
Provincie Noord-Brabant

Ontwerp Programma van Eisen *Concessie Zuidoost Brabant*



Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant

17 maart 2015

Colofon

Ontwerp Programma van Eisen

Aanbesteding Openbaar Vervoer

Concessie Zuidoost Brabant

Inhoud

A	Inleiding en hoofdkeuzes.....	4
A1	Inleiding	4
A2	Hoofdkeuzes aanbesteding	5
B	Definiëring en afbakening van de Concessie.....	12
B1	Begrippenlijst	12
B2	Concessieverlener	19
B3	Scope van de Concessie	19
C	Eisen aan het vervoer	22
C1	Overkoepelend: Marktpositionering, Ontwikkeling en Samenwerking	23
C2	Infrastructuur en vastgoed	37
C3	Vervoeraanbod	41
C4	Exploitatie en uitvoeringskwaliteit	47
C5	Materieel: Milieuprestatie en transitie naar zero emissie	52
C6	Materieel: Kwaliteit voor de reiziger	59
C7	Klantinterface: Personeelsbeleid	68
C8	Klantinterface: OV-chipkaart, distributienetwerk en Tarieven.....	70
C9	Klantinterface: Reisinformatie en Serviceverlening	77
C10	Klantinterface: Marketing	85
C11	Sociale Veiligheid.....	87
C12	Data, informatie en rapportages.....	91
D	Bijlagen behorend bij het Ontwerp Programma van Eisen	96

A Inleiding en hoofdkeuzes

A1 Inleiding

Dit document is het Ontwerp Programma van Eisen voor de aanbesteding Openbaar Vervoer 2015 in de concessie Zuidoost Brabant.

Het Programma van Eisen zal onderdeel zijn van het Bestek, dat in de zomer van 2015 gereed zal zijn voor publicatie. Op basis van dat document kunnen vervoerders een inschrijving doen op de aanbesteding van deze Concessie. Het bestek bestaat uit het definitieve Programma van Eisen, een aanbestedingsleidraad en een document met financiële bepalingen. In de aanbestedingsleidraad zijn de spelregels voor de aanbesteding uitgewerkt, waaronder de selectiecriteria en gunningscriteria.

Het voorliggende Ontwerp Programma van Eisen staat open voor inspraak. Gemeenten, het Reizigersoverleg Brabant (ROB), aangrenzende vervoerautoriteiten en andere partijen en individuen kunnen tot en met 18 mei 2015 reageren op het Ontwerp Programma van Eisen. In dezelfde periode zal het Ontwerp Programma van Eisen via een marktconsultatie aan potentiële inschrijvers worden voorgelegd. Op basis van de reacties uit de inspraak en de marktconsultatie wordt een definitief Programma van Eisen ontwikkeld.

Het Ontwerp Programma van Eisen is een concrete uitwerking van het provinciaal openbaar vervoerbeleid zoals dat is opgenomen in de OV Visie (zie bijlage D.1), het Provinciaal Verkeers- en Vervoersplan 2006-2020 (PVVP) en de Agenda van Brabant en op hoofdlijnen is vertaald in de Nota van Bouwstenen (zie bijlage D.2). Mocht één van deze documenten in strijd zijn met het Ontwerp Programma van Eisen dan prevaleert het Ontwerp Programma van Eisen.

Leeswijzer

Dit document is als volgt opgebouwd:

- Deel A geeft een toelichting op de gemaakte hoofdkeuzes ten aanzien van de Concessie;
- Deel B bevat de definiëring en afbakening van de Concessie en het Concessiegebied;
- Deel C bevat de concrete inhoudelijke eisen voor het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied.
- Deel D bevat bijlagen bij het Ontwerp Programma van Eisen.

De delen B en C bevatten tabellen met genummerde bepalingen waar de Inschrijver en daarna de Concessiehouder verplicht aan moet voldoen. Voorafgaand aan deze tabellen is in tekstvorm een nadere toelichting gegeven die de context schetst waarin de eisen gezien moeten worden.

In deel C wordt tevens op hoofdlijnen toegelicht op welke inhoudelijke criteria beoordeling van de inschrijvingen zal plaatsvinden. Dit wordt daarna nader uitgewerkt in de Aanbestedingsleidraad.

Planning

Deze planning is onder voorbehoud en kan nog aangepast worden.

- 18 maart start inspraakperiode;
- Tot en met 18 mei: inspraak op het Ontwerp Programma van Eisen;
- Juli: vaststelling Bestek door GS en publicatie aanbesteding;
- Juli – november: inlichtingenrondes;
- November: ontvangst Inschrijvingen;
- Begin 2016: gunning Concessie, start implementatie;
- 11 december 2016: start nieuwe Concessie.

A2 Hoofdkeuzes aanbesteding

In dit hoofdstuk wordt een globale schets gegeven van de eisen die de Provincie bij deze aanbesteding heeft. Dit is bedoeld om de lezer achtergrond en context te geven bij de aanbesteding. De uitwerking hiervan is in deel B en deel C opgenomen. De delen B en C zijn bepalend voor de uitleg van de eisen.

Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant zetten als Concessieverlener ter zake in op vraaggericht, verbindend en verantwoord Openbaar Vervoer. Dit is verder uitgewerkt in de OV-visie die op 21 september 2012 door Provinciale Staten is vastgesteld. Vraaggericht, verbindend en verantwoord Openbaar Vervoer is daarmee de centrale spil die door dit Programma van Eisen en straks de Concessie loopt.

Vraaggericht Openbaar Vervoer

Het Openbaar Vervoer sluit zoveel mogelijk aan bij de vraag naar vervoer (vraaggericht). De vraag speelt een belangrijke rol bij het bepalen van het netwerk dat gereden gaat worden. Spoor, Hoogwaardig Openbaar Vervoer (HOV) en dragende assen in de steden en daarbuiten vormen de basis van het netwerk. Andere lijnen sluiten hier zoveel mogelijk op aan. Knooppunten vormen hierbij een belangrijke schakel. Op plaatsen waar de vraag achterblijft wordt gezocht naar maatwerkoplossingen. De Provincie kan er daarbij voor kiezen om maatwerk uit te werken met derden. In dat geval zal de Concessiehouder dat vervoer hebben te Gedogen.

Verbindend Openbaar Vervoer

Het Openbaar Vervoer verbindt de kernen in de regio met elkaar, zorgt voor de bereikbaarheid van scholen, ziekenhuizen, winkelcentra, attractieparken en andere maatschappelijk belangrijke plaatsen. Het Openbaar Vervoer versterkt het stedelijk netwerk en speelt een belangrijke rol bij economische en ruimtelijke ontwikkelingen.

Verantwoord Openbaar Vervoer

Het Openbaar Vervoer levert een bijdrage aan de Brabantse samenleving. Het Openbaar Vervoer draagt er samen met kleinschalige mobiliteitsoplossingen aan bij dat het landelijk gebied goed leefbaar blijft. Het Openbaar Vervoer houdt de steden bereikbaar. Het Openbaar Vervoer is ingebed in de Brabantse samenleving. Gemeenten, ROB, GGA's, Provincie en de Concessiehouder werken samen in Ontwikkelteams aan de verdere verbetering en vernieuwing van het vervoer.

Bij bovenstaande doelen is Openbaar Vervoer geen doel op zich maar een middel om de mobiliteitsvraag in de Brabantse samenleving zo goed mogelijk te bedienen. Daarom wil de provincie op termijn toegroeien naar een mobiliteitsconcessie, die niet alleen gaat over Openbaar Vervoer maar waarbij de Concessiehouder waar mogelijk en nodig ook andere mobiliteitsoplossingen inzet -of de synergie daarmee opzoekt- om de mobiliteitsvraag zo goed mogelijk te bedienen.

Ontwikkelagenda: het OV versterkt het Daily Urban System

Het busvervoer in de Concessie staat niet op zichzelf. Het is onderdeel van een groter OV- en mobiliteitssysteem. Een vraaggericht, krachtig en duurzaam openbaar vervoersysteem kan een belangrijke bijdrage leveren aan de ambitie van Brabant. Zij wil bij de top van kennis- en innovatieregio's van Europa blijven behoren met een aantrekkelijk vestigings- en leefklimaat. Dat versterkt de agglomeratiekracht van Brabant.

De Provincie werkt op dit moment aan de ruggengraat van het OV-systeem door middel van een Ontwikkelagenda spoor, HOV en knooppunten. In deze Ontwikkelagenda wordt gestreefd naar een sterk OV-netwerk dat bestaat uit goede, snelle verbindingen, logische en aantrekkelijke knooppunten en gemakkelijke en multimodale transfervoorzieningen (OV, fiets en auto/P&R). Met gerichte verbeteringen

in het OV-netwerk van Brabant worden inwoners, arbeidsplaatsen en (inter)nationale economische kernregio's beter verbonden. Zowel binnen als buiten Brabant. Naast het OV-systeem wordt ook nadrukkelijk gekeken naar de kansen om het voor de reiziger te veraangename, zowel de reis als het product. Kansen daarbij liggen op het vlak van reisinformatie, aansluitingen tussen modaliteiten, gemak en herkenbaarheid. Hierbij ziet de provincie twee hoofdopgaven:

1. (Inter)nationale connectiviteit vergroten
2. Daily Urban System versterken

De focus voor de Concessie ligt hierbij vooral op de rol van het Openbaar Vervoer in het Daily Urban System. De regio Zuidoost Brabant is één Daily Urban System. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij zich inzet voor het versterken van het Daily Urban System, en daarbij aansluiting zoekt bij andere vormen van mobiliteit en OV, waaronder de trein. Op treinstations, busstations en grote HOV haltes moet het vervoer goed aansluiten op andere modaliteiten. De visie van de ontwikkelagenda vormt de ruggengraat maar zal nauwe aansluiting nodig hebben van de rest van het OV systeem die als feeders fungeren op deze spoor en HOV-assen.

De regio Zuidoost Brabant staat ook wel bekend als Brainport Regio Eindhoven. Dit gebied kent een concentratie van topsectoren High Tech Systems & Materials, Food & Technology, Automotive, Lifetec & Health en Design. Deze bundeling van high-tech bedrijven met een grote groeipotentie is uniek in Nederland. Een goede bereikbaarheid per Openbaar Vervoer is voor de regio van groot belang. Van belang is om de bereikbaarheid van deze regio met OV te verbeteren en te versterken. Dit is breder dan alleen busvervoer. Dit bevat ook het spoorvervoer en de groei van Eindhoven Airport, dat naar verwachting groeit van 3,8 miljoen reizigers nu naar 5,5 miljoen in 2020. De Concessiehouder dient een goede bereikbaarheid van Airport te borgen, en te zorgen voor optimale dienstverlening voor internationale Reizigers. Dit houdt onder meer in dat Reisinformatie op lijnen van en naar Airport (ook) in het Engels uitgevoerd wordt.

Binnen de Brainport moet de vervoerder een goed OV-systeem neerzetten. Dit vergt dat hij inspeelt op specifieke behoefte en identiteit van de regio, zodat dit aansluit op de internationale omgeving met ook expats die hier werken. Brainport als visitekaartje van Brabant met kansen voor design en innovatie. Daarnaast wordt de vervoerder gestimuleerd om ook de kennis uit de regio te benutten in Triple Helix verband. Kennisinstellingen en bedrijven hebben samen met de overheid kennis en middelen in handen om tot een beter openbaar vervoer systeem te komen. Dit alles om tot een beter product te komen in deze regio wat aansluit bij het high-tech karakter.

Doelen en ambitie voor de aanbesteding: het beste OV voor de Reiziger, nu en in de toekomst

De ambitie van de Provincie is binnen de beschikbare middelen om het beste Openbaar Vervoer voor de Reiziger te realiseren, nu en in de toekomst. Het gaat dan om **Betrouwbaar, Solide en Schoon** openbaar vervoer. Drie doelen staan centraal bij deze aanbesteding:

1. Openbaar Vervoer dat leidt tot meer Reizigers en een hogere bezettingsgraad.
2. Een beter imago en een hogere klantwaardering in het Openbaar Vervoer.
3. Openbaar Vervoer dat ingebed is in de Brabantse samenleving en dat maatschappelijk verantwoord wordt uitgevoerd.

Deze doelen staan niet op zichzelf. Openbaar Vervoer is een middel om de vraag naar mobiliteit in de Brabantse samenleving zo goed mogelijk te bedienen. Daarom wil de provincie op termijn doorgroeien naar een '**mobilitéitsconcessie**', die niet alleen gaat over Openbaar Vervoer, maar waarbij de Concessiehouder waar mogelijk en nodig ook andere mobiliteitsoplossingen inzet – of de synergie daarmee opzoekt – om de mobiliteitsvraag zo goed mogelijk te bedienen.

De Provincie zoekt bij de aanbesteding een ambitieuze vervoerder die deze doelen en ambitie in realiteit om kan zetten. Een vervoerder die goed nadenkt over zijn marktpositionering en die innovatie gebruikt om

het OV nu en in de toekomst blijvend te verbeteren. Een vervoerder die een slim doordacht vervoeraanbod realiseert, dat de regio zo goed mogelijk bereikbaar houdt. Een vervoerder die vernieuwende vormen van reisinformatie, service en betaalgemak aanbiedt, zodat de drempel voor OV-gebruik zo laag mogelijk is. Een vervoerder die comfortabel en wervend materieel inzet. En een vervoerder die de ambitie waarmaakt om de concessie in 2025 volledig met Zero emissie voertuigen uit te voeren.

Quality Contests als prikkel voor het leveren van kwaliteit

Om de hierboven genoemde doelen en ambities te bereiken zet de Provincie bij deze aanbesteding specifiek in op drie thema's, waarmee de Inschrijver geprikkeld wordt om bij de aanbesteding zo veel mogelijk vervoer tegen een zo hoog mogelijke kwaliteit te bereiken. Deze thema's zijn:

- Een vraaggericht **Vervoeraanbod**
- Een klantvriendelijke en voor de Reiziger begrijpelijke **Klantinterface**
- Comfortabel en wervend **Materieel**, dat zoveel mogelijk **zero emissie** is.

Op elk van deze thema's organiseert de Provincie binnen de aanbesteding een Quality Contest. Dat betekent dat de Inschrijver de ruimte krijgt om op elk van deze thema's keuzes te maken en daarmee te laten zien dat zijn aanbod leidt tot het beste Openbaar Vervoer voor de reiziger. Dit wordt meegewogen bij de gunningscriteria: hoe beter de Inschrijver scoort op de Quality Contests, hoe meer kans hij maakt om de aanbesteding te winnen. De Inschrijvers worden daarbij expliciet gestimuleerd om innovaties toe te passen die leiden tot een beter Openbaar Vervoer. Randvoorwaardelijk hierbij is dat de basis op orde is, met betrekking tot onder andere sociale veiligheid, toegankelijkheid en monitoring. Aan deze thema's worden eisen gesteld in dit Ontwerp Programma van Eisen.

Om te zorgen dat de Quality Contests samen één integraal geheel vormen vraagt de Provincie bij de aanbesteding bovendien een Overkoepelende Quality Contest Marktpositionering en Ontwikkeling uit. Hierin beschrijft de Inschrijver hoe hij het Openbaar Vervoer in de markt wil positioneren om de mobiliteitsvraag zo goed mogelijk te kunnen bedienen en daarmee het beste Openbaar Vervoer te bieden. Dit dient als kapstok voor de overige Quality Contests.

In de overkoepelende Quality Contest wordt ook ingegaan op ontwikkeling tijdens de looptijd van de Concessie. De Concessie kent een looptijd van tien jaar. De Provincie kiest voor een lange looptijd, zodat de Concessiehouder voldoende mogelijkheden heeft om structureel te werken aan het verder verbeteren van het Openbaar Vervoer en het toepassen van innovaties in de concessie.

Bij deze ontwikkeling werkt de Concessiehouder intensief samen met de Provincie, gemeenten en het Reizigersoverleg Brabant. Om deze samenwerking te faciliteren kent de Concessie Ontwikkelteams op drie niveaus: strategisch, tactisch en operationeel. De Provincie stelt via haar eigen Brabantbrede Strategische Ontwikkelteam de kaders vast voor de ontwikkelrichting. In het Tactische Ontwikkelteam wordt binnen deze kaders gewerkt aan doorontwikkeling van het vervoeraanbod in de Concessie. De Operationele teams zorgen voor de dagelijkse exploitatie en het Concessiebeheer. Er wordt nadrukkelijk naar gestreefd om in Triple Helix-verband ook het bedrijfsleven en kennisinstellingen te betrekken bij deze samenwerking.

