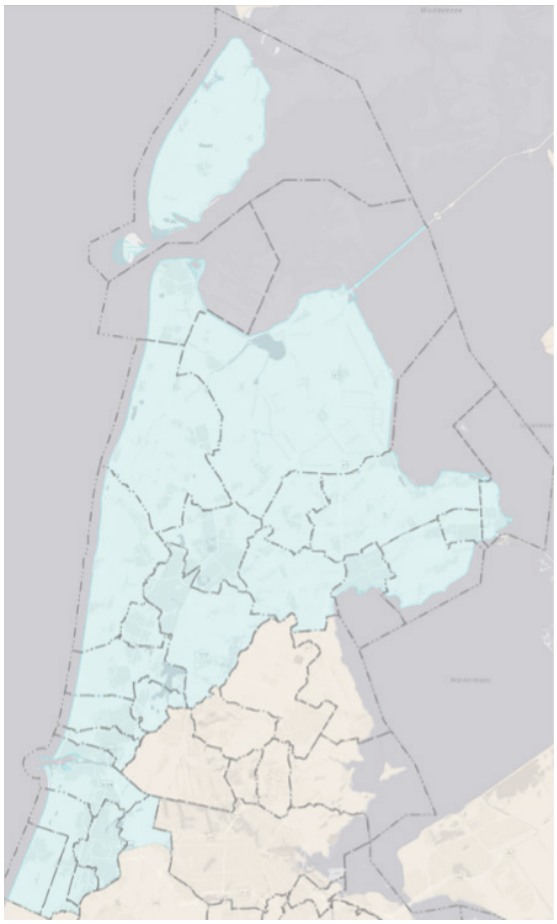
1 INLEIDING

1.1 Context

Op 15 juli 2028 eindigen de concessies Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord. Op grond van de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) is het College van Gedeputeerde Staten van Noord-Holland (GS) bevoegd om concessies voor het openbaar busvervoer in beide concessiegebieden te verlenen. Op 9 april 2024 hebben GS besloten om de concessiegebieden na afloop van de huidige concessies samen te voegen tot het concessiegebied NoordWest Noord-Holland (NWNH). Dit ontwerp Programma van Eisen (PvE) bevat in concept de eisen die met ingang van de nieuwe concessie 'NoordWest Noord-Holland' van kracht zullen worden.

1.2 Scope concessie 'NoordWest Noord-Holland'[1]

Sinds 2001 is wettelijk geregeld dat een vervoerder over een concessie[2] moet beschikken om in een regio Openbaar Vervoer aan te mogen bieden. De concessie 'NoordWest Noord-Holland' betreft het exclusieve recht, en tevens de plicht, tot het aanbieden van openbaar busvervoer in het concessiegebied NoordWest Noord-Holland en op een aantal aangewezen Trajecten in aangrenzende concessiegebieden.



Het Concessiegebied NoordWest Noord-Holland.

1 De scope van de Concessie is in de Concessiebeschikking in detail beschreven.
2 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 (Wp2000), het Besluit personenvervoer 2000 (Bp2000) en de PSO-verordening (Verordening (EG) 1370/2007 over openbaar personenvervoer per spoor en over de weg).

De nieuwe concessie 'NoordWest Noord-Holland' betreft een samenvoeging van de huidige, aan Connexxion verleende concessies Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord die beiden op 15 juli 2028 eindigen. De nieuwe concessie 'NoordWest Noord-Holland' (hierna: de Concessie[3]) start op 16 juli 2028 en eindigt in juli 2043, op het moment waarop de zomervakantie aanvangt in de onderwijsregio Noord. Gunning van de Concessie is voorzien na de zomer van 2026.

1.2.1 Het concessiegebied NoordWest Noord-Holland

Het concessiegebied NoordWest Noord-Holland omvat de volgende gemeenten: Alkmaar, Bergen, Beverwijk, Bloemendaal, Castricum, Den Helder, Dijk en Waard, Drechterland, Enkhuizen, Haarlem, Heemskerk, Heemstede, Heiloo, Hollands Kroon, Hoorn, Koggenland, Medemblik, Opmeer, Schagen, Stede Broec, Texel, Uitgeest, Velsen en Zandvoort. In het Concessiegebied wonen circa 1 miljoen mensen en werken circa 460.000 mensen. Dagelijks stappen er ongeveer 44.000 Reizigers in bij het Openbaar Vervoer. Tot 2040 vindt er in het concessiegebied NoordWest Noord-Holland een aanzienlijke woningbouw ontwikkeling plaats, grotendeels nabij ov-knooppunten. De Provincie wil de bijbehorende groei aan mobiliteit faciliteren met duurzame mobiliteit om bereikbaarheid te borgen en bij te dragen aan klimaatdoelen, energietransitie en verkeersveiligheidsambitie.

De Concessie omvat een aantal Lijnen naar aangrenzende concessiegebieden en een netwerk van 12 Buurtbuslijnen. De Concessiehouder faciliteert deze Buurtbuslijnen, onder meer door de hiervoor benodigde Buurtbussen beschikbaar te stellen.

1.3 Hoofdopgaven en doelen Concessie

De provincie Noord-Holland staat samen met alle organisaties en inwoners voor enorme veranderingen. De bereikbaarheid in Noord-Holland is de afgelopen jaren steeds meer onder druk komen te staan. De Provincie ziet dat de mobiliteitsnetwerken in en tussen steden en Kernen vaak overbelast zijn en voor hinder voor de omgeving zorgen. De groei van het aantal inwoners en de werkgelegenheid zorgt voor meer mobiliteit, meer vraag naar energie en meer vraag naar ruimte en Infrastructuur. Er zijn integrale keuzes voor mobiliteit in relatie tot de verstedelijkingsopgaven in de Provincie nodig om problemen te voorkomen of op te lossen.

Een andere hoofdopgave waar de Provincie voor staat is het verduurzamen van de energieopwekking die ertoe moet leiden dat nieuwe, schone brandstoffen voor iedereen toegankelijk worden. Deze energietransitie is de basis voor schone mobiliteit, maar vraagt ook om Infrastructuur en logistiek voor nieuwe brandstoffen (met name elektrisch en waterstof). Deze grootschalige veranderingen zijn nodig om de klimaatsverandering te remmen en Nederland te beschermen tegen de gevolgen van klimaatverandering. Dit vraagt ook wat van mobiliteit. In het kader van het Klimaatakkoord en het Schone Luchtakkoord heeft de Provincie zich gecommitteerd aan verbeterdoelen. In het Perspectief Mobiliteit brengt de Provincie deze hoofdopgaven bij elkaar te brengen en formuleert zij de beleidsinzet om de ontwikkelingen goed te kunnen faciliteren. Het Perspectief Mobiliteit vormt daarmee ook een liniaal waarlangs de Provincie haar plannen legt om te controleren of de Provincie op de goede weg is.

De Provincie heeft onderdelen uit het Perspectief Mobiliteit nader uitgewerkt in de Visie Publieke Mobiliteit. De Visie Publieke Mobiliteit gaat over alle vervoer waarvoor reizigers niet een eigen vervoermiddel, zoals Auto of fiets, kunnen of willen gebruiken. De ambitie daarbij is dat Publieke Mobiliteit overal in de Provincie goed georganiseerd is. Het regionaal Openbaar Vervoer is een belangrijk onderdeel van Publieke Mobiliteit. De Provincie is wettelijk verantwoordelijk voor het regionaal Openbaar Vervoer in een groot deel van de Provincie. Voor de bruikbaarheid van het regionaal Openbaar Vervoer is het echter van belang dat de gehele (keten)reis van deur tot deur goed werkt, dus ook de Trein, voor- en natransport, deelmobiliteit en regionaal Openbaar Vervoer dat onder verantwoordelijkheid van de Vervoerregio Amsterdam en omliggende provincies valt.

In het Coalitieakkoord_2023_2027_'Verbindend_vooruit geeft de Provincie ten slotte aan dat Openbaar Vervoer belangrijk is voor inwoners in het landelijk én stedelijk gebied. De Provincie zet in op beter en betaalbaar Openbaar Vervoer (ov), onder andere in de kleine Kernen. Daarom wil de Provincie investeren in nieuwe vormen van deelmobiliteit, Openbaar Vervoer en hubs om het overstappen op verschillende vormen van mobiliteit te faciliteren.

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

De Provincie heeft de implicaties van de Visie Publieke Mobiliteit en het coalitieakkoord voor het openbaar busvervoer in het concessiegebied 'NoordWest Noord-Holland' nader geconcretiseerd in een Nota van Uitgangspunten. In de Nota van Uitgangspunten zijn de hoofdlijnen voor de nieuwe concessie 'NoordWest Noord-Holland' vastgelegd. Daarbij onderscheidt de Provincie de volgende manieren waarop het Openbaar Vervoer kan bijdragen aan de hiervoor beschreven hoofdopgaven:

1. Borgen van de bereikbaarheid
2. Bijdragen aan inclusief toegankelijk mobiliteitssysteem (mobiliteitsrechtvaardigheid)
3. Bijdragen aan duurzaam mobiliteitssysteem

De Provincie stelt op basis hiervan als hoofddoel voor de concessie 'NoordWest Noord-Holland':
De Concessie moet de bereikbaarheid van relevante bestemmingen in NoordWest Noord-Holland op een inclusieve, toegankelijke, veilige en duurzame manier borgen in de vorm van een goed ov-aanbod aangevuld met andere vormen van Publieke Mobiliteit.

De Provincie heeft dit hoofddoel vervolgens verder uitgewerkt in de volgende subdoelen (strategieën):

1. De bereikbaarheid van woon-, werk- en onderwijslocaties in NoordWest Noord-Holland is geborgd door het bieden van snelle, directe, frequente en betrouwbare Verbindingen die een volwaardig alternatief zijn voor de Auto.
2. De basisbereikbaarheid van regionale voorzieningen (o.a. ziekenhuizen en winkelgebieden breder dan dagelijkse boodschappen) is geborgd door korte loopafstanden tot ov-haltes vanaf waar ten minste een keer per uur een Bus vertrekt en door korte reistijden vanaf de ov-haltes naar deze voorzieningen.
3. De toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer is geborgd door de inzet van toegankelijke Voertuigen, de beschikbaarheid en toegankelijkheid van reisinformatie en de betaalbaarheid van Ritten.
4. De veiligheid van het Openbaar Vervoer is geborgd door een heldere verdeling van taken en verantwoordelijkheid en een goede samenwerking tussen partijen.
5. De duurzaamheid van het Openbaar Vervoer wordt verbeterd door de uitstoot van schadelijke stoffen te beperken en circulaire inkoop.

1.4 Rol en status ontwerp Programma van Eisen

Als nadere uitwerking van de Nota van Uitgangspunten heeft de Provincie dit ontwerp Programma van Eisen voor de (aanbesteding van) de Concessie opgesteld. In het ontwerp Programma van Eisen staan de eisen die de Provincie aan het Openbaar Vervoer en de Concessiehouder10 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.

Dit document betreft een ontwerpversie van het Programma van Eisen. Deze ontwerpversie wordt:

- conform artikel 27 en 27(a) van de Wp2000 voor advies voorgelegd aan het door de Provincie aangewezen Reizigers Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer Noord-Holland, gebiedskamer Haarlem – IJmond en Noord-Holland Noord ("ROCOV");
- voor een reactie voorgelegd aan de Gemeenten in het concessiegebied NoordWest Noord-Holland, vervoerders (in de vorm van een marktconsultatie en een marktraadpleging Sociale Veiligheid), Buurtbusverenigingen en concessieverleners van aangrenzende concessiegebieden (i.c. Vervoerregio Amsterdam en de provincies Zuid-Holland, Friesland en Flevoland). Met deze concessieverleners maakt de Concessieverlener afspraken over de uitvoering van Verbindingen naar en vanuit aangrenzende concessiegebieden, en
- op de website van de Provincie gepubliceerd.

Tot en met 3 juli 2025 is het mogelijk om op deze ontwerpversie te reageren via aanbestedingnwnh@noord-holland.nl. Alle ontvangen adviezen en reacties worden opgenomen en door de Provincie beantwoord in een Nota van Zienswijzen. Hierin geeft de Provincie aan of, en zo ja op welke wijze, adviezen en reacties in de definitieve versie van het Programma van Eisen zijn verwerkt dan wel waarom adviezen en reacties niet zijn overgenomen. De Nota van Zienswijzen wordt tezamen met het definitieve Programma van Eisen als onderdeel van het Bestek gepubliceerd. Andere documenten ten behoeve van de aanbesteding die de Provincie parallel aan het Programma van Eisen opstelt en te zijner tijd onderdeel van het Bestek zullen worden, zijn onder meer:

- **Inschrijvingsleidraad:** een beschrijving van de aanbestedings- en beoordelingsprocedure inclusief de Gunningscriteria en de informatie die Inschrijvers moeten aanleveren.
- **Concessiebesluit:** het besluit tot verlening van de Concessie aan de winnende Inschrijver met daarin de eisen waaraan de Concessiehouder moet voldoen. In het Concessiebesluit zijn bepalingen van meer algemene aard uitgewerkt zoals onderwerp, duur en gebied van de Concessie en procedures voor onder meer Herijking/aanpassing en verlenging van de Concessie.

- **Begrippenlijst:** Bijlage bij het Concessiebesluit waarin de definities van de in de documenten gehanteerde begrippen zijn opgenomen. Bij het ontwerp Programma van Eisen is een ontwerpversie van de Begrippenlijst gevoegd.
- **Financiële bepalingen:** document met de financiële bijdrage die Provincie ter beschikking stelt voor de uitvoering van de Concessie. In dit document is aangegeven aan welke financieel-administratieve voorwaarden de Concessiehouder moet voldoen om voor deze bijdrage in aanmerking te komen en wat de consequenties zijn wanneer de Concessiehouder bepaalde verplichtingen vanuit de Concessie niet nakomt.

1.5 Leeswijzer

Het Programma van Eisen bevat de minimumeisen waaraan de Concessiehouder in ieder geval moet voldoen. De Provincie daagt (potentiële) Inschrijvers echter uit om in het kader van de aanbesteding van de Concessie zoveel mogelijk extra's bovenop deze minimumeisen te bieden om zo de Concessie gegund te krijgen. De wensen van de Provincie met betrekking tot deze extra's, veelal gerelateerd aan de doelen van de Concessie (zie paragraaf 1.3), worden in de Inschrijvingsleidraad nader uitgewerkt in de vorm van Gunningscriteria.

De eisen zelf zijn per (deel)onderwerp beschreven in verschillende hoofdstukken. Elk hoofdstuk start met een toelichtende tekst die op functionele wijze beschrijft wat de Provincie 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 Provincie aan het 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.

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 Financiële bepalingen).

Tenslotte adviseren wij u om, voordat u begint met lezen aan hoofdstuk 2 (Vervoeraanbod), Bijlage B2 Vervoerkundig kader Concessieverlening NoordWest Noord-Holland te lezen.

2 VERVOERAANBOD

De Concessieverlener heeft in de vastgestelde Visie Publieke Mobiliteit en in de Nota van Uitgangspunten voor de Concessie NoordWest Noord-Holland drie doelen voor de Concessie geformuleerd die in het document Vervoerkundig Kader Concessieverlening NoordWest Noord-Holland (hierna: Vervoerkundige Kader, zie Bijlage B2) vertaald zijn naar vervoerkundige uitgangspunten voor de Concessie waarbij de ontwikkelperspectieven Noord-Holland Noord en Zuid-Kennemerland IJmond richtinggevend zijn geweest. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder in zijn Inschrijving en gedurende de looptijd van de Concessie het Vervoerkundige Kader volgt. Dit houdt in dat de Concessiehouder vanaf start van de Concessie de bereikbaarheid van het hele Concessiegebied verbetert door op kansrijke Verbindingen hoogfrequente en snelle Buslijnen aan te bieden en tegelijkertijd de inclusiviteit van het Openbaar Vervoer waarborgt door een netwerk van Lijnen aan te bieden met in stedelijke gebieden korte loopafstanden tot Haltes en bediening van kleine Kernen in het hele Concessiegebied. De Concessiehouder vertaalt het Vervoerkundige Kader naar een eenvoudig te begrijpen netwerk aan lijnen met veel reismogelijkheden tijdens de hele bedieningsperiode. De Concessieverlener verwacht daarbij dat de Concessiehouder gedurende de looptijd van de Concessie aandacht besteedt aan de verschillen tussen regio's binnen het Concessiegebied en in samenwerking met de Concessieverlener en overige Stakeholders, zoals Gemeenten, lokale initiatieven verder ontwikkelt. In dit hoofdstuk beschrijft de Concessieverlener de eisen waaraan het OV-netwerk en de Dienstregeling in ieder geval moeten voldoen.

2.1 Fasering van het aanbod

In het huidige concessiegebied Noord-Holland-Noord is in de zomer van 2024 een nieuwe dienstregeling met ingrijpende wijzigingen in het Lijnennet ingevoerd. Om Reizigers een duurzaam betrouwbaar aanbod aan Openbaar Vervoer te bieden, wil de Concessieverlener de komende jaren geen verdere ingrijpende wijzigingen aan het Lijnennet binnen Noord-Holland-Noord doorvoeren. Daarnaast is bij verschillende recent gestarte concessies gebleken dat een ingroeiperiode in de eerste periode van de Concessie wenselijk is. Daarom heeft de Concessieverlener besloten om een fasering in de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer aanbod tijdens de eerste jaren van de Concessie te hanteren, namelijk:

Fase 1: De eerste 12 maanden van de Concessie;

Fase 2: De periode vanaf juli 2029, waarbij een tussentijdse wijziging van de Dienstregeling is toegestaan indien de datum van ingebruikname van het Knooppunt Haarlem Nieuw Zuid niet samenvalt met de ingangsdatum van een Jaardienstregeling.

In de eerste 12 maanden van de Concessie (juli 2028 tot en met juni 2029) mag de Concessiehouder het Lijnennet in principe niet wijzigen ten opzichte van het Lijnennet in het begin van 2028 (met uitzondering van positieve veranderingen in het bestaande netwerk, zoals frequentieverhogingen of langere bedieningstijden). Op die manier wil de Concessieverlener een voor Reizigers stabiele Dienstregeling bij overgang van de concessies borgen.

Vanaf het Dienstregelingjaar 2029 zijn in principe aanpassingen van het Lijnennet in het hele Concessiegebied mogelijk. Eén van de redenen om het Lijnennet aan te passen is het in 2024 genomen besluit om in Haarlem het nieuwe busstation Knooppunt Nieuw Zuid aan te leggen. Verwachting is dat dit Knooppunt in het jaar 2029 in gebruik genomen kan worden. Dat betekent dat op een nog niet bekend moment binnen de eerste twee jaren van de Concessie een nieuwe centrale overstaplocatie binnen de regio Haarlem-IJmond beschikbaar komt.

De Concessieverlener geeft de Concessiehouder de ruimte om al voor oplevering van Knooppunt Nieuw Zuid een gewijzigd Lijnennet in de regio Haarlem en IJmond aan te bieden. Wel biedt Knooppunt Nieuw Zuid mogelijkheden om dit gewijzigde Lijnennet te optimaliseren qua Aansluitingen en eventueel andere Routes van een beperkt aantal lijnen. Daarom is het de Concessiehouder toegestaan om direct na

oplevering van Knooppunt Nieuw Zuid verdere wijzigingen in de Dienstregeling door te voeren, indien de datum van ingebruikname van het Knooppunt Nieuw Zuid niet overeenkomt met de ingangsdatum van een Dienstregelingjaar of de start van de tweede fase in de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer aanbod.

Fasering van het aanbod	
2.1.1	De Concessiehouder biedt vanaf 16 juli 2029 een Dienstregeling aan die voldoet aan alle eisen in dit hoofdstuk.
2.1.2	De Concessiehouder biedt vanaf start van de Concessie tot en met 15 juli 2029 een Dienstregeling aan waarbij de Routes van bestaande Lijnen ongewijzigd blijven ten opzichte van en de bedieningstijden en frequenties van bestaande Lijnen minimaal gelijk blijven aan de Dienstregeling voor de eerste zes maanden van het Dienstregelingjaar 2028 voor de huidige concessies Noord-Holland-Noord en Haarlem-IJmond. Het is de Concessiehouder toegestaan om vanaf start van de Concessie en/of het Dienstregelingjaar 2029: Extra Lijnen conform de Lijntypes zoals opgenomen in Tabel 4 aan te bieden in aanvulling op bestaande Lijnen die zijn opgenomen in de Dienstregeling voor de eerste zes maanden van het Dienstregelingjaar 2028, mits bestaande Lijnen ongewijzigd blijven; Hogere frequenties en langere bedieningstijden op bestaande Lijnen aan te bieden, en Vertrektijdstippen op Haltes aan te passen om Aansluitingen te verbeteren.
2.1.3	Het is de Concessiehouder toegestaan om binnen drie maanden na oplevering van Knooppunt Nieuw Zuid de Dienstregeling van het Openbaar Vervoer binnen Haarlem te wijzigen, ook als het tijdstip van wijziging van de Dienstregeling niet overeenkomt met de ingangsdatum van een nieuw Dienstregelingjaar. Indien de Concessiehouder daarbij ook lijnvoering, bedieningstijden en frequenties van Lijnen wil aanpassen, dienen deze aanpassingen in het voorafgaande Vervoerplan vastgesteld te zijn.

2.2 Ontsluiting van het Concessiegebied

De Concessieverlener heeft passend bij het doel om te komen tot een inclusief netwerk aan Openbaar Vervoer de ambitie om minimaal het huidige ontsluitingsniveau van het Concessiegebied te borgen. De eisen aan te bedienen Kernen en afstanden tot Haltes sluiten daarom grotendeels aan bij de huidige situatie. Door voor frequentere lijnen afstanden van maximaal 600 meter tot een Halte toe te staan, biedt de Concessieverlener de Concessiehouder de ruimte om het vervoeraanbod op een Traject beperkt te bundelen om aanbod van hoogfrequente lijnen te faciliteren. Dit levert kortere wachttijden en een hogere betrouwbaarheid op waardoor de bereikbaarheid van het Concessiegebied verbetert; dat wil zeggen, Reizigers kunnen erop vertrouwen dat zij op meer momenten en binnen hetzelfde tijdbestek meer plekken met het Openbaar Vervoer kunnen bereiken. Daarnaast eist de Concessieverlener dat de Concessiehouder inspeelt op ontwikkelingen rondom nieuwbouwlocaties door vroegtijdig voor een passende OV-ontsluiting te zorgen om zo nieuwe bewoners te verleiden om gebruik te maken van het Openbaar Vervoer.

Ontsluiting van het Concessiegebied	
2.2.1	De Concessiehouder ontsluit minimaal 90% van alle adressen in elke Kern en elke Wijk met minimaal het bedieningsniveau van het Openbaar Vervoer zoals opgenomen in Tabel 1 (voor Kernen met minder dan 25.000 inwoners) en Tabel 2 (voor Wijken in Kernen met minimaal 25.000 inwoners). Een adres geldt als ontsloten wanneer de Hemelsbrede afstand van dit adres naar • een Halte van een R-netlijn of Stadsprinter maximaal 600 meter bedraagt, of • een Halte van een Streeksprinter, Wijkverbinder, Basisverbinder, Maatwerkverbinder of Buurtbuslijn maximaal 400 meter bedraagt, of • een van de Treinstations Alkmaar, Haarlem of Hoorn maximaal 1.200 meter bedraagt, of • een Treinstation met een Sprinter-bediening van op één Verbinding minimaal vier Treinen per uur per richting op een werkdag om 12:00 uur, of een Treinstation met een Intercity-bediening* maximaal 800 meter bedraagt, of • een ander Treinstation met een Sprinter-bediening van per Verbinding minder dan vier Treinen per uur en richting op een werkdag om 12:00 uur maximaal 400 meter bedraagt. *Treinstations met een bediening door treindiensten die op het betreffende Traject een Sprinter-functie hebben, waaronder de Treinstation op het Traject tussen Alkmaar en Den Helder en tussen Hoorn en Enkhuizen, gelden niet als Treinstations met een Intercity-bediening.
2.2.2	Indien het vanwege beperkingen van de beschikbare Infrastructuur niet mogelijk is om aan eis 2.2.1 te voldoen, bedient de Concessiehouder in ieder geval alle Haltes in de betreffende Kern of Wijk zoals opgenomen in de Jaardienstregeling 2025[4].

4 De Jaardienstregeling 2025 wordt als achtergrondinformatie bij het ontwerp Programma van Eisen gepubliceerd. Hierop kan niet worden gereageerd.

Ontsluiting van het Concessiegebied	
2.2.3	De Concessiehouder ontsluit elk ziekenhuis in het Concessiegebied met een Lijn met minimaal de frequenties en bedieningstijden van een Basisverbinder die halteert bij een Halte op maximaal 250 meter werkelijke loopafstand naar de hoofdingang van het betreffende ziekenhuis. Bij start van de Concessie betreft dit de volgende ziekenhuizen: • Noordwest Ziekenhuisgroep, locatie Alkmaar • Noordwest Ziekenhuisgroep, locatie Den Helder • Dijklander Ziekenhuis, Hoorn • Beverwijk Rode Kruis Ziekenhuis, Beverwijk • Spaarne Gasthuis, locatie Noord, Haarlem • Spaarne Gasthuis, locatie Zuid, Haarlem
2.2.4	De Concessiehouder ontsluit ten minste 90% van alle adressen van een nieuwbouwlocatie binnen een bestaande Kern met op termijn minimaal 2.000 inwoners en een bevolkingsdichtheid van 1.200 inwoners per km² met ten minste een Basisverbinder en met een maximale Hemelsbrede afstand tot een Halte conform het bepaalde in eis 2.2.1 zodra minimaal 500 bewoners in de betreffende nieuwbouwlocatie gevestigd zijn. Deze eis geldt niet voor nieuwbouwlocaties waarvoor de Concessieverlener heeft vastgesteld dat dit vanwege de beschikbare en geplande Infrastructuur (nog) niet mogelijk is.
2.2.5	De Concessiehouder voldoet aan eis 2.2.1, ook indien er door nieuwbouw binnen bestaande Kernen of Wijken nieuwe Verbindingen en de bediening van andere Haltes nodig zijn. Uitzonderingen hierop zijn mogelijk indien de Concessieverlener anders bepaalt, bijvoorbeeld omdat de ontsluiting van de betreffende nieuwbouwlocatie vanwege de ruimtelijke inrichting beperkte meerwaarde biedt voor bestaande en potentiële Reizigers.

Kern met aantal inwoners	Treinstation in de betreffende Kern	Minimumbedieningsniveau om te voldoen aan eis 2.2.1 conform Lijntype*	Verbinding met minimaal
1.250-2.499	Niet aanwezig	Maatwerkverbinder	Een A- of B-Knooppunt
2.500-4.999	Niet aanwezig	Basisverbinder**	Een A-Knooppunt
5.000-24.999	Niet aanwezig	Streeksprinter	Een A-Knooppunt
1.250-24.999	Aanwezig	Basisverbinder**	Een A- of B-Knooppunt

Tabel 1: Minimumbedieningsniveau in Kernen met minder dan 25.000 inwoners zoals opgenomen in Bijlage 3.7.

* Het is de Concessiehouder toegestaan om aan het minimumbedieningsniveau per Kern te voldoen door (voor de hele of een deel van de bedieningsperiode) Lijnen van andere Lijntypes aan te bieden, mits de betreffende Lijn voldoet aan de minimale frequenties en bedieningstijden van het in de tabel opgenomen Lijntype. Het is de Concessiehouder daarnaast toegestaan om Vraagafhankelijk Vervoer aan te bieden in aanvulling op de vereiste Lijnen.

** Voor Kernen in deze categorieën die in de Jaardienstregeling 2025 uitsluitend of gedeeltelijk met Buurtbuslijnen en/of Overige lijnen ontsloten worden, volstaat het bedieningsniveau zoals opgenomen in de Jaardienstregeling van 2025. De Concessieverlener beschouwt daarbij de in de Jaardienstregeling 2025 opgenomen Lijn 153 (Schagen-Winkel-Nieuw Niedorp) als Overige lijn en niet als Maatwerkverbinder. Voor de Kernen die door deze Lijn bediend worden, volstaat de in eisen 2.6.1 en 2.7.2 opgenomen bedieningsverplichting.

Minimaal aantal inwoners en bevolkingsdichtheid	In Kern met aantal inwoners	Minimumbedieningsniveau om te voldoen aan eis 1.1.2 conform Lijntype
Wijk met minimaal 2.000 inwoners en minimaal 1.200 inwoners per km/2 of Buurt met minimaal 5.000 inwoners per km/2	25.000-49.999	Basisverbinder
	50.000 of meer	Wijkverbinder

Tabel 2: Minimumbedieningsniveau per Wijk in Kernen met minimaal 25.000 inwoners zoals opgenomen in Bijlage 3.7.

* Het is de Concessiehouder toegestaan om aan het minimumbedieningsniveau per Kern te voldoen door (voor de hele of een deel van de bedieningsperiode) Lijnen van andere Lijntypes aan te bieden, mits de betreffende Lijn voldoet aan de minimale frequenties en bedieningstijden van het in de tabel opgenomen Lijntype.

2.3 Opbouw van het Lijnennet

De Concessieverlener streeft naar een samenhangend Lijnennet dat voor Reizigers eenvoudig te begrijpen is. Een van de speerpunten daarbij is de consistente integratie van het Lijnennet met het Openbaar Vervoer van overige concessiehouders (per Trein, Bus en Veer). De Concessiehouder werkt zijn aanbod dusdanig uit dat het Openbaar Vervoer van alle in de regio aanwezige concessiehouders voor Reizigers een samenhangend geheel vormt door parallelliteit te voorkomen en goede Aansluitingen te bieden. In aansluiting met de doelen van de Concessie en de in de Visie Publieke Mobiliteit opgenomen lijnformules (Plusnet en Basisnet) onderscheidt de Concessieverlener binnen het Lijnennet de volgende Lijntypes:

- In het landelijke gebied bieden Streeksprinters snelle en frequente Verbindingen tussen grotere Kernen (>5.000 inwoners) en het centrum van steden. Kleinere Kernen (>2.500 inwoners) worden ontsloten met Basis-

verbinders waar de focus op beschikbaarheid tijdens de hele bedieningsperiode ligt. In overige te ontsluiten Kernen (>1.250 inwoners) zorgen Maatwerkverbinders ervoor dat het huidige bedieningsniveau met Openbaar Vervoer geborgd blijft. Alle Lijnen takken op voor Reizigers zinvolle plekken aan op het treinnetwerk en overige relevante lijnen zoals de Buslijn van Alkmaar via Den Oever naar Leeuwarden.

- In het stedelijke gebied bieden R-netlijnen en Stadsprinters snelle en hoogfrequente Verbindingen vanuit Wijken met een zeer hoge bevolkingsdichtheid (uitgangspunt 6.000 inwoners per km2) en nabijgelegen grote Kernen naar centrale bestemmingen. In aanvulling op Stadsprinters en in Wijken waar geen Stadsprinters aanwezig zijn, zorgen Wijkverbinders voor korte loopafstanden naar Haltes.

Het aanbod aan Openbaar Vervoer wordt verder aangevuld met de bestaande Buurtbuslijnen (paragraaf 2.6), Overige lijnen gericht op specifieke doelgroepen zoals scholieren (paragraaf 2.7), en Nachtlijnen (paragraaf 2.9). Ten slotte gelden voor Texel specifieke bedieningseisen (paragraaf 2.11).

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder op basis van de gedefinieerde Lijntypes en hun functies in het Concessiegebied een voor Reizigers navolgbaar Lijnennet met een betrouwbaar aanbod met zo weinig mogelijk wijzigingen in Routes en beschikbaarheid over de hele dag aanbiedt. Dit houdt in dat de Concessieverlener zo veel mogelijk aanbod biedt op de Lijnen die de hele dag beschikbaar zijn en Overige lijnen, zoals Lijnen met een beperkte bedieningsperiode alleen in uitzonderlijke gevallen aanbiedt.

Eisen aan Lijntypes	
2.3.1	De Concessiehouder biedt ten minste tijdens de bedieningsperioden zoals opgenomen in Tabel 3 een samenhangend netwerk van R-netlijnen, Stadsprinters, Streeksprinters, Wijkverbinders, Basisverbinders, Maatwerkverbinders, Buurtbuslijnen en Overige lijnen aan. Daarbij zorgt de Concessiehouder ervoor dat per Lijn en richting de eerste Rit nooit eerder vanaf de Beginhalte vertrekt dan het begintijdstip en de laatste Rit nooit eerder op de Eindhalteaankomt dan het eindtijdstip van de in Tabel 3 aangegeven periodes.
2.3.2	Het is de Concessiehouder toegestaan om Lijnen van verschillende Lijntypes, niet zijnde R-netlijnen en Stadsprinters, te combineren en voor deze gecombineerde Lijn hetzelfde Lijnnummer te gebruiken (zoals een Streeksprinter en een Wijkverbinder), mits de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener kan aantonen dat dit voordelen voor (potentiële) Reizigers biedt.
2.3.3	In afwijking van eis 2.3.2 is het de Concessiehouder toegestaan om Lijnen behorend tot de Lijntypes R-netlijn en Stadsprinter op hun Eindhalte te koppelen aan een Lijn van een ander Lijntype en de gehele Lijn als respectievelijk R-netlijn of Stadsprinter te exploiteren, indien de gecombineerde Lijn op minimaal 85% van het gehele Traject van de gekoppelde Lijn voldoet aan de eisen aan de frequenties van respectievelijk een R-netlijn of Stadsprinter en mits de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener kan aantonen dat dit voordelen voor (potentiële) Reizigers biedt. Voor de Concessiehouder op een deel van het Traject van de gekoppelde Lijn niet voldoet aan de minimumeisen ten aanzien van frequenties en bedieningstijden die gelden voor een R-net-lijn of Stadsprinter, geldt voor het door dit deel van het Traject bediende gebied geldt 400 meter als maximaal toegestane Hemelsbrede afstand tot Haltes zoals aangegeven in eis 2.2.1.
2.3.4	Het is de Concessiehouder niet toegestaan om Lijnen van het Lijntype R-netlijnen en Stadsprinter aan te bieden die Routevarianten en/of Trajecten met een alternerende bediening (waaronder in twee richtingen bediende lusroutes) hebben, tenzij de Concessieverlener in het kader van de Dienstregelingsprocedure (Bijlage 3.1) anders bepaalt.
2.3.5	Het is de Concessiehouder niet toegestaan om aan de eisen ten aanzien van de ontsluiting van het Concessiegebied te voldoen door een Traject maar in één richting te bedienen, tenzij minimaal 80% van het betreffende Traject in de Jaardienstregeling 2025 ook uitsluitend in één richting bediend wordt.
2.3.6	Het is de Concessiehouder niet toegestaan om R-netlijnen en Stadsprinters aan te bieden die Trajecten langer dan 2.000 meter (gemeten over het midden van de weg) maar in één richting te bedienen.
2.3.7	De Concessiehouder biedt op alle R-netlijnen, Stadsprinters, Streeksprinters, Wijkverbinders en Basisverbinders minimaal de frequenties zoals opgenomen in Tabel 4.
2.3.8	In aanvulling op eis 2.3.7 biedt de Concessiehouder op elke Maatwerkverbinder per te bedienen Kern, per dag van de week en per rijrichting, minimaal 90% van het aantal Ritten uit de Jaardienstregeling 2025, waarbij het aantal Ritten naar boven wordt afgerond. Ter illustratie: de Concessiehouder biedt in een Kern waarvoor een Maatwerkverbinder is voorgeschreven en waar in de Jaardienstregeling 2025 een Lijn is opgenomen met 14 Ritten in een rijrichting minimaal 13 (0,9*14=12,6) Ritten op een werkdag in deze rijrichting aan.
2.3.9	De Concessiehouder zorgt dat het interval tussen opeenvolgende Ritten van Lijnen tijdens bedieningsperiodes waarin voor deze Lijnen een minimale frequentie-eis van één keer per uur of lager of geen minimale frequentie-eis geldt, maximaal 60 minuten bedraagt, uitgezonderd kleine afwijkingen vanwege andere rijtijden in beide richtingen. Deze eis geldt ook voor Maatwerkverbinders, maar niet voor Overige lijnen en Nachtlijnen.
2.3.10	De Concessiehouder hanteert een lijnnummering die bijdraagt aan de begrijpelijkheid van zijn aanbod aan Openbaar Vervoer en in ieder geval voldoet aan de volgende uitgangspunten: • R-netlijnen hebben een driecijferig Lijnnummer, beginnend met een 3; • Nachtlijnen hebben een Lijnnummer beginnend met een N gevolgd door twee cijfers; • Alle andere Lijnen hebben een logische nummering gebaseerd op een systematiek per Lijntype en/of regio.

		R-netlijn / Stadsprinter	Wijkverbinder/Streeksprinter/ Basisverbinder
Werkdag	Overdag	6:00-20:00 (waarvan Spits: 7:00-9:00 en 16:00-18:00)	6:00-19:00
	Avond	20:00-00:00	19:00-23:00
Zaterdag	Overdag	7:00-20:00	7:00-19:00
	Avond	20:00-00:00	19:00-23:00
Zondag	Overdag	8:00-20:00	8:00-19:00
	Avond	20:00-00:00	19:00-23:00

Tabel 3: Bedieningsperioden per Lijntype.

		R-netlijn	Stadsprinter	Wijk-verbinder	Streek-sprinter	Basis-verbinder
Werkdag	Spits	6	4	2	2	1
	Overdag	4	4	2	2	1
	Avond	2	2	1	1	1
Zaterdag	Overdag	4	4	2	1	1
	Avond	2	2	1	1	1
Zondag	Overdag	2	2	1	1	1
	Avond	2	2	1	1	1

Tabel 4: Minimale frequenties per Lijntype en bedieningsperiode in Ritten per uur en richting.