Samengevat zijn de gemaakte overkoepelende hoofdkeuzes:

- De Concessie Zuidoost Brabant kent een looptijd van tien jaar.
- Inschrijvers worden door middel van Quality Contests geprikkeld om zoveel mogelijk vervoer tegen de beste kwaliteit te leveren. Er is één overkoepelende Quality Contest en drie specifieke Quality Contests op de thema's Vervoeraanbod, Klantinterface en Materieel en Zero emissie. *(Deze worden hieronder nader toegelicht).*
- De Concessiehouder is primair verantwoordelijk voor ontwikkeling en is opbrengstverantwoordelijk.

- Provincie, Concessiehouder, gemeenten, Reizigersoverleg Brabant en Triple Helix-partners werken binnen Ontwikkelteams op professionele, zakelijke en inspirerende/vernieuwende wijze met elkaar samen bij de verdere ontwikkeling van het Openbaar Vervoer.

Een vraaggericht Vervoeraanbod

De Concessiehouder wordt via een Quality Contest gestimuleerd om vraaggericht Openbaar Vervoer aan te bieden. Daar waar voldoende vraag is, rijdt in ieder geval Openbaar Vervoer. De Provincie heeft in dit Programma van Eisen een Kernnetwerk opgenomen. Dit Kernnetwerk is in 2014 in nauwe samenspraak met gemeenten opgesteld en vormt de basis van het OV-netwerk in de nieuwe Concessie. Alle Inschrijvers moeten dit netwerk verplicht aanbieden. Zij hebben daarbij wel enige vrijheid om de precieze lijnvoering en dienstregeling te bepalen.

Het Kernnetwerk is vraaggericht opgebouwd. Als ruggengraat voor het Kernnetwerk dient het netwerk van HOV-lijnen en Doorstroomassen. Dit zijn de lijnen met de meeste vervoervraag. Dankzij vrije infrastructuur kan hier snel en betrouwbaar vervoer worden geboden. Bediening op de HOV-lijnen is opgenomen conform de vastgestelde HOV-visie (HOV netwerk Zuidoost-Brabant). Op de HOV-lijnen en Doorstroomassen wordt hoogwaardig vervoer geboden volgens het Volans-concept, dat ook in West- en Oost-Brabant gebruikt wordt. Op de zeer drukke stedelijke HOV-assen in de agglomeratie Eindhoven wordt de vervoerder bovendien geprikkeld een stap verder te zetten qua vervoerconcept en uitstraling (zie ook verderop onder Materieel).

De overige buslijnen zijn in het Kernnetwerk opgenomen op basis van de vervoervraag: hoe meer vraag er is naar vervoer, hoe meer vervoeraanbod er geboden moet worden. Bediening in de avonden en weekenden is zoveel mogelijk gelijk gehouden aan het huidige vervoeraanbod, om te borgen dat de bereikbaarheid van de regio ook op die momenten gewaarborgd is. De lijnvoering (routes) is geoptimaliseerd: zo zijn soms meerdere lijnen met relatief weinig vervoervraag samengevoegd. Reguliere buslijnen sluiten zo veel mogelijk aan op de HOV-lijnen.

Ook de bestaande Buurtbussen zijn opgenomen in het Kernnetwerk: dit is een succesvolle vervoersoplossing voor lijnen met beperkte vervoervraag.

De Inschrijver krijgt in de Quality Contest vrijheid om het Kernnetwerk zelf te optimaliseren en verder vorm te geven. De mate waarin de Inschrijver een slim doordacht, helder netwerk aanbiedt dat past bij de vervoervraag wordt beoordeeld en meegewogen bij de gunningscriteria. De Inschrijver wordt bovendien gestimuleerd om in het Pluspakket meer vervoer te bieden dan er in het Kernnetwerk geëist wordt, vooral op die plekken en momenten dat er veel vervoervraag is.

Randvoorwaardelijk is dat het grootste gedeelte van de bushaltes die op dit moment in gebruik zijn, ook weer in de nieuwe Dienstregeling opgenomen worden (minimaal 80%). Dit om desinvesteringen in haltevoorzieningen te beperken en om ervoor te zorgen dat voldoende plekken in de regio per OV bereikbaar zijn.

In de Quality Contest wordt specifieke aandacht gevraagd voor lijnen met heel veel en juist weinig reizigers. De Inschrijver wordt geprikkeld om bij het gereedkomen van meer HOV-infrastructuur verdere verbeteringen van het vervoeraanbod op de HOV-assen aan te bieden. Voor twee stadslijnen in Helmond die weinig reizigers kennen wordt de Inschrijver gevraagd een (optionele) alternatieve mobiliteitsoplossing te bieden, die efficiënter is en beter aansluit bij de vervoervraag dan een traditionele openbaar vervoersoplossing.

Het Kernnetwerk is de basis voor het eerste jaar van de Concessie. Daarna gaat de Concessiehouder dit netwerk verder ontwikkelen in de gezamenlijke ontwikkelteams. De Concessiehouder heeft de mogelijkheid om alle Lijnen verder uit te breiden en via Netmanagement en Marketing meer Reizigers te

trekken waardoor de Kostendeckingsgraad van deze Lijnen verder omhoog kan gaan. Als een Lijn echter structureel te weinig Reizigers heeft met een zeer lage Kostendeckingsgraad, kunnen GS besluiten om na overleg met de Concessiehouder deze Lijn uit de Concessie te halen. Een dergelijke Lijn kan eventueel vervangen worden door een meer passende Kleinschalige Mobiliteitsoplossing, een vorm van maatwerkvervoer die niet bij de Concessie hoort.

De hoofdkeuzes ten aanzien van de het Vervoeraanbod zijn:

- Het Kernnetwerk is de basis voor de bieding van de Inschrijver. De Inschrijver wordt in de Quality Contest gevraagd om op een vraaggerichte en klantvriendelijke manier invulling te geven aan dit Kernnetwerk. Helderheid van het netwerk en snelle reismogelijkheden staan hierbij centraal. Naast het Kernnetwerk wordt aan de Inschrijver gevraagd om extra vervoer te bieden in het Pluspakket en daarmee met het vervoeraanbod verder aan te sluiten bij de vraag.
- De Concessiehouder wordt uitgedaagd om het OV-aanbod verder uit te bouwen zodat er meer Reizigers worden aangetrokken en de Kostendeckingsgraad op termijn verbetert. Voor HOV wordt de vervoerder een visie gevraagd voor uitbreiding en doorontwikkeling van HOV in de toekomst.
- Gedurende de looptijd van de Concessie kan op die plaatsen waar de vraag achterblijft worden gezocht naar kleinschalige(re) mobiliteitsoplossingen. De Provincie kan er daarbij voor kiezen kleinschalige(re) mobiliteitsoplossingen uit te werken met derden. In dat geval zal de Concessiehouder dat vervoer hebben te Gedogen. De Concessiehouder krijgt ook zelf de ruimte om met voorstellen te komen. De vervoerder wordt gevraagd om in Helmond met een concrete oplossing te komen voor verbindingen met minder vervoervraag.

Een klantvriendelijke en voor de Reiziger begrijpelijke Klantinterface

De Concessiehouder heeft een directe relatie met de Reiziger: hij communiceert reisinformatie naar de Reiziger, verleent service aan de Reiziger, ontvangt opbrengsten van de Reiziger en hij probeert via marketing meer Reizigers aan te trekken. Dit geheel aan interactie tussen de Concessiehouder en de Reiziger noemen we de ‘Klantinterface’. Het personeel van de Concessiehouder (chauffeurs, servicepersoneel, toezichthouders) speelt daarbij een belangrijke rol.

Reizigers ervaren de klantinterface op dit moment nog niet altijd als eenvoudig of klantvriendelijk. Reizen per Openbaar Vervoer wordt soms als ingewikkeld ervaren, vooral door incidentele Reizigers. De OV-chipkaart wordt door sommige (potentiële) Reizigers als een drempel gezien.

Bij de aanbesteding worden Inschrijvers daarom gevraagd om integraal na te denken over alle aspecten van de Klantinterface, en op basis hiervan de Klantinterface zó vorm te geven dat drempels voor OV-gebruik worden weggenomen. De Quality Contest omvat daarom alle onderwerpen van de Klantinterface: personeel, tarieven en betaalmiddelen, reisinformatie, serviceverlening en marketing.

Voor al deze onderwerpen gelden basiseisen, maar de Inschrijver wordt vooral geprikkeld om een stap verder te zetten. Hij wordt uitgedaagd om actuele, innovatieve en betrouwbare reisinformatie en klantvriendelijke service aan te bieden, zodat het OV eenvoudiger in gebruik maakt voor de Reiziger. Moderne technieken zoals smartphones, social media en wifi/internet zijn hier onmisbaar bij. Inschrijvers worden ook geprikkeld om naast de OV-chipkaart nieuwe betaalmethoden te introduceren die (bijvoorbeeld voor incidentele Reizigers) gemakkelijker in gebruik zijn. En door het toepassen van passende tarieven en wervende marketing voor alle doelgroepen wordt OV-gebruik verder gestimuleerd.

De hoofdkeuzes ten aanzien van de Klantinterface zijn:

- De Provincie stelt hoge eisen aan de Concessiehouder betreffende de dienstverlening en de kwaliteit van de Klantinterface zodat de Reiziger met een aantrekkelijk OV te maken krijgt. Met name aan betrouwbare en actuele Reis informatie worden hoge eisen gesteld.

- In de Quality Contest Klantinterface wordt de Inschrijver uitgedaagd om nog een stap verder te zetten dan de basiseisen, en het OV door het toepassen van innovaties eenvoudiger in gebruik te maken voor de (bestaande én potentiële) Reiziger.
- In al het Materieel, dus ook de Buurtbussen, kan met de OV-chipkaart worden gereisd. De Inschrijver wordt gestimuleerd om daarnaast ook andere betaalmiddelen aan te bieden.
- De Concessiehouder hanteert het Brabants Tarievenhuis en mag daarnaast zelf andere tarieven introduceren. Kilometertarieven en de Tarieven voor regionale Reisproducten mogen jaarlijks met maximaal 1% stijgen bovenop de indexering.
- De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de Marketing en beschrijft zijn marketingacties voor het eerste jaar in de Quality Contest. De Provincie draagt voor maximaal 50% bij aan marketinginitiatieven van de Concessiehouder.

Comfortabel en wervend Materieel, dat zoveel mogelijk zero emissie is

Binnen de kaders van het Programma van Eisen kan de Concessiehouder zelf een optimale samenstelling van zijn vloot bepalen. Het Materieel hoeft niet nieuw te zijn, als het maar van goede kwaliteit is, schoon en toegankelijk, weinig uitstoot heeft (en minimaal voldoet aan de EEV-norm) en voldoet aan alle wettelijke bepalingen. De vertrouwde Brabants kleur van de Bussen komt ook terug in Zuidoost Brabant zodat er één herkenbaar product is in heel Brabant.

In het Programma van Eisen wordt ingezet op het verder verduurzamen van het Openbaar Vervoer door stapsgewijs toe te werken naar zero emissie. De ambitie is helder: volledige transitie naar zero Emissie in (uiterlijk) 2025. De Inschrijver wordt bij de aanbesteding uitgedaagd om een ambitieus maar reëel Realisatiepad Zero Emissie 2025 in te dienen die deze transitie stapsgewijs waarmaakt.

Voor de Reiziger is het van belang dat het materieel comfortabel is en er goed uitziet. Inschrijvers worden daarom in de Quality Contest gevraagd om comfortabel Materieel aan te bieden. Voor HOV-voertuigen binnen het stedelijk gebied van Eindhoven wordt de Inschrijver gevraagd om een stap verder te gaan en Materieel in te zetten met een (extra) wervende uitstraling. De ervaring leert dat tramlijnen meer reizigers trekken dan buslijnen, onder meer door de uitstraling en het comfort van trammaterieel. Dit effect moet ook haalbaar zijn op de stedelijke HOV-banen, die zich qua snelheid en betrouwbaarheid met tramlijnen kunnen meten. De Inschrijver wordt daarom in de Quality Contest uitgedaagd om (innovatief) materieel met extra uitstraling in te zetten, dat een wervend effect heeft op het aantal Reizigers. Net als de huidige Phileas zouden deze voertuigen een 'icoon' voor het Openbaar Vervoer in de regio kunnen zijn.

De hoofdkeuzes ten aanzien van de het Materieel en Zero emissie zijn:

- De Provincie wil de uitstoot van schadelijke emissies beperken gedurende de hele Concessieperiode. De Inschrijver wordt daarom gevraagd om in de Quality Contest een Realisatiepad te schetsen naar volledige transitie naar zero emissie in 2025. Bovendien wordt de inzet van Zero emissie voertuigen in de reguliere exploitatie (zonder meerkosten voor de Provincie) gestimuleerd in de gunningscriteria.
- De Concessiehouder is eigenaar van het Materieel en bepaalt zelf de samenstelling van zijn Materieel, met in achtneming van de eisen aan uitstoot, toegankelijkheid, kwaliteit voor de Reiziger en capaciteit. Voor HOV liggen de kwaliteitseisen hoger. De huidige Brabantse huisstijl uit de Concessies West-Brabant en Oost-Brabant wordt ook in deze Concessie toegepast. Voor vervoer op HOV-assen en Doorstroomassen is het merk Volans de basis.
- De Inschrijver wordt geprikkeld om op de HOV-assen binnen de agglomeratie Eindhoven Materieel in te zetten met een extra wervende uitstraling. De Inschrijver mag hier zelf een bijpassende merknaam en huisstijl voor ontwikkelen, voortbouwend op Volans (werktitel in dit Ontwerp Programma van Eisen: VolansPlus).

Randvoorwaarde: de basis op orde

Randvoorwaardelijk voor het realiseren van het beste Openbaar Vervoer voor de Reiziger is dat de basis op orde is. Daarom stelt de Provincie – naast bovengenoemde Quality Contests – ook eisen aan onder meer een betrouwbare uitvoering van de Dienstregeling (exploitatie en uitvoeringskwaliteit), sociale veiligheid, de overgang van personeel en monitoring. Uitgangspunt hierbij is dat de Concessiehouder minimaal aansluit bij de huidige stand van techniek en uitgedaagd wordt om innovaties die in het belang van de Reiziger zijn in zijn aanbieding te introduceren.

Het Openbaar Vervoer moet voor alle Reizigers te gebruiken zijn, ook voor Reizigers met een beperking. De Concessiehouder zet zich samen met de Provincie en gemeenten in om de toegankelijkheid te vergroten. Niet alleen alle Bussen, maar ook de Buurtbussen zijn volledig (rolstoel)toegankelijk. Ook de reisinformatie is makkelijk toegankelijk en biedt iedere Reiziger de juiste informatie.

Zowel in de Bus als op de haltes moet de Reiziger zich veilig voelen. Sociale veiligheid staat in de huidige concessie op een hoog niveau en dit zal in de nieuwe Concessie worden voortgezet. Hierbij wordt nauw samengewerkt met onder meer wegbeheerders (die verantwoordelijk zijn voor de haltes), politie en justitie en met scholen.

Samengevat:

- De sociale veiligheid wordt op minimaal hetzelfde niveau als in de huidige concessie voortgezet. De Concessiehouder maakt hiertoe jaarlijks een Sociaal Veiligheidsplan.
- De Provincie maakt met de gemeenten afspraken over infrastructuur, ruimtelijke ordening en Openbaar Vervoer, en de samenhang hiertussen.
- Al het Materieel, dus ook de Buurtbussen, is vanaf de start van de Concessie volledig toegankelijk.
- De Provincie gaat uit van een open samenwerking met de Concessiehouder waarbij alle door de Provincie relevant geachte gegevens met de Provincie via een webapplicatie worden gedeeld. Dit vormt belangrijke informatie om het OV in de Ontwikkelteams verder te ontwikkelen.