2.4 Verplichte Verbindingen van en naar Kernen

Om de integraliteit van het Lijnennet onderling en met het overige Openbaar Vervoer te borgen, stelt de Concessieverlener eisen aan verplichte Verbindingen per Kern. Uitgangspunt is daarbij dat vanuit elke Kern in ieder geval een Verbinding zonder overstap met een Treinstation wordt geboden en waar kansrijk en rechtstreekse Verbinding met het centrum van een stad wordt geboden.

Verbindingen van en naar Kernen	
2.4.1	De Concessiehouder bedient elke Kern met minimaal 2.500 en maximaal 24.999 inwoners zonder Treinstation conform Tabel 1 met een Lijn die de betreffende Kern met een A-Knooppunt verbindt. Als A-Knooppunten gelden bij start van de Concessie de volgende Treinstations en Haltes (zie ook Bijlage 3.6): • Alkmaar station • Beverwijk station • Bovenkarspel-Grootebroek station • Den Helder station • Haarlem station • Heemstede-Aerdenhout station • Hoorn station • Schagen station • Haarlem, Delftplein Vanaf het moment van oplevering geldt Haarlem Nieuw-Zuid eveneens als A-Knooppunt. Vanaf het moment dat het Treinstation Heerhugowaard op alle dagen van de week binnen minimaal de bedieningsperiode overdag (zoals opgenomen in Tabel 3) met vier Intercity's per uur van en naar Amsterdam bediend wordt, geldt ook het Treinstation Heerhugowaard als A-Knooppunt.
2.4.2	De Concessiehouder bedient elke Kern met minimaal 1.250 en maximaal 2.499 inwoners zonder Treinstation en elke Kern met minimaal 1.250 en maximaal 24.999 inwoners met Treinstation conform Tabel 1 met een Lijn die de betreffende Kern met een A- of B-Knooppunt verbindt. Als B-Knooppunten gelden bij start van de Concessie alle Treinstations gelegen in het Concessiegebied die niet in eis 2.4.1 als A-Knooppunt worden genoemd (zie voor een overzicht Bijlage 3.6).
2.4.3	De Concessiehouder bedient minimaal elke Wijk met minimaal 2.000 inwoners en een dichtheid van minimaal 1.200 inwoners per km2 en elke Buurt met een bevolkingsdichtheid van minimaal 5.000 inwoners km2 binnen een Wijk met minder dan 2.000 inwoners en een dichtheid van minder dan 1.200 inwoners per km2 conform Tabel 2 met een Lijn die de betreffende Wijk of Buurt met een A-Knooppunt verbindt zoals opgenomen in eis 2.4.1.

2.5 Verplichte Trajecten

In aanvulling op de verplichte Verbindingen per Kern schrijft de Concessieverlener op een aantal Trajecten een bediening met een specifiek Lijntype voor. Allereerst gaat het om het continueren van huidige R-net trajecten op basis van de huidige frequenties en bedieningstijden waarbij de Concessiehouder de keuze heeft om deze Trajecten in de R-net huisstijl of in een nieuwe huisstijl voor het Lijntype Stadsprinter uitvoert.

Daarnaast zijn verplichte Trajecten voor Stadsprinters gedefinieerd op Verbindingen tussen Wijken met een zeer hoge bevolkingsdichtheid (minimaal 6.000 inwoners per km²) en op Verbindingen tussen stedelijke gebieden waar in de Jaardienstregeling 2025 al sprake is van een hoogfrequent aanbod (zoals tussen Zandvoort aan Zee en Haarlem). Op de Verbinding tussen Alkmaar en Heerhugowaard wil de Concessieverlener een kwaliteitsimpuls bieden door een Stadsprinter voor te schrijven die tussen Alkmaar en Heerhugowaard Rivierenwijk de huidige Route van lijn 160 of 162 volgt en een groot deel van de Wijken in Heerhugowaard ontsluit.

Voor overige Lijntypes is een beperkt aantal verplichte Trajecten gedefinieerd om de integraliteit van het Lijnennet te borgen. Kernen of Wijken met bijvoorbeeld Verbindingen naar meerdere Treinstations kunnen zo vertrouwen op de continuïteit van het huidige bedieningsniveau. De lijst verplichte Trajecten in eis 2.5.4 is daarom geen volledig overzicht van alle verplichte Verbindingen voor Maatwerkverbinders, Basisverbinders, Wijkverbinders en Streeksprinters, maar dient alleen ter aanvulling van de in paragraaf 2.4 geëiste Verbindingen.

<table>
<tr><th colspan="2">Verplichte Trajecten</th></tr>
<tr><td>2.5.1</td><td>De Concessiehouder biedt op de volgende Trajecten ten minste een Lijn aan die voldoet aan de eisen ten aanzien van frequenties en bedieningstijden die gelden voor een R-netlijn. De Concessiehouder voert deze Lijnen uit volgens de Productformule R-net of een Productformule voor Stadsprinters:
<table>
<tr><th>Traject</th><th>Lijnnummer Jaardienstregeling 2025</th></tr>
<tr><td>Haarlem Station – Delftplein – Santpoort – Driehuis Westerveld – IJmuiden Dennekoplaan</td><td>385</td></tr>
<tr><td>Amsterdam Sloterdijk – Westpoort – Pont Buitenhuizen – Velsen Zuid – IJmuiden Dennekoplaan* (– IJmuiden aan Zee)**</td><td>382</td></tr>
</table>
* Het is de Concessiehouder toegestaan om de Lijn in de bedieningsperiode zaterdag overdag conform de minimumfrequenties die geldt voor het Lijntype Stadsprinter te exploiteren.
** De Concessiehouder bedient het Traject tussen IJmuiden Dennekoplaan en IJmuiden aan Zee conform het bedieningsniveau (frequenties en bedieningstijden) zoals opgenomen in de Jaardienstregeling 2025.</td></tr>
<tr><td>2.5.2</td><td>De Concessiehouder biedt op de volgende Trajecten ten minste één Stadsprinter aan:
• Alkmaar Station – Kanaalkade – Nieuwe Schermerweg – Heerhugowaard
• Heemskerk Centrum – Beverwijk Station
• Beverwijk Station – Velserbroek Centrum – Haarlem Delftplein
• Amsterdam Elandsgracht – Halfweg-Zwanenburg Station – Haarlem Spaarnwoude Station – Haarlem Nieuw Zuid
• Zandvoort aan Zee busstation – Heemstede-Aerdenhout Station – Haarlem Nieuw-Zuid
• Haarlem Nieuw Zuid – Schalkwijk Centrum via Europawijk, Laan van Angers
• Haarlem Nieuw Zuid – Schalkwijk Centrum via Meerwijk, Bernadottelaan</td></tr>
<tr><td>2.5.3</td><td>Voor de Stadsprinter op het Traject Alkmaar Station – Heerhugowaard zoals opgenomen in eis 2.5.2 geldt aanvullend dat de Concessiehouder de Route binnen Heerhugowaard mag bepalen, mits de Route voldoet aan de volgende criteria:
• De Stadsprinter biedt een Verbinding tussen knooppunt N242/N508 en de Wijk Rivierenwijk in Heerhugowaard waarbij gebruikgemaakt wordt van óf de Middenweg óf de Oosttangent, en
• Minimaal 90% van alle adressen in ten minste één van de Wijken Heemradenwijk, Schilderswijk en De Draai in Heerhugowaard hebben een maximale Hemelsbrede afstand van 600 meter naar een Halte van de Stadsprinter.</td></tr>
</table>

Verplichte Trajecten

2.5.4 De Concessiehouder biedt ter invulling van of in aanvulling op eisen 2.4.1 tot en met 2.4.3 op de volgende Trajecten minimaal een Lijn conform het Lijntype zoals opgenomen in onderstaande tabel aan:

Traject	Lijntype (minimum)
Alkmaar station – Akersloot – Uitgeest station	Basisverbinder
Alkmaar station – Heiloo - Limmen – Castricum station	Basisverbinder
Alkmaar station – Stompetoren - Schermerhoorn – Noordbeemster – Purmerend tramplein	Streeksprinter
Alkmaar station – Warmenhuizen – Tuitjenhorn – Dirkshorn – Schagen station	Streeksprinter (Alkmaar – Tuitjenhorn) en Maatwerkverbinder (Tuitjenhorn – Schagen)
Anna Paulowna station – Breezand – Den Oever busstation	Maatwerkverbinder
Den Helder station – Den Helder Zuid station – Julianadorp – Schagen station	Streeksprinter (Den Helder station – Julianadorp) en Basisverbinder (Julianadorp – Schagen)
Den Helder station – Hippolytushoef – Den Oever – Middenmeer – Abbekerk busstation – (A7) – Hoorn station	Basisverbinder
Heemskerk centrum – Uitgeest station	Wijkverbinder
Heemskerk centrum – Castricum station	Wijkverbinder
Hoorn station – (A7) – Abbekerk busstation – Medemblik busstation	Streeksprinter
Hoorn station – Berkhout – De Goorn – Avenhorn – Noordbeemster, Oosthuizerweg	Streeksprinter
IJmuiden, Rotonde Stadspark – Driehuis, Waterloolaan – Velserbroek, centrum	Wijkverbinder
Vogelenzang, Henk Lensenlaan – Bennebroek – De Glip – Heemstede – Heemstede-Aerdenhout, station / Haarlem Nieuw Zuid*	Wijkverbinder
Wijk aan Zee – Beverwijk, station	Wijkverbinder
Zandvoort aan Zee – Bloemendaal aan Zee – Overveen – Haarlem Nieuw Zuid	Wijkverbinder

* Het is de Concessiehouder toegestaan om deze Lijn in afwijking van de frequentie-eisen die aan een Wijkverbinder gesteld worden te splitsen in twee Lijnen met een frequentie van ten minste 1x per uur per richting om een Verbinding met beide mogelijke Eindhaltes (Heemstede-Aerdenhout en Haarlem Nieuw Zuid) aan te bieden op momenten wanneer de Lijn een frequentie van ten minste 2x per uur per richting heeft.

2.6 Buurtbuslijnen

Buurtbuslijnen bieden in veel Kernen met name in het landelijke gebied en in Wijken met lagere dichtheden een betrouwbaar aanbod aan Openbaar Vervoer, dat bijdraagt aan de inclusiviteit van het Lijnennet. De Concessieverlener zet zich er daarom voor in dat de huidige Buurtbuslijnen gecontinueerd worden. Daarnaast onderzoekt de Concessieverlener of uitbreiding van het netwerk van Buurtbuslijnen op hiervoor geschikte plekken gewenst en mogelijk is.

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder Buurtbusverenigingen proactief ondersteunt en de Buurtbuslijnen in zijn netwerk van Openbaar Vervoer opneemt. De Concessiehouder mag Buurtbuslijnen daarbij onder voorwaarden gebruiken om aan bedieningseisen voor Kernen en Wijken te voldoen. Tegelijkertijd verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder alternatieven aanbiedt indien continuering van een Buurtbuslijn op enig moment niet langer mogelijk blijkt.

Buurtbuslijnen	
2.6.1	De Concessiehouder faciliteert de door de Concessieverlener goedgekeurde Buurtbuslijnen en neemt deze op in zijn Lijnennet. Bij de start van de Concessie betreft dit de volgende Buurtbuslijnen:

Traject	**Lijnnr.**
Schagen – 't Veld – Zijdewind - Waarland	406
Heerhugowaard – Noord- en Zuid-Scharwoude – Broek op Langedijk - Heerhugowaard	407
Egmond aan Zee – Egmond Binnen - Heiloo	408
Heerhugowaard – Ursem - Obdam	409
Egmond aan Zee - Bergen aan Zee – Bergen - Schoorl – Groet - Camperduin	410
Schagen – Sint Maartensvlotbrug – Burgerbrug - Tuitjenhorn	411
Hoorn – Schellinkhout - Wijdenes – Hem – Venhuizen – Hoogkarspel – Lutjebroek – Grootebroek - Bovenkarspel	412
Hoorn – Oosterblokker - Westwoud – Oostwoud - Wervershoof - Medemblik	415
Schagen – Zijpe – Anna Paulowna – Wieringerwaard – Wieringerwerf - Kreileroord	416
Schagen – Barsingerhorn – Winkel – Nieuwe Niedorp – Hoogwoud – Opmeer - Obdam	417
Enkhuizen – Bovenkarspel – Andijk	438
Haarlem Ramplaankwartier – Overveen – Bloemendaal – Santpoort Zuid – Haarlem Delftplein/ Spaarne Gasthuis Noord	481

2.6.2	Het is de Concessiehouder toegestaan om in zijn Vervoerplan voorstellen te doen voor wijzigingen in de lijnvoering van een Buurtbuslijn, bijvoorbeeld om te voorkomen dat door veranderingen in de lijnvoering van andere Lijnen parallelliteit met een bestaande Buurtbuslijn ontstaat, mits deze voorstellen niet leiden tot een verminderde bediening van Kernen die volgens de Jaardienstregeling 2025 door de betreffende Buurtbuslijn worden aangedaan. De Concessieverlener bepaalt na overleg met de betreffende Buurtbusvereniging en de Concessiehouder of deze voorstellen al dan niet worden goedgekeurd en mogen worden geïmplementeerd.
2.6.3	Al dan niet op verzoek van een (nieuwe) Buurtbusvereniging kan de Concessieverlener, na overleg met betrokken gemeente(n) en de Concessiehouder, besluiten om de in eis 2.6.1 genoemde Buurtbuslijnen uit te breiden of te beëindigen dan wel hier Buurtbuslijnen aan toe te voegen. De Concessiehouder verleent hieraan zijn medewerking.
2.6.4	Het is de Concessiehouder niet toegestaan nieuwe Buurtbuslijnen te initiëren en/of Buurtbuslijnen te beëindigen zonder voorafgaande toestemming van de Concessieverlener.
2.6.5	Het is de Concessiehouder toegestaan om Buurtbuslijnen als alternatief voor de in Tabel 1 genoemde Lijntypes te gebruiken om te voldoen aan de eisen ten aanzien van de ontsluiting van Kernen en Wijken (paragraaf 2.2). Het is de Concessiehouder daarnaast toegestaan om Buurtbuslijnen als alternatief voor de in Tabel 1 genoemde Lijntypes te gebruiken om te voldoen aan de eisen ten aanzien van het verplichte bedieningsniveau per Kern (eisen 2.4.1 tot en met 2.4.3) te voldoen, mits de betreffende Kern in de Jaardienstregeling 2025 uitsluitend met Buurtbuslijnen en/of Overige lijnen bediend wordt. De Concessiehouder beschouwt daarbij de in de Jaardienstregeling 2025 opgenomen lijn 153 (Schagen-Winkel-Nieuw Niedorp) als Overige lijn. Ter illustratie: In Kernen die bediend worden door een Buurtbuslijn en (een) andere Lijn(en), niet zijnde een Overige lijn, geldt dus dat een bediening met een Buurtbuslijn niet volstaat en wordt het verplichte bedieningsniveau met een Maatwerkverbinder bepaald op basis van het bedieningsniveau van de betreffende andere Lijn(en) zoals opgenomen in de Jaardienstregeling 2025.

Buurtbuslijnen	
2.6.6	In afwijking van eis 2.6.5 is het de Concessiehouder toegestaan om met Buurtbuslijnen die de Concessieverlener na start van de Concessie heeft goedgekeurd en die Lijnen die opgenomen zijn in de Jaardienstregeling 2025 vervangen, te voldoen aan de eisen in paragraaf 2.2 en de eisen 2.4.1 tot en met 2.4.3.
2.6.7	Ingeval de Concessiehouder gebruikmaakt van Buurtbuslijnen om aan de eisen ten aanzien van de bediening van Kernen zoals opgenomen in Tabel 1 te voldoen, voorkomt de Concessiehouder eventuele Rituitval door een tekort aan vrijwillige chauffeurs bij de betreffende Buurtbusvereniging door eigen Personeel in te zetten.
2.6.8	Indien een Buurtbuslijn tijdens de looptijd van de Concessie wordt stopgezet, biedt de Concessiehouder voor alle door deze Buurtbuslijn bediende Kernen waarvoor op grond van Tabel 1 een bedieningsplicht geldt een qua aantallen Ritten en geboden Verbindingen gelijkwaardig alternatief, ook als de Concessiehouder reeds met andere Lijnen aan de eisen ten aanzien van de bediening van de betreffende Kernen voldoet. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om de eisen ten aanzien van de bediening van de betreffende Kern te verlagen ten opzichte van het bepaalde in Tabel 1.
2.6.9	De Concessiehouder ondersteunt elke Buurtbusvereniging in het Concessiegebied bij het jaarlijks opstellen van de Dienstregeling voor de betreffende Buurtbuslijn(en) inclusief Route en halteplaatsen, alsmede bij het maken van inzetroosters (zie ook eis 9.4.1). De Concessiehouder stemt zijn Dienstregeling tijdig af met de Buurtbus-verenigingen, opdat zij tijdig advies kunnen uitbrengen over eventuele wijzigingen in de Dienstregeling die hun Buurtbuslijn(en) raken.
2.6.10	In geval van geschillen tussen de Concessiehouder en een Buurtbusvereniging treden de Concessiehouder, de Concessieverlener en de desbetreffende Buurtbusvereniging in overleg. Wanneer dit overleg niet tot overeen-stemming leidt, neemt de Concessieverlener de eindbeslissing over het geschil.

2.7 Lijnen voor specifieke doelgroepen en bestemmingen

In aanvulling op reguliere Lijnen (dat wil zeggen, Lijnen zoals beschreven in de paragrafen 2.3 tot en met 2.6) biedt de Concessiehouder in ieder geval een aantal vaste Ritten op Verbindingen die gericht zijn op specifieke doelgroepen. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder bij het opstellen van de Dienstregeling de belangen van de betreffende doelgroepen behartigt en waar relevant afspraken maakt met de betreffende instellingen (scholen, werkgevers, etc.). De Concessieverlener heeft daarbij als ambitie dat deze Lijnen op termijn waar mogelijk geïntegreerd worden in het aanbod aan reguliere Lijnen en/of uitgevoerd worden door andere concessiehouders. De Concessieverlener is concreet in gesprek met de provincie Flevoland om de afspraken over de bediening van de huidige lijn 650 te herzien. Op de Verbinding met de Energie&Health-Campus in Petten heeft de Concessieverlener de wens om het succesvolle huidige bedieningsconcept met per richting een halfuurdienst op de snelle of de langzame Route te continueren.

Lijnen voor specifieke doelgroepen en bestemmingen	
2.7.1	De Concessiehouder biedt op de onderstaande Trajecten een Overige lijn die op de behoefte van scholieren dan wel werknemers is afgestemd en met in ieder geval het aantal Ritten zoals opgenomen in de Jaardienstregeling 2025, tenzij de bestemming waarvoor de Overige lijn bedoeld is, verplaatst of beëindigd wordt, de Concessie-verlener andere afspraken met een andere concessieverlener maakt, of de Concessieverlener tijdens de looptijd van de Concessie anders bepaalt:

Traject	Lijnnummer Jaardienstregeling 2025
Bergen, Europese School – Alkmaar station	606
Wervershoof, gemeentehuis – Andijk – Enkhuizen station – Lelystad station centrum	650
Haarlem station → Cruquius SpaarneWerkt	567
Haarlem station → Cruquius SpaarneWerkt	568
Cruquius SpaarneWerkt → Haarlem station	569

2.7.2	De Concessiehouder biedt op het volgende Traject een Overige lijn die de behoefte van scholieren is afgestemd met per dag ten minste het aantal Ritten zoals opgenomen in de Jaardienstregeling 2023, tenzij de Concessieverlener tijdens de looptijd van de Concessie anders bepaalt:

Traject	Lijnnummer Jaardienstregeling 2023
Kreileroord – Wieringerwerf – Middenmeer – Nieuw Niedorp, transferium – Winkel – Schagen	653

2.7.3	De Concessiehouder biedt op het volgende Traject met een Overige lijn ten minste het aantal Ritten zoals opgenomen in de Jaardienstregeling 2025, tenzij de Concessieverlener tijdens de looptijd van de Concessie anders bepaalt:

Traject	Lijnnummer Jaardienstregeling 2025
Petten Energy&Health-Campus – Alkmaar station	151 / 251

Het is de Concessiehouder toegestaan om het huidige dienstregelingsconcept te continueren in de vorm van een gecombineerde Basisverbinder (via Schoorl en Petten) en Overige lijn.

2.8 Aanvullende concessiegrensoverschrijdende Lijnen naar Amsterdam

De Concessieverlener beoogt om in samenwerking met de Vervoerregio Amsterdam in het kader van de BRT-Visie op termijn extra OV-verbindingen per Bus tussen bestemmingen in Haarlem en in Amsterdam aan te bieden (zie ook paragraaf 2.14). Vooruitlopend op de realisatie van deze Verbindingen introduceert de Concessieverlener in 2025 een Verbinding tussen IJmond, Haarlem Noord en Amsterdam Zuid (werktitel: lijn 244) die al eerder geëxploiteerd werd (voor 2020). De Concessieverlener heeft als doel om deze Lijn structureel in de Dienstregeling op te nemen en op termijn als Lijn aan te bieden die tijdens de hele bedieningsperiode rijdt. Daarom eist de Concessieverlener dat de Concessiehouder de bediening van het Traject in ieder geval continueert. Daarnaast is het de Concessiehouder toegestaan om een nieuwe Lijn op het Traject naar Schiphol Airport Plaza (zonder verdere Haltes buiten het Concessiegebied) met een beperkt bedieningsniveau aan te bieden. Voor de Lijnen op deze Trajecten is het de Concessiehouder toegestaan om voor Reizigers interessante doorkoppelingen met andere Lijnen in het Concessiegebied te realiseren, tenzij dit ten koste gaat van de begrijpelijkheid van het Lijnennet.

Op overige Trajecten opgenomen in de BRT-Visie is het de Concessiehouder vooralsnog niet toegestaan een Lijn aan te bieden. De Concessieverlener wil hiermee voorkomen dat het aanbod aan nieuwe Lijnen op deze Trajecten ten koste gaat van het bedieningsniveau in het Concessiegebied.

Aanvullende concessiegrensoverschrijdende Lijnen naar Amsterdam

2.8.1 De Concessiehouder biedt op het onderstaande grensoverschrijdende Traject een Lijn aan waarbij de in onderstaande tabel opgenomen minimale en maximale bedieningseisen van toepassing zijn:

Traject	Minimaal aanbod	Maximaal aanbod
IJmond (Beverwijk of IJmuiden)* – Haarlem Delftplein – Haarlem Nieuw Zuid – A9 – Amsterdam Amstelveenseweg – Amsterdam Zuid	Streeksprinter**	Stadsprinter (geen hogere frequenties dan de minimumfrequenties zoals opgenomen in Tabel 4)**

* Het is de Concessiehouder toegestaan om de Beginhalte van de Lijn binnen IJmond te veranderen ten opzichte van de lijn zoals die in de Dienstregeling voor de eerste zes maanden van het Dienstregelingjaar 2028 wordt aangeboden, mits de Lijn in ieder geval óf de Halte Beverwijk, station óf de Halte IJmuiden, Plein 1945, bedient.

** De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om tijdens de looptijd van de Concessie in het kader van de eventuele uitrol van BRT-lijnen op het Traject tussen Haarlem Nieuw-Zuid en bestemmingen in Amsterdam het minimaal vereiste en/of maximaal toegestane aanbod naar boven bij te stellen.

2.8.2 De Concessiehouder mag op het volgende grensoverschrijdende Traject een Lijn aanbieden waarbij in dat geval de in onderstaande tabel opgenomen minimale en maximale bedieningseisen van toepassing zijn:

Traject	Minimaal aanbod	Maximaal aanbod
Haarlem Nieuw Zuid – A9 – Schiphol Airport Plaza (geen bediening van overige Haltes buiten het Concessiegebied toegestaan)	Geen bedieningseis	4 Ritten per uur per richting tijdens de Spits en 2 Ritten per uur per richting tijdens overige bedieningsperiodes zoals opgenomen in Tabel 3

De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om tijdens de looptijd van de Concessie in het kader van de eventuele uitrol van BRT-lijnen op het Traject tussen Haarlem Nieuw-Zuid en bestemmingen in Amsterdam het maximaal toegestane aanbod op het bovenstaande Traject naar boven bij te stellen.

2.8.3 Het is de Concessiehouder toegestaan om:
- Een Lijn genoemd in eisen 2.8.1 en 2.8.2 te koppelen aan een andere Lijn binnen het Concessiegebied, niet zijnde een R-netlijn of een Stadsprinter, en
- De Lijn genoemd in eis 2.8.1 uit te voeren als uitloper van een R-netlijn of een Stadsprinter of uit te voeren als een Stadsprinter, mits de Concessiehouder het maximale aanbod biedt zoals opgenomen in eis 2.8.1.

2.9 Vervoeraanbod op Texel

Gezien de unieke kenmerken van de behoeften aan vervoer en het reisgedrag van, naar en op het eiland Texel, stelt de Concessieverlener specifieke eisen aan het vervoeraanbod op dit eiland. De eisen aan de bediening en ontsluiting van Kernen zoals opgenomen in voorgaande paragrafen van dit hoofdstuk zijn daarom niet van toepassing op Texel. Uitgangspunt voor de eisen aan het vervoeraanbod op Texel is dat alle plaatsen op Texel over reismogelijkheden beschikken die Aansluiting bieden op alle afvaarten van de veerdienst van en naar Den Helder. Op het Traject tussen De Koog, Den Burg en de Veerhaven blijft daarbij bediening met een vaste Lijn verplicht. Daarnaast biedt de Concessiehouder net als in de huidige situatie met de Texelhopper een vraagafhankelijk vervoersysteem aan. Dit systeem is opgezet als Vraagafhankelijk Vervoer van en naar de de Haltes Den Burg, Elemert/Centrum en 't Horntje, Veerhaven. Hierdoor wordt het vervoer efficiënter georganiseerd en de betrouwbaarheid voor Reizigers verhoogd. Tegelijkertijd wordt het niveau aan Openbaar Vervoer gelijkwaardiger aan het niveau in de rest van het Concessiegebied. De Concessiehouder mag daarbij de productnaam Texelhopper continueren of voor een alternatieve naam kiezen. De Concessiehouder mag daarnaast reismogelijkheden met het Vraagafhankelijke Vervoer vervangen door Ritten met een vaste Lijn.

Vervoeraanbod van, naar en op Texel	
2.9.1	De eisen in paragrafen 2.2 tot en met 2.8 zijn niet van toepassing voor de ontsluiting en bediening van Texel met Openbaar Vervoer.
2.9.2	De Concessiehouder biedt in ieder geval: a. een Lijn met ten minste het bedieningsniveau van een Basisverbinder zoals opgenomen in Tabel 3 en Tabel 4 aan op het Traject De Koog, Nikadel – Den Burg, Elemert/Centrum – 't Horntje, Veerhaven die in beide richtingen Aansluiting biedt op de reguliere afvaarten (één afvaart per uur per richting) van de veerverbinding van en naar Den Helder; en b. een Lijn met ten minste het bedieningsniveau van een Basisverbinder zoals opgenomen in Tabel 3 en Tabel 4 aan op het Traject Den Helder station – Den Helder Steiger TESO die in beide richtingen Aansluiting biedt op de reguliere afvaarten (één afvaart per uur per richting) van de veerverbinding van en naar Texel.
2.9.3	De Concessiehouder biedt: a. op de Lijn tussen De Koog en 't Horntje zoals genoemd in eis 2.9.2, sub a, een aanvullende Rit op het Traject Den Burg, Elemert/Centrum – 't Horntje, Veerhaven die Aansluiting biedt op elke extra afvaart van de veerverbinding van en naar Den Helder (elke afvaarten bovenop één afvaart per uur per richting). Het is de Concessiehouder toegestaan om deze Ritten vanuit/op andere plaatsen te laten beginnen/eindigen dan Den Burg, Elemert/Centrum en deze Ritten onder een ander Lijnnummer als een Overige lijn te exploiteren, mits de Lijn de snelste Route tussen Den Burg, Elemert/Centrum en 't Horntje, Veerhaven volgt; en b. op de Lijn tussen Den Helder station – Den Helder Steiger TESO zoals opgenomen in eis 2.9.2, sub b, een aanvullende Rit die Aansluiting biedt op elke extra afvaart van de veerverbinding van en naar Texel (elke afvaart bovenop één afvaart per uur per richting).
2.9.4	De Concessiehouder biedt in aanvulling op de Lijn(en) als bedoeld in eisen 2.11.2 en 2.11.3 Vraagafhankelijk Vervoer met vaste vertrek- en aankomsttijdstippen bij de Haltes Den Burg, Centurm/Elemert en 't Horntje, Veerhaven aan dat voldoet aan de volgende eisen:
a.	Het Vraagafhankelijk Vervoer biedt reismogelijkheden tussen de Halte Den Burg, Centrum/Elemert (huidig haltenummer 13) of respectievelijk 't Horntje, Veerhaven (huidig haltenummer 1) en de volgende Haltes:

Kern	**Haltenaam**	**Haltenummer**
De Cocksdorp	De Krim	108
De Cocksdorp	Molenlaan	110
De Cocksdorp	Vuurtoren	121
De Cocksdorp	Landal Sluftervallei	117
De Cocksdorp	De Muy	126
De Waal	Hotel de Waal	88
Den Hoorn	Anja's Hoeve	62
Den Hoorn	Bonte Belevenis	59
Den Hoorn	De Naal	54
Oosterend	De Bijenkorf	189
Oudeschild	Bierbrouwerij	69
Oudeschild	Heemskerckstraat	73

Het Vraagafhankelijk Vervoer biedt geen reismogelijkheden tussen deze Haltes onderling.

Vervoeraanbod van, naar en op Texel	
b.	Het Vraagafhankelijk Vervoer biedt voor elke Verbinding zoals genoemd onder sub a minimaal één reismogelijkheid per uur vanaf elke Halte van het Vraagafhankelijk Vervoer die Aansluiting biedt op alle reguliere afvaarten vanaf de eerste tot en met de laatste afvaart van de veerverbinding naar den Helder (al dan niet met overstap op Den Burg, Centrum/Elemert) kunnen bereiken en vice versa. Hiervoor biedt het Vraagafhankelijk Vervoer in beide richtingen een Aansluiting en een Aansluitgarantie op de Lijn tussen Den Burg en 't Hoorntje, Veerhaven zoals genoemd in eis 2.9.2 sub a.
c.	Het is de Concessiehouder toegestaan om reismogelijkheden met het Vraagafhankelijk Vervoer te vervangen door Ritten met een Overige lijn die voldoen aan het bepaalde in eis 2.9.3.
d.	Het Vraagafhankelijk Vervoer biedt zowel in de richting De Koog als in de richting Veerhaven Aansluiting op de Lijn zoals bedoeld in eis 2.9.2 sub a, waarbij de Concessiehouder uitgaat van een overstaptijd van minimaal 2 en maximaal 10 minuten.
e.	De Concessiehouder voldoet aan de eisen 2.11.3 en 2.11.4.
g.	De Concessiehouder hanteert een Schaduwdienstregeling voor het Vraagafhankelijk Vervoer en stelt de Schaduwdienstregeling als open data beschikbaar conform de 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s).

2.10 Nachtlijnen

De huidige Nachtlijnen bieden op dagen met veel sociaal-recreatief vervoer in de late en vroege uren van de dag een belangrijke bijdrage aan de bereikbaarheid van het Concessiegebied. De Concessieverlener stelt daarom continuering van drie van de huidige Nachtlijnen verplicht. De Nachtlijn tussen Alkmaar en Den Oever is als facultatieve Nachtlijn opgenomen.

Nachtlijnen	
2.10.1	De Concessiehouder biedt op de volgende Trajecten een Nachtlijn en per Nachtlijn ten minste het aantal Ritten per dag zoals opgenomen in de Jaardienstregeling 2025:

Traject	Lijnnummer Jaardienstregeling 2025
IJmuiden – Driehuis – Haarlem station – Haarlem Nieuw-Zuid – Hoofddorp station – Schiphol Airport Plaza – Schiphol Noord – Amstelveen busstation – Amsterdam Bijlmer Arena	N30
Alkmaar station – Alkmaar Kanaalkade – Stad van de Zon – Heerhugowaard Stadshart – Heerhugowaard Schildersbuurt	N60
Amsterdam Elandsgracht → Halfweg-Zwanenburg station → Haarlem Nieuw-Zuid → Haarlem station → Velserbroek centrum → Beverwijk station	N80

2.10.2	De Concessiehouder mag op het volgende Traject een Nachtlijn aanbieden, in welk geval hij ten minste het aantal Ritten per dag aanbiedt zoals opgenomen in de Jaardienstregeling 2025:

Traject	Lijnnummer Jaardienstregeling 2025
Alkmaar station - Langedijk - Nieuwe Niedorp transferium – Middenmeer Alkmaarseweg - Wieringerwerf Motel - Den Oever transferium	N50

2.11 Vraagafhankelijk Vervoer

In de Visie Publieke Mobiliteit heeft de Concessieverlener de ambitie uitgesproken om overal in het Concessiegebied dagelijks van 6.00 tot 1.00 uur een vorm van Publieke Mobiliteit aan te bieden. Met de eisen in dit hoofdstuk vult het Openbaar Vervoer per Bus, aangevuld met het aanbod aan openbaar vervoer verzorgd door andere concessiehouders, deze ambitie voor een groot deel in met uitzondering van (gedeelten van) zeer kleine Kernen waarvoor geen bedieningseis geldt en voor perioden aan de randen van de dag. De Concessieverlener heeft daarom de wens om voor deze (delen van) Kernen en perioden op termijn een andere vorm van Publieke Mobiliteit aan te bieden. Daarbij is Vraagafhankelijk Vervoer uitgevoerd door de Concessiehouder een optie. Het is de Concessiehouder daarom toegestaan om aanvullend op zijn Lijnennet Vraagafhankelijk Vervoer aan te bieden, mits de Concessiehouder aan de voorwaarden voldoet die het Vraagafhankelijke Vervoer een alternatief voor Reizigers maakt.

Vraagafhankelijk Vervoer	
2.11.1	Het is de Concessiehouder toegestaan om Vraagafhankelijk Vervoer tussen Haltes aan te bieden.
2.11.2	De Concessiehouder biedt vanaf en naar elke Halte die hij bedient met Vraagafhankelijk Vervoer minimaal één Reismogelijkheid per uur: • van en naar een Halte die met een Lijn bediend wordt, en/of • van en naar een Knooppunt.
2.11.3	De Concessiehouder neemt alle Reismogelijkheden met Vraagafhankelijk Vervoer als Ritten in de Dienstregeling op. Voor alle Ritten van Vraagafhankelijk Vervoer gelden de eisen omtrent Punctualiteit en Rituitval zoals opgenomen in hoofdstuk 4.
2.11.4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat: • Reizigers een Rit met het Vraagafhankelijk Vervoer telefonisch, via de website en per app kunnen reserveren; • de minimale aanmeldtijd voor een te reserveren Rit met het Vraagafhankelijk Vervoer maximaal 45 minuten bedraagt, en • aan Reizigers bij het aanmelden een ophaaltijdstip gemeld wordt.
2.11.5	De Concessiehouder brengt voor Ritten met het Vraagafhankelijk Vervoer maximaal het OV-tarief in rekening en brengt in geval van een overstap van of naar een Lijn de Vaste Voet niet twee keer in rekening.

2.12 Vervoerplan en Dienstregeling

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder elk jaar inspeelt op de verdere ontwikkeling van het aanbod aan Openbaar Vervoer passend bij de doelen van de Concessie en daarbij rekening houdt met nieuwe verwachte en onverwachte ontwikkelingen. De Concessiehouder stelt hiertoe voor elk Dienstregelingjaar een Vervoerplan op waarop hij vervolgens zijn Dienstregeling baseert. De Concessieverlener stelt daarbij nadere eisen aan de inhoud van het Vervoerplan en de opzet van de Dienstregeling.

Vervoerplan en Dienstregeling	
2.12.1	Ieder jaar stelt de Concessiehouder een concept-Vervoerplan op en doorloopt vervolgens de Dienstregelingsprocedure (Bijlage 3.1). In het Vervoerplan evalueert de Concessiehouder de ontwikkelingen in het afgelopen jaar in het licht van de doelen van de Concessie het afgelopen Dienstregelingjaar en beschrijft en motiveert hij voorstellen voor de Dienstregeling van het eerstvolgende Dienstregelingjaar. De Concessiehouder besteedt daarbij aandacht aan de verschillende kenmerken van het Openbaar Vervoer per regio van het Concessiegebied zoals opgenomen in het document Vervoerkundige Kader in Bijlage B2 en baseert zijn voorstellen in ieder geval op: • De ontwikkeling van de bereikbaarheid van het Concessiegebied met het Openbaar Vervoer en het gebruik van het Openbaar Vervoer; • De te verwachten ontwikkelingen in de behoeften van Reizigers op basis van de resultaten van behoefteonderzoek onder (potentiële) Reizigers; • De te verwachten ontwikkelingen in het aantal Reizigers; • Een inventarisatie van voorstellen en wensen van Stakeholders zoals het ROCOV, Gemeenten en overige relevante organisaties; • Een analyse van het gebruik van het bestaande openbaar vervoeraanbod; • Een analyse van demografische, infrastructurele, ruimtelijke en sociaaleconomische ontwikkelingen; • Eventuele aanvullende eisen en wensen van de Concessieverlener en eventuele Derden ten aanzien van lijnvoering, bedieningstijden en frequenties, de ontwikkelmogelijkheden van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie. • De Concessieverlener kan in enig jaar de Concessiehouder verzoeken specifiek aandacht te besteden aan één of meer van de genoemde onderwerpen.
2.12.2	Het is de Concessiehouder toegestaan om in zijn Vervoerplan voorstellen te doen voor nieuwe Haltes of het laten vervallen van Haltes. Hierover zal vervolgens overleg plaatsvinden tussen de Concessieverlener, de Concessiehouder en de betreffende Wegbeheerder(s). De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om voorstellen voor het plaatsen van nieuwe Haltes af te wijzen indien de Concessiehouder de realiseerbaarheid en/of meerwaarde van de betreffende Halte niet ten genoegen van de Concessieverlener aantoont.