B Definiëring en afbakening van de Concessie

B1 Begrippenlijst

Begrip	Omschrijving
Aankondiging	De publicatie van de aanbesteding zoals gedaan door het Bureau voor publicaties van de Europese Unie in het Publicatieblad van de Europese Unie.
Aanbestedingsrichtlijn	Richtlijn 2004/18/EG van het Europees parlement en de Raad van 31 maart 2004 betreffende de coördinatie van de procedures voor het plaatsen van overheidsopdrachten voor de uitvoering van werken, leveringen en diensten, zoals laatstelijk gewijzigd.
Aanbestedingswet	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen (Aanbestedingswet 2012), in werking getreden op 1 april 2013, Staatsblad 2013, 57, geldend tijdens de aanbesteding van de Concessie.
Aansluiting	Een mogelijkheid in de Dienstregeling om over te stappen tussen twee Bussen / Lijnen van het Openbaar Vervoer die voldoet aan de eisen die hieraan gesteld worden in artikel C.3.10. Indien van toepassing, ook een mogelijkheid in de Dienstregeling om over te stappen tussen Bussen / Lijnen van het Openbaar Vervoer en Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen en/of Doelgroepenvervoer.
Auto	Personenauto op ten minste vier wielen, zoals nader omschreven bij ministeriële regeling, ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Belbus	Openbaar Vervoer per Auto of Bus, volgens een Dienstregeling, waarbij de Ritten alleen daadwerkelijk rijden als deze bijvoorbeeld telefonisch of via internet zijn gereserveerd door één of meer Reizigers.
Besloten busvervoer	Personenvervoer per Bus of Auto, anders dan behorend tot Openbaar Vervoer.
Bestek	Het beschrijvend document, bestaande uit: • Programma van Eisen • Financiële bepalingen • Aanbestedingsleidraad • Informatieve bijlagen Het Bestek wordt tijdens de aanbestedingsprocedure aangevuld met de Nota's van Inlichtingen en bijbehorende bijlagen, die onlosmakelijk onderdeel worden van het Bestek.
Boete	Een geldbedrag dat de Concessiehouder dient te voldoen aan de Provincie indien de Concessiehouder naar het oordeel van de Provincie zijn verplichtingen niet nakomt. Boetes worden opgelegd conform de boeteregeling zoals omschreven in de Financiële Bepalingen.
Brondata	De ruwe data afkomstig van het bronsysteem, in de meest gedetailleerde vorm en onbewerkt (waaronder doch niet uitsluitend de data afkomstig uit het Exploitatiebeheerssysteem en OV-chipkaart systeem).
Bus	Motorrijtuig, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, ingericht voor het vervoer van meer dan acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen, zoals gedefinieerd in artikel 1 Wp 2000.

Begrip	Omschrijving
Buurtbus	Auto die wordt ingezet voor het verrichten van Openbaar Vervoer dat wordt uitgevoerd door vrijwilligers die zich hebben georganiseerd in een Buurtbusorganisatie.
Buurtbuslijn	Een Lijn die wordt uitgevoerd door een Buurtbusorganisatie.
Buurtbusorganisatie	Een vrijwilligersorganisatie (doorgaans een vereniging of stichting) die een Buurtbuslijn uitvoert.
CiCo	Check-in check-out.
Combinatie	Een samenwerkingsverband van ondernemingen, die gezamenlijk inschrijven op de aanbesteding.
Concessie	Het recht en de verplichting om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer te verrichten in het Concessiegebied Zuidoost Brabant gedurende een bepaald tijdvak, in de zin van artikel 1 Wp 2000.
Concessiebeheer	Het beheer van de Concessie, gericht op nakoming van de verplichtingen uit het Bestek, rapportage van de resultaten en correcte financiële afwikkeling.
Concessiegebied	Het (geografische) gebied waarop de Concessie betrekking heeft, zoals beschreven in hoofdstuk B.3 van het Programma van Eisen.
Concessiehouder	Degene aan wie de Concessie is verleend.
Concessieperiode	Het tijdvak waarvoor de Concessie geldt.
Concessieverlener	De Provincie Noord-Brabant, op basis van hun bevoegdheid daartoe uit artikel 20 lid 2 van de Wet personenvervoer 2000.
Consumentenplatform	De door de Provincie aangewezen consumentenorganisaties waaraan advies wordt gevraagd en met wie overleg wordt gevoerd als bedoeld in de artikelen 27 en 31 van de Wet personenvervoer 2000. In de Concessie betreft dit thans het Reizigersoverleg Brabant (ROB).
CVL	Centrale Verkeersleiding.
Dag	Kalenderdag.
Daily Urban System	Het gebied binnen de dagelijkse invloedssfeer van de stad, de grootstedelijke agglomeratie.
Dal(periode)	De periode buiten de Spitsperiode.
Dienstregeling	Voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin zijn aangeduid de halteplaatsen waartussen en de tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht, zo nodig onder de vermelding of de halteplaatsen of de tijdstippen door de Reiziger kunnen worden beïnvloed.
Dienstregelings-procedure	Procedure tot vaststelling van het jaarlijkse Vervoerplan.
Dienstregelinguur (DRU)	Een in de Dienstregeling gepubliceerd rij-uur, waarin een Bus of Auto daadwerkelijk ingezet wordt voor het vervoeren van Reizigers. Halteringen langer dan 2 minuten worden niet meegerekend in de berekening van de DRU. Halteringen aan het begin- en eindpunt van een Rit mogen nooit worden meegerekend, ook niet als ze korter zijn dan 2 minuten.

Begrip	Omschrijving
Doelgroepenvervoer	Het WMO-vervoer (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), leerlingenvervoer, WIA-vervoer (Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen), zittend ziekenvervoer, AWBZ-vervoer en bovenregionaal gehandicaptenvervoer (Valys), voor zover dit tot de verantwoordelijkheid van gemeenten dan wel de rijksoverheid toebehoort.
Doorstroomas (DSA)	Vervoersas waar infrastructurele maatregelen genomen zijn om een snelle doorstroming van het Openbaar Vervoer te borgen. In het Concessiegebied is of wordt een aantal vervoerassen als DSA uitgevoerd: zie artikel C.2.3. Over de Doorstroomassen rijdt frequent, snel en betrouwbaar OV met een herkenbare <i>branding</i> : Volans. Daarnaast kunnen ook andere Lijnen (deels) gebruikmaken van de infrastructuur op Doorstroomassen.
DRIS	Dynamisch reisinformatiesysteem.
Evenement	Een vooraf georganiseerde gebeurtenis waarop een grote hoeveelheid mensen bij elkaar komt, leidend naar een hogere dan gebruikelijke vervoervraag naar en van de plaats van bijeenkomst.
Evenementenvervoer	Personenvervoer van en naar Evenementen, alleen gericht op de bezoekers van deze Evenementen.
Exploitatiebeheers-systeem	Systeem waarmee onder andere de locatie en stiptheid van het Materieel (Bus, Auto) en de uitvoering van de Dienstregeling actueel en real-time op afstand (vanuit de Centrale Verkeersleiding) gevolgd kan worden en daarover automatisch gerapporteerd kan worden alsmede waarmee data ten behoeve van (real-time) reisinformatie en DRIS aangeleverd kunnen worden.
Exploitatiebijdrage	De door de Provincie aan de Concessiehouder te verstrekken financiële middelen ten behoeve van de exploitatie van het krachtens de Concessie te verrichten Openbaar Vervoer.
Feestdag	Als Feestdagen worden gehanteerd: Nieuwjaarsdag, de dag waarop de verjaardag van de Koning wordt gevierd, Eerste en Tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, Eerste en Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag.
Financiële Bepalingen	Financiële voorwaarden inzake de Concessie, zoals opgenomen zal worden in deel E van het Bestek, alsmede deel F van het Bestek waarin de bijlagen bij deel E zijn opgenomen.
Gedogen	Het dulden door de Concessiehouder van het uitvoeren van Openbaar Vervoer door één of meer anderen binnen het Concessiegebied gedurende de Concessieperiode van de Concessie.
GGA's	Gebieds Gerichte Aanpak. Noord-Brabant is opgedeeld in vier GGA regio's: Regio Noordoost-Brabant, Regio 's-Hertogenbosch, Regio Midden-Brabant, Regio West-Brabant. Zuidoost Brabant kent vooralsnog geen GGA-regio.
GOVI	Grenzeloze Openbaar Vervoer Informatie.
Groene stroom	Elektriciteit waarbij bij opwekking daarvan: • De energiebron niet uitgeput raakt. • De energie schoon en betrouwbaar is. • Bij de winning en omzetting er nauwelijks sprake van schadelijke effecten voor het klimaat is. De volgende energiebronnen zijn groen: wind, water, zon en biomassa.

Begrip	Omschrijving
Gunningsbesluit	Het besluit van de Provincie Noord-Brabant waarin wordt besloten aan welke Inschrijver de Concessie gegund en verleend wordt.
Gunningscriterium	Criterium op basis waarvan de geldige Inschrijvingen worden beoordeeld om te bepalen aan welke Inschrijver de Concessie zal worden gegund.
HOV	Hoogwaardig Openbaar Vervoer: vervoer dat beschikt over (vrijwel) geheel eigen infrastructuur en daardoor snel en betrouwbaar kan zijn. In het Concessiegebied is of wordt een aantal vervoerassen als HOV uitgevoerd: zie artikel C.2.2. Over de HOV-banen rijdt frequent, snel en betrouwbaar OV met een herkenbare <i>branding</i> : Volans en VolansPlus. Daarnaast kunnen ook andere Lijnen (deels) gebruik maken van de HOV-infrastructuur.
Inchecken	De handeling waarbij achtereenvolgens (i) een Reiziger bij aanvang van de reis/Rit de OV-chipkaart tegen het scherm van een poortje of kaartlezer (de CiCo-apparatuur/OV-chipkaart apparatuur) houdt; (ii) de CiCo-apparatuur/OV-chipkaart apparatuur controleert of sprake is van een geldig product en/of voldoende saldo; en (iii) een tekst-, geluid-, en/of lichtsignaal volgt, waaruit bevestiging blijkt van een geldig product en/of voldoende saldo.
Inschrijver	Een (vervoer-)bedrijf dat door middel van zijn Inschrijving een aanbieding doet voor de Concessie.
Inschrijving	Aanbieding, inclusief bijbehorende bescheiden, door een Inschrijver naar aanleiding van de terzake gehouden aanbesteding gedaan.
Kern	De bebouwde kom van een in het Kernnetwerk als 'Kern' aangeduid gebied (zoals een stad of dorp).
Kernnetwerk	Het netwerk van Openbaar Vervoer zoals gespecificeerd in bijlage D.5 dat door Inschrijvers verplicht aangeboden moet worden.
Kilometertarief	Het Tarief dat geldt in het Openbaar Vervoer per gereisde kilometer (in aanvulling op het te betalen Opstaptarief).
Klantinterface	De interactie en communicatie tussen Concessiehouder en Reiziger, waaronder reisinformatie, serviceverlening, marketing, promotie en betaalmogelijkheden.
Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen	Vorm van Maatwerk dat buiten de Concessie valt en gesubsidieerd wordt middels paragraaf 12 (Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen) van de Subsidieregeling Verkeer en Vervoer Noord-Brabant.
Knooppunthalte	Halte in het Openbaar Vervoernetwerk zoals gedefinieerd in Bijlage D.5 waar de Concessiehouder in ieder geval Aansluitingen biedt tussen Lijnen van het Openbaar Vervoer. <i>(Daarnaast kunnen ook op andere haltes Aansluitingen geboden worden).</i>
Kostendekkingsgraad	De mate waarin de kosten van het Openbaar Vervoer worden gedekt door de opbrengsten (Reizigersopbrengsten plus andere eventuele vervoergerelateerde opbrengsten die de Concessiehouder ontvangt binnen de Concessie), uitgedrukt in een percentage.
Lagevloer Bus	Bus die beschikt over een volledig lage vloer over de gehele lengte van de Bus, zodat men bij alle deuren gelijkvloers kan in- en uitstappen (zonder treden) en er over een vlakke vloer zonder treden en vloerverhogingen kan worden gelopen over de gehele lengte van de Bus.

Begrip	Omschrijving
Lijn	Het Openbaar Vervoer per Bus/Auto dat in de Dienstregeling met eenzelfde lijnnummer is aangeduid (heen- en terugritten worden tot dezelfde Lijn gerekend).
Low-entry Bus	Bus die beschikt over een volledig lage vloer van de voorste deur tot en met de eerste uitstap deur, zodat men bij deze deuren gelijkvloers kan in- en uitstappen (zonder treden) en er over een vlakke vloer zonder treden en vloerverhogingen kan worden gelopen van de voorste deur naar de eerste uitstap deur (geen vloerverhogingen). Na de eerste uitstapdeur zijn treden en vloerverhogingen toegestaan.
Maatwerk	Vervoerkundige oplossing die voorziet in een vervoersbehoefte op verbindingen in gebieden waar de reizigersvraag naar Openbaar Vervoer te gering is om Lijn-gebonden Openbaar Vervoer aan te kunnen bieden. Maatwerk kan wel of niet onder de definitie van Openbaar Vervoer vallen en wel of niet in de Concessie vallen. <i>Zie ook: Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen.</i>
Marktpositionering	De strategie en middelen die worden ingezet om het Openbaar Vervoer in de provincie Noord-Brabant optimaal te positioneren, door zoveel mogelijk rekening te houden met de behoeften en specifieke wensen van de Reizigers. Marketing is hier onderdeel van.
Materieel	De Bussen en Auto's die worden ingezet bij de uitvoering van de Concessie.
MIPOV	Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer (zoals vastgesteld door het IPO en SkVV). Thans: MIPOV2008 inclusief het addendum.
Nota van Inlichtingen	Een schriftelijke weergave van de ten aanzien van het Bestek verstrekte inlichtingen gedurende de inschrijfperiode.
Nachtvervoer	Verbindingen per Bus/Auto die wordt gereden tussen 0.30 uur (begintijd van een Rit) en 6.00 uur (eindtijd van een Rit).
Netmanagement	Per Lijn (bundel) onderzoek doen naar het daadwerkelijke gebruik (onder andere door middel van OV-chipkaartdata) en op basis hiervan verbetervoorstellen doen in het Tactisch Ontwikkelteam om te komen tot optimalisatie van het aanbod op de vraag.
Onderopdrachtnemer	Een onderopdrachtnemer is een ander dan de Concessiehouder die in opdracht van de Concessiehouder werkzaamheden verricht ten uitvoering van de Concessie.
Ontwikkelteam	Er zijn drie Ontwikkelteams: strategisch Ontwikkelteam, tactisch Ontwikkelteam en operationeel Ontwikkelteam.
Oplaadautomaat / AVM	Automaat waarmee een persoon een product of saldo met behulp van een PIN-betaling koopt en op zijn OV-chipkaart kan laden. Een Oplaadautomaat bevat ook een afhaalfunctie (waarmee een persoon een gekocht Reisproduct en/of saldo op zijn OV-chipkaart kan laden).
Openbaar Vervoer (OV)	Voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een Dienstregeling met een auto, bus, trein, metro, tram of een via een geleidesysteem voortbewogen voertuig.
Opstaptarief	De vergoeding die een Reiziger die gebruik maakt van een OV-chipkaart betaalt bij het opstappen in het Openbaar Vervoer (naast het bedrag dat de Reiziger betaalt op basis van het aantal gereide kilometers en het Kilometer tarief).
OV-chipkaart	Oplaadbare en contactloze chipkaart te gebruiken in het Openbaar Vervoer als betaal-, toegangs- en vervoerbewijs.
Provincie	Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant, die conform art. 20 van de Wet

Begrip	Omschrijving
	Personenvervoer 2000 het bevoegd gezag zijn om de Concessie te verlenen, wijzigen of intrekken voor zover deze Concessie onder de reikwijdte van het gezag van de Provincie valt.
Quality Contest	Onderdeel van de aanbesteding waarbij de Inschrijver rond een bepaald thema zijn visie en zijn concrete aanbod beschrijft. Het aanbod op de Quality Contests wordt kwalitatief meegewogen bij de Gunningscriteria (nader te specificeren in het Bestek).
Reisproduct	Een door de Concessiehouder aan Reizigers aangeboden reisrecht, zoals een enkeltje, retourtje, abonnement of kortingsproduct, dat op de OV-chipkaart kan worden geladen en/of op andere wijze kan worden aangeschaft (zoals losse kaartjes, andere tariefdragers, etcetera).
Reiziger	Persoon die gebruik maakt van het Openbaar Vervoer.
Reizigersopbrengst(en)	De middelen die de Concessiehouder genereert als gevolg van het vervoeren van Reizigers vanwege de Concessie, waaronder begrepen de opbrengsten uit (chip)kaartverkoop en toegedeeld aan de Concessie, de opbrengsten uit kaartverkoop van regionale vervoerbewijzen en de opbrengsten op basis van de SOV-kaart(en), en andere openbaar vervoergerelateerde opbrengsten.
Rit	Een in de Dienstregeling opgenomen reis van een Bus of Auto van het beginpunt tot het eindpunt.
Ritkaart	Een eenmalig te gebruiken vervoerbewijs voor een reis met het Openbaar Vervoer (al dan niet inclusief overstap).
ROB	Reizigersoverleg Brabant; het ROB is in het kader van de Concessies aangewezen als consumentenorganisatie als bedoeld in artikel 31 lid 1 Wp2000.
Scholierenlijn	Een Lijn die in het Kernnetwerk als zodanig is aangeduid.
SOV-kaart	Studenten Openbaar Vervoerkaart, tegenwoordig OV-reisproduct voor Studenten, waarmee scholieren en studenten die in aanmerking komen voor studiefinanciering in Nederland gedeeltelijk vrij kunnen reizen in het Openbaar Vervoer.
Spits(periode)	De periode op Werkdagen van 7:00 tot 9:00 uur (ochtendspits) en van 15:00 tot 18:30 uur (middagspits).
Stadsvervoer	Verbindingen die in het Kernnetwerk, zie bijlage D5, als Stadsvervoer zijn aangeduid. De Provincie kan gedurende de Concessie nog nieuwe lijnen als Stadsvervoer aanduiden. <i>Indien de Inschrijver in het Pluspakket nieuwe Verbindingen aanbiedt bepaalt deze zelf of deze tot Stadsvervoer of tot Streekvervoer behoren.</i>
Streekvervoer	Verbindingen die in het Kernnetwerk, zie bijlage D5, als Streekvervoer zijn aangeduid. De Provincie kan gedurende de Concessie nog nieuwe lijnen als Streekvervoer aanduiden. <i>Indien de Inschrijver in het Pluspakket nieuwe Verbindingen aanbiedt bepaalt deze zelf of deze tot Stadsvervoer of tot Streekvervoer behoren.</i>
Tarief	Een door een Reiziger die gebruik maakt van het Openbaar Vervoer binnen de Concessie te betalen bedrag, zoals vastgesteld door de Provincie op voorstel van de Concessiehouder. De meervoudsvorm Tarieven wordt in dit document gebruikt om het geheel van de verschillende door Concessiehouder te hanteren Tarieven aan te duiden.
Tijdsblok	Een door de Provincie gedefinieerde tijdsperiode van een aantal achtereenvolgende uren

Begrip	Omschrijving
	of gedeelten daarvan waarin een bepaald niveau van vervoer aangeboden moet worden.
TLS	Trans Link Systems: organisatie die het contactloos gebruik van de OV-chipkaart mogelijk maakt en verantwoordelijk is voor het beheer van het systeem, de transactieverwerking en de kaartproductie.
Triple Helix	Samenwerking tussen overheden, kennisinstellingen en bedrijfsleven.
UIC-datum	De datum waarop de nieuwe jaardienstregeling bij de concessiehouder van het Hoofdrailnet ingaat, zoals vastgesteld door de Union Internationale des Chemins de fer (UIC).
Uitchecken	De handeling waarbij achtereenvolgens (i) een Reiziger bij het einde van de reis/Rit de OV-chipkaart waarmee ook is Ingecheckt tegen het scherm van een poortje of kaartlezer (de CiCo-apparatuur/OV-chipkaart apparatuur) houdt; (ii) de CiCo-apparatuur/OV-chipkaart apparatuur nagaat of er sprake is van een reis op een product en/of op saldo; en (iii) een tekst-, geluid- en/of lichtsignaal volgt, waaruit bevestiging blijkt van een geldig product en/of saldo.
Vakantieperiode	De vakanties van de middelbare scholen in de regio Zuid. Voor grensoverschrijdende Lijnen gelden ook de vakanties van de middelbare scholen in de betreffende regio.
Verbinding	Een Lijn of combinatie van meerdere Lijnen tussen twee of meer haltes of Kernen,
Versterkingsrit	Uitbreiding van een bestaande Rit met een of meer Bussen of Auto's die op nagenoeg hetzelfde tijdstip rijden als een in de Dienstregeling gepubliceerde Rit (maximaal 5 minuten voor of na de reguliere Rit). Een Versterkingsrit vormt altijd een <i>aanvulling op</i> en nooit een <i>vervanging van</i> een in de Dienstregeling gepubliceerde Rit.
Vervoerder	Degene die in de zin van artikel 1, onder k) van de Wp 2000 Openbaar Vervoer of Besloten busvervoer verricht, niet in hoedanigheid van bestuurder van een Auto, Bus, metro, Trein, tram of een via een geleide systeem voortbewogen voertuig.
Vervoerplan	Jaarlijks door de Concessiehouder te maken plan betreffende voorgestelde wijzigingen in de Dienstregeling alsmede andere daarmee samenhangende wijzigingen (bijvoorbeeld een andere materieelinzet en infrastructurele consequenties).
Volans	Vervoersconcept voor frequent, snel en betrouwbaar Openbaar Vervoer dat wordt ingezet op HOV en DSA (Doorstroommassen). In Bijlage D5 is gedefinieerd welke Verbindingen als Volans worden uitgevoerd. Aan deze Verbindingen worden in dit ontwerp-Programma van Eisen specifieke eisen gesteld. De Provincie kan gedurende de Concessieperiode nieuwe/andere Verbindingen/Lijnen als Volans aanduiden.
VolansPlus	Vervoersconcept voor frequent, snel en betrouwbaar Openbaar Vervoer op het stedelijke HOV binnen de agglomeratie Eindhoven, voortbouwend op het Volans-concept. In Bijlage D5 is gedefinieerd welke Verbindingen als VolansPlus worden uitgevoerd. Aan deze Verbindingen worden in dit ontwerp-Programma van Eisen specifieke eisen gesteld. De Provincie kan gedurende de Concessieperiode nieuwe/andere Verbindingen/Lijnen als VolansPlus aanduiden. <i>VolansPlus is een werktitel. De Inschrijver heeft de vrijheid hier een andere naam voor te kiezen. Zie artikel C.6.24.</i>
Vraagafhankelijk vervoer	Vervoer zonder vaste Dienstregeling dat alleen rijdt als een of meer Reizigers zich van te voren hebben aangemeld (via door de Concessiehouder aan Reizigers te communiceren wijzen, bijvoorbeeld via telefoon of internet).

Begrip	Omschrijving
Werkdagen	De dagen maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Feestdagen.
Wp2000	Wet van 6 juli 2000, houdende nieuwe regels omtrent het Openbaar Vervoer, besloten busvervoer en taxivervoer (Wet personenvervoer 2000) zoals deze thans gedurende de aanbesteding en de looptijd van de Concessie zal hebben te gelden.
Zero emissie voertuig	Een Bus of Auto, die wordt voortbewogen zonder verontreinigende uitlatemissies van dat voertuig. Dit betreft met de huidige stand van techniek een zuiver elektrisch voertuig of waterstofcelvoertuig, zoals gedefinieerd in Verordening (EU) Nr. 630/2012. Mogelijk kwalificeren (in de toekomst) ook andere typen voertuigen als Zero emissie voertuig. Een hybride elektrisch voertuig, zoals gedefinieerd in Verordening (EU) Nr. 630/2012, kwalificeert niet als Zero emissie voertuig (zie tevens de nadere toelichting in bijlage D.7). Voertuigen die rijden op (bio)brandstoffen, zoals Groengas en Nexbt1, kwalificeren evenmin als Zero emissie voertuig.
Zero emissie Bus	Zie: Zero emissie voertuig.
Zero emissie Auto	Zie: Zero emissie voertuig.
Zitplaats	Een vaste plaats (stoel) waar Reizigers kunnen zitten in het Materieel. Een klapzitting telt niet als zitplaats.

B2 Concessieverlener

Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant zijn Concessieverlener in deze aanbesteding.

B3 Scope van de Concessie

Concessiegebied

nr	Omschrijving
B.3.1	De Concessie Zuidoost Brabant omvat het gebied van de huidige concessie openbaar vervoer SRE.
B.3.2	Het Concessiegebied betreft het grondgebied van de gemeenten Asten, Bergeijk, Best, Bladel, Cranendonck, Deurne, Eersel, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Gemert-Bakel, Heeze-Leende, Helmond, Laarbeek, Nuenen c.a., Oirschot, Reusel-De Mierden, Someren, Son en Breugel, Valkenswaard, Veldhoven en Waalre. In Bijlage D.3 zijn de grenzen van het Concessiegebied op kaart weergegeven.
B.3.3	Indien de gemeentegrenzen tijdens de looptijd van de Concessie wijzigen (bijvoorbeeld als gevolg van een gemeentelijke herindeling) blijven de concessiegrenzen ongewijzigd.

Vervoer dat tot de Concessie behoort

nr	Omschrijving
B.3.4	De Concessie omvat het Openbaar Vervoer per Bus en per Auto in de gemeenten zoals hiervoor opgenomen onder Concessiegebied, aangevuld met de grensoverschrijdende lijnen die tot de Concessie behoren, zoals opgenomen in bijlage D.4.

Vervoer dat niet tot de Concessie behoort

nr	Omschrijving
B.3.5	De Concessie omvat niet: • Het Openbaar Vervoer per trein binnen het Concessiegebied, evenals Bussen die als onderdeel van de Hoofdrailnet-concessie worden gereden (treinvervangende bussen); • Taxidiensten; • Nieuw in te stellen Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen zoals beschreven in B.3.7; • Bestaande en nieuw in te stellen collectief vraagafhankelijke vervoerssystemen / regiotaxisystemen; • De te Gedogen grensoverschrijdende lijnen van andere concessiehouders (zie bijlage D.4); • Veerdiensten en OV over water; • Supportersvervoer; • Evenementenvervoer, dat redelijkerwijs niet met het reguliere OV aanbod kan worden bediend tenzij expliciet door de Provincie met de Concessiehouder hierover afspraken gemaakt zijn. <i>NB: bij evenementen die leiden tot meer vervoervraag op Lijnen die tot de Concessie behoren is de Concessiehouder verantwoordelijk voor het bieden van voldoende capaciteit (zie artikel C.4.19).</i> • Eventuele nieuw in te stellen Nachtervervoer per Bus of Auto in, van en naar het Concessiegebied, tenzij Provincie en Concessiehouder overeenkomen dat dit vervoer wél tot de Concessie behoort.
	De Concessiehouder dient dit vervoer te Gedogen.
B.3.6	De Provincie kan lijnen met een zeer lage Kostendekkingsgraad stoppen en uit de Concessie halen, na consensus hierover in het tactisch Ontwikkelteam, zoals beschreven in hoofdstuk C.1. De Provincie hanteert hierbij geen vooraf vastgestelde norm voor ‘zeer lage Kostendekkingsgraad’. In het tactisch Ontwikkelteam wordt bekeken of een Lijn een zeer lage Kostendekkingsgraad heeft. Hierbij worden diverse factoren betrokken zoals feitelijk gebruik van het OV, het beschikbare budget, de maatschappelijke functie, de mogelijkheden van alternatieven, de business case etc. De Concessiehouder zal hierover uiterlijk 3 maanden voor het stopzetten van die Lijn schriftelijk op de hoogte gesteld worden. De Exploitatiebijdrage zal in deze gevallen aangepast worden conform de minderwerkregeling, zoals nader gespecificeerd wordt in het Bestek.
B.3.7	De Provincie behoudt zich het recht voor om binnen het Concessiegebied verbindingen of lijnen aan een andere vervoerder te gunnen, nadat overleg met de huidige Concessiehouder heeft plaatsgevonden. Het gaat hierbij in beginsel om verbindingen/lijnen die niet rechtstreeks concurreren met vervoer dat door de Concessiehouder uitgevoerd wordt. Hierbij moet in eerste instantie gedacht worden aan het vervangen van verbindingen met weinig vraag (zoals beschreven in B.3.7) door nieuwe Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen die mogelijk onder de wettelijke definitie van Openbaar Vervoer vallen. Te denken valt aan belbussystemen of deeltaxi's – maar ook andere vervoerssystemen zijn denkbaar. Ook is het mogelijk dat dergelijk vervoer op geheel nieuwe verbindingen wordt opgezet. De Provincie zal hiertoe enkel besluiten na overleg hierover met de Concessiehouder. Indien de Provincie hiertoe besluit dient de Concessiehouder dit vervoer te gedogen. De Provincie ziet er op toe dat deze systemen niet rechtstreeks concurreren met het vervoer dat door de Concessiehouder geëxploiteerd wordt.

Concessieduur

De Concessie gaat in op 11 december 2016 en kent een looptijd van tien jaar. De Provincie heeft de looptijd van de Concessie zo gekozen dat deze na afloop niet gelijk eindigt met de concessie West Brabant of Oost

Brabant. Daarnaast wil de Provincie de Concessiehouder zo veel als mogelijk in staat stellen om innovaties en investeringen terug te verdienen.

Overweging: meerwaarde verlenging tot 15 jaar?

De Provincie kiest vanuit de OV-visie en de wens tot dakpansgewijs aanbesteden van de drie Brabantse concessies voor een concessieduur van tien jaar, wat wettelijk gezien de maximale reguliere concessieduur is. De wet biedt echter de mogelijkheid om een vijfjarige verlenging van de concessieduur tot vijftien jaar toe te staan indien wordt voldaan aan de in artikel 4, vierde lid, PSO-verordening gestelde voorwaarden. De Wet personenvervoer 2000 verwijst in dit verband louter naar de PSO-verordening en bevat geen aanvullende voorwaarden en/of beperkingen. In de eerste alinea van artikel 4, vierde lid, PSO-verordening staat daarover de volgende bepaling:

“Zo nodig kan de looptijd van een contract, rekening houdend met de afschrijvingstermijn van de activa, met maximaal de helft worden verlengd, indien de exploitant van openbare diensten een aanzienlijk deel van de totale activa ter beschikking stelt die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de in het openbare dienstcontract vastgestelde vervoersdiensten en de betrokken activa hoofdzakelijk worden ingezet voor de openbare vervoersdiensten uit hoofde van het contract.”

De Provincie zal gedurende de inspraakperiode op het Ontwerp Programma van Eisen aan de markt voorleggen of met een vijfjarige verlenging van de concessieduur tot vijftien jaar substantiële meerwaarde is te realiseren op het product voor de Reiziger. Het dient hier te gaan over substantiële meerwaarde op alle drie de centrale thema's, te weten 1. een vraaggericht Vervoeraanbod, 2. een klantvriendelijke en voor de Reiziger begrijpelijke Klantinterface en 3. comfortabel en wervend Materieel, dat zoveel mogelijk zero emissie is (zie hoofdstuk A.2). Daarnaast wordt de markt gevraagd – indien er aantoonbaar sprake zal zijn van substantiële meerwaarde op het product voor de Reiziger op de drie thema's – op welke wijze voldaan zou kunnen worden aan de gestelde voorwaarden voor een concessieverlenging van vijf jaar tot een concessieduur van vijftien jaar (in de vorm van een vijftienjarige concessie dan wel een tienjarige concessie met een optie tot vijf jaar verlenging).

Indien de markt de Provincie kan overtuigen dat een concessieduur van vijftien jaar (in de vorm van 10+5 jaar ofwel 15 jaar) aantoonbaar substantiële meerwaarde op het product voor de Reiziger op de drie centrale thema's biedt en tevens voldaan kan worden aan de gestelde wettelijke voorwaarden, kan de Provincie het besluit om de concessieperiode tien jaar te laten zijn heroverwogen.

nr	Omschrijving
B.3.8	De Concessie Zuidoost Brabant heeft een looptijd van tien jaar. De Concessie loopt van 11 december 2016 tot en met het einde van de UIC-datum van de Dienstregeling 2026 (uiterlijk 31 december 2026).

C Eisen aan het vervoer

- Deel C bevat genummerde eisen waar het aanbod van de Inschrijver en later de uitvoering van de Concessie aan moet voldoen. Daarnaast is in tekstvorm een nadere toelichting gegeven.

C1 Overkoepelend: Marktpositionering, Ontwikkeling en Samenwerking

Het beste Openbaar Vervoer voor de Reiziger, nu en in de toekomst!

Zoals toegelicht in hoofdstuk A.2 heeft de Provincie met deze Concessie het beste Openbaar Vervoer voor de Reiziger realiseren. De Provincie streeft ernaar om op die manier meer Reizigers in het Openbaar Vervoer te trekken en zo de maatschappelijke functie van het Openbaar Vervoer te vergroten.

De Provincie zoekt daarom een Concessiehouder die het beste invulling kan geven aan de gestelde doelen en ambities, en die het beste Openbaar Vervoer voor de Reiziger kan bieden. Daarom zoekt de Provincie een Concessiehouder die goed nadenkt over zijn marktpositionering en die innovatie inzet voor de Reiziger.