Vervoerplan en Dienstregeling	
2.12.3	Jaarlijks stelt de Concessiehouder op basis van het door de Concessieverlener vastgestelde Vervoerplan een Dienstregeling op. De Concessiehouder zorgt dat de Dienstregeling voor ieder Dienstregelingjaar, net als het onderliggende Vervoerplan, voldoet aan de eisen uit dit Programma van Eisen.
2.12.4	De ingangsdatum van de Dienstregeling van ieder Dienstregelingjaar valt samen met de ingangsdatum van de Dienstregeling voor het Hoofdrailnet (Trein), tenzij de Concessieverlener en de Concessiehouder anders zijn overeengekomen. In bijzondere gevallen, bijvoorbeeld bij (tijdelijke) ingrijpende wijziging van het wegennet en/of businfrastructuur, waaronder de ingebruikname van Knooppunt Haarlem Nieuw Zuid, kunnen de Concessieverlener en de Concessiehouder gezamenlijk besluiten tot een tussentijdse wijziging van de Dienstregeling.
2.12.5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Dienstregeling van alle Lijnen voor Reizigers makkelijk te begrijpen en te onthouden is. Dat houdt in ieder geval in dat Ritten van elke Lijn in elke richting gelijkmatig over het uur verdeeld zijn en voor zover mogelijk geen verspringingen in patroontijden tussen bedieningsperiodes en dagen van de week plaatsvinden.
2.12.6	Op Koningsdag biedt de Concessiehouder minimaal de Dienstregeling zoals op een zaterdag aan. In de nachten voorafgaand aan en volgend op Koningsdag geldt minimaal de Dienstregeling voor de nacht van vrijdag op zaterdag.
2.12.7	Op de overige, algemeen erkende Feestdagen (Nieuwjaarsdag, Eerste en Tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, Eerste en Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag) biedt de Concessiehouder minimaal de Dienstregeling zoals op een zondag aan. Op Oudjaarsavond is het de Concessiehouder toegestaan om na 20:00 uur geen Openbaar Vervoer aan te bieden.

2.13 Aanbod tijdens Vakanties en seizoensgebonden aanbod

Tijdens vakantieperiodes is het reisgedrag van, naar en binnen het Concessiegebied op veel plekken anders. Meer Reizigers maken gebruik van Verbindingen naar met name Kustplaatsen en andere sociaal-recreatieve bestemmingen, terwijl minder Reizigers met werk- of school gerelateerde doeleinden reizen. Daarom biedt de Concessieverlener de Concessiehouder de ruimte om zijn aanbod aan Openbaar Vervoer tijdens bepaalde weken aan te passen. De Concessieverlener hanteert daarbij als uitgangspunt dat het aanbod op de Lijnen behorende tot het kernnetwerk (R-netlijnen, Stadsprinter, Streeksprinter, Wijkverbinder, Basisverbinder, Maatwerkverbinder) zo min mogelijk wijzigt en ieder geval niet op alle Verbindingen met Kustplaatsen. Daarnaast stelt de Concessieverlener aanvullende eisen aan extra bediening op Trajecten met Kustplaatsen.

Vakanties en seizoensgebonden aanbod	
2.13.1	Het is de Concessiehouder toegestaan om tijdens de herfstvakantie (maximaal één week), kerstvakantie (maximaal twee weken), voorjaarsvakantie (maximaal één week) meivakantie (maximaal twee weken) en/of zomervakantie (maximaal zes weken) van het voortgezet onderwijs in de regio Noord een Vakantiedienstregeling aan te bieden die afwijkt van de Jaardienstregeling. De Concessiehouder beschrijft en motiveert zijn keuze voor het hanteren van een Vakantiedienstregeling tijdens specifieke vakanties in zijn Vervoerplan.
2.13.2	Het is de Concessiehouder niet toegestaan om op Lijnen die een Kustplaats bedienen, in zijn Vakantiedienstregeling lagere frequenties dan in de Jaardienstregeling opgenomen aan te bieden. Als uitzondering op deze eis geldt dat de Concessiehouder in de Vakantiedienstregeling wel de frequenties in de Spits (zoals gedefinieerd in Tabel 3) mag verlagen naar de frequenties buiten deze periode. Als Kustplaatsen zijn de volgende Kernen gedefinieerd: • Callantsoog • Petten • Egmond aan Zee • Wijk aan Zee • IJmuiden aan Zee • Bloemendaal aan Zee • Zandvoort aan Zee
2.13.3	De Concessiehouder biedt op de Lijn die het verplichte Traject Zandvoort aan Zee – Bloemendaal aan Zee – Overveen – Haarlem Nieuw Zuid (zie eis 2.5.4) bedient, tijdens de zomervakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Noord een bedieningsniveau dat voldoet aan de eisen ten aanzien van frequenties en bedieningstijden die gelden voor een Stadsprinter zoals opgenomen in Tabel 4.
2.12.4	Het is de Concessiehouder toegestaan om tijdens de zomervakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Noord het Traject Bergen – Bergen aan Zee te bedienen met een uitloper van de verplichte Verbinding tussen Alkmaar en Bergen waarbij frequenties en bedieningstijden van deze uitloper vergelijkbaar zijn met die van de huidige kustbuslijn 866.

2.14 Vervoerkundige ontwikkeling gedurende de Concessie

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder in het kader van zijn ontwikkelrol het netwerk aan Openbaar Vervoer tijdens de looptijd van de Concessie verder verbetert in lijn met de doelen van de Concessie en daarbij binnen de kaders van de Concessieverlener een proactieve rol in de samenwerking met overheden en belangrijke organen zoals het ROCOV en lokale initiatieven inneemt. Daarbij hoort ook de realisatie van nieuwe Verbindingen tussen bestemmingen in Haarlem en in Amsterdam in lijn met de BRT-Visie (zie ook paragraaf 2.9). De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder zijn medewerking verleent aan onderzoek naar deze Verbindingen, daarbij samenwerkt met de Concessieverlener en de Vervoerregio Amsterdam, en indien door de Concessieverlener gevraagd, nieuwe Lijnen opneemt in de Concessie.

Vervoerkundige ontwikkeling	
2.14.1	De Concessiehouder ontwikkelt gedurende de looptijd van de Concessie het aanbod aan Openbaar Vervoer in lijn met de doelen van de Concessie en de ontwikkelperspectieven Noord-Holland Noord en Zuid-Kennemerland IJmond en stemt het aanbod aan Openbaar Vervoer in overleg met de Concessieverlener, Gemeenten, de Vervoerregio Amsterdam, het ROCOV, scholen en andere Stakeholders af met ruimtelijke ontwikkelingen en ontwikkelingen op het gebied van Publieke Mobiliteit. Daarbij vervult de Concessiehouder waar door de Concessieverlener gewenst een proactieve rol in de samenwerking met bijvoorbeeld overige concessiehouders en aanbieders van Flexvervoer, wmo-vervoer en lokale initiatieven.
2.14.2	De Concessiehouder verleent medewerking aan de ontwikkeling en exploitatie van nieuwe Verbindingen per Bus op de A9-corridor tussen Haarlem en Amsterdam in het kader van de BRT-Visie. Dit betreft naast de Verbindingen genoemd in de eisen 2.8.1 en 2.8.2 een eventuele nieuwe Verbinding op het Traject Haarlem Nieuw Zuid – A9 – Amsterdam Lelylaan station. De Concessieverlener behoudt zich daarbij het recht voor om aanvullende eisen aan de Concessiehouder te stellen ten aanzien van minimale en maximale frequenties en bedieningstijden op de betreffende Verbindingen en voor de invulling van deze eisen een apart budget beschikbaar te stellen.

3 INFRASTRUCTUUR

De kwaliteit van het Openbaar Vervoer zoals Reizigers die ervaren wordt mede bepaald door de Infrastructuur waar het Openbaar Vervoer gebruik van maakt. Denk daarbij bijvoorbeeld aan vrij liggende busbanen en de locatie en inrichting van Haltes, maar ook aan de werkplaatsen en pauzevoorzieningen die belangrijk zijn voor een goede uitvoering van het Openbaar Vervoer. De overgang naar Zero-Emissiebusvervoer vraagt daarnaast om de tijdige beschikbaarheid van Energievoorzieningen en Laadinfrastructuur. Hoewel niet alle aspecten van de Infrastructuur zichtbaar zijn voor Reizigers, zijn ze wel stuk voor stuk van belang om een goed functionerend Openbaar Vervoersysteem te faciliteren. Om alle onderdelen van de Infrastructuur goed te organiseren is nauwe samenwerking tussen de Concessiehouder, de Concessieverlener en betrokken Stakeholders, waaronder in het bijzonder Wegbeheerders, een vereiste.

3.1 Samenwerking Concessiehouder met partners

Samenwerking Concessiehouder met partners	
3.1.1	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.
3.1.2	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.
3.1.3	De Concessiehouder informeert Wegbeheerders, Gemeenten en Buurtbusverenigingen ten minste één maand voor ingebruikname over tijdelijke en permanente aanpassingen van Routes van (nieuwe) Lijnen.
3.1.4	De Concessiehouder neemt proactief deel aan overleggen met Stakeholders, levert vanuit zijn rol als vervoerder input over grotere aanpassingen aan de weginfrastructuur en onderneemt proactief actie op basis van de informatie (onder meer uit Melvin[5]) over aanpassingen van de weginfrastructuur.

3.2 Weg- en OV - infrastructuur

Weg- en OV-infrastructuur	
3.2.1	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.
3.2.2	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.
3.2.3	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en beheer en onderhoud van voldoende Stallingen/remises, werkplaatsen en pauzevoorzieningen (zoals genoemd in artikel 30, lid 4 van de CAO Openbaar Vervoer) voor de uitvoering van de Concessie, met inachtneming van het bepaalde in paragraaf 3.5.

5 Melvin staat voor MELden van Verstoringen in de Infrastructuur in Nederland. Melvin is het meldsysteem voor Wegbeheerders voor het melden van wegwerkzaamheden en evenementen. De meldingen in Melvin zijn zichtbaar op de publiekswebsite als deze door de wegbeheerder zijn gepubliceerd.

3.3 Haltes

Haltes	
3.3.1	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.
3.3.2	De Concessiehouder meldt geconstateerde problemen aan of rondom Haltes, bijvoorbeeld vandalisme, slecht onderhoud, vervuiling, onveiligheid et cetera, onmiddellijk aan de verantwoordelijke Wegbeheerder. De Concessiehouder informeert tevens de Concessieverlener over de betreffende melding aan de Wegbeheerder.
3.3.3	De Concessiehouder gebruikt voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend de Haltes vermeld in het Centraal Halte Bestand (CHB)[6]. De Concessiehouder gaat voor de benamingen en nummering van Haltes uit van de haltenamen en haltenummers zoals opgenomen in het Centraal Halte Bestand (CHB).
3.3.4	De Concessiehouder kan in zijn Inschrijving en/of tijdens de looptijd van de Concessie voorstellen doen voor het laten vervallen, toevoegen of verplaatsen van Haltes (zie ook eis 2.12.2), maar kan aan deze voorstellen geen rechten ontlenen.
3.3.5	De Concessiehouder neemt de bestaande Haltepalen en Halteborden om niet over van de huidige concessiehouder dan wel de Wegbeheerders.
3.3.6	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.
3.3.7	De Concessiehouder (ver)plaatst geen Haltepalen zonder voorafgaande schriftelijke instemming van de betreffende Wegbeheerder en meldt (ver)plaatsingen van Haltepalen vooraf aan de Concessieverlener.
3.3.8	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.
3.3.9	De Concessiehouder verwijdert na voorafgaande schriftelijke instemming van de betreffende Wegbeheerder(s) Haltepalen bij Haltes in het Concessiegebied waar niet langer Lijnen van de Concessiehouder of Lijnen van concessiehouders van aangrenzende concessies halteren.
3.3.10	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.

3.4 Laadinfrastructuur

Laadinfrastructuur	
3.4.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de aanleg, het beheer en het onderhoud van eventueel te realiseren Laadinfrastructuur en daarvoor benodigde Energievoorzieningen ten behoeve van Zero-Emissievoertuigen.
3.4.2	De Concessiehouder stemt de vormgeving en aanleg van Laadinfrastructuur af met de desbetreffende Wegbeheerder(s) of particuliere grondeigenaren rekening houdend met de ruimtelijke inpassing van de Laadinfrastructuur.
3.4.3	De Concessiehouder onderhoudt de Laadinfrastructuur conform de voorschriften van de betreffende garantiegever en wel zodanig dat hij voldoet aan de voorwaarden die deze garantiegever aan de Gegarandeerde inzetperiode van de Laadinfrastructuur verbindt.
3.4.5	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
3.4.6	De Concessiehouder realiseert in overleg met de Buurtbusverenigingen tijdig de benodigde Laadinfrastructuur voordat de Concessiehouder Zero-Emissiebuurtbussen op de betreffende Buurtbuslijn(en) laat inzetten.
3.4.7	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Laadinfrastructuur blijvend voldoet aan de eisen met betrekking tot veiligheid, standaardisatie en interoperabiliteit, conform vigerende Europese normen.
3.4.8	De Concessiehouder treedt aan het eind van de Concessie in overleg met de Concessieverlener over de overname van de Energieaansluiting ten behoeve van onder de Overnameregeling vallende Laadinfrastructuur op een specifieke locatie.[7]

6 Zie bijvoorbeeld https://halteviewer.ov-data.nl/ of http://data.ndovloket.nl/haltes/
7 De Concessieverlener stelt nog vast of en - indien van toepassing - welke aspecten van de Laadinfrastructuur en Energievoorzieningen in de Overnameverplichting zullen worden opgenomen.

3.5 Stallingen, werkplaatsen en pauzevoorzieningen

De Concessiehouder moet er in principe zelf voor zorgen dat hij over voldoende Stallingen, werkplaatsen en pauzevoorzieningen beschikt en is daarbij vrij in zijn keuze wat de locaties betreft. Om risico's rond de inzet van Zero-Emissiebussen bij de start van de Concessie te verkleinen is de Concessieverlener in gesprek met diverse partijen die stallingsfaciliteiten met Energievoorzieningen kunnen aanbieden. Het definitieve Programma van Eisen zal een overzicht van beschikbare, al dan niet voorgeschreven Stallingslocaties bevatten. Daarbij kan de Concessieverlener eisen ten aanzien van het gebruik van deze Stallingslocaties formuleren in aanvulling op de eis in onderstaande eisentabel.

Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen	
3.5.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en beheer en onderhoud van voldoende Stallingen, werkplaatsen en pauzevoorzieningen (zoals genoemd in artikel 30, lid 4 van de CAO Openbaar Vervoer) voor de uitvoering van de Concessie.

4 UITVOERINGSKWALITEIT

Om bereikbaarheid te waarborgen wenst de Provincie een OV-product dat een aantrekkelijk alternatief is voor inwoners en bezoekers van het Concessiegebied. Daarom stelt de Concessieverlener eisen aan de uitvoeringskwaliteit van de Concessie. Zo is het voor Reizigers belangrijk dat zij met de eerstvolgende Rit mee kunnen reizen op het moment dat ze bij een Halte staan en dat ze op vrijwel alle Trajecten kunnen zitten. Daarnaast dient de Concessiehouder zich maximaal in te spannen om Rituitval te voorkomen en in het geval dat een Rit onverhoopt toch uitvalt, de overlast voor de Reiziger minimaal blijft door snel een goed reisalternatief te bieden. Bovendien wordt er van de Concessiehouder verwacht dat Ritten op tijd (dus niet te laat, maar ook zeker niet te vroeg) vertrekken en tevens ook op tijd aankomen zodat Reizigers beoogde Aansluitingen kunnen halen. De Concessiehouder dient continu te streven naar een verbeterde uitvoering van het Openbaar Vervoer.

Op deze manier draagt de Concessiehouder bij aan een optimale ervaring van het Openbaar Vervoer voor de Reiziger. De Concessieverlener hecht daarbij veel waarde aan het borgen van een inclusief, toegankelijk en duurzaam mobiliteitssysteem, waarbij iedereen op een prettige en efficiënte manier gebruik kan maken van het Openbaar Vervoer. Zo vormt het Openbaar Vervoer een goede basis van het systeem van Publieke Mobiliteit.

4.1 Vervoergarantie en capaciteit

Vervoergarantie en capaciteit	
4.1.1	De Concessiehouder beschikt over een Exploitatiebeheerssysteem en een Centrale Verkeersleiding (CVL) vanuit waar hij de dagelijkse exploitatie monitort en bijstuurt waar nodig.
4.1.2	De Concessiehouder heeft een vervoerplicht, hetgeen betekent dat de Concessiehouder zorgt dat alle Reizigers die tijdig bij een Halte aanwezig zijn en over een geldig Vervoerbewijs beschikken om van een door Concessiehouder aangeboden Rit gebruik te maken, daadwerkelijk vervoerd kunnen worden.
4.1.3	Wanneer blijkt dat de geplande capaciteit structureel ontoereikend is om te voldoen aan de Vervoervraag realiseert de Concessiehouder zo spoedig mogelijk en op eigen kosten Versterkingsrit(ten).
4.1.4	Indien Reizigers vanwege te krappe capaciteit achterblijven op een Halte en de eerstvolgende Rit volgens de Dienstregeling meer dan 30 minuten later vertrekt, zet de Concessiehouder op eigen kosten Vervangend Vervoer in.
4.1.5	Tijdens een te voorziene incidentele grotere Vervoervraag, bijvoorbeeld bij Evenementen of op feestdagen, geldt onverkort de vervoerplicht zoals beschreven in eis 4.1.2 en zet de Concessiehouder extra Materieel of Materieel met meer capaciteit in. De Concessiehouder verricht alle noodzakelijke activiteiten en verleent alle medewerking die noodzakelijk is om ook in deze gevallen een zo hoog mogelijke uitvoeringskwaliteit te bieden die passend is bij de verwachte Vervoervraag.
4.1.6	Tijdens de Dalperiode biedt Concessiehouder alle Reizigers een zitplaats. Om dit te borgen zorgt de Concessiehouder dat de statische Bezettingsgraad (gemeten per maand) in een Bus de verhouding van 5/7 (vijfzevende) van het aantal zitplaatsen niet overschrijdt.
4.1.7	Tijdens de Spits en op Ritten van Scholierenlijnen zijn staanplaatsen toegestaan, mits het type Materieel dit toestaat. De statische Bezettingsgraad in een Bus is tijdens de Spits niet hoger dan "het aantal zitplaatsen + 50% van het toegestane aantal staanplaatsen." Het is niet toegestaan dat een Reiziger tijdens een Rit langer dan 20 minuten moet staan.
4.1.8	De Concessiehouder laat sociale honden (SOHO)/geleidehonden en huisdieren toe in Voertuigen voor zover deze geen gevaar, verontreiniging of overmatige hinder voor Reizigers veroorzaken. Voor het toelaten van sociale honden (SOHO)/geleidehonden en huisdieren gelden de wettelijke bepalingen zoals opgenomen in de Algemene Voorwaarden stads- en streekvervoer.
4.1.9	De Concessiehouder geeft jaarlijks in het Vervoerplan dat als basis dient voor de nieuwe Dienstregeling aan welke capaciteit hij op een Lijn inzet om aan de eisen 4.1.2, 4.1.6 en 4.1.7 te kunnen voldoen. Hierbij gaat de Concessiehouder expliciet in op de inzet per dag van de week en per seizoen.
4.1.10	Het is de Concessiehouder niet toegestaan in de praktijk minder capaciteit aan te bieden dan hij heeft vastgelegd in het Vervoerplan, tenzij de Concessieverlener vooraf met deze neerwaartse aanpassing van de geboden capaciteit heeft ingestemd.

4.2 Rituitval en Vervangend Vervoer

Rituitval en Vervangend Vervoer	
4.2.1	Het aantal geheel of gedeeltelijk uitgevallen Ritten zoals gepubliceerd in de Dienstregeling, waarbij geen sprake is van Overmacht, mag op maandbasis maximaal 0,2% van de Ritten in de Dienstregeling bedragen, zowel bezien over alle Lijnen als per Lijn afzonderlijk.
4.2.2	Indien een Rit geheel of gedeeltelijk uitvalt, beperkt de Concessiehouder de overlast voor Reizigers tot een minimum door hen te informeren over de gewijzigde vertrektijden, 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.
4.2.3	Indien 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.

4.3 Punctualiteit en Aansluitingen

Punctualiteit en Aansluitingen	
4.3.1	De Concessiehouder definieert in de Dienstregeling Tijdhaltes op elke Lijn ten behoeve van het borgen en monitoren van de punctualiteit. De geplande rijtijd tussen Tijdhaltes bedraagt maximaal 20 minuten. Begin- en Eindhaltes en Knooppunten gelden altijd als Tijdhaltes, waar nodig wijst de Concessiehouder ook andere Haltes als Tijdhalte aan om aan de eis ten aanzien van de maximale geplande rijtijd tussen Tijdhaltes te voldoen. Voorafgaand aan een Dienstregelingsjaar wordt in overleg tussen de Concessieverlener en Concessiehouder vastgesteld welke Haltes als Tijdhalte gelden.
4.3.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat een Rit nooit eerder vertrekt vanaf een Halte dan de in de Dienstregeling aangegeven vertrektijd.
4.3.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat iedere maand ten minste 85% van de Ritten: a. uiterlijk 120 seconden na de in de Dienstregeling aangegeven vertrektijd bij Beginhaltes vertrekt; b. uiterlijk 180 seconden na de in de Dienstregeling aangegeven vertrektijd bij Knooppunten en Tijdhaltes vertrekt, en c. niet eerder dan 180 seconden voor en niet later dan 180 seconden na de in de Dienstregeling aangegeven aankomsttijd bij Eindhaltes, Tijdhaltes en Knooppunten aankomt.
4.3.4	Het percentage genoemd in eis 4.3.3 geldt zowel voor het totaal van alle Lijnen samen als voor iedere Lijn afzonderlijk.
4.3.5	Als een Buurtbuslijn het percentage genoemd in eis 4.3.3 niet haalt, gaat de Concessiehouder met de betreffende Buurtbusvereniging in overleg om gezamenlijk te bepalen hoe een betere uitvoering van de Dienstregeling mogelijk is.
4.3.6	De Concessiehouder neemt in de Dienstregeling in ieder geval de Aansluitingen tussen Bus en Trein, Bus en Veer, Bus en Bus (waaronder lijnen van overige concessiehouders) en Bus en Vraagafhankelijk Vervoer op de door de Concessiehouder bediende Knooppunten zoals opgenomen in Bijlage 3.6 op. Daarbij biedt de Concessiehouder in ieder geval Aansluitingen in (i) de voor Reizigers per bedieningsperiode meest relevante reisrichtingen en (ii) van en naar Lijnen met de laagste frequentie, stemt hij de Aansluitingen af met relevante overige concessiehouders en onderbouwt en motiveert hij zijn keuze voor (wijzigingen in) Aansluitingen in het Vervoerplan. De Concessiehouder hanteert voor Aansluitingen de volgende wachttijden tussen aankomst en vertrek: • Voor een Overstap van Bus op Bus en vice versa: tussen 2 en 8 minuten. • Voor een Overstap van Bus op Trein en vice versa: tussen 5 en 10 minuten. • Voor een Overstap van Bus op Veer en vice versa: tussen 5 en 10 minuten. • Voor een Overstap van Vraagafhankelijk Vervoer op Bus en vice versa: tussen 2 en 10 minuten. • De Concessiehouder mag (in de Dienstregeling) van deze tijden afwijken indien hij aannemelijk kan maken dat dit ten goede komt aan de kwaliteit van de Aansluitingen voor Reizigers, bijvoorbeeld als gevolg van looptijden op het betreffende Knooppunt.
4.3.7	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.
4.3.8	De Concessiehouder biedt ten minste een Gegarandeerde aansluiting bij: a. de laatste Aansluitingen op een dag tussen Ritten van de Concessiehouder; b. de laatste Aansluiting op een dag vanaf een Trein op een Rit van de Concessiehouder, en c. de overstap van een Lijn van de Concessiehouder bij de Halte Lelystad, Centrumbrug op een Lijn van de concessiehouder van de concessie IJssel-Vecht naar de Halte Kampen, Pieter Zandtcollege.
4.3.9	In aanvulling op eis 4.3.8 sluit de Concessiehouder voor de Overstap van Bus op Veer en vice versa bij de Halte 't Horntje, Veerhaven in 100% van de gevallen op de aankomende en vertrekkende veerboot van de TESO aan, met uitzondering van gevallen waarin de veerboot niet of veel eerder of later afvaart (bijvoorbeeld extreme weers-omstandigheden of een ambulancerit). Indien de Halte 't Horntje, Veerhaven voor het Vraagafhankelijk Vervoer als centrale Halte fungeert, gelden de overstaptijden en de aansluitgarantie ook voor het Vraagafhankelijke Vervoer.

4.3.10	De Concessiehouder brengt Reizigers die stranden (bijvoorbeeld door vertraging of uitval van de laatste Rit van de Concessiehouder) met Vervangend Vervoer naar een door de Reiziger aangewezen Halte binnen het Concessiegebied, tenzij het stranden veroorzaakt is door uitval/vertraging van vervoer van een andere vervoerder dan de Concessiehouder.
4.3.11	De Concessiehouder maakt met andere concessiehouders die Openbaar Vervoer verrichten binnen het Concessiegebied of in aangrenzende concessiegebieden zodanige afspraken dat in geval van vertragingen of uitval van Ritten van deze andere concessiehouders, Aansluitingen zo veel mogelijk in tact blijven. Tijdens de uitvoering van de Dienstregeling communiceert de Centrale Verkeersleiding van de Concessiehouder met de verkeersleidingen van andere concessiehouders om invulling te geven aan de hiervoor benoemde eisen.
4.3.12	Ook ingeval hij wacht om Aansluiting te kunnen bieden voldoet de Concessiehouder onverkort aan de in eis 4.3.3 genoemde punctualiteitsnormen, tenzij de Concessiehouder aantoonbaar kan maken dat de overschrijding van de norm een gevolg is van Ritten die in het kader van de wachttijdenregeling wachten op vertraagd vervoer van een andere vervoerder dan de Concessiehouder.

4.4 Overmacht

Overmacht	
4.4.1	Onder Overmacht wordt elke gebeurtenis verstaan die de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener beperkt in of verhindert tot het nakomen van zijn verplichtingen ingevolge de Concessie en die niet aan hem te wijten is, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Onder Overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: a. gebeurtenissen die voortvloeien uit handelen/nalaten van het Personeel en/of uit (de staat van) het Materieel; b. tekort aan Personeel en/of Materieel; c. toegenomen verkeersdrukte en structureel voorkomende files, en d. stakingen en/of werkonderbrekingen van Personeel.
4.4.2	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. Daarnaast neemt de Concessiehouder waar mogelijk maatregelen om de negatieve gevolgen van Overmacht voor Reizigers zoveel mogelijk te beperken, zowel in ernst als in duur.
4.4.3	Indien er naar het oordeel van de Concessieverlener sprake is van Overmacht zullen de verplichtingen van de Concessiehouder waarop de Overmacht betrekking heeft worden opgeschort zolang de situatie van Overmacht voortduurt. 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 4.2 en 4.3 genoemde normen.
4.4.4	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, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend de wijze waarop de Concessiehouder de Reizigers gedurende Overmacht situatie geïnformeerd heeft.

4.5 Compensatieregeling

Compensatieregeling	
4.5.1	De Concessiehouder hanteert een Compensatieregeling. De Compensatieregeling compenseert 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 4.1, paragraaf 4.2 en/of paragraaf 4.3, en/of b. de Concessiehouder een Gegarandeerde aansluiting op de laatste Rit van een Lijn of Trein niet realiseert en geen of onvoldoende invulling geeft aan de aansluitgarantie als bedoeld in eisen 4.3.8 en 4.3.9.
4.5.2	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.
4.5.3	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 goedkeuring voor aan de Concessieverlener.
4.5.4	De Concessiehouder zorgt dat de Compensatieregeling, met inbegrip van de in eis 4.5.3 bedoelde procedure, bekend is bij Reizigers en in ieder geval gemakkelijk te vinden is op de website van de Concessiehouder.

5 MATERIEEL

Het Materieel dat de Concessiehouder inzet voor de uitvoering van de Concessie speelt een belangrijke rol in de reiservaring van zowel Reizigers als Personeel. Het Materieel is een bepalende factor voor het comfort en de betrouwbaarheid van de Ketenreis, en daarmee aan de beleving van het Openbaar Vervoer binnen het systeem van Publieke Mobiliteit. Veiligheid, toegankelijkheid en netheid zijn hierbij belangrijke voorwaarden.

De Concessieverlener streeft naar een mobiliteitssysteem dat voor iedereen toegankelijk is. Daarom heeft de Concessieverlener het landelijke bestuursakkoord Toegankelijk Openbaar Vervoer ondertekend en vervolgens een uitvoeringsprogramma Toegankelijk Openbaar Vervoer opgesteld. Het gaat hierbij niet alleen om de inzet van fysiek toegankelijke Voertuigen, maar het heeft ook betrekking op bijvoorbeeld de informatievoorziening en bejegening van Reizigers (mentale toegankelijkheid).

Daarnaast heeft de Concessieverlener zich gecommitteerd aan het Bestuursakkoord Zero-Emissie Busvervoer. De afgelopen jaren zijn er in de huidige concessies al ruim 100 Zero-Emissiebussen ingestroomd waarvoor een overnameverplichting geldt en die derhalve ook voor de nieuwe Concessie weer kunnen en moeten worden ingezet.

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder bij de uitvoering van de Concessie invulling geeft aan bovengenoemde bestuursakkoorden. Waar toegankelijk Materieel bijdraagt aan een inclusief mobiliteitssysteem en mobiliteitsrechtvaardigheid, draagt Materieel met goede milieuprestaties bij aan een duurzamer mobiliteitssysteem. Om deze redenen stelt de Concessieverlener eisen waaraan het ingezette Materieel minimaal moet voldoen. Deze eisen hebben betrekking op technische specificaties, milieuprestaties (zie hiervoor hoofdstuk 11 Duurzaamheid), toegankelijkheid, comfort en netheid.

5.1 Algemene eisen Materieel

Algemene eisen Materieel	
5.1.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel voldoet aan alle eisen die bij of krachtens wet- en regelgeving op het Materieel van toepassing zijn.
5.1.2	De Concessiehouder zet voor de uitvoering van de Concessie in beginsel de typen Voertuigen in zoals opgenomen in zijn Inschrijving. Het is de Concessiehouder alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener toegestaan om hiervan af te wijken. De Concessieverlener gaat voor de beoordeling van een verzoek hiertoe uit van de volgende criteria: a. de Concessieverlener acht de instromende Bus van gelijkwaardige kwaliteit als de uitstromende Bus; b. de instromende Bus is een Zero-Emissiebus, en c. de Concessiehouder doet opgave van de verschillen tussen de instromende en uitstromende Bus bij de Concessieverlener. Indien de Concessieverlener niet instemt met vervanging van een type Voertuigen uit de Inschrijving door een ander type Voertuigen zal de Concessieverlener dit gemotiveerd aangeven.
5.1.3	De Concessiehouder neemt van de huidige concessiehouder van de concessies Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord de Zero-Emissiebussen tegen de Overnamewaarde en conform de procedure zoals opgenomen in de Overnameverplichting.[8]
5.1.4	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 de Batterij, en de daaraan verbonden garantiebepalingen.

8 De Overnameverplichting maakt onderdeel uit van de Bijlagen bij de Inschrijvingsleidraad en wordt gelijktijdig met het Bestek gepubliceerd.

Algemene eisen Materieel	
5.1.5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel dat hij inzet voor de uitvoering van de Concessie op ieder willekeurig moment tijdens de Concessieduur voldoet aan de volgende leeftijdseisen: a. de leeftijd van Zero-Emissiebussen bedraagt niet meer dan 15 jaar en 6 maanden; b. de leeftijd van Bussen anders dan Zero-Emissiebussen bedraagt niet meer dan 10 jaar en 6 maanden; c. de leeftijd van Auto's bedraagt niet meer dan 6 jaar en d. de leeftijd van Buurtbussen bedraagt niet meer dan 6 jaar. (Zie voor verdere eisen die bepalend zijn voor de milieuprestaties an het Materieel paragraaf 11.2).
5.1.6	Het is de Concessiehouder niet toegestaan om Dubbeldekkers in te zetten ten behoeve van de uitvoering van de Concessie.

5.2 Comfort en netheid

Comfort en netheid	
5.2.1	De Concessiehouder zet voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend Materieel in waarmee Reizigers comfortabel kunnen reizen.
5.2.2	In aanvulling op eis 5.2.1. zet de Concessiehouder voor de Concessie uitsluitend Materieel in dat ten minste voorzien is van: a. comfortabele stoelen, waarbij geldt dat de dikte van de bekleding op de zitting ten minste drie centimeter en de dikte van de bekleding op de rugleuning ten minste twee centimeter bedraagt; b. een goede vering; c. voldoende beenruimte, zodanig dat Tussenruimte in 80% van de zitplaatsen ten minste 74 centimeter bedraagt en nooit minder dan 72 centimeter. d. prettige verlichting die bijdraagt aan het gevoel van Sociale Veiligheid in het Voertuig; e. ten minste een USB A+C poort per stoel, die zich niet boven het hoofd van de Reiziger bevindt; f. trilling dempende banden; g. voldoende bagageruimte; h. voldoende prullenbakken; i. een goed uitgeruste EHBO-doos; j. een goedgekeurde brandblusser; k. stopknoppen, die geluidssignaal afgeven bij het drukken en die vanaf iedere zit- en staanplaats binnen handbereik zijn; l. geluidsinstallaties die uitsluitend gebruikt worden voor het verstrekken van reisinformatie; m. een goed werkend klimaatbeheersingssysteem, en n. goed bruikbare stangen voor staande Reizigers, die ook voor Reizigers met een beperkt gezichtsvermogen goed zichtbaar zijn.
5.2.3	Voertuigen zijn voorzien van een goede cabine-ergonomie (goede, instelbare stoel met voldoende zijdelingse steun en/of steun in de onderrug en een verstelbaar stuur, beiden eenvoudig te bedienen) zodanig dat het Personeel en Buurtbuschauffeurs hun taken goed kunnen uitvoeren.
5.2.4	Bussen zijn voorzien van een goed functionerend, voor Reizigers gratis te gebruiken Wifi-netwerk. De Concessiehouder zorgt dat Reizigers zonder registratie van het WiFi-netwerk gebruik kunnen maken en dat veilig gebruik van het WiFi-netwerk gewaarborgd is.
5.2.5	De Concessiehouder zorgt dat in het Materieel de huisregels door middel van pictogrammen goed zichtbaar zijn weergegeven bij in ieder geval de voorste instapdeur. De huisregels omvatten in ieder geval een rookverbod en een verbod op het afspelen van muziek die hoorbaar is voor anderen.
5.2.6	Het Personeel van de Concessiehouder ziet toe op naleving van de huisregels en houdt zich zelf ook aan deze regels.
5.2.7	De Concessiehouder zorgt ervoor dat zowel het interieur als exterieur van het Materieel voor aanvang van de eerste Rit van de dag schoon, heel en vrij van graffiti is.

5.3 Toegankelijkheid

Toegankelijkheid	
5.3.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel op het moment van eerste inzet in de Concessie voldoet aan: a. geldende wet- en regelgeving ten aanzien van toegankelijkheid, zoals onder meer vastgelegd in het 'Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer', en b. 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).
5.3.2	De Concessiehouder werkt mee aan het behalen van de gestelde doelstellingen en bijbehorende acties uit het Uitvoeringsprogramma 2024-2028 en het Uitvoeringsprogramma 2029-2032 die door de Provincie in het kader van het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032 is respectievelijk wordt opgesteld en diens (mogelijke) opvolger(s).

Toegankelijkheid	
5.3.3	De Bussen die de Concessiehouder inzet voor de uitvoering van de Concessie zijn Lagevloerbussen die voorzien zijn van een knielfunctie, met de mogelijkheid tot knielen tot een niveau van 280 mm of lager bij de voor- en achterdeuren.
5.3.4	In aanvulling op eis 5.3.3 zijn de Bussen voorzien van een (elektrische, handbediende of hybride) rolstoelplank en een rolstoelplaats waarbij voorzieningen aanwezig zijn om een rolstoel vast te zetten. Het Personeel beschikt over de benodigde kennis om een Reiziger in een rolstoel veilig vast te zetten.
5.3.5	Indien een Reiziger hierom verzoekt, verleent het Personeel van de Concessieverlener assistentie bij het uitklappen van de rolstoelplank en het betreden van de Bus.
5.3.6	De Concessiehouder staat toe dat de rolstoelplaatsen in de Bus door Reizigers gebruikt worden voor het plaatsen van kinderwagens, vouwfietsen, rollators en bagage. Wanneer een Reiziger met een mobiliteitsbeperking de Bus betreedt, ziet het Personeel erop toe dat de rolstoelplaats daadwerkelijk beschikbaar wordt gesteld voor deze Reiziger.
5.3.7	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 en dat Reizigers in een rolstoel zichzelf zelfstandig en veilig kunnen vastzetten.

5.4 Apparatuur

Apparatuur	
5.4.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Voertuigen zijn uitgerust met een Intelligent Voertuig Systeem ("IVS") met daarin de actuele Dienstregeling, samen met de geografische gegevens van de Route, Haltes en de in- en uitmeldpunten ten behoeve van het verkeerslichtbeïnvloedingssysteem Korteafstandsradio ("KAR"). De Concessiehouder geeft de informatie waar het Voertuig zich bevindt in relatie tot de Dienstregeling (realtime) door aan een voertuig volgsysteem waarin de actuele positie en status van Voertuigen wordt gevolgd en geregistreerd.
5.4.2	Het Materieel is uitgerust met goed werkende apparatuur dat in staat is om KAR[9] en/ of Vehicle Tagging ("VETAG") als verkeerslichtbeïnvloedingssysteem aan te sturen. De Concessiehouder zorgt dat iedere in ieder geval uitgerust is met het systeem dat gebruikt wordt op de Routes van Lijn(en) waar hij die Bus op inzet.
5.4.3	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 verkeersregelings-installaties, 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 datasets OV' inclusief het separaat gepubliceerde Hoofdstuk 'Data-eisen OV en iVRI'[9] en aanvullende/vervangende afspraken gepubliceerd op de website van het CROW. 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 voldoet.
5.4.4	De Concessiehouder voorziet Bussen van een goed werkend communicatiesysteem, inclusief een noodknop, waarmee het Personeel te allen tijde contact kan opnemen met in ieder geval de Centrale Verkeersleiding en, al dan niet met tussenkomst van de Centrale Verkeersleiding, met de verkeersleiding van concessiehouders van aangrenzende concessies.
5.4.5	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 voldoet daarbij aan de eisen zoals gesteld in para-graaf 7.1 en in het document 'Specification Document Open Architecture (SDOA)' of diens opvolger(s) en andere relevante documenten zoals opgesteld door Translink.
5.4.6	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Voertuigen zijn uitgerust met benodigde voorzieningen voor het auditief en visueel weergeven van (actuele) reisinformatie zoals nader gespecificeerd in paragraaf 6.5.
5.4.7	De Concessiehouder voorziet in ieder geval alle Bussen 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.

9 https://dova.nu/document/concessiebijlagen

5.5 Huisstijl en reclame

De Concessieverlener beoogt met de eisen aan onder ander het vervoeraanbod te komen tot een samenhangend, voor Reizigers herkenbaar Lijnennet met heldere verschillen in functie tussen Lijntypes. In dat kader stelt de Concessieverlener eisen aan de productformule en de huisstijl van het nieuwe Lijntype Stadsprinter. De Concessiehouder krijgt daarnaast ruimte om een eigen productformule te ontwikkelen passend bij de regio en de kenmerken van het Lijntype. Om het Lijnennet binnen Haarlem herkenbaarder te maken, is het de Concessiehouder toegestaan om bestaande R-netlijnen te integreren in deze nieuwe productformule.

Huisstijl en reclame	
5.5.1	De Concessiehouder hanteert een eenduidige huisstijl op het Materieel en mag daarbij desgewenst onderscheid maken tussen verschillende zelf te bepalen productformules (maar is daartoe niet verplicht).
5.5.2	De Concessiehouder hanteert in afwijking van het bepaalde in eis 5.5.1 in ieder geval een eenduidige onderscheidende huisstijl voor de productformule van het Lijntype Stadsprinter. De Concessiehouder zorgt daarbij in ieder geval voor een bij het hoogwaardige en regionale karakter van dit Lijntype passende naam, uitstraling van het Materieel en eventueel Haltes, en vormgeving van reisinformatie en marketing. De Concessiehouder past daarnaast waar mogelijk per Lijn binnen het Lijntype Stadsprinter een unieke kleurstelling in de reisinformatie, marketing en Materieel en op Haltes toe met als doel een betere herkenbaarheid van de Lijn voor Reizigers.
5.5.3	De Concessiehouder zet op Stadsprinters alleen Materieel in dat uitgevoerd is in de huisstijl van de productformule zoals bedoeld in eis 5.5.2.
5.5.4	De Concessiehouder voert R-netlijnen uit conform de productformule R-net uit of conform de productformule van het Lijntype Stadsprinter zoals bedoeld in eis 5.5.2.
5.5.5	Indien de Concessiehouder ertoe besluit om op Lijnen de productformule R-net te hanteren, gelden op deze Lijnen alle eisen zoals opgenomen in het document 'Een productformule voor het Hoogwaardig Openbaar Vervoer' of diens opvolger(s), en zet de Concessiehouder op R-netlijnen uitsluitend Materieel in dat uitgevoerd is in de huisstijl voor de productformule R-net. Het is de Concessiehouder alleen in uitzonderlijke omstandigheden en met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener toegestaan om op R-netlijnen ander Materieel in te zetten.
5.5.6	De Concessiehouder werkt in afstemming met de Concessieverlener proactief mee aan het verder ontwikkelen en promoten van het productformule voor Stadsprinters zoals bedoeld in eis 5.5.2, eventuele toekomstige productformules voor frequente en snelle lijnen (zoals BRT) en, indien de Concessiehouder kiest voor het continueren ervan, de R-net productformule.
5.5.7	De Concessiehouder plaatst als onderdeel van de huisstijl het logo van de Provincie, op een naar het oordeel van de Concessieverlener zichtbare plek, op de achterzijde van de Bus.
5.5.8	Het is de Concessiehouder toegestaan om 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 de regels van het betamelijke overschrijden dan wel aanstootgevend en/of religieus van aard zijn, dan verwijdert de Concessiehouder de betreffende reclame onverwijld en voor eigen rekening. Voor Materieel dat de Concessiehouder op Buslijnen inzet die onder de productformule R-net vallen, gelden wat betreft de mogelijkheden tot het aanbrengen van reclame-uitingen de relevante bepalingen uit 'Een productformule voor het Hoogwaardig Openbaar Vervoer'.
5.5.9	Als uitzondering op eis 5.5.8 geldt dat het de Concessiehouder niet is toegestaan om reclame te voeren op Buurtbussen.
5.5.10	Het is de Concessiehouder niet toegestaan om reclame-uitingen aan te brengen op of over: a. Deuren en ramen, (ook niet in (semi-)doorzichtige vorm) met uitzondering van de achterruit; b. Lijnnummers, bestemmingsaanduidingen, informatiedisplays of camera's, en c. bedieningselementen (stopknoppen, deuropeningsknoppen, et cetera).

5.6 Buurtbussen

Buurtbussen	
5.6.1	De Concessiehouder stelt aan de Buurtbusverenigingen voldoende Buurtbussen beschikbaar om de Dienstregeling van de door hen verzorgde Buurtbuslijn(en) te kunnen uitvoeren. De Concessiehouder zorgt tevens voor extra Buurtbussen ten behoeve van vervangende inzet vanwege technische mankementen, onderhoud en Versterkingsritten.
5.6.2	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het onderhoud en reparaties van Buurtbussen en stelt brandstof beschikbaar voor de Buurtbussen.
5.6.3	De Concessiehouder maakt Buurtbussen als zodanig herkenbaar door de aanduiding 'Buurtbus' op de voor- en zijkant van iedere Buurtbus te plaatsen.
5.6.4	De Concessiehouder beschrijft in zijn Ontwikkelplan hoe hij de instroom van Zero-Emissiebuurtbussen ter hand neemt en hoe hij de Buurtbusverenigingen hierbij betrekt.

6 REISINFORMATIE

Betrouwbare en toegankelijke reisinformatievoorziening is essentieel voor een goede reiservaring. Om een reis te kunnen plannen en waar nodig aan te kunnen passen moeten Reizigers zowel voorafgaand aan als tijdens hun reis, kunnen beschikken over betrouwbare, eenduidige, actuele reisinformatie die voor iedereen begrijpelijk en toegankelijk is. Zekerheid over deze informatie maakt het voor de (potentiële) Reiziger aantrekkelijker om te kiezen voor een vervoeroptie binnen het systeem van Publieke Mobiliteit.

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanbieden van actuele informatie op (mobiel)internet, in het Voertuig en bij Haltes. Hierbij verwacht de Concessieverlener dat de reisinformatie en media waarmee de Concessiehouder de reisinformatie verstrekt aan Reizigers bijdraagt aan de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer, door deze af te stemmen op de verschillende behoeften van doelgroepen. Daarnaast dient de Concessiehouder ook op momenten dat zich (onverwachte) wijzigingen in de Dienstregeling voordoen de Reiziger juist en tijdig te informeren over onder andere de oorzaak van de situatie en de mogelijkheden voor alternatief vervoer. Ook stelt de Concessieverlener eisen ten aanzien van de Lijnennetkaarten die de Concessiehouder beschikbaar dient te stellen, om op deze manier de begrijpelijkheid van het Openbaar Vervoer voor de Reiziger te vergroten.

6.1 Algemene informatie

Algemene informatie	
6.1.1	De Concessiehouder informeert inwoners en bezoekers van het Concessiegebied over het Openbaar Vervoer van, naar en binnen het Concessiegebied en over het aanbod van Andere Mobiliteitsdiensten.
6.1.2	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 Lijnen die de Concessie binnen komen vanuit aangrenzende concessiegebieden, Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer en andere zaken die onder Publieke Mobiliteit vallen, die hij van de betreffende aanbieder ontvangt via zijn informatiekanalen beschikbaar stelt.
6.1.3	De Concessiehouder zorgt dat alle informatie over het Openbaar Vervoer voldoet aan de eisen gesteld in de 'Concessiebijlage Datasets OV'[10] of diens opvolgers.
6.1.4	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).
6.1.5	De Concessiehouder stelt voor ingang van de Concessie, als onderdeel van het Marketingplan, 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 de Concessieverlener, het ROCOV en Gemeenten.

6.2 Toegankelijkheid informatie

Toegankelijkheid informatie	
6.2.1	De Concessiehouder zorgt dat alle reisinformatie begrijpelijk en toegankelijk is voor alle Reizigers, waaronder Reizigers met een visuele of auditieve beperking.
6.2.2	Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.
6.2.3	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).
6.2.4	De Concessiehouder toont 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.

10 https://dova.nu/document/concessiebijlagen

6.3 Lijnennetkaarten

Lijnennetkaarten	
6.3.1	De Concessiehouder stelt actuele Lijnennetkaarten beschikbaar in ten minste de volgende uitvoeringen: a. Een geografische Lijnennetkaart van het hele Concessiegebied met het volledige in het gebied aanwezige Openbaar Vervoer; b. Een geografische Lijnennetkaart per Kern met minimaal 15.000 inwoners van de betreffende Kern met het volledige in het gebied aanwezige Openbaar Vervoer. Het is de Concessiehouder hierbij toegestaan om voor de Kernen Groot-Alkmaar en Heerhugowaard/Scharwoude/Broek op Langedijk en voor de Kernen in de huidige concessie Haarlem-IJmond respectievelijk één gezamenlijke Lijnennetkaart beschikbaar te stellen; c. Een schematische Lijnennetkaart van: 1. het volledige in het gebied aanwezige Openbaar Vervoer per Trein, Veer, en Lijnen van de Lijntypes R-netlijn en Stadsprinter (inclusief te gedogen lijnen met een frequentie van minimaal 4x per uur op werkdagen overdag in dezelfde vorm als Stadsprinter), en 2. al het Openbaar Vervoer in de gebieden: i. de huidige concessie Haarlem-IJmond ii. de Kernen Groot-Alkmaar en Heerhugowaard/Scharwoude/Broek op Langedijk 3. het hele Concessiegebied met het volledige in het gebied aanwezige Openbaar Vervoer per Trein, Veer, en Lijnen van de Lijntypes R-netlijn, Stadsprinter, Streeksprinter (inclusief te gedogen lijnen met een frequentie van minimaal 2x per uur op werkdagen overdag in dezelfde vorm als Streeksprinter) en 4. al het Openbaar Vervoer voor het gebied van de huidige concessie Noord-Holland-Noord.
6.3.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle Lijnennetkaarten zijn opgemaakt conform de volgende criteria: • Op Lijnennetkaarten (6.3.1.b), (6.3.1.c.1) en (6.3.1.c.3) zijn alle Haltes inclusief namen weergegeven. Op de overige Lijnennetkaarten worden in ieder geval alle Knooppunten, Beginhaltes en minimaal één Halte per Kern en per CBS-wijk weergegeven; • Alle Lijnennetkaarten tonen de Lijnen (inclusief Openbaar Vervoer van andere concessiehouders) met een lijndikte gebaseerd op de frequentie op een gemiddelde werkdag overdag (12 uur). De Concessiehouder maakt ten minste onderscheid tussen de volgende frequentiecategorieën: • 4x per uur of hoger • 2-3x per uur, • 1x per uur • lager dan 1x per uur; • Lijnennetkaart (6.3.1.a) toont per Lijntype (Trein, Veer, R-net, Stadsprinter, Streeksprinter, Wijkverbinder, Basisverbinder, Maatwerkverbinder, Buurtbus, en overige Lijntypes) één onderscheidende kleur (of kleurenspectrum); • Lijnennetkaarten (6.3.2.b), (6.3.1.c.1-2) tonen voor R-net en Stadsprinter per lijn een onderscheidende kleur en tonen voor overige Lijntypes per lijn dezelfde kleur voor het betreffende Lijntype. • Lijnen die geen intervalmatige bediening hebben tijdens een werkdag overdag (12.00 uur), bijvoorbeeld Overige lijnen en (eventuele) vaste Verbindingen met Vraagafhankelijk Vervoer, worden op alle Lijnennetkaarten getoond als gestippelde lijn; • Op alle Lijnennetkaarten worden Lijnen altijd afzonderlijk en niet als lijnbundels (in een afwijkende kleur) getoond.
6.3.3	Op alle Lijnennetkaarten is het de Concessiehouder toegestaan om attracties, bezienswaardigheden, ziekenhuizen en overige voor Reizigers relevante bestemmingen te tonen door middel van een herkenbaar, onderscheidend symbool.

6.4 Informatie op Haltes

Informatie op Haltes	
6.4.1	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op elke Halte in het Concessiegebied in elk geval een actuele, al dan niet digitale Haltevertrekstaat 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 de Eindhalte; iv. de Eindhalte, 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; e. een afbeelding die een rookverbod aangeeft, en f. informatie over het reserveren van deelmobiliteiten en Flex-vervoer.
6.4.2	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 schematische en geografische stijl zoals beschreven in eis 6.3.1 met een aanduiding waar de Halte zich bevindt; b. een kaart van de betreffende Kern c. informatie over Betaalwijzen en Tarieven; d. informatie over de kanalen die de Concessiehouder inzet voor het verstrekken van informatie; e. een afbeelding die een rookverbod aangeeft, en f. informatie over de Compensatieregeling.

Informatie op Haltes	
6.4.3	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 6.4.1 en 6.4.2 beschreven informatie, ook wanneer de Concessiehouder de betreffende Halte zelf niet bedient.
6.4.4	Eisen 6.4.1, 6.4.2 en 6.4.3 gelden niet voor Haltes die tijdelijk buiten gebruik zijn of voor tijdelijke Haltes die ten hoogste 1 maand in gebruik zijn.
6.4.5	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, mogelijk digitaal of indien beschikbaar middels de DRIS, in ieder geval aan hoe lang de Halte niet beschikbaar is. Tevens 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.
6.4.6	De Concessiehouder maakt met de concessiehouders van de aangrenzende concessies afspraken over tijdige wederzijdse aanlevering van de informatie genoemd in eisen 6.2.1, 6.2.2 en 6.2.5 en informatie met betrekking tot tijdelijke routewijzigingen door wegomleidingen als gevolg van werkzaamheden of Evenementen.
6.4.7	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.

6.5 Informatie in en op Voertuigen

Reisinformatie in en op Voertuigen	
6.5.1	De Concessiehouder zorgt voor correcte en actuele informatie in en op het Voertuig, waaronder begrepen informatie over het Openbaar Vervoer.
6.5.2	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.
6.5.3	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 de Eindhalte omroept. Indien het automatisch auditief halteomroep-systeem niet functioneert, roept het Personeel in het Voertuig de eerstvolgende Halte en belangrijke Aansluitingen op deze Halte om.
6.5.4	De Concessiehouder voorziet al het Materieel dat wordt ingezet op de Stadsprinters van minimaal een schematische Lijnennetkaart van het betreffende gebied.
6.5.5	De Concessiehouder voorziet alle Bussen, waaronder begrepen Buurtbussen, van werkende Displays. Hierbij geldt dat hij: a. de Displays zodanig in het Voertuig aanbrengt dat alle Reizigers vanaf elke positie in het Voertuig de informatie op de Displays kunnen lezen; b. in elke Bus ten minste drie Displays aanbrengt, en c. in elke Gelede bus ten minste vier Displays aanbrengt.
6.5.6	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. de Eindhalte van de Rit, inclusief de verwachte aankomsttijd op de Eindhalte; 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.
6.5.7	De Concessiehouder volgt voor de vormgeving van de in eis 6.5.6 genoemde reisinformatie op de Displays de landelijke standaarden, zoals weergegeven in 'Richtlijnen Reisinformatie in OV-voertuigen' of diens opvolger(s).
6.5.8	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 6.5.6, (i) de actuele tijd en de (naam van de) eerstvolgende Halte en (ii) het Lijnnummer en de Eindhalte van de Lijn getoond worden.
6.5.9	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.

Reisinformatie in en op Voertuigen	
6.5.10	De Concessiehouder voorziet: a. Bussen van een uniforme routeaanduiding, ten minste door middel van een aanduiding van het Lijnnummer en de Eindhalte 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 de Eindhalte op de voorzijde van de Auto.
6.5.11	De Concessiehouder vermeldt de website, de contactgegevens en openingstijden van de klantenservice van de Concessiehouder aan de binnenzijde van alle Voertuigen.
6.5.12	De Concessiehouder conformeert zich aan het gebruik van uniforme pictogrammen om Openbaar Vervoersvormen aan te duiden zoals vastgelegd in het handboek 'De identiteit voor hubs' of diens opvolgers.[11]

6.6 Digitale informatie

Digitale informatie	
6.6.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat mensen in ieder geval de volgende informatie gratis kunnen raadplegen via de website van de Concessiehouder, kunnen downloaden 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 Publieke Mobiliteit; b. Haltevertrekstaten, met de vertrektijden van de Lijnen die vanaf de betreffende Halte vertrekken; c. alle Lijnennetkaarten zoals beschreven in eis 6.3.1; d. een overzicht van de aangeboden voorzieningen per Halte; e. informatie over actuele vertrektijden, ook in geval van ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling, zoals vertraging, routewijzigingen en Rituitval; f. 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; g. informatie over de actuele bezetting van het Voertuig tijdens een Rit; h. informatie over het reserveren van Flex-vervoer, indien aangeboden door de Concessiehouder of binnen de Concessie; 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.
6.6.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat in ieder geval de informatie genoemd in eis 6.6.1 sub a, b en c kan worden geprint in een handzaam en goed leesbaar formaat.
6.6.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat mensen de informatie kunnen raadplegen via de kanalen van de Concessiehouder en andere aanbieders van Publieke Mobiliteit binnen het Concessiegebied, en beheert deze kanalen samen met de andere Noord-Hollandse concessiehouders, waartoe de Concessieverlener de Concessiehouder toegang verleent tot het CMS-systeem van de website.
6.6.4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers adequate ondersteuning ontvangen bij vragen over bijvoorbeeld hun reis, de verstrekte reisinformatie, de aanschaf van vervoersbewijzen en Reisproducten en Betaalwijzen binnen het Openbaar Vervoer.

6.7 Wijzigingen in de Dienstregeling

Geplande wijzigingen in de Dienstregeling	
6.7.1	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 website van de Concessiehouder en social media kanalen, en d. actuele reisinformatiesystemen.
6.7.2	In aanvulling op het bepaalde in eis 6.7.1 informeert de Concessiehouder uiterlijk 20 werkdagen voor de inwerkingtreding van een geplande wijziging in de Dienstregeling de in eis 6.1.4 genoemde organisaties over deze wijziging, met inachtneming van het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s).

11 https://natuurlijkdeelmobiliteit.nl/product/handboek-identiteit-deelvervoerhubs/

Geplande wijzigingen in de Dienstregeling	
6.7.3	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 6.4.5, 6.7.1 en 6.7.2, 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.
6.7.4	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het tijdig uitwisselen van informatie over de te wijzigen en gewijzigde Dienstregeling met omliggende concessiehouders een aanbieders van Publieke Mobiliteit.

Ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling	
6.7.5	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 4.2 en eis 6.1.2, en b. de in eis 6.1.4 genoemde organisaties voorzien worden van gegevens over de wijzigingen, met inachtneming van het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s).
6.7.6	De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle reisinformatie en de informatie die hij verstrekt aan de in eis 6.1.4 genoemde organisaties ook bij ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling, zoals bij verstoringen en eventuele omleidingsroutes, juist is en tijdig beschikbaar komt.

7 TARIEVEN EN BETAALWIJZEN

Door betaalgemak voor de Reiziger te faciliteren worden drempels om het Openbaar Vervoer te gebruiken weggenomen. De Concessieverlener verwacht daarom van de Concessiehouder dat hij - ongeacht welke Betaalwijze er bij ingang van de Concessie de landelijke standaard vormt – constructief bijdraagt aan betaalgemak voor de Reiziger.

De Concessiehouder dient over een volledig functionerend Betaalsysteem te beschikken en te voldoen aan de MaaS-waardige bestekseisen. Daarnaast verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder een actieve rol aanneemt in de (door)ontwikkeling van OVPay en dat hij alle activiteiten die in dit kader worden ondernomen nauw afstemt met de Concessieverlener en aangrenzende concessieverleners en concessiehouders.

Voor het Openbaar Vervoer wordt van de Reiziger een passende prijs gevraagd. De Concessieverlener stelt daarom de randvoorwaarden vast waarbinnen de Concessiehouder tariefvoorstellen kan indienen. Hierbij dient de prijs en de prijsontwikkeling te vallen binnen de kaders van zowel het regionale als het landelijke tariefbeleid. Omdat het voor de Reiziger niet uit zou moeten maken of hij tijdens de reis een concessiegrens overschrijdt, streeft de Concessieverlener naar tariefintegratie met aangrenzende concessieverleners, waaronder ook op het spoor. Om dit te kunnen realiseren wordt van de Concessiehouder een coöperatieve en proactieve houding verwacht in samenwerking met derde partijen.

7.1 Betaalsysteem

Betaalsysteem	
7.1.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor een volledig functionerend Betaalsysteem dat Vervoersbewijzen, Reisproducten en Bijzondere Vervoersbewijzen die geldig zijn in het Concessiegebied accepteert.
7.1.2	Indien de OV-chipkaart bij aanvang van de Concessie landelijk nog niet is uitgefaseerd, zorgt de Concessiehouder voor eigen rekening en risico ervoor dat de OV-chipkaart tot het moment van landelijke uitfasering beschikbaar en werkzaam is voor Reizigers.
7.1.3	De Concessiehouder vervoert reizigers die als gevolg van ontbrekende of defecte Betaalsystemen niet kunnen in- of uitchecken of betalen gratis.
7.1.4	Eventuele veranderingen in de Reizigersopbrengsten door 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.
7.1.5	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).
7.1.6	Het Betaalsysteem van de Concessiehouder is gecertificeerd door en aangesloten op de landelijke backoffice van Translink (of diens opvolgers).
7.1.7	De Concessiehouder verstrekt op verzoek van de Concessieverlener het bewijs van certificering door Translink (of diens opvolgers).
7.1.8	De Concessiehouder voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen' of diens opvolgers en implementeert wijzigingen van en aanvullingen op deze eisen binnen één jaar na publicatie van een gewijzigde versie van dit document.
7.1.9	De Concessiehouder voorziet het Materieel dat hij voor de uitvoering van de Concessie inzet van de technische voorzieningen die benodigd zijn voor het functioneren van een Be-in-Be-out Betaalsysteem.

7.2 Tarieven en Reisproducten

Tarieven en Reisproducten	
7.2.1	De Concessiehouder conformeert zich aan het Landelijke Tarievenkader (LTK) of diens opvolgers.
7.2.2	De Concessiehouder hanteert geen andere Tarieven dan de Tarieven die zijn vastgesteld of goedgekeurd door de Concessieverlener.
7.2.3	De Concessiehouder accepteert doorlopende verplichtingen ten aanzien van Reisproducten die voor aanvang van de Concessie zijn verkocht.
7.2.4	Bij voorgenomen wijzigingen van Tarieven consulteert de Concessiehouder de aangrenzende concessiehouders en legt hij de voorgenomen wijziging voor advies aan het ROCOV voor.
7.2.5	De Concessiehouder waarborgt de overzichtelijkheid van Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten.
7.2.6	In geval van gedeelde exploitatie van Lijnen met een andere concessiehouder, accepteert de Concessiehouder in ieder geval de Reisproducten en Vervoerbewijzen die de betreffende concessiehouder voor de doorgaande Lijn hanteert.
7.2.7	De Concessiehouder dient bij interoperabele producten zelf zorg te dragen voor het verkrijgen van de opbrengsten waarop hij recht meent te hebben.
7.2.8	De Concessiehouder accepteert en faciliteert de verkoop van en het betalen met Vervoerbewijzen en Reisproducten voor combinaties van Openbaar Vervoer en andere vormen van Publieke Mobiliteit.
7.2.9	De Concessiehouder biedt Gemeenten in het Concessiegebied tegen – naar oordeel van de Concessieverlener – redelijke kosten voor de betreffende Gemeenten, de mogelijkheid om (per Gemeente) de doelgroep sociale minima tegen een passend Tarief met het Openbaar Vervoer te laten reizen. De Concessiehouder draagt er zorg voor om het Tarief in de vorm van een voor de Reiziger en Gemeente begrijpelijk en gebruiksvriendelijk Reisproduct aan te bieden.
7.2.10	Indien bij aanvang van de Concessie een landelijk Reisproduct voor minima is geïntroduceerd faciliteert de Concessie-houder het gebruik hiervan binnen de Concessie.
7.2.11	De Concessiehouder stelt alle Reisproducten die onderdeel zijn van het Landelijk Tarievenkader, met uitzondering van Reisproducten waarop de betreffende aanbieder alleenrecht van verkoop heeft, voor aanschaf beschikbaar voor Reizigers.
7.4.12	Reizigers kunnen in alle Bussen en Auto's een Vervoerbewijs kopen voor tenminste de betreffende reis.
7.4.13	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de verkoop en distributie van Reisproducten en, indien van toepassing, Productdragers en draagt hiermee alle gepaard gaande kosten en risico's.

7.3 Tarievenplan

Tarievenplan	
7.3.1	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 de Reizigers ter vaststelling aan de Concessieverlener voor.
7.3.2	De Concessiehouder mag de Tarieven jaarlijks ten hoogste verhogen met het vastgestelde percentage van de Landelijke Tarieven Index (LTI), tenzij de Concessieverlener anders besluit.
7.3.3	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 volledig ondersteunt.
7.3.4	De Concessiehouder legt het Tarievenplan ter advisering voor aan het ROCOV alvorens hij deze ter vaststelling aan de Concessieverlener voorlegt.
7.3.5	De Concessieverlener stelt Bijzondere Vervoersbewijzen voor de duur van ten hoogste één kalenderjaar vast.
7.3.6	De Concessiehouder houdt bij het opstellen van het Tarievenplan rekening met de tarieven zoals gehanteerd in nabijgelegen concessiegebieden, zoals de concessies die worden uitgevoerd in opdracht van de Vervoerregio Amsterdam en in de provincies Zuid-Holland, Fryslân en Flevoland.
7.3.7	Het besluit tot verlening van de Concessie staat niet gelijk aan instemming met of vaststelling van de (mogelijk) in de Inschrijving voorgestelde Tarieven.

7.4 Toekomstige betaalsystemen

Toekomstige betaalsystemen	
7.4.1	De Concessiehouder vervult een actieve rol bij de ontwikkeling van nieuwe betaalsystemen en Productdragers in het Openbaar Vervoer.
7.4.2	Bij het introduceren van een nieuwe Betaalwijze spant de Concessiehouder zich extra in om deze nieuwe Betaalwijze bij alle Reizigers te introduceren. Voor Reizigers met specifieke kenmerken of specifieke reizigersgroepen onderneemt hij extra actie passend bij de doelgroep.
7.4.3	De invoering van nieuwe Betaalwijzen mag niet ten koste gaan van gestelde eisen ten aanzien van gegevenslevering, verantwoording over opbrengsten of faciliteiten voor reizigers, zoals het opvragen van de reisgeschiedenis en kosten.
7.4.4	Het introduceren van nieuwe Productdragers of het wijzigen van bestaande Productdragers is alleen mogelijk na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener.
7.4.5	Indien de Concessieverlener na overleg met de Concessiehouder en het ROCOV bepaalt dat een betaalmethode mag worden uitgefaseerd, zal de Concessieverlener hier een redelijke minimale uitfaseringstermijn voor stellen.

8 MARKETING

De Concessieverlener wil de bekendheid en het gebruik van het Openbaar Vervoer onder haar inwoners en alle Reizigers vergroten. Hierin speelt de Concessiehouder een belangrijke rol. Marketing is een invloedrijk middel om het gebruik van het Openbaar Vervoer te promoten en op deze manier bij te dragen aan zowel een inclusief en toegankelijk als duurzaam Openbaar Vervoerssysteem, als onderdeel van het systeem Publieke mobiliteit. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en uitvoeren van een effectief Marketingplan dat deze doelstellingen helpt te realiseren.

Marketing gaat hierbij verder dan reclame. Het is aan de Concessiehouder om een samenhangende strategie te ontwikkelen die niet alleen gericht is op promotie en communicatie, maar ook op het verbeteren van de reisbeleving, het inspelen op de behoeften van verschillende (Reizigers) doelgroepen en het optimaliseren van de gebruiksvriendelijkheid van het Openbaar Vervoer binnen de Publieke Mobiliteit. Dit betekent in de praktijk bijvoorbeeld dat de Concessiehouder proactief onderzoek doet naar reizigersgedrag en reizigersvoorkeuren en campagnes inzet om verschillende doelgroepen te bereiken.

Een effectief marketingbeleid draagt enerzijds bij aan een positief imago van het Openbaar Vervoer en stimuleert anderzijds het gebruik ervan. De Concessieverlener verwacht daarom van de Concessiehouder dat deze zich door middel van creatieve initiatieven inzet om de mobiliteitskeuzes van Reizigers te beïnvloeden en op deze manier bijdraagt aan het realiseren van de Concessiedoelen.

8.1 Kader

Kader	
8.1.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het ondernemen van marketingactiviteiten ten behoeve van de Concessie.
8.1.2	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 concessiegrens overstijgende marketingactiviteiten.
8.1.3	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 8.1.2.
8.1.4	De Concessiehouder neemt op verzoek van de Concessieverlener deel aan landelijke marketingactiviteiten.
8.1.5	De Concessiehouder stelt de beelden (afbeeldingen, foto's) die hij gebruikt in het kader van marketingactiviteiten en communicatie-uitingen digitaal via een beveiligde omgeving beschikbaar aan de Concessieverlener. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat het beeldmateriaal door de Concessieverlener rechtenvrij te gebruiken is.

8.2 Marketingplan

Marketingplan	
8.2.1	De Concessiehouder stelt jaarlijks een Marketingplan op voor het komende dienstregelingsjaar, waarin in ieder geval de volgende onderwerpen worden behandeld: a. een analyse van de resultaten die met eerdere, voor het Concessiegebied relevante, marketingacties 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, en v. (innovatieve) omgang met betrekking tot (actuele) reisinformatie, bijvoorbeeld nieuwe (digitale) kanalen om bestaande en potentiële Reizigers te informeren. 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; g. de communicatie van de maatregelen die in het kader van duurzame bedrijfsvoering en circulariteit worden getroffen (zie hoofdstuk 11 Duurzaamheid); 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.
8.2.2	De Concessiehouder bespreekt het Marketingplan jaarlijks met het ROCOV alvorens het ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor te leggen.
8.2.3	Het budget dat de Concessiehouder jaarlijks inzet ter uitvoering van het Marketingplan bedraagt ten minste €120.000,-. Het is de Concessiehouder niet toegestaan het marketingbudget in te zetten ter compensatie van de kosten van de inzet van Personeel.

9 PERSONEEL

De Concessieverlener hecht veel waarde aan goed werkgeverschap. Dit vertaalt zich in de praktijk naar de verwachting dat de Concessiehouder minimaal de CAO naleeft en zich houdt aan alle wet- en regelgeving omtrent het Personeel. Ook vindt de Concessieverlener het belangrijk dat de Concessiehouder voldoet aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, waarin sociale aspecten en rechten van het Personeel worden geborgd.

De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij over voldoende Personeel beschikt om de Concessie goed uit te kunnen voeren. Daarnaast stelt de Concessieverlener in het kader van een toegankelijk en inclusief mobiliteitssysteem eisen op het gebied van deskundigheid en klantgerichtheid. Op deze manier beoogt de Concessieverlener om Reizigers (met mobiliteitsbeperking) zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn.

Vanuit het oogpunt van sociaal werkgeverschap en opdrachtgeverschap vraagt de Concessieverlener dat de Concessiehouder een bijdrage levert aan het creëren van werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit kan de Concessiehouder bijvoorbeeld doen door mensen uit de doelgroep in dienst te nemen, of mensen voor te bereiden op duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Op deze manier streeft de Concessieverlener naar een toegankelijk en inclusief mobiliteitssysteem voor zowel werkgever als werknemer.

9.1 Concessiehouder als werkgever

Concessiehouder als werkgever	
9.1.1	De Concessiehouder ziet erop toe dat het welzijn en de veiligheid van het Personeel wordt geborgd en dat de geldende cao's worden toegepast teneinde het Personeel duurzaam te behouden voor de organisatie.
9.1.2	De Concessiehouder en de voormalige concessiehouder maken met elkaar afspraken over het Personeel dat overgaat met de overgang van de huidige concessie naar de Concessie. Hierbij dienen bestaande interne afspraken tussen de huidige concessiehouder en het Personeel over de opbouw van diensten, zoals afspraken met betrekking tot rij- en pauzetijden te worden overgenomen door de Concessiehouder.
9.1.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat hij gedurende de gehele Concessieperiode over voldoende en gekwalificeerd - dat wil zeggen met de juiste opleiding en vereiste kwalificaties, diploma's of certificaten – Personeel beschikt. De Concessiehouder beschrijft in het Implementatieplan welke maatregelen hij treft om een tekort aan Personeel te voorkomen en informeert de Concessiehouder voorafgaand aan en tijdens de looptijd van de Concessie over ontwikkelingen rondom het Personeel.
9.1.4	De Concessiehouder voert personeelsbeleid dat gericht is op het welzijn en de vitaliteit van het Personeel, inclusief een arbozorgsysteem, teneinde het ziekteverzuim te beperken en de duurzaamheid van de inzetbaarheid van het Personeel te vergroten.
9.1.5	De Concessiehouder laat door een externe partij iedere twee jaar een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren en rapporteert de resultaten hiervan aan de Concessieverlener. De Concessiehouder geeft bij de rapportage aan welke maatregelen hij treft ter verbetering van de medewerkerstevredenheid naar aanleiding van het onderzoek.
9.1.6	De Concessiehouder vervult een rol als belangrijke werkgever in de regio en dient hierom als zodanig ingebed te zijn in de regio, bijvoorbeeld door actief in contact te treden met onderwijsinstellingen voor het aanbieden van stageplekken en het initiëren van projecten op het gebied van kennisuitwisseling.

9.2 Eisen aan het Personeel

Eisen aan het Personeel	
9.2.1	Het rijdend Personeel (met uitzondering van Personeel op Buurtbussen) volgt periodiek opleidingen ten behoeve van een veilige, comfortabele en prettige rijstijl en legt deze met goed gevolg af.
9.2.2	De Concessieverlener zorgt ervoor dat het Personeel dat met Reizigers in contact 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, waaronder vragen over Publieke Mobiliteit, naar aangrenzende concessiegebieden 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 inzet van Vervangend Vervoer; d. Klantgericht en betrokken is en zich servicegericht opstelt tegenover de Reiziger; e. Herkenbaar en representatief gekleed is; f. De Nederlandse taal goed beheerst of, in geval het Personeel de Nederlandse taal (nog) niet goed beheerst, de Engelse taal beheerst op minimaal A2 niveau; 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 beheersend en de-escalerend optreden.
9.2.3	In aanvulling op het bepaalde in eis 9.2.2 zorgt de Concessiehouder ervoor dat het rijdend Personeel: a. Reizigers veilig, comfortabel en in overeenstemming met de Dienstregeling vervoert; b. Op de hoogte is van de ontruimingsmaatregelen die gelden voor tunnels en andere Infrastructuur in het Concessiegebied waarvan hij gebruik maakt; c. Bijdraagt aan de Sociale Veiligheid door de rust en orde in het Voertuig te handhaven; d. 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 e. Bekend is met de 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.
9.2.4	Het Personeel controleert of Reizigers over een geldig Vervoerbewijs beschikken.
9.2.5	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 de onmiddellijke nabijheid van het Materieel.
9.2.6	Het Personeel ziet erop toe dat Reizigers zich aan de huisregels en reisvoorwaarden van de Concessiehouder houden.

9.3 Social Return

Social Return	
9.3.1	De Concessiehouder voert personeelsbeleid in lijn met de doelstellingen van de Concessieverlener op het gebied van arbeidsmarkt, onderwijs en duurzame economie en levert hiermee een bijdrage aan het realiseren van een inclusieve arbeidsmarkt, waarin iedereen participeert naar vermogen. Onder de doelgroep voor Social Return vallen alle personen met een aantoonbare afstand tot de arbeidsmarkt. De Concessiehouder kan de Social Return bijdrage bijvoorbeeld realiseren door personen uit de doelgroep in dienst te nemen of personen uit de doelgroep voor te bereiden op de arbeidsmarkt door het aanbieden van opleidingen, trainingen of stageplaatsen.
9.3.2	De contractverplichtingswaarde van de Social Return maatregelen van de Concessiehouder bedraagt ten minste €50.000,- per kalenderjaar. Indien de Concessiehouder in het bezit is van een geldig Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO)-certificaat geldt het volgende: a. PSO-certificaat trede 1: 10% korting op de jaarlijkse Social Return verplichting; b. PSO-certificaat trede 2: 25% korting op de jaarlijkse Social Return verplichting; c. PSO-certificaat trede 3: 50% korting op de jaarlijkse Social Return verplichting; d. PSO 30+ of gelijkwaardig: Vrijstelling van de jaarlijkse Social Return verplichting.
9.3.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de door of namens hem getroffen Social Return 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 9.3.1 en 9.3.2.
9.3.4	De Concessiehouder doet tijdens de Implementatieperiode een voorstel over de invulling van de Social Return verplichting en legt dit voorstel ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor. De Concessiehouder voldoet hierbij aan het gestelde Bijlage B4 (Social Return).
9.3.5	De Concessiehouder is te allen tijde eindverantwoordelijk voor het invullen, nakomen en verantwoorden van zijn Social Return verplichting, zoals: het werven, selecteren, opleiden, plaatsen, trainen en/of begeleiden van kandidaten uit de doelgroep. Dit geldt ook wanneer de Concessiehouder de Social Return verplichting deels overdraagt aan bijvoorbeeld Onderaannemers.