- Het beste Openbaar Vervoer voor de Reiziger begint met een goed doordachte **marktpositionering**: hoe wordt het OV in de markt gezet, hoe kunnen andere vormen van mobiliteit daarbij worden benut en hoe kan de mobiliteitsvraag zo goed mogelijk bediend worden? De Provincie verwacht dat de Inschrijver de (bestaande en verwachte) mobiliteitsvraag goed analyseert en alle aspecten van het Openbaar Vervoer hier zo goed mogelijk op afstemt.

De Provincie zoekt een Concessiehouder die goed nadenkt over zijn marktpositionering en op basis daarvan alle facetten van het OV op de gekozen marktpositionering afstemt, om zo een kwalitatief goed OV te bieden dat past bij de vraag van de reiziger. De Concessiehouder kijkt daarbij niet alleen naar het OV zelf, maar ook naar andere vormen van vervoer (Ketenmobiliteit, synergie met doelgroepenvervoer, kleinschalige mobiliteitsoplossingen, etcetera).

- Met **innovatie** bedoelt de Provincie het continu stimuleren van, toepassen van en inspelen op nieuwe mogelijkheden op het gebied van onder andere techniek, marketing en organisatie om de vraag van de reiziger te bedienen en om de doelen van de Provincie te bereiken.

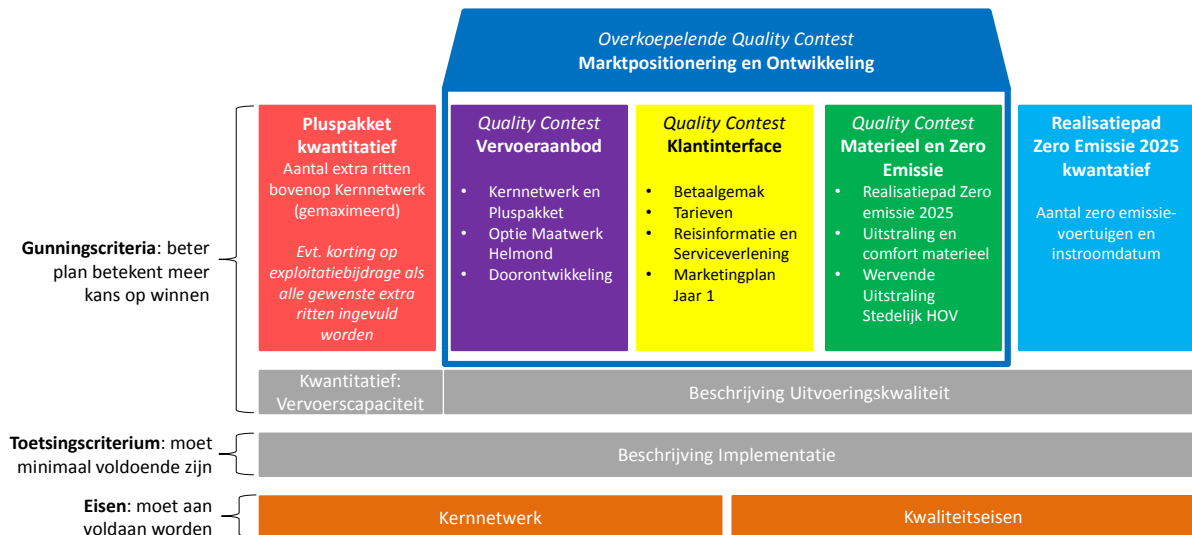
De Provincie zoekt een Concessiehouder die voorop loopt op het vlak van innovatie en die innovatie tijdens de gehele looptijd van de concessie zo optimaal mogelijk benut om het OV aan te passen op de wensen van de reiziger en de doelen van de Provincie.

De wereld staat niet stil tijdens de looptijd van de Concessie. Vervoerpatronen veranderen, de ruimtelijke ordening wijzigt, nieuwe technieken bieden meer mogelijkheden om op de vraag in te spelen, etcetera. Belangrijk is daarom dat de Concessiehouder niet alleen bij de aanbesteding goed nadenkt over het beste Openbaar Vervoer voor de Reiziger, maar ook tijdens de Concessieperiode het vervoeraanbod blijft **ontwikkelen** om zo goed mogelijk in te blijven spelen op de mobiliteitsvraag.

De Provincie beseft dat de Concessiehouder daarbij zelf niet alle knoppen in handen heeft. Daarom streeft de Provincie naar een goede samenwerking tussen de Concessiehouder, de Provincie, gemeenten en het Reizigersoverleg Brabant. Ook worden het bedrijfsleven en kennisinstellingen in Triple Helix-verband bij de ontwikkeling betrokken. Om deze samenwerking te faciliteren worden **Ontwikkelteams** opgezet op strategisch, tactisch en operationeel niveau. De samenwerkingsstructuur wordt verderop in dit hoofdstuk nader uitgewerkt.

Opzet aanbesteding op hoofdlijnen

De hierboven beschreven ambitie komt tot uiting in de opzet van deze aanbesteding. De Concessiehouder wordt geprikkeld om het beste Openbaar Vervoer voor de Reiziger te bieden in vier **Quality Contests**. In elk van deze contests worden Inschrijvers uitgedaagd om een zo hoog mogelijke kwaliteit aan te bieden en daarmee zo veel mogelijk bij te dragen aan de doelen van de Provincie.



Inschrijvers wordt ten eerste gevraagd om plannen te ontwikkelen voor de **overkoepelende Quality Contest Marktpositionering en Ontwikkeling**. Bij deze Quality Contest beschrijft de Inschrijver welke visie hij heeft op de mobiliteitsmarkt in de regio en hoe hij zijn vervoeraanbod in deze markt positioneert. Ook beschrijft de Inschrijver hoe hij innovatie benut om zijn vervoeraanbod door te ontwikkelen, passend bij de vraag van de Reiziger.

Deze overkoepelende Quality Contest is tevens de kapstok voor de overige Quality Contests over Vervoeraanbod, Klantinterface en Materieel en Zero emissie. De plannen die de Inschrijver indient bij deze Quality Contests moeten passen binnen het kader van de overkoepelende Quality Contest Marktpositionering en Ontwikkeling.

De aanbidding van de Inschrijver op elk van de Quality Contests zal worden meegewogen bij de gunningscriteria. Hoe beter dit ingevuld wordt, hoe meer kans de Inschrijver maakt om de Concessie gegund te krijgen. Hierbij geldt de volgende prioriteitsvolgorde in de beoordeling, geredeneerd vanuit hetgeen het meeste oplevert voor de Reiziger:

- Meer en beter vervoeraanbod in het Kernnetwerk en Pluspakket.
- Een betere klantinterface wat betreft tarieven, betaalgemak, marketing en reisinformatie;
- Meer kwaliteit wat betreft materieel voor zowel zero emissie als voor een aansprekend voertuig voor het HOV.

In dit Ontwerp Programma van Eisen is bij elk van de Quality Contests op hoofdlijnen beschreven hoe deze beoordeling zal plaatsvinden. In de Aanbestedingsleidraad die onderdeel uitmaakt van het Bestek zal dit nader uitgewerkt worden. Ook wordt bij de gunningscriteria kwantitatief meegewogen hoeveel extra vervoer de Inschrijver aanbiedt bovenop het Kernnetwerk en hoeveel Zero emissie voertuigen hij inzet.

Om te borgen dat de Concessiehouder in ieder geval voldoende vervoer en voldoende kwaliteit biedt dient deze bij de invulling van de Quality Contests te voldoen aan de kwaliteitseisen die de Provincie stelt in het voorliggende Ontwerp Programma van Eisen. Onderdeel hiervan is het Kernnetwerk: een netwerk met verbindingen die de Inschrijver minimaal moet aanbieden, met minimale frequenties. Dit Kernnetwerk is tot stand gekomen in nauw overleg met de gemeentes in de regio.

Tot slot: om te borgen dat de reiziger kan rekenen op een betrouwbare uitvoering van het vervoeraanbod dient de Inschrijver een Beschrijving Implementatie en Beschrijving Uitvoeringskwaliteit aan te leveren. De Beschrijving Implementatie geldt als toetsingscriterium: deze Beschrijving moet minimaal van voldoende kwaliteit zijn, anders komt de Inschrijver niet voor gunning in aanmerking. De eisen hieraan worden nader uitgewerkt in het Bestek. De kwaliteit van de Beschrijving Uitvoeringskwaliteit wordt

meegewogen bij de Gunningscriteria. Ook wordt hierbij kwantitatief meegewogen in welke mate de Inschrijver voldoende vervoerscapaciteit aanbiedt.

nr	Omschrijving
C.1.1	De Inschrijver levert bij zijn Inschrijving zijn aanbod voor de Overkoepelende Quality Contest Marktpositionering en Ontwikkeling waarin hij uiteenzet: • Marktpositionering: • hoe hij - op basis van een analyse van de vraag - het Openbaar Vervoer in de markt positioneert. • tot welke keuzes dit leidt ten aanzien van het concrete OV-aanbod, zoals nader uitgewerkt in de onderliggende plannen. • Innovaties: • welke concrete innovaties hij inzet vanaf de start van de concessie en hoe deze bijdragen aan de doelen van de Provincie*. • hoe een continu proces van innovatie geborgd is in de eigen organisatie, en hoe hij daarbij gebruik maakt van best practices uit binnen- en buitenland. • Samenwerking: • hoe hij de samenwerkingsstructuur maximaal benut om het OV tijdens de looptijd van de Concessie verder te ontwikkelen. • Hoe hij Triple Helix-partners betreft bij de ontwikkeling van de Concessie en welke partijen in ieder geval betrokken zullen worden. • Resultaten: • Tot welke resultaten deze aanpak gaat leiden in termen van reizigersgroei en klanttevredenheid. <i>* De Provincie wil de Inschrijver stimuleren om zo veel mogelijk innovaties toe te passen die bijdragen aan de ambitie en doelen zoals beschreven in hoofdstuk A.2. Ook 'out-of-the-box' innovaties die niet passen binnen de kaders van de onderliggende Quality Contest, maar die wel duidelijk bijdragen aan doelen worden hier gewaardeerd.</i> Het aanbod op deze Quality Contest wordt kwalitatief beoordeeld bij de gunningscriteria, die nader worden uitgewerkt in het Bestek. Bij de beoordeling zal in ieder geval worden gelet op: • De mate waarin de Inschrijver overtuigt dat zijn aanbod leidt tot het beste Openbaar Vervoer voor de Reiziger, en daarmee tot reizigersgroei en hogere klanttevredenheid. • De mate waarin de Inschrijver overtuigt over ontwikkel- en innovatiekracht te beschikken, en deze kracht inzet om het vervoeraanbod samen met partners te verbeteren gedurende de gehele concessieperiode. • De mate waarin de Inschrijver vorm geeft aan het begrip Mobiliteitsconcessie, de aansluiting zoekt bij andere vormen van mobiliteit en daarmee zo goed mogelijk aansluit bij de mobiliteitsvraag in het Concessiegebied. Het aanbod van de Inschrijver bij de overige Quality Contests dient te passen binnen hetgeen beschreven wordt in deze overkoepelende Quality Contest.
C.1.2	De Inschrijver levert bij zijn Inschrijving een invulling van de Quality Contest Vervoeraanbod. Deze Quality Contest bestaat uit de volgende onderdelen: • Visie op (de ontwikkeling van) het vervoeraanbod. • Vervoerplan Kernnetwerk en Pluspakket (zie artikel C.3.1). • Optie Maatwerk Helmond (zie artikel C.3.2). • Vervoerplan Doorontwikkeling (zie artikel C.3.17).

nr	Omschrijving
	Het aanbod op deze Quality Contest wordt kwalitatief beoordeeld bij de gunningscriteria, die nader worden uitgewerkt in het Bestek. Bij de beoordeling zal in ieder geval worden gelet op: • Helderheid van het vervoeraanbod: een voor de reiziger zo eenvoudig mogelijk te begrijpen netwerk en dienstregeling. • Reissnelheid: een voor de reiziger zo hoog mogelijke snelheid tussen herkomst en bestemming, rekening houdend met wachttijden, voor-/natransport, aansluitingen en loopafstanden. • Extra vervoer: het bieden van zo veel mogelijk extra vervoersmogelijkheden (Pluspakket en Doorontwikkeling) op die plaatsen/momenten dat de vervoervraag dit rechtvaardigt. • Efficiënt en klantgericht maatwerk: het bieden van een efficiënte en klantgerichte maatwerkoplossing voor Helmond, die beter aansluit op de vervoersvraag dan de stadslijnen die het vervangt, zonder dat er additionele Exploitatiebijdrage voor nodig is.
C.1.3	De Inschrijver levert bij zijn Inschrijving een invulling van de Quality Contest Materieel en Zero emissie. Deze Quality Contest bestaat uit de volgende onderdelen: • Visie op (de ontwikkeling van) Materieel en Zero emissie; • Beschrijving Realisatiepad Zero Emissie 2025 (zie artikel C.5.5); • Beschrijving Uitstraling en Comfort Materieel (zie artikel C.6.4). • Wens Wervende Uitstraling Voertuigen stedelijk HOV (zie artikel C.6.8). De wijze waarop de Inschrijver invulling geeft aan deze Quality Contest wordt kwalitatief beoordeeld bij de gunningscriteria, die nader worden uitgewerkt in het Bestek. Bij de beoordeling zal in ieder geval worden gelet op: • De mate waarin Inschrijver overtuigt dat hij een transitie naar zero emissie zal realiseren, waarbij het in het kader van risicobeheersing de sterke voorkeur heeft om een stapsgewijze transitie te realiseren in plaats van een big bang. • De mate waarin de Inschrijver overtuigt dat zoveel mogelijk Reizigers kunnen rekenen op Materieel met een wervende uitstraling en een hoog niveau van comfort (waaronder in zitcomfort, rij- en verblijfscomfort, minimale geluidshinder in het voertuig en extra faciliteiten). • De mate waarin de Inschrijver invulling geeft aan de wens van de Provincie om voertuigen met een extra wervende uitstraling in te zetten de stedelijke HOV-assen (VolansPlus). • Daarnaast zal de mate waarin de transitie naar zero emissie wordt gerealiseerd kwantitatief bij de gunningscriteria worden meegewogen (zie artikel C.5.7).

Klantinterface: gemakkelijk OV dat tussen de oren zit bij (potentiële) Reizigers

Toelichting op de term Klantinterface

In de hoofdstukken C.7 tot en met C.10 hanteert de Provincie het begrip Klantinterface. Hiermee bedoelt de Provincie alle interactie en communicatie die de Concessiehouder met de klant heeft, waaronder alle reisinformatie, serviceverlening, marketing, promotie en betaalmogelijkheden.

Openbaar Vervoer wordt soms nog als ingewikkeld ervaren. Veel potentiële reizigers zijn bovendien niet op de hoogte van de reismogelijkheden in hun omgeving. De Provincie wil de Inschrijver stimuleren om een stap te zetten naar gemakkelijk Openbaar Vervoer dat tussen de oren zit bij (potentiële) Reizigers.