9.4 Buurtbuschauffeurs

Buurtbuschauffeurs	
9.4.1	De Concessiehouder stelt Buurtbuschauffeurs en Buurtbusverenigingen in staat om de Buurtbuslijnen goed uit te voeren door: a. Het aanstellen van één aanspreekpunt voor alle buurtbusaangelegenheden, een buurtbuscoördinator, met voldoende mandaat om namens de Concessiehouder besluiten te kunnen nemen over de dagelijkse aangelegenheden omtrent de Buurtbus; b. Het organiseren van ten minste twee overleggen per jaar met elke Buurtbusvereniging en twee overleggen per jaar met een afvaardiging van de besturen van Buurtbusverenigingen, de Concessieverlener en het ROCOV; c. desgevraagd de Dienstregeling van de Buurtbuslijn en roosters voor de (vrijwillige) Buurtbuschauffeurs op te stellen; d. desgevraagd (medische) keuringen en rijvaardigheidstesten voor vrijwilligers te faciliteren; e. de benodigde verzekeringen af te sluiten; f. vrijwilligers te vrijwaren van aansprakelijkheid in relatie tot diensten die zij verrichten in hun functie van vrijwilliger bij de Buurtbusverenigingen; g. trainingen aan te bieden over het vervoeren van rolstoelgebruikers, en h. desgevraagd andere relevante trainingen dan wel faciliteiten aan te bieden. De Concessiehouder maakt hierover tijdens de Implementatieperiode afspraken met alle Buurtbusverenigingen.
9.4.2	De eisen in paragraaf 9.2 zijn ook van toepassing op Buurtbuschauffeurs, met uitzondering van eisen 9.2.2 sub c t/m h.

10 VEILIGHEID

Zowel de fysieke als de Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer zijn voor de Concessieverlener belangrijke onderwerpen. De Reiziger moet kunnen vertrouwen op een reiservaring zonder incidenten en het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om dit te waarborgen. De Concessiehouder doet dit onder meer door duidelijke afspraken met ketenpartners te maken over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden en een goede samenwerking tussen betrokken partijen te realiseren.

Sociale Veiligheid is een maatschappelijk verschijnsel waaraan zowel de Concessiehouder als andere bij de Concessie betrokken partijen in positieve zin hun steentje kunnen bijdragen. In lijn met het door de Concessieverlener ondertekende landelijke convenant Sociale Veiligheid is het uitgangspunt van deze aanbesteding dat Sociale Veiligheid geen onderdeel uitmaakt van het gunningsmodel. Uit de klantwensenpiramide en het door de Provincie uitgevoerde behoefteonderzoek[12] blijkt dat een gevoel van (sociale) veiligheid, naast een hoge betrouwbaarheid, voor Reizigers een noodzakelijke voorwaarde is om gebruik te maken van het Openbaar Vervoer. De Concessieverlener wil samen met de Concessiehouder zorgdragen voor een sociaal veilig Openbaar Vervoersysteem. De Concessieverlener heeft hierbij een sturende en faciliterende rol. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat deze op basis van expertise en binnen de door de Concessieverlener geschetste kaders hier invulling aan geeft.

De afgelopen jaren is gebleken dat de Concessiehouder die in de huidige Concessies Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord actief is op het gebied van Sociale Veiligheid en op dit gebied doeltreffende maatregelen heeft voorgesteld en uitgevoerd. Dit resulteerde volgens de Klantenbarometer van 2024 in respectievelijk een 8,6 en een 8,7 voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit in de concessiegebieden.

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 9 (Personeel) is opgenomen wat de Concessieverlener ten minste van de Concessiehouder 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 en waar mogelijk meedenkt dan wel meewerkt aan relevante pilots op het gebied van Sociale Veiligheid.

10.1 Fysieke veiligheid

Fysieke veiligheid	
10.1.1	De Concessiehouder beschikt over een Veiligheidsplan 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 Veiligheidsplan is gebaseerd op een risicoanalyse van het Concessiegebied en: a. onderscheidt preventieve maatregelen (die te allen tijde worden getroffen) en aanvullende maatregelen; b. bevat mitigerende maatregelen die de Concessiehouder zal nemen bij Incidenten, ongevallen of doelbewuste acties; c. bevat aantoonbare afspraken met Derden (waaronder Wegbeheerders, concessiehouders van aangrenzende concessies, 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.

12 Het uitgevoerde behoefteonderzoek is te vinden op https://www.noord-holland.nl/Onderwerpen/Verkeer_vervoer/Openbaar_vervoer/Aanbesteding_busvervoer_2028.

Fysieke veiligheid	
10.1.2	De Concessiehouder legt het Veiligheidsplan voor aanvang van de Concessie ter instemming aan de Concessieverlener.
10.1.3	De Concessiehouder actualiseert het Veiligheidsplan jaarlijks onder andere op basis van de monitoring van Incidenten, uitkomsten van oefeningen en afspraken uit het Concessieoverleg. De Concessiehouder legt het Veiligheidsplan jaarlijks ter toetsing voor aan de Concessieverlener.
10.1.4	De Concessiehouder stelt een veiligheidscoördinator aan die de afspraken en de contacten met de Concessieverlener en andere Stakeholders waarborgt en onderhoudt.

10.2 Verkeersveiligheid

Verkeersveiligheid	
10.2.1	De Concessiehouder voldoet aan de wettelijke eisen aangaande veiligheid in, op en/of rond de Haltes, de Voertuigen en de Infrastructuur.
10.2.2	De Concessiehouder voorziet Bussen van een dodehoeksticker.
10.2.3	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, overig 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.

10.3 Sociale veiligheid

Sociale veiligheid	
10.3.1	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, bijvoorbeeld door onveilige situaties door te geven aan de betreffende Wegbeheerder (zie eis 3.3.2).
10.3.2	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.
10.3.3	De Concessiehouder voldoet aan de afspraken uit het 'Landelijk Convenant Sociale Veiligheid in het OV 2020-2025' of diens opvolger(s).
10.3.4	De Concessiehouder stemt de maatregelen ter verbetering van de Sociale Veiligheid waar nodig af met de Concessieverlener, met concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden, de concessiehouder spoor en (voor zover noodzakelijk) met aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten binnen het Concessiegebied. De Concessiehouder geeft ten minste invulling aan de lopende convenanten en andere samenwerkingsafspraken inzake Sociale Veiligheid, zoals deze in de huidige concessies Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord van kracht zijn, of diens opvolger(s).
10.3.5	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 7,5 bedraagt.
10.3.6	In aanvulling op de OV Klantenbarometer behoudt de Concessieverlener zich het recht voor onderzoek uit te voeren onder Reizigers en inwoners naar de wensen rond het Openbaar Vervoer en Sociale Veiligheid, als vervolg op het uitgevoerde behoefteonderzoek tijdens de aanbesteding van de Concessie.[13] Dit onderzoek dient naast de OV Klantenbarometer gedetailleerde sturingsinformatie te geven en de effectiviteit van maatregelen te beoordelen. De Concessiehouder werkt actief en om niet mee aan het opzetten en uitvoeren van het onderzoek en de verspreiding van de vragenlijsten onder Reizigers door middel van bijvoorbeeld maar niet uitsluitend communicatie uitingen in Voertuigen, de website en/of de app.

13 Het uitgevoerde behoefteonderzoek is te vinden op https://www.noord-holland.nl/Onderwerpen/Verkeer_vervoer/Openbaar_vervoer/Aanbesteding_busvervoer_2028

Sociale veiligheid	
10.3.7	De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om een concessieverlenerstevredenheid onderzoek uit te voeren onder Stakeholders, waarbij de centrale vraag is of de Concessiehouder zich voldoende benaderbaar opstelt, proactief is in het uitbouwen van de samenwerking en het nemen van initiatief. De Concessiehouder dient hier minimaal met een voldoende beoordeeld te worden.
10.3.8	De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om Incidenten te melden per telefoon, via internet, zijn website, sociale media en via de app van de Concessiehouder waarbij duidelijk is voor Reizigers op welke termijn zij antwoord mogen verwachten. Daarnaast werkt de Concessiehouder mee aan innovaties die Reizigers de mogelijkheid geven om meldingen te doen bij een meldkamer. De Concessiehouder verwijst naar de mogelijkheden om incidenten te melden in het Materieel en op zijn website.
10.3.9	De Concessiehouder zet een meldingssysteem op voor het melden van problemen ten aanzien van Haltes en wachtvoorzieningen door Reizigers en Personeel. De Concessiehouder deelt maandelijks een overzicht van deze meldingen met de Concessieverlener en neemt samen met de Concessieverlener een actieve rol in richting Wegbeheerders. In overleg met de Concessieverlener organiseert de Concessiehouder jaarlijks bijeenkomsten met de Wegbeheerders en organiseert de Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessie om de vijf jaar een schouw van alle Haltes.
10.3.10	De Concessiehouder voorziet het Materieel van een noodknopvoorziening voor het Personeel die rechtstreeks is verbonden met de Verkeersleiding.
10.3.11	De Concessiehouder zet bij aanvang van de Concessie minimaal 8 fte aan toezichthouders in. Vanaf 2030 bedraagt de verplichte minimale inzet van toezichthouders minimaal 10 fte.
10.3.12	Indien de Concessieverlener voorafgaand of gedurende de Concessie een beleidskader Sociale Veiligheid opstelt op grond waarvan een hogere inzet van toezichthouder fte gewenst is dan beschreven in eis 10.3.11, behoudt de Concessieverlener zich het recht voor om dit minimum aantal fte's te verhogen in welk geval de Concessiehouder gecompenseerd zal worden voor de meerkosten overeenkomstig het bepaalde in de Financiële bepalingen.
10.3.13	De Concessiehouder zorgt dat het Personeel dat wordt ingezet als toezichthouder een bij de functie behorende opleiding succesvol heeft afgerond, dat wil zeggen BOA domein IV-bevoegd is en over een RTGB (aanvullende geweldsbevoegdheid) beschikt.
10.3.14	De Concessiehouder zorgt voor een verdeling van de inzet van de toezichthouders zodanig dat 2/3e (twee derde) van de capaciteit zich richt op Hotspots en Hottimes en 1/3e (een derde) van de capaciteit zich richt op de zichtbaarheid van de toezichthouders binnen het Concessiegebied.
10.3.15	De Concessiehouder zorgt voor een voldoende gespreide inzet van toezichthouders dusdanig 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.
10.3.16	De Concessiehouder stelt een specifiek maatwerkplan op ter verbetering van situaties op plaatsen waar veel Reizigers zich onveilig voelen en/ of waar veel Incidenten voorkomen.
10.3.17	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.
10.3.18	De Concessiehouder zorgt voor adequate opvang, assistentie en voldoende ondersteuning voor Reizigers, Personeel en Buurtbuschauffeurs die het slachtoffer zijn van Incidenten.
10.3.19	De Concessiehouder beschikt over een protocol cameratoezicht en stelt de beeld- en geluidopnames van het registratief videobewakingssysteem zoals bedoeld in eis 5.4.7 op aanvraag beschikbaar aan bevoegde Stakeholders.
10.3.20	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).
10.3.21	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 10.3.8 - 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; • Of assistentie politie wel of niet is opgeroepen, en • Wijze waarop de melding gemaakt is (bijvoorbeeld via toezichthouder, chauffeur, telefoon, app, et cetera).

10.4 Sociale Veiligheidsplan

Sociale Veiligheidsplan	
10.4.1	De Concessiehouder stelt voor aanvang van de Concessie een Sociale Veiligheidsplan op dat hij driejaarlijks 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. doelstellingen die de Concessiehouder formuleert ter verbetering van Sociale Veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer; c. analyse van de in eis 10.4.3 genoemde rapportages en de scores in de Klantenbarometer en Personeelsmonitor in voorgaande jaren en de uitkomsten van het onderzoek zoals benoemd in eis 10.3.6; d. analyse van de meldingen van Incidenten door Reizigers en Personeel; e. maatregelen die de Concessiehouder neemt of heeft genomen voor het handhaven en verbeteren van de Sociale Veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer, waaronder in ieder geval de inzet van toezichthouders (in fte's), hun rol en taken, de opleiding van het Personeel; f. de afstemming van (de uitvoering van) deze maatregelen met de concessiehouders van aangrenzende concessies en Andere Mobiliteitsdiensten, wanneer relevant; g. de resultaten die de Concessiehouder met de maatregelen verwacht te bereiken op korte en lange termijn; h. de kosten van de maatregelen; i. een detailplanning van de stappen die de Concessiehouder in de komende drie jaar gaat zetten en van de projecten die de Concessiehouder in ieder jaar oppakt, en j. de wijze waarop de Concessiehouder de uitvoering van het Sociale Veiligheidsplan en de ontwikkelingen op het gebied van Sociale Veiligheid gaat monitoren.
10.4.2	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 voor dat kalenderjaar opgenomen in het Sociale Veiligheidsplan en de uitwerking voor het betreffende kalenderjaar, en niet ter compensatie van kosten voor het opstellen en actualiseren van het Sociale Veiligheidsplan dan wel de kosten voor de aanschaf, het beheer en onderhoud en de vervanging van het registratief videobewakingssysteem als bedoeld in eis 5.4.7.
10.4.3	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. een evaluatie van mate waarin de gestelde doelen zoals bedoeld in 10.4.1 b behaald zijn; c. de verantwoording van de resultaten van/behaalde effecten met de maatregelen Sociale Veiligheid in het betreffende kalenderjaar; d. het oordeel van Reizigers (Klantenbarometer) en het Personeel (Personeelsmonitor (indien van toepassing)) voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit; e. het aantal Incidenten gecategoriseerd conform de ABC-systematiek; f. het percentage zwartrijders en aantal uitgeschreven UvB's (Uitstel van Betaling); g. de omvang vandalismeschade aan Voertuigen; h. resultaten van overleggen en convenanten met Gemeenten, politie en Openbaar Ministerie; i. de kosten van de uitgevoerde maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid in relatie tot de begroting zoals opgenomen in het Sociaal Veiligheidsplan; j. andere relevante zaken. Deze informatie vormt de basis voor de jaarlijkse verantwoording van de Subsidie Sociale Veiligheid door de Concessiehouder en dient – indien de Concessieverlener hierom vraagt - tevens mondeling te worden toegelicht.

10.5 Samenwerking op het gebied van Sociale Veiligheid

Samenwerking op het gebied van Sociale Veiligheid	
10.5.1	De Concessiehouder benoemt één direct aanspreekpunt voor Sociale Veiligheid dat op operationeel, tactisch en strategisch niveau kan functioneren.
10.5.2	Het aanspreekpunt van de Concessiehouder voor Sociale Veiligheid organiseert ieder kwartaal een overleg over Sociale Veiligheid met het aanspreekpunt Sociale Veiligheid bij de concessie Gooi en Vechtstreek en het aanspreekpunt bij de Concessieverlener.
10.5.3	De Concessiehouder werkt proactief en structureel samen met andere concessiehouders die in opdracht van de Vervoerregio Amsterdam (VRA) Openbaar Vervoer realiseren. De Concessiehouder neemt hiertoe aantoonbaar initiatief en participeert in bestaande overlegstructuren van de VRA en Fryslân.
10.5.4	Het aanspreekpunt bij de Concessiehouder voor Sociale Veiligheid sluit op verzoek van de Concessieverlener aan bij overleggen waar Sociale Veiligheid geagendeerd staat, bijvoorbeeld het Provinciaal verkeer- en vervoerberaad.
10.5.5	De Concessiehouder stelt in ieder geval voor de gemeenten Haarlem, Alkmaar, Hoorn en Den Helder samen met de betrokken gemeente(n), de politie en het Openbaar Ministerie een regionaal veiligheidsconvenant op. Indien de Concessieverlener dit noodzakelijk acht kan de Concessieverlener besluiten aanvullende gemeenten aan bovenstaande opsomming toe te voegen.

11 DUURZAAMHEID

Als belangrijk onderdeel van het Maatschappelijk Verantwoord Inkopen zet de Concessieverlener in op beperking van de uitstoot van schadelijke stoffen en circulaire inkoop. Circulariteit heeft betrekking op de gehele productieketen en de Concessieverlener verwacht in dat kader van de Concessiehouder dat deze bij de uitvoering van de Concessie blijvend streeft naar maximalisatie van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen, behoud van natuurlijke hulpbronnen, het verlengen van de levensduur van producten en onderdelen en het terugwinnen van grondstoffen aan het einde van de levensduur van producten. Hiermee sluit de Concessieverlener aan bij het Nationale Programma Circulaire Economie 2023-2030[14]. Door de uitstoot van schadelijke stoffen te beperken en circulair in te kopen wordt de duurzaamheid van het Openbaar Vervoer verbeterd.

Daarnaast heeft de Concessieverlener zich verbonden aan het Bestuursakkoord Zero-Emissie Busvervoer en zal dit naar verwachting ook voor het Convenant Circulair OV[15] gaan gelden. In dat kader verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie hoofdzakelijk Zero-Emissievoertuigen inzet en dat hij gebruik maakt van Hernieuwbare Energie. De Concessieverlener verwacht ook dat de Concessiehouder jaarlijks rapporteert over de maatregelen die hij treft ter verdere verduurzaming van de bedrijfsvoering en dat Reizigers en Stakeholders hier tevens over worden geïnformeerd.

11.1 Duurzame bedrijfsvoering

Duurzame bedrijfsvoering	
11.1.1	De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan initiatieven en onderzoeken van de Concessieverlener betreffende (innovaties op het gebied van) duurzaamheid. Voorbeelden van dergelijke onderzoeken zijn mogelijk (maar niet uitsluitend) onderzoek naar elektriciteits-/ brandstofgebruik, CO_2-emissies, fijnstof-emissies en materieelspecificaties.
11.1.2	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 geometrische energie).
11.1.3	Met het gebruik van Hernieuwbare Energie voor het laden/tanken van Zero-Emissievoertuigen, zoals omschreven in eis 11.1.2, ontstaat bij de Concessiehouder de mogelijkheid om verhandelbare emissierechten (zoals Hernieuwbare Brandstofeenheden) te verkrijgen. Hierbij geldt dat deze verhandelbare emissierechten ten goede komen aan de Concessieverlener tot het moment waarop de Concessiehouder de Concessie volledig uitvoert met Zero-Emissievoertuigen. Vanaf het moment dat hij de Concessie volledig met Zero-Emissievoertuigen uitvoert, komen verhandelbare emissierechten ten goede aan de Concessiehouder.
11.1.4	De Concessiehouder implementeert de CO_2-Prestatieladder en zorgt dat hij vanaf de start van de Concessie is gecertificeerd voor trede 5.
11.1.5	De Concessiehouder toont voor de start van ieder kalenderjaar door middel van een certificaat aan dat hij conform eis 11.1.4 (minimaal) gecertificeerd is voor trede 5.

11.2 Milieuprestaties Materieel

De Concessieverlener streeft, in lijn met het Bestuursakkoord Zero Emissie Busvervoer en het Convenant Circulair OV, naar een Concessie die volledig wordt uitgevoerd met Zero Emissievoertuigen. Het moment van realisatie van dit streven is echter afhankelijk van de oplossingen ten aanzien van de huidige netcongestie. De Concessieverlener onderzoekt op dit moment mogelijkheden om de problemen op het gebied van de netcongestie op te lossen. Bij publicatie van het Bestek wordt hierover uitsluitsel gegeven. Naar aanleiding hiervan kan onderstaande eisentabel nog worden aangepast.

14 https://www.rijksoverheid.nl/documenten/beleidsnotas/2023/02/03/nationaal-programma-circulaire-economie-2023-2030
15 Publicatie van dit document is voorzien in juni 2025

Milieuprestaties Materieel	
11.2.1	De Concessiehouder zet voor minimaal 2/3 (twee derde) van alle gereden dienstregelingskilometers binnen de Concessie uitsluitend Zero Emissievoertuigen in. Dit geldt ook voor Auto's die bedrijfsmatig of contractueel worden ingezet voor Personeel of vervoer van Personeel, tenzij hier door de Concessieverlener ontheffing voor verleend is.
11.2.2	De Concessiehouder spant zich maximaal in om een transitie naar volledige uitvoering van de Concessie met Zero Emissievoertuigen zo snel mogelijk te realiseren.
11.2.3	Zodra er gedurende de looptijd van de Concessie netaansluiting gerealiseerd is die inzet van extra Zero Emissie-voertuigen mogelijk maakt, breidt de Concessiehouder het aantal Zero Emissievoertuigen dienovereenkomstig uit.
11.2.4	Eisen ten aanzien van de milieuprestaties van Zero-Emissievoertuigen gelden ook voor de apparatuur ten behoeve van Klimaatbeheersing in de Voertuigen, zoals standkachels of airconditioning.
11.2.5	Het is de Concessiehouder niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Concessie-verlener af te wijken van de voorgeschreven milieuprestaties zoals beschreven in eisen 11.2.1 tot en met 11.2.4.
11.2.6	In geval van een ontheffing zoals bedoeld in eis 11.2.5 zet de Concessiehouder uitsluitend Voertuigen in die voldoen aan de strengste geldende uitstootnorm. Op dit moment betreft dat voor Bussen de Euro-VI uitstootnorm en voor Auto's de Euro-6 uitstootnorm.
11.2.7	De Concessiehouder is – met in achtneming van eis 11.2.1 en 11.2.4 – vrij in de keuze voor brandstof/energiedrager dan wel aandrijftechniek ten behoeve van de inzet van Zero-Emissievoertuigen.
11.2.9	In geval van inzet van Voertuigen rijdend op waterstof, garandeert de Concessiehouder gebruik van groene water-stof. Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om te verifiëren waar de inzet en het stallen van water-stofbussen wel en niet is toegestaan.

11.3 Overgang circulaire economie

Overgang circulaire economie	
11.3.1	De Concessiehouder stelt jaarlijks een Duurzaamheidsplan op waarin hij SMART aangeeft op welke wijze hij invulling geeft aan de duurzaamheidsdoelstellingen van de Concessieverlener. Het Duurzaamheidsplan omvat in ieder geval: • De maatregelen voor (her)gebruik van Materieel, materialen en grondstoffen die de Concessiehouder treft in het kader van circulariteit gedurende de Concessie, en • De maatregelen die de Concessiehouder neemt in de exploitatie en eigen bedrijfsvoering ten behoeve van een voortdurende beperking van CO_2-uitstoot, energieverbruik en grondstoffengebruik.
11.3.2	De Concessiehouder rapporteert uiterlijk drie maanden na afloop van ieder kalenderjaar aan de Concessieverlener over de duurzaamheidsmaatregelen die in het betreffende kalenderjaar zijn getroffen en de hiermee behaalde resultaten. Indien maatregelen niet (voldoende) in de beoogde effecten hebben geresulteerd doet de Concessie-houder hierbij verbetervoorstellen.
11.3.3	De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener voor elk type Zero-Emissievoertuigen dat nieuw is op het moment van eerste inzet in de Concessie een Materiaalpaspoort.

12 CONSUMENTENBESCHERMING EN REIZIGERSINSPRAAK

De Concessieverlener hecht waarde aan het betrekken van Reizigers en inwoners bij het vormgeven van het Openbaar Vervoer binnen het systeem van Publieke Mobiliteit. Om deze reden verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder zorg draagt voor een betrouwbare en zorgvuldige klantenservice en klachtenafhandeling. Door eisen te stellen aan klantenservice, klachtenafhandeling en het betrekken van relevante partijen beoogt de Concessieverlener bij te dragen aan een toegankelijk en inclusief mobiliteitssysteem.

Naast het melden van klachten en wensen dient het voor Reizigers ook mogelijk te zijn om hun mening over het Openbaar Vervoer te geven. De Concessiehouder neemt de suggesties van Reizigers ter harte om zo de uitvoering van het Openbaar Vervoer continu te kunnen verbeteren. Door middel van een Reizigershandvest communiceert de Concessieverlener naar de Reizigers welke kwaliteit zij van het Openbaar Vervoer kunnen verwachten en wat hun rechten zijn in het geval deze kwaliteit niet wordt gerealiseerd. Daarnaast verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder een constructieve relatie onderhoudt met het ROCOV.

12.1 Klantenservice en klachtenafhandeling

Klantenservice en klachtenafhandeling	
12.1.1	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 – 20:00 uur; ii. zaterdag: 8:00 – 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 maximale wachttijd voor het beantwoorden van de telefoon bedraagt 120 seconden, waarbij keuzemenu's, automatische antwoorden, het (opnieuw) in de wacht zetten van bellers, et cetera niet gelden als beantwoording van de oproep; d. de Concessiehouder geeft klachten die betrekking hebben op de Infrastructuur of het mobiliteitsbeleid binnen vijf werkdagen door aan de betreffende Wegbeheerder respectievelijk de Concessieverlener; e. de Concessiehouder geeft klachten en vergoedingsverzoeken die betrekking hebben op onderdelen van de Ketenreis die niet onder zijn verantwoordelijkheid vallen, binnen vijf werkdagen door aan de aanbieder van de desbetreffende Andere Mobiliteitsdienst, de desbetreffende MaaS-aanbieder of de desbetreffende concessiehouder; f. de Concessiehouder stuurt binnen vijf 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 d en sub e naar welke partij hij de klacht heeft doorgegeven, inclusief vermelding van de contactgegevens van deze partij; g. de Concessiehouder handelt klachten, met uitzondering van de klachten als bedoeld onder sub d en sub e, binnen tien werkdagen na indiening op correcte wijze af, dat wil zeggen dat hij minimaal een inhoudelijke reactie op de klacht geeft en uitsluitsel geeft over wat er met de klacht gebeurt. De Concessiehouder maakt hierbij geen onderscheid tussen klachten en restitutieverzoeken die bij hemzelf dan wel via Derden, waaronder MaaS-aanbieders worden ingediend; h. 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 i. 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.

Klantenservice en klachtenafhandeling	
12.1.2	In aanvulling op de reguliere Klantenservice beschikt de Concessiehouder over een Klantenservice die telefonisch en via sociale media bereikbaar is vanaf de vertrektijd van de eerste Rit in de Dienstregeling tot 15 minuten na de aankomsttijd van de laatste Rit in de Dienstregeling, waar Reizigers bijvoorbeeld contact mee kunnen opnemen in het geval van uitgevallen (laatste) Ritten.
12.1.3	De Concessiehouder wijst Reizigers er op zijn communicatiekanalen op dat het indienen van klachten over het Openbaar Vervoer uitsluitend bij de Concessiehouder kan plaatsvinden.
12.1.4	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.
12.1.5	De Concessiehouder werkt constructief mee aan bemiddelingspogingen van het Klachtenloket Openbaar Vervoer.
12.1.6	De Concessiehouder is aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.
12.1.7	De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener en het ROCOV ieder kwartaal een overzicht waarin is opgenomen: 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.
12.1.8	De Concessiehouder bewaart voorwerpen die reizigers hebben laten liggen, en stelt reizigers die iets verloren zijn in de gelegenheid hun bezit terug te krijgen. De Concessiehouder hanteert hiertoe een laagdrempelige en gebruiksvriendelijke regeling voor gevonden voorwerpen en maakt deze kenbaar aan de reizigers.

12.2 ROCOV en Stakeholderconsultatie

Samenwerking ROCOV	
12.2.1	De Concessiehouder verstrekt het ROCOV in ieder geval digitaal (en op verzoek op papier) een exemplaar van alle informatie-uitingen die de Concessiehouder richting reizigers verstuurt over de Concessie.
12.2.2	De Concessiehouder werkt actief mee aan het structureel versterken van de ervaringsdeskundigheid op het gebied van toegankelijkheid en Inclusiviteit in het OV al dan niet in ROCOV of via een separaat overlegorgaan.
12.2.3	De Concessiehouder biedt Gemeenten, 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.
12.2.4	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener in ieder geval na afloop van elk kwartaal over de door Gemeenten, 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.

12.3 Reizigershandvest

Reizigershandvest	
12.3.1	Concessiehouder brengt een Reizigershandvest uit, waarin hij aan de Reiziger duidelijk maakt welke mate van kwaliteit van het Openbaar Vervoer gegarandeerd wordt en welke rechten Reizigers hebben indien niet aan deze kwaliteit wordt voldaan. Het Reizigershandvest treedt in werking bij start van de Concessie en wordt vóór inwerkingtreding ter advisering voorgelegd aan het ROCOV. In het Reizigershandvest wordt ten minste aandacht besteed aan: • Punctualiteit; • Beschikbaarheid vervoer/zitplaatsgarantie; • Aansluitgarantie; • Thuis-breng-garantie/Vervangend Vervoer; • Persoonlijke service; • Reisinformatie; • Kaartverkoop; • Toegankelijkheid; • (Sociale) veiligheid/veilig en schoon; • Duurzaamheid, en • Compensatie bij vertragingen/ vergeten van uitchecken. Daarnaast vermeldt het Reizigershandvest: • Huisregels/Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer 2015 (of diens opvolger), en • Hoe Concessiehouder om gaat met suggesties en klachtenafhandeling.
12.3.2	Concessiehouder communiceert het Reizigershandvest breed aan Reizigers. Het Reizigershandvest is in ieder geval op de website (homepage) van Concessiehouder vindbaar te downloaden als PDF. Concessiehouders nemen het Reizigershandvest op in hun Inschrijving.

13 ONTWIKKELING IN SAMENWERKING

Het succes van het systeem van publieke 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. De Concessieverlener voorziet een belangrijke rol voor de Concessiehouder bij de implementatie van de Visie Publieke Mobiliteit. De Provincie is recent gestart met het opstellen van een Uitvoeringsagenda Publieke Mobiliteit. Deze agenda gaat een overzicht bevatten van concrete acties en maatregelen (aanvullend op het OV-netwerk), wie deze uitvoert, waar, wanneer en hoe de uitrol van de Publieke Mobiliteit wordt opgepakt in de praktijk. Dit hoofdstuk geeft een voorlopig beeld van:

- de rol die de Concessieverlener op dit moment voor de Concessiehouder voorziet in de Uitvoeringsagenda Publieke Mobiliteit naast zijn verantwoordelijkheid voor het Openbaar Vervoer per Bus in het Concessiegebied;
- de wijze waarop de Concessieverlener samen met de Concessiehouder wil werken aan de Uitvoeringsagenda Publieke Mobiliteit en dan in het bijzonder de uitvoering van de Concessie.

Zoals aangegeven werkt de Provincie op dit moment nog aan de Uitvoeringsagenda Publieke Mobiliteit. Eisen in dit hoofdstuk kunnen daarom nog aangepast worden als de uiteindelijke versie van de Uitvoeringsagenda Publieke Mobiliteit daar aanleiding toe geeft.

13.1 Ontwikkelrol Concessiehouder

De Concessieverlener voorziet een grote rol ervoor de Concessiehouder bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer per Bus in het Concessiegebied. De Concessieverlener verwacht dat op deze wijze de doelen van de Concessie en de implementatie van de ontwikkelperspectieven Noord-Holland Noord en Zuid-Kennemerland IJmond 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 (zie ook paragraaf 2.14). Bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer werkt de Concessiehouder nauw samen met de Concessieverlener en Stakeholders en neemt hij hen mee in de keuzes die hij vanuit zijn ontwikkelrol maakt.

Ontwikkelrol	
13.1.1	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.
13.1.2	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.
13.1.3	De Concessiehouder werkt bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie intensief samen met de Concessieverlener, Gemeenten (en in geval van concessiegrens-overschrijdende Lijnen ook de betrokken gemeenten in aangrenzende concessiegebieden), het ROCOV Noord-Holland, concessiehouders van aangrenzende concessies en aanbieders van andere vormen van Publieke Mobiliteit. De Concessiehouder neemt daartoe deel aan de in dat kader door de Concessieverlener georganiseerde overleggen.
13.1.4	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 Ontwikkelteam Publieke 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 marketingactiviteiten.

13.2 Ontwikkelplan

De Concessiehouder stelt in het kader van zijn ontwikkelrol, afhankelijk van de uiteindelijke looptijd van de Concessie, twee- tot driemaal tijdens de looptijd van de Concessie een Ontwikkelplan op. Jaarlijks stelt de Concessiehouder als nadere invulling van het Ontwikkelplan in ieder geval een Vervoerplan, een Tarievenplan, een Marketingplan, een (Fysieke) Veiligheidsplan, een Sociaal Veiligheidsplan en een Duurzaamheidsplan op.

Ontwikkelplan	
13.2.1	De Concessiehouder stelt voorafgaand aan de start van de Concessie een Ontwikkelplan op voor de periode tot en met december 2033 met een doorkijk tot het einde van de Concessie. Tijdens de looptijd van de Concessie stelt de Concessiehouder in ieder geval nog eenmaal een Ontwikkelplan op dat qua invulling ten minste gelijkwaardig is aan het eerste Ontwikkelplan en legt dit ter instemming aan de Concessieverlener. De Concessiehouder actualiseert het Ontwikkelplan jaarlijks.
13.2.2	De Concessiehouder beschrijft in het Ontwikkelplan:
a.	De visie van de Concessiehouder ten aanzien van de ontwikkelmogelijkheden van het Openbaar Vervoer tijdens de geldigheidsduur van het Ontwikkelplan en de daaropvolgende periode tot het einde van de Concessie. De Concessiehouder gaat daarbij in ieder geval in op de ontwikkelperspectieven Noord-Holland Noord en Zuid-Kennemerland IJmond, de doelen van de Concessie en de Vervoerkundige Kaders. Daarbij heeft de Concessiehouder nadrukkelijk oog voor een herkenbaar, eenvoudig te begrijpen en betrouwbaar aanbod dat bijdraagt aan zowel het behoud van bestaande Reizigers als het aantrekken van nieuwe Reizigers in alle regio's van het Concessiegebied;
b.	Ontwikkelstrategieën die op hoofdlijnen de wijze beschrijven waarop de Concessiehouder het Openbaar Vervoer gedurende de looptijd van de Concessie vormgeeft als een aantrekkelijk reisalternatief voor (potentiële) Reizigers. De Concessiehouder gaat daarbij in ieder geval in op: i. de rol van het Openbaar Vervoer in het systeem van Publieke Mobiliteit, met daarbij ten minste aandacht voor: • de samenhang tussen het aanbod aan Openbaar Vervoer van de Concessiehouder met het aanbod aan Openbaar Vervoer van andere concessiehouders en andere vormen van Publieke Mobiliteit; • het informeren van inwoners en bezoekers van het Concessiegebied over zowel het Openbaar Vervoer als over andere onderdelen van he systeem van Publieke Mobiliteit; • de partijen waarmee hij (eventueel) gaat samenwerken en de concrete diensten die hij aanbiedt om de Ketenreis voor Reizigers te vergemakkelijken; ii. het vergroten van het gebruik van het Openbaar Vervoer, met daarbij ten minste aandacht voor: • de zichtbaarheid, herkenbaarheid, vanzelfsprekendheid en coherentie van zijn aanbod aan Openbaar Vervoer (Lijnennet, productformules, uitstraling Materieel & Haltes, reisinformatie), • de onderwerpen Tarieven en Reisproducten, Mobility als a Service (MaaS), distributienetwerk en marketing, • de partijen waarmee hij (eventueel) gaat samenwerken en de concrete diensten die hij aanbiedt om de Ketenreis voor Reizigers te vergemakkelijken, • de vraag hoe hiermee een samenhangend aanbod wordt gecreëerd dat gebruiksvriendelijk is en dat door Reizigers als zodanig wordt herkend en erkend; iii. de vervoerkundige doorontwikkeling van de Concessie per regio in het Concessiegebied teneinde de bereikbaarheid van, naar en binnen alle regio's in het concessiegebied te verbeteren en de inclusiviteit en toegankelijkheid van het Lijnennet te borgen, waaronder ook de verbetering van het Lijnennet, de uitvoeringskwaliteit en het gebruiksgemak van het Openbaar Vervoer door (voorstellen voor) maatregelen op het snijvlak tussen verkeer en ruimtelijke inrichting.. Hiervoor stelt de Concessiehouder naast een concrete uitwerking van een Lijnennet (inclusief bedieningsniveau) tot einde van de periode het betreffende Ontwikkelplan ook een op de doelen van de Concessie gebaseerde lijnennetvisie (doorkijk Lijnennet in 2050) en licht redenerend vanuit deze visie toe hoe zijn voorstellen bijdragen aan de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer op de lange termijn. De Concessiehouder heeft daarbij in het bijzonder aandacht voor de doorontwikkeling van Concessiegrensoverschrijdende verbindingen tussen de Concessieverlener en de concessieverlener van de huidige concessie Amstelland-Meerlanden; iv. de verschillende typen Voertuigen die hij gedurende de looptijd van de Concessie inzet, met daarbij ten minste aandacht voor: • de inzetstrategie per productformule en/of Lijntype en regio waarbij de Concessiehouder oog heeft voor de respectievelijke functies van de Lijntypes; • de capaciteit en toegankelijkheid van de Voertuigen, • het moment waarop hij de Voertuigen gaat inzetten, • de mate waarin de verschillende typen Voertuigen bijdragen aan de realisatie van de doelstellingen van de Concessiehouder; v. een maatschappelijk verantwoorde uitvoering van de Concessie, met daarbij ten minste aandacht voor: • het welbevinden en welzijn van Reizigers, Personeel en inwoners van het Concessiegebied; • duurzaamheid en circulariteit; • actieve betrokkenheid in de Noord-Hollandse maatschappij;
c.	De resultaten (output) en de effecten (outcome) die hij met de uitvoering van zijn ontwikkelstrategieën verwacht te bereiken, waaronder de bereikbaarheid van bestemmingen in het Concessiegebied en op Concessiegrensoverschrijdende Trajecten (gebaseerd op veranderingen in deur-tot-deur-reistijd, -gemak, en comfort en onderzoek naar potentiële veranderingen in het aantal Reizigers) en de imagoverbetering van het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder onderbouwt 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;

Ontwikkelplan	
d.	Zijn ervaringen met en eventuele verbetervoorstellen voor de samenwerking met de Concessieverlener, het ROCOV Noord-Holland, Gemeenten en de aangrenzende Concessiehouders in de Vervoerregio Amsterdam en de provincies Fryslân, Flevoland en Zuid-Holland;
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 onderdelen van het systeem van Publieke Mobiliteit, waaronder de wijze waarop hij indien nodig nieuwe vrijwilligers werft;
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 onderdelen van het systeem van Publieke Mobiliteit;
h.	Welke risico's hij in relatie tot de ontwikkelstrategieën voorziet en hoe hij deze gaat beheersen;
i.	De samenhang tussen de onderdelen genoemd onder sub a tot en met h, en
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.
13.2.3	Jaarlijks stelt de Concessiehouder als nadere invulling van het Ontwikkelplan ten minste de volgende plannen op: a. Vervoerplan; b. Tarievenplan; c. Marketingplan; d. (Fysieke) Veiligheidsplan; e. Sociale Veiligheidsplan, en f. Duurzaamheidsplan.
13.2.4	De Concessiehouder evalueert de ervaringen en effecten van het in uitvoering zijnde Ontwikkelplan inclusief de onderliggende plannen.
13.2.5	In het Ontwikkelplan, niet zijnde het eerste Ontwikkelplan, beschrijft de Concessiehouder de wijze waarop hij de ervaringen en effecten uit de evaluatie meeneemt bij de doorontwikkeling van het Openbaar Vervoer in de aankomende periode.

13.3 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 Publieke Mobiliteit, heeft de Concessieverlener hierbij op dit moment 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 vormen van Publieke Mobiliteit die onderdeel zijn van de Ketenreis waar het Openbaar Vervoer (en het Vraagafhankelijke Vervoer, indien de Concessiehouder ervoor kiest om dit (gedeeltelijk) zelf aan te bieden) onderdeel van is. Het aanbieden van andere vormen van Publieke Mobiliteit zelf maakt geen deel uit van de Concessie.

De Concessiehouder wordt geacht andere vormen van Publieke Mobiliteit 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. 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 vormen van Publieke Mobiliteit en bij dit alles de landelijk vastgestelde MaaS-waardige bestekseisen in acht neemt.

Concessiehouder als Mobiliteitsmakelaar	
13.3.1	De Concessiehouder vervult in eerste instantie gedurende de Dienstregelingjaren 2028 tot en met 2033 de rol van Mobiliteitsmakelaar. Hiertoe beschikt de Concessiehouder over een eigen Platform of sluit hij zich aan bij een landelijk of Europees opererend Platform.
13.3.2	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 Vraagafhankelijke Vervoer op betreffende overstappunten, tussen Lijnen en Treinen, tussen Lijnen en veerdiensten, tussen Lijnen en openbaar vervoer van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden en tussen Lijnen en andere vormen van Publieke Mobiliteit die onderdeel zijn van de Ketenreis waar het Openbaar Vervoer onderdeel van is; b. het beperken van de wachttijd en loopafstand bij Aansluitingen; c. de afstemming van het Openbaar Vervoer met het openbaar vervoer van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden; d. het bieden van actuele informatie aan Reizigers, ook op het Platform, over de beschikbaarheid (in de vorm van een reisplanner) en Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten van alle vormen van Publieke Mobiliteit die onderdeel zijn van de Ketenreis waar het Openbaar Vervoer onderdeel van is;

Concessiehouder als Mobiliteitsmakelaar	
	e. het beschikbaar stellen van informatie over beschikbaarheid, Tarieven en voertuigcapaciteit van het Openbaar Vervoer via de NDOV-loketten, DOVA OV-data en als open data aan Derden; f. het doorverwijzen van Reizigers, ook op het Platform, naar het reserveringssysteem van door Derden aangeboden vormen van Publieke Mobiliteit, waaronder het zoveel mogelijk bieden van mogelijkheden aan Reizigers om ook andere vormen van Publieke Mobiliteit te boeken en te betalen; g. het bieden van informatie over actuele vertrektijden van en Aansluitingen op ander openbaar vervoer in het Voertuig; h. het in staat stellen van het Personeel tot het verschaffen van de informatie; i. het introduceren en accepteren van Vervoerbewijzen en Reisproducten van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden; j. het introduceren en accepteren van concessiegrensoverschrijdende Vervoerbewijzen en Reisproducten en van Vervoerbewijzen en Reisproducten voor combinaties van Openbaar Vervoer en andere vormen van Publieke Mobiliteit; k. het initiëren en uitvoeren van (gezamenlijke) marketingactiviteiten gericht op het stimuleren van Ketenreizen, en l. het doen van voorstellen aan Wegbeheerders voor verbetering van de inrichting, de bereikbaarheid en het comfort van Haltes.
13.3.3	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.
13.3.4	De Concessiehouder werkt mee aan de ontwikkeling en uitvoering van eventuele nieuwe Betaalwijzen voor de gehele Ketenreis.
13.3.5	De Concessiehouder dient voor 1 december 2032 een voorstel in bij de Concessieverlener voor de Invulling van de rol van Mobiliteitsmakelaar vanaf het Dienstregelingjaar 2034.
13.3.6	De Concessieverlener besluit over het voorstel van de Concessiehouder voor de Invulling van de rol van Mobiliteits-makelaar, waarbij de Concessieverlener al dan niet naar aanleiding van het voorstel van de Concessieverlener kan besluiten de rol van Mobiliteitsmakelaar vanaf Dienstregelingjaar 2034 anders of nader in te vullen.

MaaS-waardige bestekseisen	
13.3.7	De Concessiehouder voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen'.
13.3.8	De Concessiehouder implementeert wijzigingen binnen één jaar na publicatie van een gewijzigde of vervangende versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen'.

13.4 Overleg Concessieverlener en Concessiehouder

Goed en regelmatig overleg tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder draagt bij aan een kwalitatief goede uitvoering van de Concessie binnen de door de Concessieverlener gestelde kaders. Daarnaast kan de kennis en ervaring van de Concessiehouder bijdragen aan de implementatie van de andere onderdelen van de Visie Publieke Mobiliteit. 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 en de implementatie van de Visie Publieke Mobiliteit, waaronder de ontwikkelperspectieven Noord-Holland Noord en Zuid-Kennemerland IJmond.

De Concessiehouder neemt daarom deel aan alle overleggen die de Concessieverlener organiseert in het kader van de ontwikkeling en het beheer van de Concessie. De Concessieverlener en de Concessiehouder bespreken aan de hand van het online dashboard en/of de maandrapportages (zie hoofdstuk 14) in het beheeroverleg onder andere de uitvoering van het lopende Vervoerplan en de ontwikkelingen ten aanzien van de uitvoeringskwaliteit.

Ook neemt de Concessiehouder actief deel aan andere overleggen die de Concessieverlener organiseert, zoals overleggen in het kader van Sociale Veiligheid en marketing en overleggen over het bredere verkeers- en vervoersbeleid van de Provincie, waaronder overleggen in het kader van de Uitvoeringsagenda Publieke Mobiliteit.

Overleg Concessieverlener en Concessiehouder	
13.4.1	De Concessiehouder neemt actief deel aan alle door de Concessieverlener georganiseerde overleggen in het kader van de ontwikkeling en het beheer van de Concessie.
13.4.2	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.

Overleg Concessieverlener en Concessiehouder	
13.4.3	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, aan de hand van het online dashboard van de Concessieverlener en/of de Concessiehouder en maandrapportages van de Concessiehouder; 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.
13.4.4	De Concessiehouder neemt actief deel aan gesprekken in het kader van de Concessieverlenerstevredenheid.
13.4.5	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.

14 DATA EN MONITORING

Monitoring en sturing op de uitvoeringskwaliteit van de Concessie dragen bij aan de tevredenheid van Reizigers en andere Stakeholders. Door het benoemen van KPI's kan de Concessieverlener de prestaties van de Concessiehouder objectief meten en beoordelen. Waar nodig kan de Concessieverlener op basis van de KPI's bijsturen om de uitvoeringskwaliteit te blijven waarborgen.

Data speelt hierbij een belangrijke rol. De Concessieverlener hecht veel waarde aan de openbaarheid van gegevens en verwacht van de Concessiehouder dat deze data real-time aanlevert, zowel aan de Concessieverlener als aan landelijke servers. Daarnaast heeft het Openbaar Vervoer een centrale positie binnen het bredere systeem van Publieke mobiliteit. Om een geïntegreerd en gebruiksvriendelijk vervoersaanbod te ondersteunen, verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder dat deze relevante reisinformatie – zoals dienstregelingen en actuele reisinformatie – actief deelt. Op deze manier is het mogelijk voor derde partijen om op basis hiervan informatie of mobiliteitsdiensten aan te bieden.

14.1 Datalevering

Beschikbaar stellen en verstrekken gegevens	
14.1.1	De Concessiehouder verstrekt om niet de gegevens als bedoeld in het MIPOV 2025 (of een latere versie of een opvolger hiervan) en bijbehorende addenda, in de frequentie en vorm zoals beschreven in het MIPOV. Het betreft hier alle kernelementen, optionele en gelieerde elementen. De gelieerde elementen worden na verzoek daartoe van de Concessieverlener binnen 6 weken ter beschikking gesteld.
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 vormen van Publieke Mobiliteit en MaaS-aanbieders.
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.
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.

Leveren gegevens aan 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 Publieke Mobiliteit; b. het informeren van Stakeholders en inwoners; c. het vormgeven van verkeers- en vervoersbeleid van de Provincie; d. de aanbesteding van de opvolgende concessie(s) of van een aangrenzende concessies, en e. 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 'Concessiebijlage datasets OV'.

Leveren gegevens aan Concessieverlener	
14.1.11	De Concessiehouder levert op verzoek van de Concessieverlener binnen de gevraagde termijn onbewerkte gegevens verkregen via het gebruik van OVpay en/of andere mogelijke toekomstige Betaalwijzen in het uitgevraagde format aan de Concessieverlener. 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.
14.1.13	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.
14.1.14	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
14.1.15	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.
14.1.16	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

Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens	
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 uitvoering, een passend beveiligingsniveau, waarbij de risico's en de aard van de te beschermen persoonsgegevens in acht worden genomen. 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.
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. Ook bij het leveren van gegevens is eis 14.2.7 van toepassing.

14.3 Monitoring

Monitoring	
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 4.2; 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 4.3; d. OV-gebruik in termen van reizigersaantallen en reizigerskilometers; e. Reizigersopbrengsten per Lijn, waarbij het detailniveau van de rapportage in de Implementatieperiode van de Concessie wordt afgestemd; f. Aantallen klachten en aantallen Incidenten, en g. Eventuele aanvullende KPI's ter monitoring van de doelen van de Concessie die de Concessiehouder en de Concessieverlener gezamenlijk overeenkomen.
14.3.2	De Concessiehouder stelt na afloop van ieder Dienstregelingjaar een jaarrapportage op waarin hij ten minste: a. de voortgang van de uitvoering van de aangekondigde plannen en marketingactiviteiten 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, en d. de reizigerstevredenheid aan de hand van de uitkomsten van de Klantenbarometer of diens opvolger(s) analyseert en ingaat op de manier waarop hij zich inspant om het reizigerstevredenheid 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.
14.3.5	Concessiehouder dient Ritten via het IVS en het exploitatiebeheerssysteem te volgen en loggen, onder meer voor het controleren van de punctualiteitsnormen en aansturing van realtime Reisinformatie. Het aantal niet-gevolgde/niet-gelogde Ritten van het Regulier OV bedraagt maximaal 2%.
14.3.6	De Concessiehouder stelt jaarlijks een Jaarrapportage Assets op waarin hij de staat van de Assets beschrijft die onder de Overnameregeling vallen. De Concessiehouder bespreekt een concept van de Jaarrapportage Assets uiterlijk in het eerste kwartaal van het kalenderjaar dat volgt op het jaar waarop de Jaarrapportage Assets betrekking heeft met de Concessieverlener.
14.3.7	De Concessiehouder streeft continu naar een verbetering van de uitvoeringskwaliteit.
14.3.8	Ingeval de prestaties van de Concessiehouder ten aanzien van een KPI achterblijven bij de overeengekomen norm volgt de Concessieverlener het Protocol Sturing (Bijlage B5).

B BIJLAGEN BIJ HET ONTWERP PROGRAMMA VAN EISEN

B1 Begrippenlijst
B2 Vervoerkundig kader Concessieverlening NoordWest Noord-Holland
B3 Vervoerkundige Bijlagen
B4 Social Return
B5 Protocol sturing

B1 Begrippenlijst

Begrip	Definitie
Aansluiting	De mogelijkheid om binnen een beperkte, 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.
A-Knooppunt	Een knooppunt zoals opgenomen in Bijlage B3.6.
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, bijvoorbeeld: een Zero-Emissie-voertuig, 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 3 (Bedieningsperioden per Lijntype) van het ontwerp 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.
Batterij	Asset dat dient voor de opslag van elektriciteit ten behoeve van de aandrijving van een Zero-Emissievoertuig.
Beginhalte	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 van Betaalwijzen.
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.
Bezettingsgraad	De verhouding tussen de werkelijk gebruikte capaciteit en de totale capaciteit van het Materieel.
Bijlage	Een document horende 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.
B-Knooppunt	Een knooppunt zoals opgenomen in Bijlage B3.7.
Bp2000	Het Besluit personenvervoer 2000 (14 december 2000, Stb. 563), zoals deze van tijd tot tijd zal bestaan.
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.

Begrip	Definitie
Buslijn	Een Lijn uitgevoerd door een Bus.
Buurt	Een buurt zoals gehanteerd in de CBS-publicatie 'Kerncijfers Wijken en Buurten 2024' of diens opvolger(s).
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.
Buurtbuslijn	Een Lijn die wordt geëxploiteerd door een Buurtbusvereniging, als zodanig aangeduid in paragraaf 2.6 van het ontwerp Programma van Eisen.
Buurtbusvereniging	Een vereniging belast met de uitvoering van één of meerdere Buurtbuslijnen.
Centrale Verkeersleiding (CVL)	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.
CO_2-Prestatieladder	Een CO_2-managementsysteem bestaande 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 4.5 (Compensatieregeling) van het ontwerp Programma van Eisen.
Concessie (voluit: Concessie NoordWest Noord-Holland)	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 ontwerp 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/ Concessiegebied Noord West Noord-Holland	Het afgebakende gebied, waarbinnen de Concessiehouder van de Concessieverlener het recht krijgt tot exploitatie van het door hem te verrichten Openbaar Vervoer over de weg, zoals gespecificeerd in de Concessiebeschikking.
Concessiehouder	Vergunning houdende vervoerder waaraan de Concessie is verleend.
Concessieverlener	Gedeputeerde Staten van Noord-Holland.
Dalperiode	De tijdsperiode binnen de totale bedieningsperiode, niet zijnde de Spitsperiode.
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.
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.
Display	Een beeldscherm in een Voertuig of op een Halte waarop actuele Reisinformatie getoond wordt.
Dubbeldekker	Een Bus die bestaat uit twee verdiepingen.
Duurzaamheidsplan	Het plan zoals bedoeld in eis 11.3.1 van het ontwerp Programma van Eisen.
Eindhalte	De laatste Halte van een Lijn, zoals vermeld in de Dienstregeling.
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.
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-vervoer	Het vervoer dat mede wordt uitgevoerd in opdracht van 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.
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.

Begrip	Definitie
Gegarandeerde inzetperiode	De door de betreffende leverancier of fabrikant in de garantie vermelde minimale periode dat een Asset goed zal functioneren en dat strategische reserve-onderdelen en, in geval van Zero-Emissie-voertuigen, vervangende Batterijen beschikbaar zullen blijven.
Gelede bus	Bus die bestaat uit twee ten opzichte van elkaar scharnierende geledingen met een maximale lengte van 18,75 meter.
Gemeenten	De gemeenten Alkmaar, Bergen, Bloemendaal, Castricum, Den Helder, Dijk en Waard, Drechterland, Enkhuizen, Haarlem, Heemstede, Heiloo, Hollands Kroon, Hoorn, Koggenland, Medemblik, Opmeer, Schagen, Stede Broec, Texel, Uitgeest en Zandvoort
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/.
Gunningscriterium	Een maatstaf die gebruikt wordt om de Inschrijving te beoordelen en te bepalen welke Inschrijving de beste prijs-kwaliteit biedt.
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, 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.
Hemelsbrede afstand	Hemelsbrede afstand betreft: 1. indien zich tussen de Halte of het Station en een plek of adres geen onoverbrugbare barrière (zoals water of een snelweg) voor een Reiziger bevindt: de hemelsbrede afstand tussen de Halte of het Station en een plek of adres, of: 2. indien zich tussen de Halte of het Station en een plek of adres een onoverbrugbare barrière (zoals water of snelwegen) voor een Reiziger bevindt: de hemelsbrede afstand tussen de Halte of het Station en een plek of adres, maximaal tot aan de barrière, of: 3. indien zich tussen de Halte of het Station en een plek of adres een barrière bevindt, die door een Reiziger alleen kan worden overbrugd door een brug of tunnel: de hemelsbrede afstand tussen de Halte of het Station tot de brug of tunnel, vermeerderd met de hemelsbrede afstand tussen de brug of tunnel en de plek of adres.
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.
Hoofdrailnet	Spoorvervoerdiensten die als zodanig zijn aangewezen bij het koninklijk besluit, bedoeld in lid 1 van artikel 65 van de Wp2000.
Hotspot	Locatie of gebied binnen het Concessiegebied waar sprake is van een verhoogd risico op Incidenten.
Hottime	Specifieke tijdsperioden waarin de kans op verstoring van de (Sociale) veiligheid groter is dan gemiddeld.
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.
Implementatie-periode	Periode tussen de gunning van de Concessie en de start van de Concessie, waarin de Concessie-houder 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 verstoringen van de veiligheid, aanrijdingen, ongevallen, (natuur)rampen, brand, ontploffing, overstroming of storing op het hoog- of middenspanningsnet.

Begrip	Definitie
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 middels een Inschrijving een aanbieding doet voor de Concessie.
Inschrijving	De aanbieding die een Inschrijver naar aanleiding van het Bestek aan de Concessieverlener heeft uitgebracht.
Inschrijvingsleidraad	Een beschrijving van de aanbestedings- en beoordelingsprocedure, inclusief de Gunningscriteria, Standaardformulieren en bijbehorende Bijlagen.
Jaardienstregeling	De Dienstregeling die geldt voor een specifiek jaar.
Jaardienstregeling 2025	De Dienstregeling van de concessies Haarlem – IJmond en Noord-Holland Noord van het jaar 2025[16].
KAR	Korteafstandsradio, waarmee met een radiosignaal prioriteit wordt aangevraagd bij verkeerslichten en een Voertuig zich bij aankomst en vertrek van een Halte meldt.

Kern	Een Kern zoals gehanteerd in de CBS-publicatie 'Bevolkingskernen in Nederland 2021' of diens opvolger(s), waarbij tevens geldt dat:
	• De volgende Kernen als één Kern beschouwd worden en de inwonersaantallen bij elkaar opgeteld dienen te worden voor het bepalen van de verplichte bediening zoals opgenomen in het Programma van Eisen:
	  • Kernen Egmond aan Zee en Egmond aan den Hoef;
	  • Warmenhuizen en Tuitjenhorn; en
	  • Wervershoof en Kerkbuurt; en
	• De Kern Heerhugowaard/Scharwoude/Broek op Langedijk als drie aparte Kernen beschouwd wordt, te weten
	  • De Kern Sint-Pancras (bestaand uit het gebied van de Kern binnen de Wijk Sint-Pancras) met als bedieningseis minimaal een Basisverbinder die 90% van alle Adressen ontsluit conform eis 2.2.1
	  • De Kern Scharwoude (bestaand uit het gebied van de Kern binnen de Wijken Oudkarspel, Noord-Scharwoude, Zuid-Scharwoude en Broek op Langedijk) met als bedieningseis een Streeksprinter die 90% van alle Adressen ontsluit conform eis 2.2.1; en
	  • De Kern Heerhugowaard (bestaand uit het overige gebied binnen de Kern) met als bedieningseis een bediening conform de eis aan Kernen met >50.000 inwoners; en
	  • De volledige Kern Spaarndam als Kern gelegen in het Concessiegebied beschouwd wordt.

Kernprestatie-indicator (KPI)	Eenduidige eenheid om prestaties te meten/ kwantificeren en ontwikkelingen in prestaties te monitoren.
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.
Klantenbarometer	Onderzoek in opdracht van het CROW aangaande de kwaliteit van het openbaar vervoer, of diens opvolger(s).
Knooppunt	Een knooppunt zoals genoemd in Bijlage B3.6 (Knooppunten) bij het ontwerp Programma van Eisen.
Kustplaats	De plaatsen gelegen aan of in de buurt van de kust zoals gedefinieerd in eis 2.13.3 van het ontwerp Programma van Eisen.
Laadinfrastructuur	Alle noodzakelijke voorzieningen in de keten voor het opladen van Batterijen tussen de aansluiting van de netbeheerder en Zero-Emissievoertuigen.
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.
Landelijke Tariefindex (LTI)	Indexering waarbij consumentenorganisaties bij een wijziging om advies wordt gevraagd. De indexering komt tot stand door een weging van de loon-, energie- en inflatieontwikkeling. De weging hierbij wordt periodiek herijkt.
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 en zonder voorafgaande reservering door Reizigers.
Lijnennet	Alle Lijnen in het Concessiegebied inclusief concessiegrensoverschrijdende Lijnen die door de Concessiehouder zelf worden gereden volgens een Dienstregeling.

16 De Jaardienstregeling 2025 wordt als achtergrondinformatie bij het ontwerp Programma van Eisen gepubliceerd. Hierop kan niet worden gereageerd.

Begrip	Definitie
Lijnennetkaart	Een plattegrond met een overzicht van alle Lijnen in het Concessiegebied inclusief concessiegrens-overschrijdende Lijnen die door de Concessiehouder zelf en/of andere concessiehouders worden gereden volgens een Dienstregeling.
Lijnnummer	Een nummer dat wordt gegeven aan een bepaalde Lijn.
Lijntype	De soorten Lijnen zoals bedoeld in Tabel 3 van het ontwerp Programma van Eisen.
MaaS-aanbieder	Een organisatie die via een platform Mobiliteit als Dienst (Mobility as a Service) aanbiedt.
Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	Provinciaal beleid waarbij er bij inkoop nadrukkelijk aandacht is voor de effecten van inkoop op de omgeving (klimaat, milieu, grondstoffen) en sociale aspecten.
Maatwerkverbinder	Lijntype met de minimale frequenties en bedieningstijden zoals aangegeven in Tabel 3 en 4 bij het ontwerp Programma van Eisen.
Marketingplan	Het plan zoals bedoeld in eis 8.2.1 van het ontwerp Programma van Eisen.
Materiaalpaspoort	Een document dat ten minste beschrijft uit welke materialen een Voertuig bestaat en wat de herkomst van deze materialen is.
Materieel	De Bussen en Auto's die de Concessiehouder, of in zijn opdracht Derden, voor de uitvoering van de Concessie inzet, 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.
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.
Nachtlijn	Een Lijn waarvan de meerderheid van de Ritten rijdt tussen 01:00 en 06:00 uur.
Nota van Zienswijzen	Het document waarin de adviezen en reacties op het ontwerp Programma van Eisen zijn gebundeld en waarin de Concessieverlener aangeeft of, en zo ja op welke wijze, adviezen en reacties in de uiteindelijke versie van het Programma van Eisen zijn verwerkt.
Onderaannemer	Een Derde die – onder verantwoordelijkheid van de Concessiehouder – tot de Concessie behorend Openbaar Vervoer verricht.
Ontwikkelplan	Het plan van de Concessiehouder waarin hij zijn visie en ontwikkelstrategieën voor een periode van drie of vier jaar van de Concessie beschrijft.
Openbaar Vervoer	Tot de Concessie behorend voor eenieder openstaand personenvervoer volgens een Dienstregeling met een Auto of Bus, zoals gedefinieerd in de Wp2000.
OV-chipkaart	Landelijk elektronisch Vervoerbewijs dat gebruik maakt van de Mifare-technologie.
Overige lijn	Een Lijn, niet zijnde een R-net-Lijn, Stadsprinter, Streeksprinter, Wijkverbinder, Basisverbinder, Maatwerkverbinder of Buurtbuslijn met óf een specifieke doelgroep (zoals een Scholierenlijn) óf specifieke bedieningstijden.
Overmacht	Een omstandigheid als bedoeld in eis 4.4.1 van het Programma van Eisen.
Overnameregeling	De regeling die de overdracht van betreffende Assets aan het einde van de Concessie mogelijk maakt.
Overname-verplichting	Bijlage bij de Inschrijvingsleidraad.
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.
Personeelsmonitor	De Personeelsmonitor van CROW die 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 levert. Het onderzoek vindt elke twee jaar plaats bij alle openbaarvervoerbedrijven.
Plancyclus	De jaarlijkse cyclus van door de Concessiehouder op te leveren plannen.
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 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.

Begrip	Definitie
Productdrager	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.
Protocol Sturing	Bijlage bij het ontwerp Programma van Eisen 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-Holland.
Publieke Mobiliteit	Het geheel aan vervoervormen die voor eenieder open staan, zoals bedoeld in de Visie Publieke Mobiliteit 2024-2034.
Reisinformatieplan	Het plan zoals bedoeld in eis 6.1.5 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.
Reizigershandvest	Een document zoals beschreven in eis 12.3.1 van het ontwerp Programma van Eisen, waarin de rechten van de Reiziger worden toegelicht.
Reizigers-opbrengsten	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).
Restitutieregeling	Een regeling waarmee reizigers te veel geïncasseerde gelden kunnen terugkrijgen.
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 weg van punt A naar punt B die de Concessiehouder mag gebruiken om (een deel van) een Lijn langs te leiden.
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.
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.
Social Return	De bijdragen die ondernemingen en organisaties kunnen leveren aan het realiseren van een inclusieve arbeidsmarkt, waarin iedereen participeert naar vermogen.
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 10.4.1 van het ontwerp Programma van Eisen.
Spits	De tijdsperiode zoals aangeduid in Tabel 3 in het ontwerp Programma van Eisen.
Stadsprinter	Lijntype met de minimale frequenties en bedieningstijden zoals aangegeven in Tabel 3 en 4 bij het ontwerp Programma van Eisen.
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 Inschrijvingsleidraad heeft toegevoegd.
Streeksprinter	Lijntype met de minimale frequenties en bedieningstijden zoals aangegeven in Tabel 3 en 4 bij het ontwerp 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 7.3 van het ontwerp Programma van Eisen.
Tijdhalte	Door de Concessiehouder aangewezen Halte om de punctualiteit op een Lijn te kunnen waarborgen en monitoren.
Traject	Een deel van een Lijn.

Begrip	Definitie
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).
Trein	Een spoorvoertuig, bestaande uit één of meerdere treinstellen, bestemd voor het vervoer van personen over spoorwegen.
Treinstation	Een plaats waar Treinen stoppen en vertrekken en Reizigers in-, uit- of overstappen en/of goederen kunnen worden verladen.
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.
Vakantie-dienstregeling	Een Dienstregeling die de Concessiehouder gedurende de schoolvakanties in de regio Noord mag voeren conform het beschrevene in eis 2.13.2 van het ontwerp Programma van Eisen.
Vaste Voet	Het Tarief dat bij aanvang van een reis altijd in rekening wordt gebracht ongeacht het aantal afgelegde kilometers.
Veer	Vaartuig waarmee een Verbinding over water wordt onderhouden.
Verbeterplan	Een plan opgesteld door de Concessiehouder als herstelmogelijkheid door middel waarvan de Concessiehouder fouten herstelt, en alternatieven en/of oplossingen biedt voor door de Concessieverlener geconstateerde Tekortkomingen.
Verbinding	Een Lijn of combinatie van meerdere Lijnen tussen twee of meer Haltes of Kernen.
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.
VETAG	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.
Vraagafhankelijk Vervoer	Openbaar Vervoer tussen Haltes waarbij Reizigers een Rit vooraf te reserveren dienen.
VRI	Verkeersregelinstallatie.
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.
Wijk	Een wijk zoals gehanteerd in de CBS-publicatie 'Kerncijfers Wijken en Buurten 2024' of diens opvolger(s).
Wijkverbinder	Lijntype met de minimale frequenties en bedieningstijden zoals aangegeven in Tabel 3 en 4 bij het ontwerp Programma van Eisen.
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-Emissiebuurtbus, Zero-Emissievoertuig	Een Auto/Bus/Buurtbus/Voertuig die/dat vrij is van uitstoot van schadelijke stoffen gemeten aan de Auto/Bus/Buurtbus/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.

B2 Vervoerkundig kader Concessieverlening NoordWest Noord-Holland

Vervoerkundig kader aanbesteding Concessie NoordWest Noord-Holland

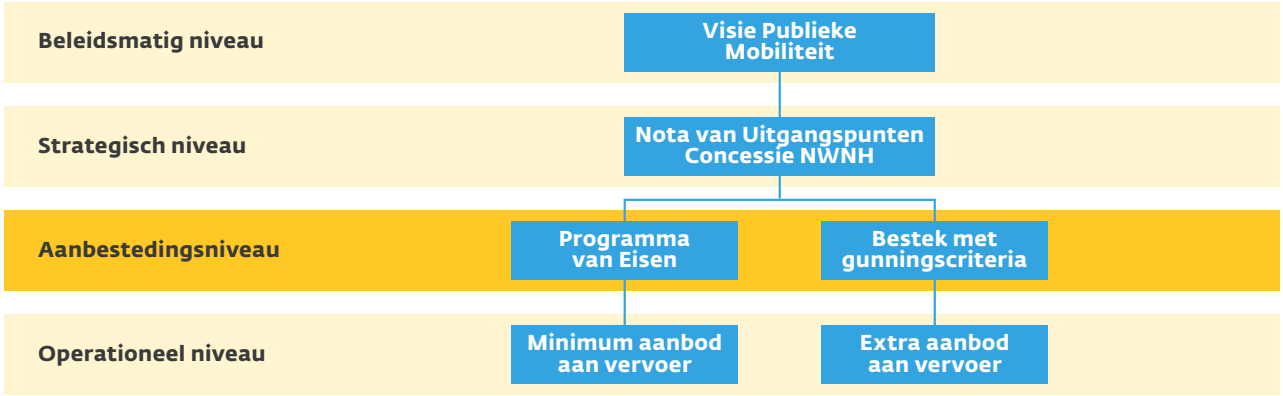
In dit document lichten wij toe hoe de Visie Publieke Mobiliteit en de Nota van Uitgangspunten voor de Concessie NoordWest Noord-Holland 2028-2038 vertaald is naar vervoerkundige kaders ten behoeve van het Programma van Eisen en de overige aanbestedingsdocumenten voor de aanbesteding van de concessie.

1. Van beleid naar bussen op straat

In de Nota van Uitgangspunten zijn de uitgangspunten voor de aanbesteding op basis van de vastgestelde Visie Publieke Mobiliteit van de Provincie Noord-Holland vastgelegd. In de aanbesteding zelf worden deze uitgangspunten geoperationaliseerd in criteria voor het verlenen van de concessie. Hierbij zijn twee documenten relevant:

1. In het Programma van Eisen worden de verplichtingen opgenomen waar de vervoerder tijdens de hele concessie-periode aan moet voldoen. Het Programma van Eisen beschrijft zo het minimumniveau aan openbaar vervoer dat elke vervoerder moet bieden.
2. In het Bestek worden de gunningscriteria geformuleerd op basis waarvan de inschrijvingen van vervoerders worden beoordeeld. De gunningscriteria stimuleren vervoerders om extra aanbod ten opzichte van het minimumniveau aan te bieden en dit aanbod zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de doelen voor het openbaar vervoer zoals opgenomen in de Nota van Uitgangspunten.

Beide documenten hebben dus complementaire functies om de vervoerders te sturen in het aanbieden van openbaar vervoer passend bij de wensen en verwachtingen van de Provincie en overige belanghebbenden zoals gemeenten en reizigersorganisaties. In dit document beschrijven wij hoe vanuit de Nota van Uitgangspunten vervoerkundige keuzes zijn vertaald naar het Programma van Eisen en de gunningscriteria.



Tabel 1: Hiërarchie van de uitwerking van het vervoerkundige aanbod van de nieuwe concessie.

Voor beide huidige concessiegebieden zijn in samenspraak met stakeholders opgestelde ontwikkelperspectieven opgesteld – het Ontwikkelperspectief Noord-Holland-Noord en het Ontwikkelperspectief Zuid-Kennemerland IJmond. De ontwikkelperspectieven beschrijven de ontwikkelrichtingen voor de komende jaren. De vervoerkundige kaders voor de aanbesteding worden dusdanig opgesteld dat ze compatibel zijn met de ontwikkelperspectieven. De focus in dit proces ligt ten behoeve van de aanbesteding op het formuleren van de eisen aan vervoerders en de wensen die verwerkt worden in de criteria voor de beoordeling. Anders dan in de ontwikkelperspectieven wordt in de vervoerkundige kaders daarom niet op het concrete lijnennetwerk ingegaan. Daarbij wil de Provincie ervoor zorgen om vervoerders de ruimte te bieden om de ontwikkelperspectieven op termijn door te kunnen voeren.

2. Van doelstellingen naar uitgangspunten

Vervoerkundige doelstellingen

In de Nota van Uitgangspunten heeft de Provincie Noord-Holland drie kerndoelen voor de concessie gedefinieerd.

1. **Bereikbaarheid**
   Het openbaar vervoer dient bij te dragen aan de verbetering van de economische bereikbaarheid van toplocaties en het vestigingsklimaat voor bedrijven, de klimaatopgave en de verdichtingsopgave (met name in de stedelijke gebieden). Dit is te vertalen naar een netwerk aan openbaar vervoer dat voor zoveel mogelijk mensen een aantrekkelijke reisoptie is. Hiervoor dient het netwerk voornamelijk zo ingericht te zijn dat de belangrijkste bestemmingen binnen een zo kort mogelijke tijd bereikbaar zijn. De focus ligt daarom op hoogfrequente, snelle, zeer betrouwbare en directe verbindingen in aanvulling op de trein.

2. **Toegankelijkheid & Inclusiviteit**
   Het openbaar vervoer dient als onderdeel van het netwerk aan Publieke Mobiliteit bij te dragen aan de toegankelijkheid van regionale voorzieningen voor iedereen in de provincie. Het netwerk aan Publieke Mobiliteit dient hiervoor beschikbaar te zijn voor iedereen in de regio en tijdens een zo lang mogelijke periode van de dag (uitgangspunt 06:00 – 01:00 uur). Het openbaar vervoer heeft daarin een belangrijke rol en dient daarom een lange bedieningsperiode te hebben en zo veel mogelijk bestemmingen aan te sluiten aan het netwerk. Daarbij wordt het openbaar vervoer aangevuld door deelvervoersystemen. Een vorm van flexvervoer kan daarbij ook onderdeel van de concessie voor openbaar vervoer worden.
3. **Duurzaamheid**
   Het Openbaar Vervoer dient bij te dragen aan het duurzame vervoer van reizigersstromen. Dit doel heeft vergelijkbare vervoerkundige implicaties als het doel *Borgen van bereikbaarheid*.

Regiogerichte aanpak bij de afweging van doelen

De Provincie realiseert zich dat het doel (1) samen met doel (3) (samengevat: *Duurzame bereikbaarheid*) en (2) *Toegankelijkheid & Inclusiviteit* een vervoerkundig spanningsveld vormen. Beschikbare middelen moeten verdeeld worden tussen enerzijds een (zo ver mogelijk) dekkende ontsluiting van het concessiegebied met het ov-netwerk en anderzijds een zo aantrekkelijk mogelijk aanbod op de verbindingen waar mensen het meeste van profiteren en daarom veel reizigers te verwachten zijn. Met andere woorden: meer verbindingen ter ontsluiting van kleinere kernen en wijken kunnen ten koste gaan van een beter aanbod op hoog gefrequenteerde verbindingen en andersom.

Om tot een goed evenwicht te komen, hanteert de Provincie een regiogerichte aanpak. De nieuwe Concessie NoordWest Noord-Holland kent diverse regio's met verschillende vormen van stedelijkheid en doelgroepen. Deze regionale kenmerken beïnvloeden de rol van het openbaar vervoer in het betreffende gebied. Terwijl alle drie doelen in het hele concessiegebied van belang zijn, ligt het accent per regio telkens anders. In landelijke gebieden ligt de kracht van het openbaar vervoer voornamelijk in het bieden van toegankelijkheid, terwijl op verbindingen tussen grotere kernen en in stedelijke gebieden de bereikbaarheidsopgave een grotere rol speelt.