Dat begint met een visie van de Inschrijver op wat ervoor nodig is om de Klantinterface zo gemakkelijk en klantvriendelijk mogelijk te maken. De uitwerking van de verschillende onderdelen vormt één coherent geheel in lijn met de visie. Dit stelt de Inschrijver in staat om vanuit zijn visie links te leggen tussen onderdelen van de Klantinterface (bijvoorbeeld door het combineren van reisinformatie of promotie), en om zelf accenten aan te brengen (op welke onderdelen is er meer inzet nodig om de doelstellingen uit de visie te bereiken?). Dit krijgt vorm in de **Quality Contest Klantinterface**.

nr	Omschrijving
C.1.4	De Inschrijver levert daarom bij zijn Inschrijving een invulling van de Quality Contest Klantinterface aan. Dat bestaat uit de volgende onderdelen: • Visie op de Klantinterface; • Beschrijving Betaalgemak (zie artikel C.8.7); • Beschrijving Tarieven (zie artikel C.8.23); • Beschrijving Reisinformatie en Serviceverlening (zie artikel C.9.1); • Beschrijving Marketing Jaar 1 (zie artikel C.10.1). Deze uitwerking van de Quality Contest wordt kwalitatief beoordeeld bij de gunningscriteria, die nader worden uitgewerkt in het Bestek. Bij de beoordeling zal in ieder geval worden gelet op: • De mate waarin de Inschrijver overtuigt dat de gemaakte keuzes vruchten af zal werpen, doordat het leidt tot reizigersgroei, een grotere klanttevredenheid, en/of een beter imago van het OV. • De mate waarin de Inschrijver overtuigt dat het (betalen voor) Openbaar Vervoer voor zo veel mogelijk Reizigers gemakkelijker gemaakt wordt, en dat daarmee de drempel voor het gebruik van Openbaar Vervoer verlaagd wordt. • De mate waarin de Inschrijver overtuigt dat het aanbod van reisinformatie het gebruik van het Openbaar Vervoer voor een zo groot mogelijke groep Reizigers eenvoudiger zal maken, wat de drempel voor het gebruik van het Openbaar Vervoer verlaagt. De Inschrijver heeft hierbij specifiek oog voor de behoeftes van internationale Reizigers, bijvoorbeeld van en naar Airport. • De mate waarin de Inschrijver overtuigt dat de uit te voeren marketingacties een goede verhouding hebben tussen kosten en baten, hetzij in daadwerkelijke baten (meer reizigersopbrengsten), hetzij in maatschappelijke baten (beter imago OV, positief effect op de Brabantse maatschappij, etcetera).
C.1.5	Naast bovengenoemde Quality Contests levert de Inschrijver bij zijn Inschrijving de volgende Beschrijvingen: • Beschrijving Uitvoeringskwaliteit (zie artikel C.4.4). • Beschrijving Implementatie (wordt nader uitgewerkt in de Aanbestedingsleidraad).

nr	Omschrijving
C.1.6	De Inschrijver verplicht zich de Concessie, indien deze aan hem wordt verleend, uit te zullen voeren in overeenstemming met: • de in het Bestek (met inbegrip van het Programma van Eisen) vervatte voorwaarden. • al hetgeen hij in zijn Inschrijving heeft aangeboden.
C.1.7	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor volledige uitvoering van alle onderdelen van de door hem ingediende Inschrijving. De kosten die gemoeid zijn met de uitvoering hiervan zijn integraal onderdeel van de financiële bieding van de Inschrijver. Dit betekent dat de plannen moeten worden uitgevoerd binnen de gevraagde Exploitatiebijdrage, tenzij anders vermeld in dit Bestek.
C.1.8	De Concessiehouder ontwikkelt zijn aanbod tijdens de looptijd van de Concessieperiode continu door. Als onderdeel hiervan herzielt hij een aantal onderdelen van zijn Inschrijving op regelmatige basis. Jaarlijks maakt de Concessiehouder voor het daarop volgende jaar een herziene versie van: • Vervoerplan (zie artikel C.3.15). • Beschrijving Marketing (zie artikel C.10.3). • Sociaal Veiligheidsplan (zie artikel C.11.17). Elke drie jaar herzielt hij bovendien het gehele aanbod op de Overkoepelende Quality Contest Marktpositionering en Ontwikkeling en de Quality Contest Klantinterface op basis van ontwikkelingen in de markt, ontwikkelingen in de randvoorwaarden (waaronder beschikbaar budget), geïmplementeerde en mogelijke nieuwe innovaties en de resultaten in de Concessie de afgelopen jaren. Op basis van een analyse van deze elementen legt de Concessiehouder het herziene plan voor aan het strategisch Ontwikkelteam (zie ook artikel C.9.3 en artikel C.10.3).

Samenwerkingsmodel en Triple Helix

De Provincie, Concessiehouder, gemeenten, de Metropoolregio Eindhoven, GGA's en Reizigersoverleg Brabant werken op professionele en zakelijke wijze met elkaar samen bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer om zo de gestelde ambities te bereiken. De Provincie wil naast deze partijen ook het bedrijfsleven en kennisinstellingen betrekken om zo in een 'Triple Helix'-samenwerking het OV verder te verbeteren.

De samenwerking vindt plaats in Ontwikkelteams op drie niveaus: strategisch, tactisch en operationeel.

Het strategisch Ontwikkelteam functioneert op bestuurlijk niveau vanuit de overheid voor de gehele Provincie. Er is één gezamenlijk strategisch Ontwikkelteam voor de drie Brabantse concessies (West Brabant, Oost Brabant en Zuidoost Brabant). De Provincie voert de regie in dit Ontwikkelteam. In het tactisch en operationeel Ontwikkelteam is de Concessiehouder primair verantwoordelijk. Er is één tactisch en één operationeel ontwikkelteam per concessie.

De Ontwikkelteams zijn nadrukkelijk **niet** verantwoordelijk voor het Concessiebeheer tussen Provincie en Concessiehouder. Dat vindt plaats in de directe relatie tussen Provincie en Concessiehouder.

Evaluatie en aanscherping

De beschreven samenwerkingsvorm bevat deels harde proces- en werkafspraken, deels ruimte voor eigen invulling door de deelnemers van de Ontwikkelteams. Gedurende de looptijd van de Concessie wordt hiermee ervaring opgedaan. De samenwerkingsvorm en proces- en werkafspraken wordt op initiatief van de deelnemers tenminste ieder jaar, naar behoefte vaker, geëvalueerd en naar behoefte en op basis van consensus aangepast en aangevuld.

Jaarlijks, of zoveel vaker als nodig is, worden functioneringsgesprekken gehouden door de Provincie met de Concessiehouder. Tijdens deze gesprekken wordt de concessieverlenerstevredenheid besproken. Dit is een van de onderdelen van de bonus/malusregeling zoals nader uitgewerkt zal worden in het Bestek.

Strategisch Ontwikkelteam

Opdracht

Het strategisch Ontwikkelteam werkt zowel vanuit de doelen/beoogde resultaten van Openbaar Vervoer (vastgelegd in de OV-visie, het Programma van Eisen en Bestek van de aanbesteding), als de bijdrage van Openbaar Vervoer aan de brede mobiliteitsdoelen van de Provincie die zijn vastgelegd in het PVVP. Het strategisch Ontwikkelteam geeft richtlijnen aan de tactische Ontwikkelteams over inhoud en prioriteiten voor het werk die vanuit een Provincie brede scope relevant zijn.

Het strategisch Ontwikkelteam monitort en reageert op de ontwikkelingen van het Openbaar Vervoer zowel op zichzelf staand als gerelateerd aan de brede mobiliteitsdoelen en stuurt bij waar nodig. Ontwikkelingen binnen het Openbaar Vervoer die buiten de vastgestelde kaders plaatsvinden van onder andere de OV-visie en het Bestek, komen aan de orde in het strategisch Ontwikkelteam. Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant zijn bevoegd om waar nodig deze kaders aan te passen. Passend bij de samenwerking met de Concessiehouder wordt de Concessiehouder betrokken bij de agendapunten en voorgenomen besluiten, zowel als deelnemer op bestuurlijk als ambtelijk niveau. De stem van de Concessiehouder is als uitvoerder van de Concessie zwaarwegend in het overleg. Het strategisch Ontwikkelteam heeft geen beslisbevoegdheid, maar is een gremium voor bestuurlijk overleg en afstemming. De formele beslissingen worden, afhankelijk van ieders bevoegdheid, genomen door de verschillende betrokken partijen zelf.

In de samenwerking in de tactische Ontwikkelteams, waar de Concessiehouder het primaat en de verantwoordelijkheid heeft, handelt de Concessiehouder in alle openheid naar de nieuwe kaders.

Het strategisch Ontwikkelteam heeft een klein eigen werkbudget dat door de Provincie wordt ingebracht en beheerd. Van dit budget kan gebruik worden gemaakt als de Provincie hiermee instemt.

Samenstelling

Er is voor de gehele Provincie een strategisch Ontwikkelteam op bestuurlijk niveau. Het team bestaat in ieder geval uit de bestuurlijke portefeuillehouders van Provincie, de B5-gemeenten (Breda, 's-Hertogenbosch, Tilburg, Eindhoven en Helmond), twee bestuurlijke vertegenwoordigers op persoonlijke titel van een middelgrote en een kleine gemeente en een bestuurslid van het ROB. De Concessiehouder is vertegenwoordigd door de verantwoordelijke directeur/bestuurder voor de Concessie. Op specifieke thema's zal de Provincie vertegenwoordigers van Triple Helix-partners betrekken bij het strategisch Ontwikkelteam. De Concessiehouder en andere leden van het team kunnen hiervoor ook suggesties aandragen.

De Provincie voert de regie en zorgt voor de invulling van het voorzitterschap en ambtelijke ondersteuning. In de implementatiefase worden daarover concrete afspraken gemaakt.

Frequentie

Het strategisch Ontwikkelteam komt twee keer per jaar bij elkaar.

Vorbereiding

De vergaderingen van het bestuurlijke strategisch Ontwikkelteam worden voorbereid door een ambtelijke ondersteuningsgroep. Qua organisaties is de samenstelling en rolverdeling hetzelfde als in het bestuurlijke Ontwikkelteam.

Tactisch Ontwikkelteam

Opdracht

Het tactisch Ontwikkelteam is het primaire platform voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer in de Concessie. Het team werkt binnen de kaders die vastgelegd zijn in de aanbesteding (het Bestek, waaronder het Programma van Eisen), plus eventuele bijstellingen hiervan die door het strategisch Ontwikkelteam zijn vastgelegd. Zaken buiten dit kader legt het tactisch Ontwikkelteam zo nodig terug naar het strategisch Ontwikkelteam. Het primaat en de verantwoordelijkheid voor het tactisch Ontwikkelteam ligt bij de Concessiehouder.

Het tactisch Ontwikkelteam voert de opdrachten uit die uit het strategisch Ontwikkelteam voortkomen. Het tactisch Ontwikkelteam bespreekt periodiek een Exploitatieplan voor het Concessiegebied. Bij de voorbereiding wordt samengewerkt en overleg gevoerd met de Provincie, de gemeenten in het Concessiegebied en het ROB. De Concessiehouder neemt hiertoe het initiatief.

Daarnaast ontwikkelt het Ontwikkelteam verbetervoorstellen voor de exploitatie en stelt projectteams in die concrete plannen/voorstellen uitwerken, bijvoorbeeld de uitwerking in business cases, de uitwerking van de Marketing, etc. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij pro-actief tijdig initiatieven ontplooit om Openbaar Vervoer alternatieven aan te bieden in situaties als nieuwe ruimtelijke en of economische ontwikkelingen, bij langdurige wegwerkzaamheden en Evenementen. Van de Concessiehouder wordt ook inbreng van innovaties verwacht. De projectteams kunnen geleid worden door partijen zowel binnen als buiten het tactisch Ontwikkelteam.

Het is de bedoeling om Triple Helix-partners actief bij het tactisch Ontwikkelteam te betrekken, om kennis uit te wisselen die relevant is voor uitvoering van de concessie en om afspraken te maken over samenwerkingsverbanden, innovatie-pilots, etcetera. De Concessiehouder is primair verantwoordelijk voor het betrekken van Triple Helix-partners, maar ook de andere leden van het Ontwikkelteam kunnen hiertoe het initiatief nemen. In zijn aanbod op de Overkoepelende Quality Contest Marktpositionering en Ontwikkeling beschrijft de Inschrijver hoe hij Triple Helix-partners zal betrekken en welke partners in ieder geval betrokken zullen worden.

Het tactisch Ontwikkelteam beschikt over een jaarlijks werkbudget dat de Concessiehouder en Provincie ieder voor de helft beschikbaar stellen. Zowel de Provincie als de Concessiehouder storten jaarlijks € 150.000,- (de eigen personeelskosten niet meegerekend) in een gezamenlijk te beheren ontwikkelpot (gelabeld geld dat op een rekening in beheer van de Provincie staat en beschikbaar is voor onder andere onderzoek, advies, opstellen business cases etc.) Dit bedrag is in principe niet beschikbaar voor structurele (exploitatie-)kosten; wel kan het bijvoorbeeld voor pilots gebruikt worden. Concessiehouder en Provincie beslissen samen over bestedingen ten laste van deze ontwikkelpot.

Indien het beschikbare budget van € 300.000,- per jaar deels of geheel niet wordt besteed in een jaar, blijft het resterende bedrag staan en wordt het opgeteld bij het budget voor het volgende jaar. Dit om te voorkomen dat er aan het einde van het jaar bestedingsdruk ontstaat. Eventueel resterend budget valt aan het einde van de looptijd van de Concessie aan de Provincie toe.

Samenstelling

Het tactisch Ontwikkelteam wordt per Concessie geformeerd. Er is dus één tactisch Ontwikkelteam specifiek voor de Concessie Zuidoost-Brabant, dat functioneert naast de teams voor de concessies West-Brabant en Oost-Brabant. De Concessiehouder en Provincie zijn vaste deelnemers en participeren op senior niveau. Overige vaste deelnemers zijn de gemeente Eindhoven, de gemeente Helmond en het ROB. Andere gemeenten worden in ieder geval uitgenodigd als er zaken besproken worden die betrekking hebben op de betreffende gemeenten. Het primaat en de verantwoordelijkheid ligt bij de Concessiehouder. Het

voorzitterschap en secretariaat worden verzorgd door de Concessiehouder. Alle partijen werken samen aan een goed OV-systeem dat vraaggericht, verbindend en verantwoord is en kunnen onderwerpen inbrengen en relevante stakeholders betrekken.

De persoon die deelneemt namens de Concessiehouder mag afspraken maken en heeft *mandaat* als het gaat om het nemen van besluiten die binnen de vastgestelde kaders vallen. Ook bij de andere deelnemers van het tactisch Ontwikkelteam wordt gestreefd naar personen met voldoende mandaat.

Werkwijze verbetervoorstellen

Elk verbetervoorstel doorloopt de volgende stappen in het tactisch Ontwikkelteam.

- **Stap 1. Initiatief**

De Concessiehouder is primair verantwoordelijk voor de (tactische) ontwikkeling van het vervoeraanbod en initiatieven zullen dus vooral van de Concessiehouder komen. Deze zal in het kader van Netmanagement op regelmatige basis een aantal lijnen en lijnbundels onder de loep nemen en bekijken welke verbeteringen mogelijk zijn. Hoe vaak dit gebeurt en welke lijnen dit zijn wordt afgestemd in het tactisch Ontwikkelteam. Hiervoor doet de Concessiehouder een voorstel.

Ook de andere deelnemers van het tactisch Ontwikkelteam staat het vrij om verbetervoorstellen in te brengen in het Ontwikkelteam. Een verbetervoorstel omvat een omschrijving van het plan en een eerste onderbouwing waarom verwacht wordt dat het een verbetering oplevert.

- **Stap 2. Besluit tot uitwerking business case**

Het Ontwikkelteam toetst op hoofdlijnen of het initiatief inderdaad als verbetering wordt gezien en of het past binnen de gestelde (beleidsmatige en financiële) kaders en binnen de concessieafspraken. Als het daaraan voldoet wordt het idee uitgewerkt tot een business case.

- **Stap 3. Uitwerken business case**

De business case wordt uitgewerkt door één of meer partijen in het Ontwikkelteam. Voor elke business case zal een trekker worden aangewezen. Dit is in principe de Concessiehouder, maar daar kan van worden afgeweken, bijvoorbeeld als het primair om infrastructurele zaken gaat, of als het gaat om het vervangen van vervoer binnen de Concessie door maatwerk buiten de Concessie. Voor grotere projecten kan een separaat projectteam worden ingesteld dat de business case uitwerkt. Hiervoor zullen in ieder geval de gemeenten worden uitgenodigd voor wie het voorstel relevant is. Naast gemeenten kunnen ook derden worden betrokken, waaronder Triple Helix-partners.

Een business case bestaat uit:

- Een beschrijving van doel, strekking en essentie van een voorgestelde maatregel;
- Een beschrijving van mogelijke alternatieven (als aan de orde);
- Een beschrijving van de wijzigingen ten opzichte van de vigerende situatie;
- Een beschrijving van de consequenties voor de Reiziger(s): voor- en nadelen, inschatting effecten op reizigersaantallen, beschrijving van effecten op ‘kleinschalige mobiliteitsoplossingen’, en eventuele ontwikkeling van deze kleinschalige mobiliteitsoplossingen;
- Een beschrijving van de overige consequenties, waaronder in ieder geval de benodigde infrastructurele maatregelen.
- Een opgave van de (meer-/minder)kosten en de te verwachten opbrengsten van de maatregel(en). Dit betreft niet alleen de exploitatieve kosten en baten (zowel Openbaar Vervoer als kleinschalige mobiliteitsoplossingen), maar ook de infrastructurele kosten en baten. Voor dit laatste zal de trekker te rade gaan bij de betreffende wegbeheerder(s).

- Een voorstel voor de dekking van de (meer)kosten en de verdeling van de opbrengsten danwel minder kosten/minderopbrengsten (NB: in principe vallen reizigersopbrengsten toe aan de Concessiehouder, tenzij voor een specifieke wijziging andere afspraken gemaakt worden).
 - Een voorstel voor de wijze waarop meer-/minderwerk wordt afgerekend, binnen de kaders van de flexibiliteitsregeling die nader zal worden gespecificeerd in het Bestek.
 - Een toetsingskader en normen op basis waarvan kan worden beoordeeld of de maatregel succesvol is en de termijn waarop dat succes dient te worden gerealiseerd / de termijn waarop evaluatie van de maatregel plaatsvindt.
 - NB: bij minder omvangrijke verbetervoorstellen kan in het tactisch ontwikkelteam besloten worden dat niet alle hierboven genoemde elementen uitgewerkt hoeven worden. Voor kleine vervoerkundige wijzigingen wordt geen business case opgesteld, maar deze kunnen rechtstreeks in het exploitatieplan worden opgenomen en worden aan de hand van een standaard meer-/minderwerkprijs verrekend. In het Bestek zal nader worden uitgewerkt voor welke wijzigingen dit geldt.
- **Stap 4. Bespreken in Ontwikkelteam**

De business case wordt besproken in het Ontwikkelteam en waar nodig daarna aangepast door de trekker. Indien het Ontwikkelteam zich in het voorstel kan vinden wordt het voorgelegd ter besluitvorming.
 - **Stap 5. Besluitvorming**

Het tactisch Ontwikkelteam is geen besluitvormend orgaan. In het Ontwikkelteam wordt gestreefd naar consensus, zodat besluitvorming daarna eenvoudig kan plaatsvinden. Besluitvorming vindt plaats door de partijen die daartoe bevoegd zijn. De besluitvorming wordt als volgt ingericht:

 - De Concessiehouder beslist over wijzigingen die vallen binnen de concessieafspraken (Concessie, Bestek, Programma van Eisen) en waarvoor geen extra middelen nodig zijn. Vervoerkundige wijzigingen doorlopen daarbij de dienstregelingsprocedure zoals beschreven in bijlage D.6, inclusief consultatie van het ROB.
 - Over wijzigingen waarvoor extra middelen nodig zijn die binnen het ontwikkelbudget passen kan het Ontwikkelteam zelfstandig besluiten.
 - Voor wijzigingen die buiten de Concessie-afspraken vallen en of waarvoor extra middelen nodig zijn zal toestemming en/of een besluit van de Provincie nodig zijn.
 - De gemeenten (plus Provincie en Rijk) zijn in hun rol als wegbeheerder verantwoordelijk voor besluitvorming aangaande infrastructurele maatregelen.
 - Bij samenwerking met externe partijen (waaronder Triple Helix-partners) nemen deze partijen een besluit over die delen van het project waarvoor zij verantwoordelijk zijn.
 - De Concessiehouder is verantwoordelijk voor consultatie van het consumentenplatform (in Noord-Brabant: het ROB) over voorgenomen wijzigingen, tenzij in het Ontwikkelteam anders wordt afgesproken.
 - **Stap 6. Implementatie**

Na besluitvorming kan het idee daadwerkelijk geïmplementeerd worden. Waar nodig wordt de implementatie besproken in het tactisch Ontwikkelteam.

In het team wordt gestreefd naar consensus. Indien dit onverhoopt niet bereikt wordt zijn verschillende vervolgstappen mogelijk: één van de partijen legt zich neer bij het standpunt van de ander, vervolgoverleg op bestuurlijk niveau met de Provincie, overleg binnen het strategisch Ontwikkelteam, het inschakelen van externe expertise, mediation en ten slotte juridische procedures. Op voorhand is geen algemene keuze te maken.

Frequentie

Het tactisch Ontwikkelteam komt zo vaak als nodig is bij elkaar, minimaal 1x per 2 maanden.

Agenda tactisch Ontwikkelteam

Hieronder staan onderwerpen die tijdens de implementatiefase en / of de eerste jaren van de Concessie in ieder geval op de agenda van het tactisch Ontwikkelteam zullen staan. Deze lijst is niet limitatief. De Inschrijver wordt gevraagd om als onderdeel van zijn **Overkoepelende Quality Contest Marktpositionering en Ontwikkeling** (zie artikel C.1.1) deze agenda aan te vullen.

- Doorontwikkeling van het vervoeraanbod op de HOV-assen;
- Ontwikkelingen naar aanleiding van de Gebiedsvisie Brainport City, waaronder:
 - Ontwikkeling van een multimodaal transferpunt;
 - De ontwikkeling van een ‘Brainport Shuttle’ die onder andere campussen en Airport verbindt.
- Verbetering van de grensoverschrijdende verbindingen van/naar België;
- Ontsluiting van het Kempisch Bedrijvenpark Hapert;
- Lopende en nieuwe pilots met Maatwerk (zie ook artikel C.3.11);
- Lopende en nieuwe pilots met betrekking tot de transitie naar zero emissie (zie ook hoofdstuk C.5);
- Pilotlijn Veldhoven MMC – Veldhoven centrum – Parkforum – Airport – Best (als pilot in het Kernnetwerk opgenomen, zie C.3);
- Optimalisatie lijnvoering en Dienstregeling op de Verbindingen Helmond – Boxmeer, Helmond – Gemert en de buurtbus Gemert – Bakel – Deurne.

Operationeel Ontwikkelteam

Opdracht

In het operationeel Ontwikkelteam stemmen de Concessiehouder, de Provincie en de gemeenten de dagelijkse exploitatie af. Het team bespreekt (veelal bilateraal, maar waar nodig in teamverband) aankomende werkzaamheden en Evenementen en reageert op knelpunten in de dagelijkse exploitatie. Er is één operationeel Ontwikkelteam per Concessie. De Concessiehouder is primair verantwoordelijk. Gemeenten worden intensief betrokken in hun rol als wegbeheerder.

Samenstelling

Het operationeel Ontwikkelteam wordt per Concessie geformeerd. Er is dus één operationeel Ontwikkelteam specifiek voor de Concessie Zuidoost-Brabant, dat functioneert naast de teams voor de concessies West-Brabant en Oost-Brabant. De Concessiehouder en Provincie zijn vaste deelnemers, de gemeenten worden erbij betrokken als het gaat om zaken op hun grondgebied, het ROB is agendalid. Het primaat en de verantwoordelijkheid ligt bij de Concessiehouder. Het voorzitterschap en secretariaat worden verzorgd door de Concessiehouder.

De persoon die deelneemt namens de Concessiehouder mag afspraken maken en heeft *mandaat* als het gaat om het nemen van besluiten die binnen de vastgestelde kaders vallen.

Werkwijze en frequentie

Concessiehouder en Provincie maken gezamenlijk afspraken over werkwijze en frequentie. Het team komt minimaal 1x per jaar als geheel bij elkaar, vaker wanneer nodig. Daarnaast vindt intensief bilateraal overleg plaats tussen partijen uit het operationeel Ontwikkelteam, waaronder eens per kwartaal overleg tussen Concessiehouder en de gemeente Eindhoven.

nr	Omschrijving
C.1.9	De Concessiehouder acteert volgens het hiervoor beschreven model tijdens de uitvoering van de Concessie. De Concessiehouder stelt voldoende personeel (kwaliteit, kwantiteit) beschikbaar voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer in de Concessie, en het overleg hierover in de hierboven beschreven Ontwikkelteams. Deze inzet omvat minimaal 2 fte. <i>Naast bovengenoemde 2 fte zet de Concessiehouder minimaal 1 fte in op het gebied van Marketing/communicatie (zie artikel C.10.7) en zorgt de Concessiehouder voor voldoende personeelsinzet voor de transitie naar Zero Emissie (zie artikel C.5.22).</i>
C.1.10	De Concessiehouder stelt een persoon beschikbaar die als aanspreekpunt fungeert voor ontwikkeling van en innovatie in het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied (concessiemanager / -directeur). Deze persoon zet zich pro-actief in voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied. Hij beschikt over voldoende competenties om de Concessie optimaal uit te voeren. Bovendien moeten deze persoon over mandaat beschikken om te kunnen beslissen over wijzigingen in het aanbod, waaronder in ieder geval wijzigingen in lijnennet/Dienstregeling, Marketing-acties en tarieven. <i>De inzet van deze persoon is onderdeel van de hierboven genoemde 2 FTE.</i>
C.1.11	De Concessiehouder draagt jaarlijks € 150.000,- (de eigen personeelskosten niet meegerekend) bij aan het werkbudget van het tactische Ontwikkelteam. Dit budget is niet beschikbaar voor marketingacties (zie hiervoor artikel C.10.9). De bijdrage van de Concessiehouder wordt jaarlijks in mindering gebracht op zijn Exploitatiebijdrage. De Provincie beheert het ontwikkelbudget. Indien het totale beschikbare budget van € 300.000,- per jaar niet wordt besteed in een jaar, blijft het resterende bedrag staan en wordt het opgeteld bij het budget voor het volgende jaar. Dit om te voorkomen dat er aan het einde van het jaar bestedingsdruk ontstaat. Eventueel resterend budget valt aan het einde van de looptijd van de Concessie aan de Provincie toe.

Samenwerking met het Reizigersoverleg Brabant

In het consumentenplatform ROB (Reizigersoverleg Brabant) is een aantal belangrijke reizigersgroepen vertegenwoordigd. Het ROB geeft de Provincie en Concessiehouder gevraagd en ongevraagd adviezen over beleidsplannen, uitvoeringsplannen en Dienstregelingen.

nr	Omschrijving
C.1.12	De Concessiehouder voert in overeenstemming met artikel 31 van de Wet personenvervoer 2000 op regelmatige basis (vooralsnog wordt uitgegaan van een frequenties van 1 keer per 2 maanden).overleg met het Reizigersoverleg Brabant (ROB). In dit overleg komen de in de Concessie geregelde onderwerpen aan bod, zoals bedoeld in artikel 31 van de Wet personenvervoer 2000 en artikel 33 van het Besluit personenvervoer. Het ROB neemt deel aan het tactisch Ontwikkelteam waarbinnen veel van de in de Concessie geregelde onderwerpen besproken worden. De onderwerpen waarover de Concessiehouder advies vraagt aan het ROB zijn in ieder geval: • de uitvoering van de Dienstregeling; • de wijze waarop de Concessiehouder de Reiziger informeert over de Dienstregeling en de tarieven;

nr	Omschrijving
	• de vervoer voorwaarden waartegen Openbaar Vervoer wordt verricht; • de modellen van de vervoerbewijzen die de Concessiehouder uitgereikt; • de wijze waarop en de mate waarin de vervoerbewijzen verkrijgbaar zijn gesteld; • De wijze waarop Reizigers de prijs van het vervoerbewijs kunnen voldoen; • De voorzieningen die de Concessiehouder treft ten aanzien van de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer voor Reizigers met een handicap; • De voorzieningen die de Concessiehouder treft ten behoeve van het waarborgen van een verantwoorde mate van veiligheid van Reizigers en van het voor hem werkzame personeel; • De procedure voor de behandeling van klachten van de Reiziger en de wijze waarop de Concessiehouder de Reiziger hierover informeert; • Een regeling over een vergoeding aan de Reiziger in geval van vertraging in de uitvoering van de Dienstregeling; • Aan het publiek kenbaar gemaakte doelstellingen van de Concessiehouder over de kwaliteit van het door hem te verrichten Openbaar Vervoer.

Faciliteren van de Buurtbusorganisaties

De Concessie omvat 14 Buurtbuslijnen. Deze lijnen worden geëxploiteerd door vrijwilligers van 11 Buurtbusorganisaties (vereniging of stichting). De Concessiehouder is niet verantwoordelijk voor de exploitatie van deze lijnen zelf, maar dient wel te zorgen voor het beschikbaar stellen van Materieel voor deze lijnen. Ook dient de Concessiehouder ervoor te zorgen dat deze lijnen een integraal onderdeel uitmaken van het OV-aanbod in de Concessie. Dat betekent onder meer dat de Concessiehouder verantwoordelijk is voor de reisinformatie over deze lijnen. Tot slot dient de Concessiehouder de Buurtbusorganisaties optimaal te faciliteren.

nr	Omschrijving
C.1.13	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor: • Het organiseren van één aanspreekpunt voor de buurtbusaangelegenheden (de buurtbuscoördinator). De Concessiehouder overlegt minimaal twee keer per jaar met elke Buurtbusorganisatie; • Een adequate en professionele ondersteuning van de bestaande en eventueel nieuw op te richten Buurtbusorganisaties; • De Dienstregeling van de Buurtbuslijnen, waarbij de Buurtbusorganisaties zelf zorgen voor het inroosteren van chauffeurs; • Het verschaffen van informatie over de Dienstregeling en het behandelen van klachten van reizigers; • Opleiding en (technische) ondersteuning bij de OV-chipkaartapparatuur; • Brandstof voor de Buurtbus; • Onderhoud en reparatie van de Buurtbus; • Het vrijwaren van de vrijwilligers van aansprakelijkheid in relatie tot diensten die zij verrichten in hun functie van vrijwilliger bij de Buurtbusorganisatie; • Het opstellen en afsluiten van vrijwilligersconvenanten met de vrijwilligers van de Buurtbusorganisaties waarmee de relatie tussen Concessiehouder en de vrijwilligers van de Buurtbusorganisatie wordt geregeld en de vrijwilligers in kennis worden gebracht van de rechten en plichten die behoren bij de uitvoering van hun functie. • Het afsluiten van de noodzakelijke verzekeringen; • (Medische) keuringen en rijvaardigheidstesten voor de vrijwilligers; • Het voldoen aan de maximale leeftijdsgrens van 78 jaar voor chauffeurs;

nr	Omschrijving
	• Het verzorgen van afdoende bijscholing of extra cursussen van de vrijwillige chauffeurs om het comfort en de veiligheid van de Reizigers te waarborgen; • Ondersteuning bij juridische en fiscale kwesties. <i>Naast bovengenoemde eisen is de Concessiehouder verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van Materieel voor de exploitatie van de Buurtbuslijnen. Zie hoofdstuk C.5 en C.6 voor de eisen die hieraan gesteld worden.</i>
C.1.14	De Concessiehouder houdt een jaarlijkse buurtbusbijeenkomst en bespreekt en evalueert jaarlijks met de Buurtbusorganisaties de Dienstregeling van de Buurtbuslijnen.

C2 Infrastructuur en vastgoed

Het Openbaar Vervoer in Brabant maakt gebruik van (algemene en OV-specifieke) infrastructuur. De Provincie streeft ernaar dat deze infrastructuur en vastgoed voldoende beschikbaar zijn voor een goed functioneren van het Openbaar Vervoer. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat deze in samenwerking met Provincie en wegbeheerders zich pro-actief inzet om te zorgen dat infrastructuur en vastgoed tijdens de looptijd op orde blijven.

In dit hoofdstuk komen aan de orde:

- Beschikbaarheid weginfrastructuur en OV-afspraken;
- Ontwikkeling en onderhoud van haltes en knooppunten;
- Stallingen en overige locaties.

Beschikbaarheid weginfrastructuur en OV-afspraken

De eindverantwoordelijkheid voor infrastructuur en haltes ligt bij de wegbeheerders (Rijkswaterstaat, Provincie en gemeenten). Van de Concessiehouder wordt verwacht dat deze knelpunten signaleert en in de strategische en tactische Ontwikkelteams concrete oplossingen aanbiedt.

De Provincie streeft naar synergie tussen infrastructuur, ruimtelijke ordening en Openbaar Vervoer met ruim baan voor ruimtelijke kwaliteit en wil in dat kader OV-afspraken met gemeenten maken. Deze OV-afspraken bevatten diverse onderwerpen waaronder:

- Omleidingen en Evenementen;
- Kwaliteit weginfrastructuur en haltes;
- Ruimtelijke ontwikkelingen en ruimtelijke kwaliteit;
- Dienstregeling en reisinformatie;
- Klachten en vragen;
- Procedurele afspraken.

Over deze onderwerpen vindt overleg plaats in het tactische en operationele Ontwikkelteam.