Uitgangspunten per regio

De Provincie wenst dat het openbaar vervoer aansluit bij de uitgangspunten per regio. Daarbij heeft de Provincie de volgende uitgangspunten per deelgebied:

1. **Garantie bedieningsniveau landelijk gebied**
   Voorbeelden: Gemeente Hollands Kroon, gemeente Koggenland.
   Kenmerken: Het openbaar vervoer van en naar de kleine kernen (tot 5.000 inwoners) heeft voornamelijk de functie om bewoners verbindingen met grotere kernen en regionale voorzieningen te bieden. Bestaande reizigers zijn gehecht aan hun vaste verbindingen en haltes dichtbij de dorpskernen en hebben een grote behoefte aan zekerheid over het voortbestaan van hun lijn in de toekomst. Door het lage aantal bewoners en reizigers bestaat er alleen zeer beperkt potentieel om verbindingen uit te breiden.
   Uitgangspunten: De Provincie borgt in de aanbesteding dat het huidige niveau van openbaar vervoer zo veel mogelijk gecontinueerd wordt. Het overgrote deel van het huidige bedieningsniveau (ca. 90%) wordt vastgelegd in het Programma van Eisen. Via de gunningscriteria wordt de vervoerder daarnaast erop gestuurd om uitbreidingen ten opzichte van deze eisen aan te bieden en waar mogelijk extra reismogelijkheden in vorm van flexvervoer te bieden.
2. **Behoud en verbetering van bereikbaarheid tussen en binnen (middel)grote kernen**
   Voorbeelden: middelgrote kernen als Julianadorp, Zandvoort aan Zee en Medemblik; en grote kernen zoals Alkmaar, Hoorn, Den Helder en Heerhugowaard
   Kenmerken: Tussen middelgrote kernen (5.000-25.000 inwoners) en grote kernen (>25.000 inwoners) heeft het openbaar vervoer een grotere rol in de bereikbaarheidsopgave. In een aantal kernen wordt deze functie voornamelijk ingevuld door de trein, maar ook sommige busverbindingen bieden in de huidige situatie al lijnen met een hoge snelheid en deels hogere frequentie. Binnen de middelgrote kernen heeft het openbaar vervoer met name een inclusieve functie net als van en naar de kleine kernen. In grote kernen zoals Alkmaar, Den Helder, Hoorn en Heerhugowaard heeft het openbaar vervoer daarnaast ook een relevante rol in het verbinden van wijken met centrale (overstap-)locaties.
   Uitgangspunten: De Provincie zet erop in om huidige verbindingen te behouden en – waar zinvol – te versterken. In het Programma van Eisen wordt een categorie van snelle en frequente lijnen voor regionale verbindingen opgenomen (Streeksprinter) die voor middelgrote kernen zonder eigen treinstation verplicht wordt. Binnen de grotere kernen worden eisen gesteld aan binnenstedelijke verbindingen met als uitgangspunt het huidige niveau. In, van en naar Alkmaar is daarnaast op een aantal trajecten een verdere ontwikkeling van lijnen met een hoog

bedieningsniveau wenselijk. Voor een van deze trajecten – de verbinding tussen Heerhugowaard en Alkmaar – worden in het Programma van Eisen specifieke eisen opgenomen. In de gunningscriteria wordt ingezet op in ieder geval het behoud van het huidige bedieningsniveau op de overige snelle en frequente verbindingen. Waar mogelijk worden deze lijnen bij start of tijdens de looptijd van de concessie nog sneller en aantrekkelijker door directe routes en hogere frequenties.

3. **Uitbreiding en hervorming van bereikbaarheid binnen en tussen het stedelijke gebied**
   Voorbeelden: Haarlem & IJmond
   Kenmerken: Het openbaar vervoer heeft binnen het stedelijke gebied (kernen met >100.000 inwoners) een sterkere rol in de algemene bereikbaarheid van de regio. In de huidige situatie is het netwerk in veel gevallen gericht op een hoge ontsluiting en zeer korte loopafstanden naar haltes. Hierdoor is het netwerk inclusief, door de lage frequenties op een aantal verbindingen echter niet overal aantrekkelijk voor een brede groep mensen. In dichtbebouwde gebieden met duidelijke hoofdassen leidt dit ertoe dat het potentieel van het openbaar vervoer binnen de bereikbaarheidsopgave niet volledig benut wordt.
   Uitgangspunten: De Provincie streeft in deze regio naar een netwerk waarin de verbetering van de bereikbaarheid centraal wordt gesteld. Dit betreft met name de ontwikkeling of versterking van verbindingen met een (potentieel) groot aantal reizigers. Snellere en frequentere lijnen op deze verbindingen hebben het potentieel om de bereikbaarheid van belangrijke bestemmingen voor de meeste bewoners significant te verbeteren. De meeste reizigers zijn bereid om voor een verbetering van het aanbod ook langere loopafstanden te accepteren. De Provincie zet daarom in op hoogfrequente lijnen op specifieke trajecten in zeer dichtbebouwde gebieden en biedt daarbij de vervoerder de ruimte om het aanbod aan vervoer sterker te bundelen op deze verbindingen. De Provincie verwacht dat inschrijvers verbeteringen ten opzichte van het huidige niveau met name inzetten op de frequente verbeteringen. Tegelijkertijd dient de vervoerder ook rekening te houden met de behoeften van doelgroepen voor wie langere loopafstanden een uitdaging zijn. Hiervoor dient de vervoerder in ieder geval op de belangrijkste verbindingen (zoals bijvoorbeeld in Haarlem-Noord, binnen Schalkwijk en tussen Velserbroek en IJmuiden) lijnen met korte halteafstanden te continueren. Dit wordt in Programma van Eisen verankerd in een systematiek van eisen aan loopafstanden en minimale frequenties per lijntype.

Texel

Op Texel bestaan er door de verschillen tussen de seizoenen en het centrale belang van de verbinding naar de Veerhaven andere behoeften aan vervoer dan elders in de Provincie. Tegelijkertijd heeft de Provincie de ambitie om ervoor te zorgen dat het vervoeraanbod op Texel vergelijkbaar blijft met het aanbod in de rest van de Provincie. De Provincie hanteert daarom voor de bediening van Texel als uitgangspunt dat alle plaatsen op Texel bediend worden met een vorm van openbaar vervoer en daarbij over reismogelijkheden beschikken die aansluiting bieden op alle afvaarten van de veerdienst van en naar Den Helder. De huidige bediening met de Texelhopper sluit volgens de Provincie vanwege het zeer hoge aantal haltes minder goed aan bij deze uitgangspunten. Daarom wordt de huidige Texelhopper vervangen door een nieuw vraagafhankelijk systeem dat per kern en belangrijke bestemming op Texel een Halte bedient en in Den Burg en bij de Veerhaven aansluiting biedt van en naar de veerdienst en de vaste buslijn tussen De Koog, Den Burg en de Veerhaven.

Evenredige verdeling tussen huidige concessiegebieden

Naast de regiospecifieke uitdagingen ontstaat door de samenvoeging van de huidige twee concessiegebieden een technische opgave voor de aanbesteding om te voorkomen dat er een onevenwichtigheid in het aanbod tussen regio's ontstaat. De Provincie hanteert daarbij als uitgangspunt dat een in beide huidige concessiegebieden Noord-Holland Noord en Haarlem-IJmond een minimumniveau via het Programma van Eisen wordt vastgelegd waardoor een groot deel van het huidige aanbod geborgd blijft. Daarbovenop worden inschrijvers uitgedaagd om een aanbod passend bij de doelen en de kenmerken per regio uit te werken. Dit wordt vervolgens een van de kerncriteria bij de beoordeling van de inschrijvingen.

3. Nadere uitwerking binnen de aanbesteding

De uitgangspunten per gebied worden ten behoeve van de aanbesteding nader uitgewerkt als eisen aan de vervoerder (Programma van Eisen) en wensen die het kader voor de beoordeling vormen (gunningscriteria). De Provincie heeft daarbij per thema de volgende keuzes gemaakt:

3.1 Ontsluiting van het concessiegebied

Te bedienen kernen

In de huidige situatie biedt het openbaar vervoer verbindingen naar een groot aantal kernen. Bijna elke kern met meer dan 1.250 inwoners wordt bediend met een buslijn. Passend bij het uitgangspunt voor het landelijke gebied zet de Provincie erop in dat dit bedieningsniveau grotendeels behouden blijft. Daarom wordt het overgrote deel van het huidige bedieningsniveau voor kleine kernen opgenomen als eis in het Programma van Eisen. De vervoerder heeft op die manier nog een beperkte ontwikkelruimte om het aanbod tijdens de concessie beter aan te laten sluiten bij verbindingen passend bij de ontwikkelperspectieven en veranderde reisbehoeften van bewoners.

Een groot aantal van kleine kernen worden in de huidige situatie bediend door buurtbuslijnen. De Provincie gaat ervan uit dat deze lijnen voortgezet worden. Voor zeer kleine kernen (lager dan 1.250 inwoners) is geen bedieningseis opgenomen. Voor overige kleine kernen wordt bovenop het aanbod van de buurtbuslijn het huidige niveau van buslijnen uitgevraagd om te voorkomen dat er minder vervoer aangeboden wordt. Daarnaast geldt voor deze kernen dat in het geval een buurtbus opgeheven wordt, de vervoerder een kwalitatief vergelijkbaar alternatief moet bieden.

De Provincie heeft als wens om de toegankelijkheid van het netwerk te vergroten door ook kleinere kernen één reismogelijkheid per uur met vraagafhankelijk vervoer (flexvervoer) te bieden. Het aanbod van de inschrijvers wordt daarom onder ander erop beoordeelt in hoeverre ook kleine kernen bereikbaar blijven met het openbaar vervoer.

De eisen en wensen worden als volgt opgenomen:

Te bedienen kleine kernen	Programma van Eisen	Wens (gunningscriteria)
500-1.250 inwoners	Ontsluiting door bestaande buurtbussen, geen aanvullende bedieningseis	1x per uur een reismogelijkheid met flexvervoer van/naar een dichtbij-gelegen knooppunt (trein-/busstation)
1.250-2.500 inwoners	90% van het huidige bedieningsniveau (aantal ritten per dag) wordt gecontinueerd	100% van het huidige bedieningsniveau wordt gecontinueerd; daarbuiten 1x per uur een reismogelijkheid met flexvervoer
2.500-5.000 inwoners	Minimaal een vaste ov-lijn met een frequentie van 1x per uur op alle dagen van de week tot 23 uur (tenzij de kern ook in de huidige situatie door alleen een buurtbus bediend wordt)	100% van het huidige bedieningsniveau wordt gecontinueerd

Afstanden tot haltes

In de huidige concessie Noord-Holland-Noord zijn de lijnvoering en de te bedienen haltes voor een groot deel vastgelegd. In de concessie Haarlem-IJmond daarentegen zijn functionele eisen gesteld aan de ontsluiting door middel van maximale afstanden tot haltes. Daarbij gelden voor verschillende lijntypes afwijkende eisen op basis van het principe: hoe beter het aanbod van een lijn (frequenties en bedieningstijden), hoe langer de afstanden. Op basis van deze systematiek wordt de vervoerder de ruimte geboden om het netwerk passend bij de beoogde functie van het openbaar vervoer in te richten. In een op bereikbaarheid gericht aanbod zijn langere loopafstanden acceptabel, mits korte wachttijden op de halte gegarandeerd zijn. In een op inclusiviteit gericht aanbod zijn daarentegen kortere loopafstanden wenselijk in ruil voor hogere frequenties.

Het aantal te ontsluiten inwoners verschilt daarnaast per gebiedstype. In dichtbebouwd, stedelijk gebied zijn meer haltes nodig om inwoners te ontsluiten. Daarom moeten loopafstanden tot haltes hier korter zijn dan in meer landelijke gebieden. De Provincie kiest daarom ervoor om voor loopafstanden tot haltes verschillende eisen te stellen passen bij het betreffende gebied.
In de Visie Publieke Mobiliteit is daarnaast aangegeven dat voor het Basisnet (lijnen met een primaire functie voor de inclusiviteit van het netwerk) afstanden van tussen de 400 en 600 meter dienen te zijn.

De Provincie kiest ervoor om de systematiek van de concessie Haarlem-IJmond in het Programma van Eisen over te nemen en aan te sluiten bij de Visie Publieke Mobiliteit met de volgende criteria:

- In elke kern met >1.250 inwoners en in elke wijk met >2.000 inwoners en een bevolkingsdichtheid van minimaal 1.200 inwoners per km/2 binnen een grotere kern (>25.000 inwoners) heeft minimaal 90% van de woonadressen een bushalte of een treinstation binnen een acceptabele loopafstand. Hierbij zijn uitzonderingen nodig voor situaties waar door bijvoorbeeld infrastructurele beperkingen niet aan deze normen kan worden voldaan. Daarom geldt generiek dat als alternatief de bediening van de bestaande haltes in de huidige situatie volstaat.
- Als acceptabele afstand tot een halte geldt een hemelsbrede afstand (waarbij barrières zoals water en snelwegen niet meetellen) van.

Afstanden	Van een adres naar
400 meter	• een bushalte van een laagfrequente lijn (zie hieronder bij netwerk) of • een NS-station met een (laagfrequente) Sprinterbediening
600 meter	• een bushalte van een hoogfrequentie lijn (zie hieronder bij netwerk)
800 meter	• een NS-station met een (hoogfrequente) Sprinterbediening of Intercity-bediening
1.200 meter	• een centraal NS-station (alleen Alkmaar, Hoorn, Haarlem)

Met deze criteria wordt grotendeels aangesloten bij de huidige afstanden tot haltes. In landelijke gebieden zijn wijzigingen in de bediening niet aannemelijk. In stedelijke gebieden (met name Haarlem en IJmond) wordt de vervoerder gestimuleerd om een netwerk van lijnen met hogere frequenties aan te bieden passend bij de uitgangspunten.

3.2 Opbouw van het netwerk aan lijnen

Uitgangspunten netwerk aan lijnen

In de Visie Publieke Mobiliteit zijn heldere ambities voor de verbetering van de bereikbaarheid op basis van de volgende uitgangspunten opgenomen:

- Van 6.00 tot 1.00 uur dient altijd een vorm van Publieke Mobiliteit beschikbaar te zijn
- Het lijnennet is ingedeeld in hoogfrequente *R-net-Lijnen* (6x per uur in de spits), *Plusnet*-lijnen op verbindingen met een grote vervoervraag (minimaal 2x per uur overdag en 4x per uur in de spits) en Basisnet-lijnen op overige vaste verbindingen (minimaal 1x per uur overdag).

In het *Ontwikkelperspectief Zuid-Kennemerland IJmond* is daarnaast het uitgangspunt gedefinieerd dat alle lijnen een frequentie van minimaal 2x per uur kennen.

Om deze ambities te realiseren is een transitie van het lijnennet nodig van een netwerk met een grotendeels ontsluitend karakter en lage frequentie op de meeste lijnen (passend bij de doelstelling van een inclusief en toegankelijk netwerk) naar een lijnennetwerk met herkenbare hiërarchieën gebaseerd op een in principe evenredige, maar per regio passend bij diens kenmerken verschillende uitwerking van de doelstellingen bereikbaarheid en inclusiviteit. In het landelijke gebied, waar de focus op deze doelstelling ligt, wil de Provincie prioritair ervoor zorgen dat de bestaande lijnen gecontinueerd worden. Dit geldt ook voor de verbindingen met wijken binnen grotere kernen zoals in Hoorn, Alkmaar en Den Helder. Op de verbindingen naar middelgrote kernen en directe routes binnen het stedelijke gebied ziet de Provincie daarentegen grote kansen om het netwerk passend bij de bereikbaarheidsopgave anders in te richten. Daarom streeft de Provincie op deze verbindingen naar een hogere beschikbaarheid van het openbaar vervoer (hogere frequenties en langere bedieningstijden). Dit houdt ook in dat het netwerk eenvoudiger en vanzelfsprekender wordt voor de reiziger. De voorkeur van de Provincie is een netwerk met frequente en/of betrouwbare lijnen die voor zover mogelijk tijdens de hele bedieningsperiode rijden, geen routeafwijkingen kennen en een eenduidige functie in het netwerk hebben (die ook via productformules, reisinformatie en marketing helder gecommuniceerd worden). Lijnen die gericht zijn op een specifieke doelgroep of een specifiek tijdstip van de dag, ziet de Provincie graag voor zover mogelijk geïntegreerd worden in lijnen die de hele dag rijden. Daarnaast verwacht de Provincie dat de vervoerder zijn aanbod goed afstemt op het overige openbaar vervoer door zijn eigen concessiegrensoverschrijdende lijnen te continueren en goed aan te sluiten bij het aanbod aan te gedogen lijnen van andere concessiehouders in de regio. Dit maakt het netwerk eenvoudiger te begrijpen en versterkt het aanbod in het hele netwerk.

Lijntypes en hun kenmerken
Op basis van de uitgangspunten heeft de Provincie gekozen voor een gedetailleerdere uitsplitsing van de in de Visie Publieke Mobiliteit genoemde lijntypes. De in het Programma van Eisen op te nemen lijntypes sluiten zo beter aan bij de verschillende gebiedstypen:

Lijntype in *Visie Publieke Mobiliteit*	(Indicatief) lijntype Programma van Eisen	Rol en kenmerken
R-net	R-net	Volledig binnen productformule R-net uitgevoerde lijn: snel, hoogfrequent, herkenbare uitstraling
Plusnet (stad)	Stadsprinter	Snel en hoogfrequent op directe verbindingen binnen stedelijk gebied
Basisnet (stad)	Wijkverbinder	Betrouwbaar tussen wijken en centrum of knooppunten binnen grote kernen
Plusnet (streek)	Streeksprinter	Snel tussen middelgrote en grote kernen
Basisnet (streek)	Basisverbinder	Altijd beschikbaar tussen kleine en grote kernen

Tabel 2: Kenmerken lijntype.

Met de insteek van de categorisering en eisen aan lijntypes wordt invulling gegeven aan de wens van de Provincie voor een netwerk met lijnen met een heldere functie die voor zover mogelijk de hele bedieningsperiode beschikbaar zijn en een voor reizigers makkelijk te onthouden dienstregeling kennen. Binnen stedelijk gebied gaat de voorkeur uit naar een netwerkstructuur met hoogfrequente hoofdlijnen en goede overstapmogelijkheden in plaats van een netwerk met parallel lopende laagfrequente lijnen. Dit draagt bij aan een lijnennet dat voor reizigers herkenbaar, eenvoudig te begrijpen en betrouwbaar is.

Bedieningstijden en frequenties
De eisen aan minimale frequenties en bedieningstijden per lijntype zijn in het Programma van Eisen grotendeels bepaald op basis van het huidige niveau. De Provincie legt in de eisen bewust de focus op een betrouwbaar hoog aanbod tijdens de hele bedieningsperiode. De vervoerder wordt primair gevraagd om een aanbod met zo hoog mogelijke frequenties en bedieningstijden uit te werken dat tegelijkertijd bijdraagt aan een herkenbaar, eenvoudig en betrouwbaar netwerk. Voor de lijnen met de hoogste frequenties (in ieder geval de *Stadsprinters*) is daarom ervoor gekozen om buiten de spitsuren en de vroege avonduren beperkt hogere eisen te stellen. De wens van de Provincie is dat *Stadsprinters* op alle dagen van de week tot in ieder geval 21 uur 's avonds een frequentie van 4x per uur hebben. Dit maakt het openbaar vervoer op lange termijn aantrekkelijker voor een brede doelgroep met uiteenlopende reismotieven, en faciliteert trends zoals de flexibilisering van werktijden en de combinatie van werk met sociaal-recreatieve activiteiten. Op verbindingen met een hoog bedieningsniveau in de spits biedt de Provincie de vervoerder omgekeerd bewust de ruimte om het aanbod passend te maken bij de in de spits benodigde vraag per verbinding. De Provincie verwacht daarbij dat de vervoerder een aanbod uitwerkt dat minimaal vergelijkbaar is met het huidige niveau. De concrete eisen aan bedieningstijden en frequenties per lijntype zijn opgenomen het Programma van Eisen.

3.3 Verplichte verbindingen in het netwerk

In de huidige concessies is het netwerk grotendeels gericht op bieden van rechtstreekse verbindingen met treinstations en stadscentra. In het landelijke gebied is het netwerk uitgewerkt volgens het visgraatprincipe door aan te takken op het treinnetwerk. Hierdoor heeft bijna elke kern een verbinding met Amsterdam en met andere grote kernen binnen Noord-Holland met één overstap. De Provincie wil deze verbindingen behouden en kiest daarom als uitgangspunt dat elke kern in ieder geval een verbinding zonder overstap met een Treinstation heeft. Waar dat kansrijk is, wordt een rechtstreekse verbinding met het centrum van een stad geboden. Ter illustratie: Voor een grote kern als Wervershoof is het continueren van een snelle rechtstreekse verbinding met het centrum en station van Hoorn in ieder geval wenselijk, omdat dit voor Reizigers altijd de snelste verbinding is. Voor een kern als Andijk mag de vervoerder kiezen tussen een bediening die reizigers met een overstap in Bovenkarspel een snellere verbinding met Enkhuizen, Hoorn en andere bestemmingen biedt óf een comfortabele rechtstreekse busverbinding met Hoorn. De Provincie hanteert daarom de volgende uitgangspunten:

- Elke te bedienen kern heeft een rechtstreekse verbinding met minimaal één treinstation (uitgezonderd Texel). Dit kan dus ook een NS-station met een (laagfrequente) Sprinterbediening zijn.
- En elke kern met minimaal 2.500 inwoners heeft een rechtstreekse verbinding met een Knooppunt. Dit zijn de treinstations Den Helder, Schagen, Hoorn, Bovenkarspel, Alkmaar, Beverwijk, Haarlem, Heemstede-Aerdenhout en binnen Haarlem het knooppunt Delftplein en vanaf oplevering knooppunt Haarlem Nieuw Zuid.

Structurerende verbindingen in het landelijke gebied

Deze eisen aan verbindingen zorgen ervoor dat een groot deel van het huidige netwerk geëist wordt. Echter bestaan er in het landelijke gebied een aantal structurerende verbindingen van het netwerk die niet op één, maar op meerdere belangrijke knooppunten gericht zijn. Zo biedt de huidige lijn 135 bijvoorbeeld een doorgaande verbinding tussen Den Helder via Den Oever met Hoorn waardoor voor reizigers op tussengelegen kernen een rechtstreekse verbinding naar beide plaatsen en door de overstap op de regionale lijn 350 een verbinding met één overstap naar Alkmaar en Friesland gegarandeerd is. Om deze structurerende verbindingen te behouden, neemt de Provincie in het Programma van Eisen een lijst met verplichte rechtstreekse verbindingen op. Daarnaast beoordeelt de Provincie de inschrijvingen ook op de connectiviteit en integraliteit van het aanbod (rechtstreekse reismogelijkheden en reismogelijkheden met één overstap).

***Streeksprinter* (Plusnet streek) naar middelgrote kernen**

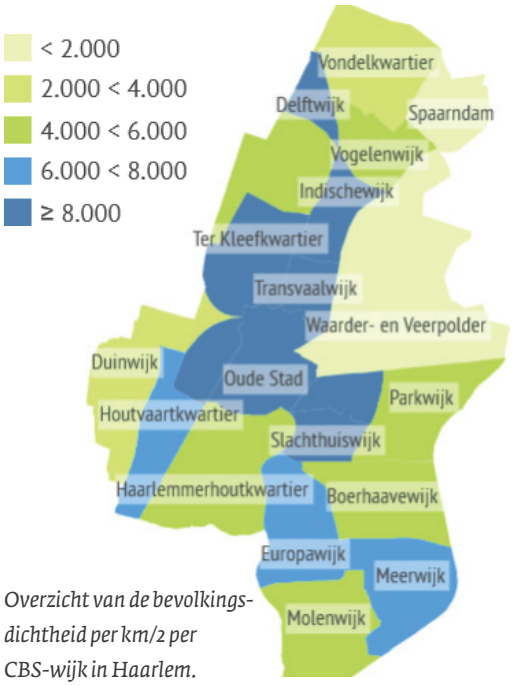
Van en naar middelgrote kernen (>5.000 inwoners) bestaan in de huidige situatie een aantal snelle verbindingen naar grotere kernen, zoals bijvoorbeeld de verbinding tussen Medemblik en Hoorn via de A7. De Provincie streeft ernaar dat deze verbindingen gecontinueerd en – waar mogelijk – verbeterd worden. In het Programma van Eisen wordt daarom geëist dat een middelgrote kern minimaal met een *Streeksprinter* (Plusnet streek) bediend moet worden. In het Programma van Eisen zorgen wij ervoor dat vervoerders kernen die nu een snelle verbinding hebben (zoals Medemblik), niet via een langzame route met elkaar kunnen verbinden (zoals bijvoorbeeld Medemblik – Wervershoof – Hoorn) om het aantal lijnen (in Noord-Holland-Noord) te reduceren.

***Wijkverbinder* (Basisnet stad) in grote kernen en steden**

Grotere kernen (>25.000 inwoners) en steden beschikken in de huidige situatie over eigen stadsnetlijnen die rechtstreekse verbindingen vanuit de wijken naar stations of grote knooppunten bieden. De Provincie zet erop in om deze verbindingen vanuit alle wijken te continueren. Als uitgangspunt geldt daarom dat elke wijk een rechtstreekse lijn naar een van de stations of knooppunten heeft zoals kernen met minimaal 2.500 inwoners. De eisen voor deze lijnen zijn voor steden (>50.000) inwoners bewust hoog (minimale frequenties van 2x per uur overdag) om het bedieningsniveau van wijken in het hele concessiegebied te borgen. Met name de grotere kernen als Hoorn en IJmond (Beverwijk, Heemskerk en Velsen) hebben zo de garantie dat het bedieningsniveau minimaal gelijk blijft. In steden zoals Haarlem en Alkmaar wordt tegelijkertijd de dichte ontsluiting van de wijken geborgd. Dit heeft daarnaast als gevolg dat weinig aantrekkelijke verbindingen met een uurdienst op stadslijnen worden voorkomen. In andere grotere kernen (25.000-50.000 inwoners) zoals Den Helder geldt daarentegen een lagere eis (een keer per uur) om de dichte ontsluiting van alle wijken te garanderen.

***Stadsprinter* (Plusnet stad) als katalysator voor betere bereikbaarheid van stedelijke regio's**

In grote steden zoals Haarlem en Alkmaar zet de Provincie in op een versterking van de bereikbaarheid. De wens gaat hier uit naar een eenvoudig te begrijpen netwerk aan (hoog-) frequente lijnen met een verbindende functie die uitgevoerd worden binnen een herkenbaar en uniek productformule en met capaciteitssterke bussen. Deze lijnen hebben het meeste effect op de bereikbaarheid binnen en tussen zeer dichtbebouwde gebieden met een groot aantal inwoners. Daarom gaan wij in onze eisen ervan uit dat verbindingen met Stadsprinters in ieder geval aangeboden moeten worden van, naar en tussen wijken in stedelijkheidsklasse 1 met minimaal 6.000 inwoners en een bevolkingsdichtheid van minimaal 6.000 inwoners per km/2 (= drie keer het minimum voor een te ontsluiten wijk). Hierdoor worden Stadsprinters verplicht voor verbindingen tussen de dichtbebouwde wijken in Haarlem en IJmond en diens uitlopers naar grote kernen en steden (zoals Zandvoort aan Zee en Amsterdam) waar ook in de huidige situatie al de lijnen met de hoogste frequenties rijden.



Overzicht van de bevolkingsdichtheid per km/2 per CBS-wijk in Haarlem.

In aanvulling op deze generieke eis heeft de Provincie de wens om een kwaliteitsimpuls op de verbinding tussen Alkmaar en Heerhugowaard te bieden. In de huidige situatie bieden twee lijnen 160 en 162) een snelle verbinding tussen de wijken van Heerhugowaard en het centrum van Alkmaar. Buiten de spits zijn de frequenties echter lager. Om op de verbinding een vanzelfsprekend aanbod te bieden, eist de Provincie dat op één corridor een *Stadsprinter* wordt geboden die in ieder geval Alkmaar Station en centrum met het centrum van Heerhugowaard verbindt. Hierdoor kunnen reizigers vertrouwen op een lijn die de hele dag door en in beide richtingen minimaal elk kwartier rijdt. De vervoerder krijgt de ruimte om de afweging te maken welke route kansrijker is om meteen bij start van de concessie op te waarderen.

In overige stedelijke gebieden schrijft de Provincie geen *Stadsprinter* voor, maar wordt de vervoerder doormiddel van de ruime ontsluitingseisen de ruimte gegeven om het netwerk (bij start van of tijdens de concessie) te herinrichten met als basis nieuwe *Stadsprinter*-verbindingen. De Provincie heeft in ieder geval voor de regio IJmond de voorkeur voor een eenvoudiger en aantrekkelijker netwerk dat bijdraagt aan een betere bereikbaarheid van de hele regio.

Overige lijnen
In de huidige situatie zijn daarnaast lijnen in het hele gebied aanwezig die specifieke doelgroepen (zoals scholieren) of bestemmingen (zoals kennisinstellingen) bedienen of die op specifieke tijdstippen rijden (zoals nachtlijnen en kustlijnen). De Provincie volgt hierbij als richtlijn dat lijnen die het aanbod structureel verbeteren, gecontinueerd blijven, of waar mogelijk geïntegreerd worden in het aanbod van lijnen die de hele dag over rijden. Dit betreft onder ander nachtlijnen en seizoenaanbod zoals de huidige lijn 84 naar Zandvoort aan Zee. Voor seizoensgebonden aanbod geldt verder het uitgangspunt dat op verbindingen met kustplaatsen in de relevante vakantieperiodes geen verslechteringen ten opzichte van de basisdienstregeling plaatsvinden en zomerverbindingen zoals de kustlijnen gecontinueerd worden.

Voor overige lijnen geldt dat de lijnen alleen gecontinueerd worden waar en voor zover dit noodzakelijk is of voor reizigers structureel van meerwaarde is. Dat betreft scholierenlijnen, spitslijnen en lijnen die bedrijventerreinen ontsluiten. Zo blijven huidige scholierenlijnen verplicht voor zolang de betreffende scholen bestaan of, in het geval van lijn 650, afspraken met andere provincies voor de bediening worden gemaakt. Voor bedrijventerreinen wordt geen bedieningseis opgenomen en laat de Provincie het aan de vervoerder om verbindingen aan te bieden die voor reizigers van meerwaarde kunnen zijn.

Aparte spitslijnen zijn volgens de Provincie in principe onwenselijk omdat deze lijnen niet bijdragen aan de herkenbaarheid en betrouwbaarheid van het aanbod en slechts beperkte verbeteringen voor de bereikbaarheid bieden. Wel zijn spitslijnen beperkt toegestaan om een kern met voornamelijk eenzijdige vervoerstromen beter te kunnen bedienen (zoals het bijvoorbeeld in Scharwoude nu het geval is). Ook de bedieningsvorm van de Energie&Health Campus in Petten blijft wenselijk omdat zo in de respectievelijk voor reizigers belangrijke richting een beter aanbod voor bewoners van Petten, Groet en Schoorl en voor bezoekers en werknemers van de Campus kan worden geboden.

3.4 Fasering en ontwikkelingen

Ingroeifase in het eerste jaar
In het huidige concessiegebied Noord-Holland-Noord is in de zomer van 2024 een nieuwe dienstregeling met ingrijpende wijzigingen in het lijnennet in kracht getreden. Om reizigers een duurzaam betrouwbaar aanbod aan openbaar vervoer te bieden, wil de Provincie de komende jaren geen verdere ingrijpende wijzigingen aan het lijnennet binnen Noord-Holland-Noord doorvoeren. Tegelijkertijd tonen ervaringen met de implementatie van concessies elders dat een ingroeiperiode voor de nieuwe vervoerder wenselijk is om een voor reizigers betrouwbaar en stabiel aanbod in de eerste maanden na overgang van de concessie te borgen. Om die redenen heeft de Provincie de keuze gemaakt om een fasering in het Programma van Eisen op te nemen:

- In de eerste twaalf maanden blijft het netwerk in het hele gebied – op wenselijke uitbreidingen van de dienstregeling (hogere frequenties en langere bedieningstijden) na – ongewijzigd.
- Vanaf juli 2029 heeft de vervoerder de ruimte om het netwerk volgens het Programma van Eisen te herinrichten.

Haarlem Knooppunt Nieuw Zuid
In Haarlem ontstaan met de komst van het Knooppunt Nieuw Zuid mogelijkheden voor verbeterde aansluitingen die het netwerk als geheel versterken. Reizigers kunnen profiteren van een betere spreiding van het aanbod over relevante trajecten. De Provincie verwacht dat het Knooppunt Nieuw Zuid in 2029 opgeleverd is. Vanaf dat moment wordt Nieuw-Zuid een volwaardig knooppunt in het netwerk en daarmee ook een alternatief voor Haarlem Station. Hierdoor is ook de verdere groei van het netwerk in lijn met de BRT-visie geborgd.

De Provincie wil de vervoerder de ruimte bieden om de mogelijkheden die Knooppunt Nieuw Zuid biedt, meteen na oplevering van het busstation te benutten. Indien het busstation niet op het moment van de ingang van een nieuwe dienstregeling gereed zal zijn, mag de vervoerder daarom ook tijdens het jaar de dienstregeling aanpassen om bijvoorbeeld betere aansluitingen te kunnen bieden en (lichte) veranderingen in het netwerk door te voeren die pas na oplevering van het busstation mogelijk worden. De Provincie eist daarbij wel dat eventuele veranderingen in de lijnvoering en het bedieningsniveau vooraf in het vervoerplan worden vastgesteld om alle belanghebbenden goed te betrekken bij de voorgestelde wijzigingen.

BRT Amsterdam en overige ontwikkelingen
In samenwerking met de Vervoerregio Amsterdam werkt de Provincie aan de uitrol van lijnen tussen Haarlem (Nieuw Zuid) en Amsterdam (Lelylaan en Zuid) in het kader van de BRT-visie. De Provincie hanteert als uitgangspunt dat de lijnen uit de BRT-visie niet opgenomen worden in de concessie, tenzij de exploitatie van deze lijnen bekostigt wordt door aanvullend budget. In het Programma van Eisen zijn deze verbindingen niet geëist en ook niet als optie opgenomen om te voorkomen dat de introductie van nieuwe buslijnen richting Amsterdam ten koste gaat van het bedieningsniveau binnen de concessie.

Daarnaast heeft de Provincie zelf de wens om een aantal kansrijke trajecten vanuit Haarlem richting Amsterdam te ontwikkelen, te weten een rechtstreekse verbinding vanuit Beverwijk via Haarlem Noord en Nieuw Zuid naar Amsterdam Zuid, en een rechtstreekse verbinding vanuit Haarlem via de A9 naar Schiphol Airport Plaza. De eerste verbinding met als werktitel lijn 244 is gebaseerd op een lijn die voor 2020 al geëxploiteerd werd en wordt nog voor start van de concessie als spitslijn geïntroduceerd. De Provincie neemt deze lijn daarom als verplichte lijn in het Programma van Eisen op. Op tweede verbinding ziet de Provincie als kansrijk omdat tussen Haarlem en Schiphol in de huidige situatie een snelle verbinding ontbreekt. De snelste reismogelijkheid bestaat met de trein met overstap in Amsterdam. De Provincie is voor deze lijn in gesprek met de Vervoerregio Amsterdam in hoeverre deze verbinding kan worden opgenomen in de concessie.

In Heerhugowaard ziet de Provincie de mogelijkheid om op termijn het netwerk sterker op het station te richten, mits er de hele dag een hogere frequentie van de IC-treinen naar Heerhugowaard wordt geboden. Als uitgangspunt voor het Programma van Eisen geldt daarom dat de vervoerder lijnen (exclusief de verplichte *Stadsprinter*) binnen Heerhugowaard met het station Heerhugowaard mag verbinden in plaats van Alkmaar, mits de IC-verbinding ook overdag en 's avonds 4x per uur of vaker geboden wordt. Dit biedt voor Heerhugowaard de kans om hogere frequenties op de buslijnen te realiseren.

In de Provincie Noord-Holland is sprake van een woningbouwopgave net zoals elders in het land. Daarom verwacht de Provincie dat de vervoerder inspeelt op een vroegtijdige ontsluiting van nieuwbouwlocaties binnen steden en kernen. De Provincie eist van de vervoerder dat deze locaties al in een vroeg stadium met openbaar vervoer ontsloten worden en heeft nadrukkelijk de wens dat vervoerders het grote potentieel van nieuwbouwlocaties voor gedragsinterventies in de mobiliteitskeuzes goed benutten door niet alleen beter ov-aanbod, maar ook doelgerichte acties zoals ov-probeeraanbiedingen. Tegelijkertijd wil de Provincie voorkomen dat budget voor het openbaar vervoer op besteed wordt aan de ontsluiting van nieuwbouwlocaties die op een voor openbaar vervoer ongunstige manier ingericht zijn (bijvoorbeeld door ongeschikte weginfrastructuur of omslachtige rijroutes). De Provincie behoudt zich daarom het recht voor om ontheffingen voor de eis aan vervoerders voor de ontsluiting van nieuwbouwlocaties te verlenen wanneer de Provincie de belangen van het openbaar vervoer bij de inrichting van nieuwbouwlocaties niet geborgd ziet.

Bijlage bij B2: Tabellen minimumniveau per kern en lijntype (Programma van Eisen)

Lijn	Bedienings-tijden (wkd/zat/zon)	Loop-afstanden tot halte	Frequenties Werkdagen (spits/over-dag/avond)	Frequenties zaterdagen (overdag/avond)	Frequenties zondagen (overdag/avond)
R-net	6/7/8-24 uur	600 meter	6/4/2	4/2	2/2
Stadsprinter	6/7/8-24 uur	600 meter	4/4/2	4/2	2/2
Wijkverbinder	6/7/8-23 uur	400 meter	2/2/1	2/1	1/1
Streeksprinter	6/7/8-23 uur	400 meter	2/2/1	1/1	1/1
Basisverbinder	6/7/8-23 uur	400 meter	1/1/1	1/1	1/1
andere lijn*	---	400 meter	---	---	---

Tabel B2.1: Bedieningsniveau per lijntype. **Maatwerkverbinder, Overige lijn, Nachtlijn*

Kern met aantal inwoners	Ontsluiting (minimaal 90% van adressen)	Lijnen
1.250-2.500	binnen 400m van een halte	Lijn met 90% van het huidige niveau
2.500-5.000 (zonder station)	binnen 400m van een halte	Basisverbinder
5.000-25.000 (zonder station)	binnen 400m van een halte of 400/800/1.200m van een treinstation	Streeksprinter
1.250-25.000 (met station)	binnen 400m van een halte of 400/800/1.200m van een treinstation	Lijn 90% van het huidige niveau
25.000-100.000	per wijk binnen 400/600m van een halte of 400/800/1.200m van een treinstation	Wijkverbinder/Stadsprinter
100.000+	per wijk binnen 400m/600m van een halte of 400/800/1.200m van een treinstation	Wijkverbinder/Stadsprinter

Tabel B2.2: Minimum bedieningsniveau per kern (Programma van Eisen).

B3 Vervoerkundige Bijlagen

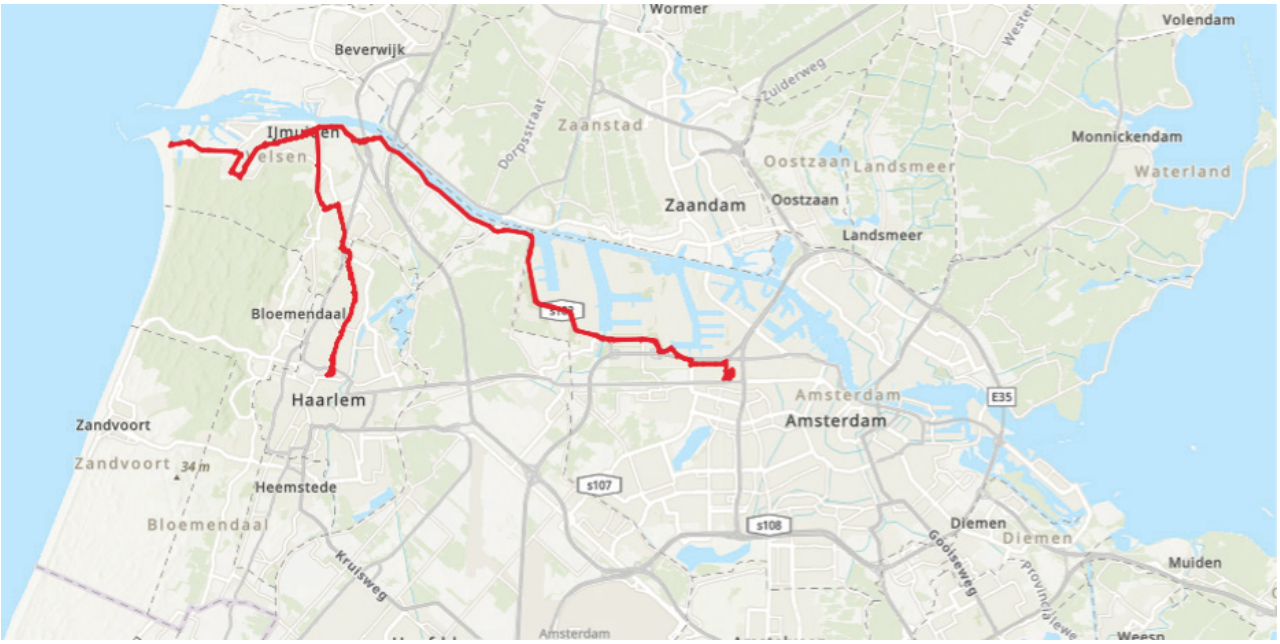
3.1 Dienstregelingsprocedure

1. De Concessiehouder organiseert tijdig een overleg met de Concessieverlener waarin de uitgangspunten voor het nieuwe Vervoerplan worden besproken.
2. Uiterlijk 34 weken voor de ingangsdatum van een nieuwe Dienstregeling zendt de Concessiehouder het concept-Vervoerplan aan de Concessieverlener, dat dient te voldoen aan het gestelde in eis 2.12.2 Onderdeel van het concept Vervoerplan is een overzicht van de ingebrachte ideeën en suggesties van Reizigers en Stakeholders, de reactie van de Concessiehouder daarop en van de resultaten van het consultatietraject.
3. Uiterlijk 3 weken nadat de Concessiehouder het concept Vervoerplan heeft verzonden organiseert de Concessiehouder een overleg met het ROCOV. Nadat dit overleg heeft plaatsgevonden, heeft het ROCOV nog 3 weken de tijd om schriftelijk advies uit te brengen over het voorstel op hoofdlijnen. Uiterlijk 3 weken nadat Concessiehouder het advies van de ROCOV heeft ontvangen, stelt de Concessiehouder het ROCOV in de gelegenheid om met hem overleg te voeren, tenzij de Concessiehouder de adviezen van het ROCOV onverkort zal overnemen in zijn voorstel voor de nieuwe Dienstregeling.
4. De Concessiehouder stelt de Gemeenten in de gelegenheid om gedurende een termijn van 6 weken nadat de Concessiehouder het concept Vervoerplan aan de Gemeenten heeft verzonden, schriftelijk advies uit te brengen over dit concept.
5. De Concessieverlener beoordeelt of het concept-Vervoerplan in overeenstemming is met de Concessievoorschriften en aansluit bij de doelen van de Concessie. In beginsel hanteert de Concessieverlener het gunningsmodel als vertrekpunt bij de beoordeling. De Concessieverlener kan aanwijzingen geven voor aanpassingen van het concept-Vervoerplan. Deze aanwijzingen zijn voor Concessiehouder bindend. Na aanpassing van het concept Vervoerplan geeft de Concessieverlener toestemming voor nadere uitwerking.
6. De Concessiehouder werkt vervolgens de nieuwe Dienstregeling uit conform het vastgestelde Vervoerplan en de Concessievoorschriften. De Concessiehouder zendt zijn voorstel voor de Dienstregeling uiterlijk 26 weken voor de ingangsdatum van een nieuwe Dienstregeling voor advies naar het ROCOV met afschrift naar de Concessieverlener.
7. Uiterlijk 3 weken nadat de Concessiehouder de concept-Dienstregeling heeft verzonden organiseert de Concessiehouder een overleg met het ROCOV. Nadat dit overleg heeft plaatsgevonden, heeft het ROCOV nog 3 weken de tijd om schriftelijk advies uit te brengen over de concept-Dienstregeling.
8. Uiterlijk 13 weken voor de ingangsdatum van een nieuwe Dienstregeling dient de Concessiehouder zijn definitieve voorstel voor het Vervoerplan inclusief Dienstregeling in bij de Concessieverlener en verzendt gelijktijdig een afschrift daarvan aan het ROCOV. De Concessiehouder geeft daarbij aan of, en zo ja, op welke wijze rekening is gehouden met de adviezen van het ROCOV en de Gemeenten dan wel om welke redenen de Concessiehouder van onderdelen van deze adviezen is afgeweken.
9. Uiterlijk 6 weken na ontvangst van het voorstel voor de nieuwe Dienstregeling geeft de Concessieverlener aan of de nieuwe Dienstregeling in overeenstemming is met de Concessievoorschriften. Indien dit niet het geval is, kan de Concessieverlener aanwijzingen geven om het voorstel in overeenstemming te brengen met de Concessievoorschriften. Deze aanwijzingen zijn voor de Concessiehouder bindend. Vervolgens stelt de Concessieverlener het definitieve Vervoerplan en de definitieve Dienstregeling vast.
10. De Concessiehouder levert uiterlijk 4 weken voorafgaand aan de ingangsdatum van de nieuwe Dienstregeling de Dienstregelingsgegevens aan conform eis KV1.5 in het door DOVA gepubliceerde document “Concessiebijlage datasets OV”.

3.2 Eisen gesteld aan de productformule R-net

[PM]

3.3 Verplichte Routes R-netlijnen



Deze kaart geeft de verplicht met R-netlijnen (of Stadsprinters met frequenties en bedieningstijden conform de eisen aan R-netlijnen) te bedienen Routes weer.

3.4 Concessiegrensoverschrijdende Trajecten behorende tot de Concessie

De Concessiehouder dient de in onderstaande tabel opgenomen Concessiegrensoverschrijdende Trajecten te bedienen of heeft het recht om deze Trajecten te bedienen conform het bepaalde in het Programma van Eisen of met een vergelijkbaar bedieningsniveau als in de Jaardienstregeling 2025. Als verplicht te bedienen grensoverschrijdend Traject geldt daarbij het Traject dat door de huidige lijnen bediend wordt. In het overzicht zijn alleen de grensoverschrijdende Trajecten en niet de gehele route per Lijn opgenomen.

Traject	Lijnnr.*	Verplicht of facultatief
Haarlem Delftplein – Spaarndam	12	Verplicht
Haarlem Spaarnwoude – Halfweg-Zwanenburg station – Amsterdam Burgemeester de Vlugtlaan – Amsterdam Willem de Zwijgerlaan – Amsterdam Elandsgracht	80, N80	Verplicht
Haarlem Spaarnwoude – Halfweg-Zwanenburg	680	Facultatief
Avenhorn – Noordbeemster Oosthuizerweg	128	Verplicht
Schermerhorn – Noordbeemster Oosthuizerweg – Middenbeemster – Zuidoostbeemster – Purmerend, Tramplein	129	Verplicht
IJmuiden – Velsen Zuid – Haarlemmerliede – Westpoort – Amsterdam Sloterdijk	382	Verplicht
Haarlem station → Cruquius Spaarne Werkt	567	Verplicht
Haarlem station → Cruquius Spaarne Werkt	568	Verplicht
Cruquius Spaarne Werkt → Haarlem station	569	Verplicht
Enkhuizen – Lelystad	650	Verplicht
Haarlem Nieuw Zuid – Hoofddorp station – Schiphol Airport Plaza – Amstelveen, busstation – Amsterdam Bijlmer Arena	N30	Verplicht
Haarlem Nieuw-Zuid – A9 – Schiphol Airport Plaza (geen bediening van overige Haltes buiten het Concessiegebied toegestaan)	--	Facultatief
Haarlem Nieuw-Zuid – A9 – Amsterdam Lelylaan station (geen bediening van overige Haltes buiten het Concessiegebied toegestaan)**	--	
Haarlem Nieuw-Zuid – A9 – Amsterdam Amstelveenseweg – Amsterdam Zuid	(244)***	Verplicht

* *Genoemd worden de Lijnnummers zoals die gehanteerd worden in Dienstregelingsjaar 2025.*

** *Op het hele Traject is geen bediening zonder voorafgaande instemming van de Concessieverlener toegestaan.*

*** *Werktitel voor de Lijn Haarlem Delftplein – Amsterdam Zuid.*

3.5 Te gedogen lijnen binnen het Concessiegebied

De Concessiehouder heeft een gedoogplicht voor Openbaar Vervoer en andere vormen van collectief vervoer dat niet tot de Concessie behoort, waaronder:

- Bestaande of nieuw in te stellen grensoverschrijdende lijnen die behoren tot andere Concessies;
- Het Openbaar Vervoer per Trein binnen het Concessiegebied, evenals Bussen die als onderdeel van de Hoofdrailnet-concessie worden gereden (treinvervangende Bussen);
- Openbaar Vervoer per Bus of Auto waarvoor de Provincie een ontheffing heeft verleend als bedoeld in artikel 29 van de Wp2000;
- Taxidiensten;
- Bestaande en nieuw in te stellen collectief vraagafhankelijke vervoersystemen of regiotaxisystemen;
- Veerdiensten en Openbaar Vervoer over water;
- Supportersvervoer en vervoer van en naar specifieke Evenementen;
- Internationaal lijndienstvervoer per Auto of Bus, niet vallend onder de definitie van Openbaar Vervoer, en
- Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen die niet behoren tot de wettelijke definitie van Openbaar Vervoer alsmede Aanvullende Mobiliteitsoplossingen.

De Concessiehouder dient in ieder geval Lijnen van het Openbaar Vervoer per Bus en Auto op de volgende Trajecten binnen het Concessiegebied rijden en die behoren tot andere concessies, te gedogen. Als verplicht te gedogen Route geldt daarbij de door de huidige Lijnen bediende Route. In het overzicht zijn alleen de te gedogen Trajecten en niet de hele Route per Lijn opgenomen.

Traject	Lijnnummer*
Alkmaar – Winkel - Middenmeer – Wieringerwerf - Den Oever - Afsluitdijk -	350
Hoorn - Edam	314
Hoorn Oscar Romero - Station - Edam	614
Hoorn - Volendam	N14
De Rijp Wollandje – Westbeemster-, Midden- en Zuidoostbeemster	416
De Rijp - Westbeemster	100
De Rijp Wollandje - Middenbeemster	305
Beverwijk - Nauerna	65
Haarlem - Heemstede-Aerdenhout - Vogelenzang - Hillegom	250, 850
Bennebroek - Zwaanshoek	401
Haarlem - Hoofddorp - Schiphol Zuid	340
Haarlem - Hoofddorp - Schiphol Plaza	300
Haarlem - A9 - Amsterdam Bijlmer Arena	255
Haarlem - A9 - Amsterdam Amstelveenseweg	346
Haarlem - A9 - Badhoevedorp	356
Den Helder - Julianadorp - Callantsoog – Petten **	851
Bergen - Bergen aan Zee**,***	866
Castricum - Bakkum - Castricum aan Zee**	868

* *Genoemd worden de Lijnnummers zoals die gehanteerd worden in Dienstregelingsjaar 2025.*

** *De Concessiehouder gedoogt op deze Trajecten een Lijn die in de zomermaanden juli en augustus rijdt met een bedieningsniveau vergelijkbaar met de huidige kustbuslijnen.*

*** *De Concessiehouder hoeft op dit Traject geen Lijn te gedogen indien hij ervoor kiest om een bedieningsniveau vergelijkbaar met de huidige kustbuslijn 866 zoals opgenomen in de Dienstregeling 2025 zelf te bedienen.*

3.6 Knooppunten

A-Knooppunten:

- Alkmaar station
- Beverwijk station
- Bovenkarspel-Grootebroek station
- Den Helder station
- Haarlem station
- Heemstede-Aerdenhout station
- Hoogkarspel station
- Hoorn station
- Schagen station
- Haarlem, Delftplein
- Haarlem, Nieuw Zuid (vanaf ingebruikname van het busstation)

B-Knooppunten:

- Alle andere Treinstations in het Concessiegebied (voor zover bediend door de Concessiehouder)

Overige Knooppunten binnen het Concessiegebied:

- Abbekerk, Busstation;
- Den Burg, Elemert/Centrum
- Den Helder, Steiger TESO-boot;
- Den Oever, busstation;
- 't Horntje, Veerhaven
- Winkel, Transferium
- Heemskerk, Centrum;
- IJmuiden, Dennekoplaan;
- Haarlem, Delftplein/Spaarne Gasthuis;
- Haarlem, Centrum/Houtplein;
- Haarlem, Europaweg/Schipholweg [b];
- Haarlem, Schalkwijk Centrum;

Overige Knooppunten buiten het Concessiegebied:

- Amsterdam De Vlugtlaan
- Amsterdam Elandsgracht
- Amsterdam Sloterdijk
- Amsterdam Zuid
- Purmerend Tramplein
- Lelystad Centrum (Treinstation – momenteel alleen met een Overige lijn)
- Amstelveen Busstation (momenteel alleen met een Nachtlijn)
- Amsterdam Bijlmer/ArenA (momenteel alleen met een Nachtlijn)
- Amsterdam Lelylaan (zodra de bediening met een BRT-lijn wordt vereist)
- Hoofddorp Station (momenteel alleen met een Nachtlijn)
- Knooppunt Schiphol Noord (momenteel alleen met een Nachtlijn)
- Schiphol Plaza (momenteel alleen met een Nachtlijn)
- Noordbeemster, busstation/Oosthuizerweg
- Purmerend, Tramplein

3.7 Overzicht te bedienen Kernen, Wijken en Buurten in het Concessiegebied

1. **Verplicht te bedienen Kernen**
   Overzicht van de verplicht te bedienen Kernen vanaf 1.250 inwoners in het Concessiegebied, gebaseerd op de CBS-publicatie 'Bevolkingskernen in Nederland 2021'. Om te voldoen aan de betreffende eisen gaat de inschrijver uit van de meest actuele gegevens.

Concessie	Kern	Inwoners
Haarlem-IJmond	Groot-Haarlem	208270
Haarlem-IJmond	IJmond	119430
Noord-Holland Noord	Groot-Alkmaar	103470
Noord-Holland Noord	Heerhugowaard/Scharwoude/Broek op Langedijk[17]	75880
Noord-Holland Noord	Hoorn	73615
Noord-Holland Noord	Den Helder	40970
Noord-Holland Noord	Heiloo	22835
Noord-Holland Noord	Castricum	22500
Haarlem-IJmond	Velserbroek/Santpoort-Noord	22025
Noord-Holland Noord	Bovenkarspel/Grootebroek/Lutjebroek	21135
Noord-Holland Noord	Schagen	18600
Noord-Holland Noord	Enkhuizen	18225
Haarlem-IJmond	Zandvoort	16030
Noord-Holland Noord	Julianadorp	14165
Noord-Holland Noord	Uitgeest	13165
Noord-Holland Noord	Bergen	11595
Noord-Holland Noord	Hoogwoud/Opmeer	8980
Noord-Holland Noord	Medemblik	8400
Noord-Holland Noord	Hoogkarspel	7820
Noord-Holland Noord	Anna Paulowna	7225
Noord-Holland Noord	Limmen	6980
Haarlem-IJmond	Bennebroek/Zwaanshoek	6825
Noord-Holland Noord	Den Burg[18]	6565
Noord-Holland Noord	Wervershoof[19]	5950
Noord-Holland Noord	Wognum	5355
Noord-Holland Noord	Obdam	5320
Noord-Holland Noord	Warmenhuizen[20]	5145
Noord-Holland Noord	Wieringerwerf	5065
Noord-Holland Noord	Winkel	4865
Noord-Holland Noord	Hippolytushoef	4680
Noord-Holland Noord	Graft/De Rijp	4635
Noord-Holland Noord	Akersloot	4545
Noord-Holland Noord	Egmond aan Zee[21]	4520
Haarlem-IJmond	Spaarndam	3795
Noord-Holland Noord	Venhuizen	3730

17 De Kern Heerhugowaard/Scharwoude/Broek op Langedijk wordt beschouwd als drie aparte Kernen, te weten
- De Kern Sint-Pancras (bestaand uit het gebied van de Kern binnen de Wijk Sint-Pancras) met als bedieningseis minimaal een Basisverbinder die 90% van alle Adressen ontsluit conform eis 2.2.1;
- De Kern Scharwoude (bestaand uit het gebied van de Kern binnen de Wijken Oudkarspel, Noord-Scharwoude, Zuid-Scharwoude en Broek op Langedijk) met als bedieningseis een Streeksprinter die 90% van alle Adressen ontsluit conform eis 2.2.1; en
- De Kern Heerhugowaard (bestaand uit het overige gebied binnen de Kern) met als bedieningseis een bediening conform de eis aan Kernen met >50.000 inwoners.

18 Voor de Kernen op het eiland Texel gelden aparte bedieningseisen, deze zijn opgenomen in paragraaf 2.9.
19 Deze Kern dient samen met de Kern Kerkbuurt (zonder bedieningseis) als één Kern beschouwd te worden.
20 Deze Kern dient samen met de Kern Tuitjenhorn als één Kern beschouwd te worden.
21 Deze Kern dient samen met de Kern Egmond aan den Hoef als één Kern beschouwd te worden.

Concessie	Kern	Inwoners
Noord-Holland Noord	Andijk	3590
Noord-Holland Noord	Middenmeer	3230
Noord-Holland Noord	Avenhorn/De Goorn	3175
Noord-Holland Noord	Tuitjenhorn[22]	3100
Noord-Holland Noord	Schoorl	2885
Noord-Holland Noord	Egmond aan den Hoef[23]	2865
Noord-Holland Noord	Midwoud	2200
Noord-Holland Noord	Breezand	2190
Noord-Holland Noord	Den Oever	2175
Noord-Holland Noord	Egmond-Binnen	2160
Haarlem-IJmond	Wijk aan Zee	2140
Noord-Holland Noord	Ursem bij Heerhugowaard	2135
Noord-Holland Noord	Nibbixwoud	1975
Noord-Holland Noord	t Zand	1960
Noord-Holland Noord	Abbekerk	1825
Haarlem-IJmond	Vogelenzang	1750
Noord-Holland Noord	Callantsoog	1705
Noord-Holland Noord	t Veld	1695
Noord-Holland Noord	Stompetoren	1685
Noord-Holland Noord	Waarland	1650
Noord-Holland Noord	Opperdoes	1630
Noord-Holland Noord	Wieringerwaard	1535
Noord-Holland Noord	Petten	1490
Noord-Holland Noord	Groet	1395
Noord-Holland Noord	Slootdorp	1345
Noord-Holland Noord	Schagerbrug	1315
Noord-Holland Noord	Berkhout	1260

2. Verplicht te bedienen Wijken en Buurten

Overzicht van de verplicht te bedienen Wijken en Buurten in Kernen met minimaal 25.000 inwoners, gebaseerd op de CBS-publicatie 'Kerncijfers Wijken en Buurten 2024'. Om te voldoen aan de betreffende eisen gaat de inschrijver uit van de meest actuele gegevens.

Gemeente	Naam	Wijk of Buurt	Inwoners	Bevolkingsdichtheid per km²
Alkmaar	Zuid	Wijk	14510	5683
Alkmaar	Oudorp	Wijk	13650	2336
Alkmaar	Overdie	Wijk	8210	1438
Alkmaar	West	Wijk	12830	2116
Alkmaar	Huiswaard	Wijk	7725	7103
Alkmaar	De Mare	Wijk	15590	5670
Alkmaar	Daalmeer/Koedijk	Wijk	12720	3897
Alkmaar	Centrum	Wijk	9555	7960
Alkmaar	Vroonermeer	Wijk	5200	6771
Beverwijk	Centrum	Wijk	6395	9114
Beverwijk	Vondelkwartier	Wijk	4015	3017
Beverwijk	Oranjebuurt	Wijk	2365	6848
Beverwijk	Kuenenkwartier	Wijk	5690	10064

22 Deze Kern dient samen met de Kern Warmenhuizen als één Kern beschouwd te worden.
23 Deze Kern dient samen met de Kern Egmond aan Zee als één Kern beschouwd te worden.

Gemeente	Naam	Wijk of Buurt	Inwoners	Bevolkingsdichtheid per km²
Beverwijk	Noordwestelijk tuinbouwgebied	Wijk	3465	1996
Beverwijk	Oosterwijk en Zwaansmeer	Wijk	4795	6065
Beverwijk	Meerestein	Wijk	6435	7060
Beverwijk	Broekpolder	Wijk	5960	7827
Bloemendaal	Wijk 04 Bennebroek	Wijk	5410	3069
Den Helder	Wijk 01 Stad binnen de Linie-Oost	Wijk	9180	2175
Den Helder	Wijk 02 Stad binnen de Linie-West	Wijk	10330	4367
Den Helder	Wijk 04 Nieuw Den Helder-Oost	Wijk	9230	2520
Den Helder	Wijk 05 De Schooten	Wijk	9090	2791
Den Helder	Wijk 08 Julianadorp	Wijk	12920	2377
Dijk en Waard	Schrijverswijk	Wijk	2875	5419
Dijk en Waard	Schilderswijk	Wijk	4330	5191
Dijk en Waard	Bomen- Recreatiewijk	Wijk	5085	2516
Dijk en Waard	Heemradenwijk	Wijk	2710	4914
Dijk en Waard	Edelstenenwijk	Wijk	3355	5895
Dijk en Waard	Molenwijk	Wijk	2710	5196
Dijk en Waard	Rivierenwijk	Wijk	3350	8036
Dijk en Waard	Stadshart	Wijk	2115	2170
Dijk en Waard	Butterhuizen	Wijk	3770	4927
Dijk en Waard	Oostertocht	Wijk	4045	6699
Dijk en Waard	Zuidwijk	Wijk	3890	7803
Dijk en Waard	Huygenhoek	Wijk	5585	5172
Dijk en Waard	Stad van de Zon	Wijk	4510	2204
Dijk en Waard	De Draai	Wijk	4265	2375
Haarlem	Oude Stad	Wijk	14745	9891
Haarlem	Haarlemmerhoutkwartier	Wijk	13090	5462
Haarlem	Zijlwegkwartier	Wijk	8295	12832
Haarlem	Houtvaartkwartier	Wijk	8870	7499
Haarlem	Duinwijk	Wijk	5700	3009
Haarlem	Amsterdamsewijk	Wijk	8215	13469
Haarlem	Slachthuiswijk	Wijk	6300	9731
Haarlem	Parkwijk	Wijk	6830	4463
Haarlem	Transvaalwijk	Wijk	8855	13697
Haarlem	Indischewijk	Wijk	9365	12828
Haarlem	Ter Kleefkwartier	Wijk	13500	8977
Haarlem	Te Zaanenkwartier	Wijk	9275	5815
Haarlem	Vogelenwijk	Wijk	5045	5689
Haarlem	Delftwijk	Wijk	4810	10125
Haarlem	Vondelkwartier	Wijk	5605	2901
Haarlem	Europawijk	Wijk	9920	6726
Haarlem	Boerhaavewijk	Wijk	9255	5212
Haarlem	Molenwijk	Wijk	8135	4549
Haarlem	Meerwijk	Wijk	9200	6358
Heemskerk	Wijk 02 Commandeurs en Marquette	Wijk	2405	1920
Heemskerk	Wijk 03 Hofland, Oosterwijk en Zuidbroek	Wijk	5635	3638
Heemskerk	Wijk 05 Poelenburg en Oosterzij	Wijk	5120	7573

Gemeente	Naam	Wijk of Buurt	Inwoners	Bevolkingsdichtheid per km²
Heemskerk	Wijk 06 Noordbroek en De Trompet	Wijk	5730	2099
Heemskerk	Wijk 07 Kerkbeek	Wijk	3055	5855
Heemskerk	Wijk 08 Assumburg	Wijk	4585	6714
Heemskerk	Wijk 09 Hoogdorp en Waterakkers	Wijk	4570	5021
Heemskerk	Wijk 10 Broekpolder	Wijk	4580	6728
Heemstede	Wijk 00 Heemstede-Centrum	Wijk	23770	3373
Heemstede	Wijk 01 Heemstede-Zuid	Wijk	2735	1678
Hoorn	Wijk 10 Binnenstad	Wijk	5840	6108
Hoorn	Wijk 11 Venenlaan-kwartier	Wijk	2740	3163
Hoorn	Wijk 12 Hoorn-Noord	Wijk	5830	4132
Hoorn	Wijk 13 Grote Waal	Wijk	7855	4413
Hoorn	Wijk 20 Risdam-Zuid	Wijk	8815	3966
Hoorn	Wijk 21 Risdam-Noord	Wijk	7855	4366
Hoorn	Wijk 30 Zwaag	Wijk	3110	1433
Hoorn	Wijk 31 Blokker	Wijk	3910	3034
Hoorn	Wijk 32 Kersenboogerd-Noord	Wijk	4030	6661
Hoorn	Wijk 33 Kersenboogerd-Zuid	Wijk	16415	5471
Hoorn	Wijk 35 Bangert en Oosterpolder	Wijk	7950	4726
Velsen	Wijk 00 Velsen-Zuid en Driehuis	Wijk	4920	1358
Velsen	Wijk 01 IJmuiden-Noord	Wijk	9410	8333
Velsen	Wijk 02 IJmuiden-Zuid	Wijk	8500	4339
Velsen	Wijk 04 Zee- en Duinwijk	Wijk	10150	1908
Velsen	Wijk 07 Santpoort-Zuid	Wijk	3360	1649
Velsen	Wijk 08 Velserbroek	Wijk	15085	4163
Velsen	Oud-IJmuiden	Buurt	2870	2634
Zandvoort	Zandvoort Noord	Wijk	7865	2816
Zandvoort	Zandvoort Zuid	Wijk	8565	4982

B4 Social Return

Artikel 1: De social return verplichting

Opdrachtnemer dient als social return minimaal 5% van de opdrachtsom (dit is de daadwerkelijk gerealiseerde opdrachtsom exclusief omzetbelasting) aan te wenden voor social return, een fictieve waarde die in geld wordt uitgedrukt om de inspanning meetbaar te maken.

Deze social return waarde dient aantoonbaar te worden ingezet om kansen te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit kan Opdrachtnemer doen door mensen uit de doelgroep in dienst te nemen, of mensen voor te bereiden op duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Te denken valt aan opleidingen, trainingen, stages of de inzet op impactgebieden die belangrijk zijn voor arbeidsparticipatie. Bijvoorbeeld armoedebestrijding, gelijke kansen in het onderwijs of schuldhulpverlening. Daarnaast behoren sociaal inkopen tot de mogelijkheden. Social return moet voldoende verband houden met het voorwerp van de opdracht. De uitvoering van social return mag direct of indirect verband houden met de opdracht. De doelgroep social return bestaat uit iedereen met afstand tot de arbeidsmarkt, mits aantoonbaar.

Opdrachtgever hanteert bouwblokken. Hierin staan de toegestane doelgroepen en inzet. De social return waarde per doelgroep is bepaald op basis van de afstand tot de arbeidsmarkt van de kandidaat. Zie de laatste pagina van deze Bijlage de ‘Bouwblokken social return provincie Noord-Holland’.

Artikel 2: Verantwoordelijkheid

De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het invullen, nakomen en verantwoorden van de social return verplichting, zoals: het werven, selecteren, opleiden, plaatsen, trainen en/of begeleiden van kandidaten uit de doelgroep. Dit geldt ook wanneer Opdrachtnemer de social return verplichting deels overdraagt aan bijvoorbeeld onderaannemers.

Artikel 3: Team social return van Opdrachtgever

Opdrachtnemer kan na gunning gebruik maken van de expertise en het netwerk van Opdrachtgever.

Team social return maakt nadere prestatieafspraken met Opdrachtnemer, monitort de verplichting en is gedurende de contractperiode het aanspreekpunt voor advies en ondersteuning (socialreturn@noord-holland.nl).

Artikel 4: Plan van aanpak social return

Na definitieve gunning neemt de social return contactpersoon van Opdrachtnemer binnen 7 werkdagen contact op met team social return voor het plannen van een startgesprek. In dit gesprek worden de passende mogelijkheden voor nakoming van de social return verplichting besproken.

Als voorbereiding op het startgesprek inventariseert Opdrachtnemer welke invullingsmogelijkheden en doelgroep (en) bij de opdracht passen. Na dit gesprek levert Opdrachtnemer binnen 1 maand een concept plan van aanpak in bij team social return waarin Opdrachtnemer aangeeft welke social return activiteiten uitgevoerd gaan worden en welke doelgroep(en) word(t)en ingezet. Zie voor meer informatie en het sjabloon voor het plan van aanpak: www.noord-holland.nl/socialreturn. Ná akkoord van het plan van aanpak door Opdrachtgever/team social return loopt alle communicatie met betrekking tot social return via team social return.

Artikel 5: Nakoming van de verplichting

- Nakoming van de social return verplichting vindt plaats binnen de kaders van deze Overeenkomst;
- De social return verplichting dient binnen de initiële looptijd van de Overeenkomst te worden gerealiseerd. Bij verlenging worden opnieuw social return afspraken gemaakt onder dezelfde voorwaarden;
- Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen rapportage- en evaluatiemomenten aanleiding geven tot aanpassing van de wijze van invulling van de social return verplichting in samenspraak met Opdrachtgever;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de nakoming van de social return verplichting en geeft bij geraamde opdrachten de updates van de daadwerkelijk gerealiseerde opdrachtwaarde (conform meetmomenten in WIZZR) door aan team social return;
- Het is niet toegestaan kandidaten die elders meetellen op te voeren bij deze Overeenkomst.

Artikel 6: Verantwoording social return

Na akkoord van het plan van aanpak verantwoordt Opdrachtnemer iedere activiteit in online monitoringstool WIZZR. In WIZZR draagt Opdrachtnemer kandidaten voor, legt afspraken vast en vraagt eventuele aanpassingen aan. Met betrekking tot het vastleggen van persoonlijke gegevens volstaat het dat Opdrachtnemer van kandidaten alleen de initialen, geboortedatum en doelgroep invult. Kandidaten moeten herleidbaar zijn in het kader van controle. Opdrachtnemer bewaart bewijsstukken van kandidaten (bijv. doelgroep verklaring, getekende arbeids- of (leerwerk) overeenkomst, registratie erkend opleidingsinstituut). Hier kan op ieder moment naar worden gevraagd.

Artikel 7: Prestatienorm

- Gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt de met Opdrachtnemer afgesproken prestatienorm regelmatig gemonitord en geëvalueerd.
- De norm van het social return percentage van de opdrachtsom is gerealiseerd aan het einde van de contractduur. Bij voortijdige beëindiging van de Overeenkomst wordt de doelstelling voor social return naar rato bijgesteld.

Bouwblokken social return provincie Noord-Holland

Arbeidsparticipatie	Social return waarde per jaar[24]	Kandidaat telt mee voor
Participatiewet < 2 jaar	€ 40.000,-	Duur opdracht
Participatiewet > 2 jaar	€ 45.000,-	Duur opdracht
Doelgroep banenafspraak/doelgroep register Wajong WSW WIA/WAO	€ 50.000,-	Duur opdracht
WW < 1 jaar	€ 20.000,-	3 jaar
WW > 1 jaar	€ 30.000,-	3 jaar
NUG (niet uitkeringsgerechtigde)	€ 25.000,-	3 jaar
Leerling HBO/WO met arbeidsbeperking	€ 10.000,-	Duur opdracht
Leerling MBO BBL, niveau 1 en 2 Leerling MBO BBL, niveau 3 en 4	€ 20.000,- € 15.000,-	Opleidingsperiode, naar rato
Leerling MBO BOL, niveau 1 en 2 Leerling MBO BOL, niveau 3 en 4	€ 10.000 per stage € 7.500 per stage	Eenmalig Eenmalig
Leerling VSO / praktijkonderwijs	€ 15.000,- per stage	Eenmalig
Extra		
Leeftijd 50+	€ 5.000,-	Eenmalig
Statushouder	€ 15.000,-	Eenmalig
Vast dienstverband	€ 10.000,-	Eenmalig
Aanvullende begeleidingskosten (€250,- per uur) of opleidingskosten (factuurwaarde).	Na akkoord team social return	Eenmalig

Maatschappelijke inzet	
Activiteiten/projecten gericht op (arbeids) participatie en ontwikkeling van social return doelgroep(en).	• In natura inzet van kennis, gastles, voorlichting, training, coaching, opleidingstrajecten, werkfit maken, etc. voor kandidaten of sociale ondernemingen. • Activiteiten gericht op bijv. armoedebestrijding, bestrijden eenzaamheid, taalontwikkeling, vermindering psychische klachten, schuldhulpverlening. • Social return waarde van € 250,- per uur.
Sociale impact bijdrage gericht op arbeidsparticipatie.	Waarde impactpakket en/of lidmaatschap, na akkoord team social return.

Sociaal inkopen door opdrachtnemer en/of onderaannemer	
Bij sociale ondernemingen (gericht op arbeidsparticipatie > 30% mensen met afstand tot de arbeidsmarkt in dienst, bijv. PSO 30+, SW bedrijf, of gelijkwaardig).	100% factuurwaarde, excl. BTW.

24 Waarde naar rato op basis van 36 uur per week. Voor BBL is de waarde naar rato op basis van 32 uur per week. Voor kandidaten uit het doelgroep register is de waarde naar rato op basis van 25 uur per week.

Certificeringen opdrachtnemer		
Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO).	Trede 1	10% korting op de social return verplichting
	Trede 2	25% korting op de social return verplichting
	Trede 3	50% korting op de social return verplichting
	PSO 30+ of gelijkwaardig	Vrijstelling social return verplichting

Toelichting:

- Een kandidaat uit de banenafspraak (doelgroep register) telt ook mee als deze al in dienst is.
- Stagevergoeding kan separaat worden opgevoerd.
- Kosten van intermediairs kunnen niet worden opgevoerd.

B5 Protocol sturing

Protocol sturing		
Stap 1. De Concessieverlener constateert het niet, niet tijdig of van onvoldoende kwaliteit leveren van gevraagde en aangeboden diensten, producten, bestanden, plannen/rapportages.		
Vraag 1: *Is boetetabel van toepassing?*		
Antwoord Ja	Antwoord Nee	
Stap 2. • Concessieverlener legt een boete op; en • Concessiehouder stelt Verbeterplan op (stap 4.)	**Stap 3.** De Concessieverlener beoordeelt of het gaat om: • een begane, niet meer te herstellen overtreding: verder naar stap 7. In dit geval kan de Concessieverlener ook een Verbeterplan eisen om een vergelijkbare overtreding in de toekomst te voorkomen: verder naar vraag 2. • een overtreding die hersteld kan worden: verder naar vraag 2.	
Vraag 2: *Zijn producten / diensten / documenten nog leverbaar?*		
	Antwoord Ja	Antwoord Nee
	Stap 4. • Concessiehouder onderbouwt schriftelijk en op tijd in een Verbeterplan wanneer en wat hij levert. • Het Verbeterplan kan onderdeel uitmaken van de kwartaalrapportage. • Het Verbeterplan omvat een analyse, aanpak en planning. Verder naar stap 6.	**Stap 5.** • De Concessiehouder meldt dit proactief aan de Concessieverlener en geeft direct aan wat hij wel levert. • Dit aanbod heeft minimaal een gelijke kwaliteit en waarde voor Reizigers en/of Concessieverlener, dit ter beoordeling van de Concessieverlener. • De Concessiehouder verwerkt dit in een Verbeterplan (zie stap 4). • Verder naar stap 6.
	Stap 6. • De Concessieverlener beoordeelt het Verbeterplan en kan hier nadere eisen aan stellen. Verder naar vraag 3.	
Vraag 3: *Voert de Concessiehouder het verbeterplan conform de afspraken uit en leidt dit ook tot de beoogde verbeteringen?*		
	Antwoord Ja	Antwoord Nee
	• Einde.	**Stap 7.** • De Concessieverlener zal overgaan tot andere maatregelen, afhankelijk van de schade voor Reizigers en het contract, waaronder escaleren, en/of een discretionaire boete opleggen.

Colofon

Uitgave
Provincie Noord-Holland
Postbus 123 | 2000 MD Haarlem
Tel.: 023 514 31 43 | Fax: 023 514 40 40
www.noord-holland.nl
post@noord-holland.nl

Fotografie
Provincie Noord-Holland

Grafische verzorging
The Creative Hub

Copyright
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Haarlem, mei 2025