Nr	Omschrijving
C.2.1	Wanneer langs een route waar de Concessiehouder vervoer aanbiedt specifieke OV-infrastructuur beschikbaar is maakt de Concessiehouder hier gebruik van. Bij het Bestek zal een overzicht gevoegd worden van OV-infrastructuur, voor zover bekend.
C.2.2	HOV-infrastructuur In het Concessiegebied zijn enkele HOV-assen aangewezen waar gewerkt wordt aan een volledig vrije infrastructuur voor het Openbaar Vervoer. De komende jaren komt er meer HOV-infrastructuur gereed. Inschrijvers dienen bij het opstellen van het Vervoerplan Kernnetwerk uit te gaan van de volgende (geheel vrijliggende) HOV-infrastructuur: • Station Eindhoven – Airport / Veldhoven (route huidige lijn 401/402, met uitzondering van de wijken Zonderwijk en ‘t Look); • Station Eindhoven – Winkelcentrum Woensel - Busstation Nuenen / Huizingalaan tot kruising A50. <i>Een aantal gedeeltes van deze infrastructuur zijn naar verwachting nog niet gereed bij de start van de Concessie, waaronder met name de ongelijkvloerse kruising van de Montgomerylaan met de ring, die naar verwachting pas in 2018 gereed is. Deze situatie leidt naar verwachting tot een tijdelijke andere lijnvoering van een aantal Lijnen die van deze HOV-infrastructuur gebruik maken. In het Bestek zullen hiertoe nadere voorwaarden worden opgenomen.</i> • Aalsterweg tussen Leenderweg en Hotel Eindhoven (als onderdeel van de HOV-as naar

Nr	Omschrijving
	Valkenswaard).
	Ook na realisatie van bovenstaande infrastructuur wordt verder gebouwd aan het HOV-netwerk. Voor de realisatie van de volgende HOV-assen is nog geen planning bekend: • Hotel Eindhoven – Valkenswaard; • Eindhoven – Geldrop (Geldropseweg, Eindhovenseweg, Gijzenrooiseweg); • Woensel – Airport; • Veldhoven MMC – High Tech Campus. <i>Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij het aanbod van Volans- en Volans-Plus-lijnen op de HOV-assen tijdens de looptijd van de Concessie verder verbetert. In het Vervoerplan Doorontwikkeling (zie artikel C.3.17) kan de Inschrijver hier een concreet aanbod voor doen.</i>
C.2.3	Doorstroomassen Naast de HOV-assen zijn er enkele doorstroomassen aangewezen, deels als ‘uitloper’ van de HOV-infrastructuur. Hier wordt gewerkt aan een optimale doorstroming voor het Openbaar Vervoer. Het gaat om de volgende vervoersassen: • Nuenen – Gemert (als uitloper van de HOV-as Eindhoven – Nuenen); • Geldrop – Mierlo (als uitloper van de toekomstige HOV-as Eindhoven – Geldrop); • Eindhoven – Eersel – Hapert (- Bladel – Reusel). Bij het Bestek zal een bijlage gevoegd worden met gereed zijnde infrastructuur op deze assen. <i>Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij het aanbod van Volans-lijnen op de HOV-assen tijdens de looptijd van de Concessie verder verbetert. In het Vervoerplan Doorontwikkeling (zie artikel C.3.17) kan de Inschrijver hier een concreet aanbod voor doen.</i>
C.2.4	De Concessiehouder heeft één aanspreekpunt (medewerker) voor wegbeheerders om te overleggen over wegwerkzaamheden. De Provincie spant zich in om de wegbeheerders tijdig contact te laten opnemen met dit aanspreekpunt.
C.2.5	De komende jaren zullen op een aantal trajecten grootschalige wegwerkzaamheden plaatsvinden. Bij het Bestek zal een overzicht te vinden zijn van deze werkzaamheden, voor zover dan bekend. In de OV-afspraken wordt vastgelegd hoe gezamenlijk de gevolgen van deze werkzaamheden voor Openbaar Vervoer in goede banen geleid kunnen worden.
C.2.6	Afwijkingen op trajecten van de Dienstregeling door werkzaamheden of door bijzondere omstandigheden zijn toegestaan. De Concessiehouder zorgt voor vervangend vervoer dat de vervoervraag zoveel mogelijk bedient. Per geval zal bezien worden in het operationeel Ontwikkelteam (of bilateraal tussen deelnemers van het operationeel Ontwikkelteam) wat hiervoor de meest passende oplossing is. De Concessiehouder informeert Reizigers hierover voorafgaande aan de tijdelijke wijziging en tijdens de wijziging zodat de Reiziger weet waar hij/zij aan toe is (zie hoofdstuk C 9).
C.2.7	De Concessiehouder signaleert problemen met infrastructuur, doorstroming, haltes en busstations aan de Provincie en wegbeheerder. Structurele problemen hiermee worden door de Concessiehouder ingebracht in het operationeel Ontwikkelteam of in bilaterale overleggen tussen de partijen in het operationeel Ontwikkelteam. Bovendien communiceert de Concessiehouder (tijdelijke) aanpassingen aan lijnen en nieuw in te leggen lijnen vroegtijdig (minimaal een maand voor ingebruikname) naar de wegbeheerders, gemeenten en naar Reizigers.

Nr	Omschrijving
C.2.8	Extra Exploitatiekosten voor de Concessiehouder die voortvloeien uit wegwerkzaamheden en die niet door de wegbeheerder worden vergoed zijn de eerste drie maanden voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder. Indien de wegwerkzaamheden langer duren dan 3 maanden komen evt. extra kosten die voortvloeien uit de gekozen oplossing (zie artikel C.2.6) niet voor rekening van de Concessiehouder. Hierover worden aparte afspraken gemaakt in het tactisch Ontwikkelteam, waarbij zowel Provincie als Concessiehouder streven naar een klantvriendelijke en kostenefficiënte oplossing.
C.2.9	De Concessiehouder is verantwoordelijk om Buurtbusorganisaties tijdig te informeren over werkzaamheden die de Dienstregeling van Buurtbuslijnen beïnvloeden, mede met het oog op reisinformatie (zie hoofdstuk C.9).

Ontwikkeling en onderhoud van haltes en knooppunten

De uitstraling en het comfort van Openbaar Vervoer worden niet alleen door het Materieel, maar ook door de kwaliteit van haltes bepaald. Een goede halte biedt niet alleen wachtcomfort, maar ook vanzelfsprekende reisinformatie en ketenvoorzieningen in voor- en natransport.

De Provincie heeft de afgelopen periode samen met gemeenten geïnvesteerd in het toegankelijk maken van de belangrijkste haltes in de Provincie. De basis is daarmee op orde. De HOV-haltes kennen een eigen, hoogwaardige uitstraling en inrichting. Op de drukste haltes zijn panelen geplaatst die actuele reisinformatie weergeven (DRIS).

De Provincie wil de kwaliteit van vervoerknooppunten doorontwikkelen: van de basis op orde naar wervende kwaliteit van het Openbaar Vervoer. Dit werkt de Provincie nader uit in de Ontwikkelagenda (zie ook hoofdstuk A.2). De Concessiehouder wordt betrokken bij de ontwikkeling van de knooppunten die zij bedient.

nr	Omschrijving
C.2.10	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het tijdig beschikbaar zijn, de plaatsing en het beheer van de haltepalen (incl. kopborden). De huidige en eventueel in de periode tot gunning nog te plaatsen haltepalen (incl. kopborden) blijven staan en mogen door de Concessiehouder gebruikt worden. De Provincie staat buiten eventuele verrekening tussen de Concessiehouder en andere partijen met betrekking tot de haltepalen en kopborden. Haltepalen (incl. kopbord) zijn op grond van natrekking eigendom van de eigenaar van de grond waar zij op staan.
C.2.11	De abri op de halte is primair de verantwoordelijkheid van de wegbeheerder: Rijkswaterstaat, Provincie of gemeenten. Echter, de Concessiehouder draagt hierin een verantwoordelijkheid: als zich problemen voordoen bij de halte (vandalisme, slecht onderhoud) meldt de Concessiehouder dit onverwijld aan de verantwoordelijke wegbeheerder. Daarnaast kan de Concessiehouder suggesties voor verbetering van haltes inbrengen in de Ontwikkelteams.

Stallingen en overige locaties

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor zijn eigen infrastructuur, zoals stallingen, onderhoudslocaties, eindpuntvoorzieningen, etcetera. Tegelijk vindt de Provincie het belangrijk dat op strategische locaties de huidige voorzieningen beschikbaar blijven in de nieuwe Concessie.

nr	Omschrijving
C.2.12	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het organiseren van voldoende en geschikte stallingen en onderhoudslocaties voor het Materieel alsmede locaties zoals eindpuntvoorzieningen.
C.2.13	De Concessiehouder dient een loket te realiseren op station Eindhoven bij busstation Neckerspoel. Hiertoe dient een ruimte in het stationsgebouw gehuurd te worden aan de noordzijde van het spoor.
C.2.14	De Provincie onderzoekt de mogelijkheden om een loket te realiseren op Eindhoven Airport. Indien dit haalbaar blijkt zullen hier in het Bestek nadere eisen aan gesteld worden.
C.2.15	De Concessiehouder maakt bij station Eindhoven gebruik van busstation Neckerspoel. In het Bestek zullen hier nadere eisen aan gesteld worden.

C3 Vervoeraanbod

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op:

- Vervoeraanbod jaar 1;
- Doorontwikkeling Vervoeraanbod;
- Buurtbusverbindingen;
- Dienstregelingsprocedure.

Vervoeraanbod jaar 1

Bij de **Quality Contest Vervoeraanbod** (zie artikel C.1.2) beschrijft de Inschrijver zijn visie op de ontwikkeling van het vervoeraanbod in het Concessiegebied en welk vervoeraanbod hij concreet aanbiedt.

De Inschrijver dient vanaf de eerste dag van de Concessie een netwerk van Openbaar Vervoer te exploiteren. Dit bestaat minimaal uit het in bijlage D.5 omschreven minimumaanbod (het '**Kernnetwerk**'). De Inschrijver wordt geprikkeld om dit Kernnetwerk in de Quality Contest uit te werken tot een netwerk dat Reizigers zo snel en gemakkelijk mogelijk van A naar B brengt, én dat voor Reizigers zo inzichtelijk mogelijk is. Door bijvoorbeeld lijnen te bundelen, een heldere lijnnummering toe te passen en dienstregelingpatronen de hele dag door hetzelfde te houden kan het OV voor Reizigers eenvoudiger in gebruik gemaakt worden.

Daarnaast wordt de Inschrijver gevraagd om bovenop het vervoeraanbod in het Kernnetwerk zo groot mogelijk **Pluspakket** aan te bieden met extra vervoeraanbod. Dit kan bestaan uit extra ritten op verbindingen uit het Kernnetwerk, maar ook kan de Inschrijver nieuwe verbindingen aanbieden.

Zoals beschreven in hoofdstuk A.2 wil de Provincie toegroeien naar een mobiliteitsconcessie, waarin onder andere voor verbindingen met minder vraag innovatieve vervoeroplossingen worden geboden. In Helmond zijn enkele verbindingen in het Kernnetwerk die in aanmerking komen voor een *pilot* hiermee. Daarom wordt de Inschrijver gevraagd hier een optionele alternatieve invulling voor te geven in de **Optie Maatwerk Helmond**. Na gunning van de Concessie beslist de Provincie of voor de betreffende verbinding(en) de optie wordt afgenomen of dat er volgens de eisen van het Kernnetwerk wordt gereden.

nr	Omschrijving
C.3.1	De Inschrijver levert als onderdeel van de Quality Contest Vervoeraanbod (zie artikel C.1.2) een Vervoerplan Kernnetwerk en Pluspakket. Hierin werkt de Inschrijver de geëiste Verbindingen uit het Kernnetwerk (bijlage D.5-1) uit tot een concreet Lijnennet en Dienstregeling. Ook beschrijft de Inschrijver welk meeraanbod (Pluspakket) aan vervoer hij aanbiedt bovenop de minimale eisen. In zijn plan beschrijft de Inschrijver per Verbinding (incl. onderbouwing van deze elementen): • De gekozen lijnvoering (route); • De aangeboden frequenties; • De geboden aansluitingen; • De concreet aangeboden dienstregeling. Bijgevoegd worden een of meerdere lijnnetkaarten, dienstregelingstabellen en een of meerdere aansluitschema's.
C.3.2	Onderdeel van het Kernnetwerk is een gecombineerde stadslijn in Helmond (verbinding H2 in bijlage D.5). Gezien de beperkte vervoervraag op de stadslijnen in Helmond overweegt de Provincie hier over te gaan naar andere, efficiëntere maatwerkoplossingen die binnen het beschikbare budget de vervoervraag beter accommoderen. Daarom levert de Inschrijver als

nr	Omschrijving
	onderdeel van de Quality Contest Vervoeraanbod een Optie Maatwerk Helmond. Eisen aan de maatwerkoplossing zijn: • Desgewenst mag de Inschrijver in de Optie ook Verbinding H1 vervangen door de Maatwerkoplossing. • De maatwerkoplossing stelt Reizigers in staat om tijdens de bedieningstijden minimaal eens per uur vanuit de wijken die door de Verbinding(en) bediend worden naar een station in Helmond te reizen en vice versa. De Maatwerkoplossing mag ook andere wijken in de kern Helmond bedienen dan er bediend worden door de Verbindingen. • De Bedieningstijden zijn maandag tot en met vrijdag van 7:00 tot 19:00 uur en zaterdag van 8:00 tot 19:00 uur. • De in te zetten voertuigen hoeven niet te voldoen aan de eisen uit dit Programma van Eisen. De voertuigen dienen wel te voldoen aan wettelijke bepalingen (waaronder met betrekking tot toegankelijkheid). Rolstoelgebruikers moeten ook gebruik kunnen maken van de maatwerkoplossing. • Het is verplicht dat Reizigers in ieder geval -maar niet perse uitsluitend- kunnen betalen met de OV-chipkaart. • De Optie leidt niet tot meer- of minderkosten voor de Provincie; dat wil zeggen dat deze uitgevoerd moet worden binnen hetzelfde budget als gemoeid is met uitvoering van Verbinding H2 (en Verbinding H1 als deze wordt meegenomen bij de Optie). De Inschrijver beschrijft in de Quality Contest: • Het functioneren van de Maatwerkoplossing; • Of het gaat om Vaste en/of Vraagafhankelijke Ritten; • Bij vraagafhankelijke Ritten: de wijze van reserveren, de tijden waarop gereserveerd kan worden, etcetera. • De verwachte resultaten, waaronder in aantallen Reizigers; • De wijze waarop uitvoeringskwaliteit en betrouwbaarheid worden geborgd, met specifieke aandacht voor het op de afgesproken tijd komen bij vraagafhankelijke Ritten. Na gunning van de Concessie besluit de Provincie of de aangeboden Optie wel of niet wordt afgenomen. Als deze wordt afgenomen vervalt de verplichting van de Concessiehouder om Verbinding H2 uit het Kernnetwerk te exploiteren, evenals Verbinding H1 als deze ook onderdeel is van de aangeboden Optie.

Eisen Kernnetwerk en Pluspakket

nr	Omschrijving
C.3.3	Tenminste 80% van de bestaande haltes in het Concessiegebied dient bediend te worden door één of meer lijnen uit het Vervoerplan Kernnetwerk en Pluspakket. Haltes langs Buurtbuslijnen mogen als bediende haltes worden meegeteld. Haltes van grensoverschrijdende lijnen die zich buiten het Concessiegebied bevinden worden niet meegeteld (noch bij het aantal bestaande haltes, noch bij het aantal bediende haltes). Bij het Bestek zal een overzicht gevoegd worden van alle haltes.
C.3.4	Tijdsblokken Bij het opstellen van het Vervoerplan Kernnetwerk en Pluspakket gaat de Inschrijver uit van de volgende Tijdsblokken (met uitzondering van Scholierenlijnen). Voor elke Lijn geldt dat als er vervoer in dat Tijdsblok wordt aangeboden de frequentie minimaal éénmaal per uur is en de

nr	Omschrijving
----	--------------

frequentie het gehele Tijdsblok gelijk blijft.

Soort dagen	Begin-/eindtijd	Naam
Werkdagen:	7:00 – 9:00	Ochtendspits
	9:00 – 15:00	Daluren overdag
	15:00 – 18:30	Middagspits
	18:30 – 21:30	Werkdag vroege avond
	21:30 – 23:30 / 0:00	Werkdag late avond
Zaterdag:	8:00 – 18:00	Zaterdag overdag
	18:00 – 21:00	Zaterdag vroege avond
	21:00 – 0:00	Zaterdag late avond
Zondag:	9:00 – 18:00	Zondag overdag
	18:00 – 21:00	Zondag vroege avond.
	21:00 – 0:00	Zondag late avond

C.3.5 **Eerste en laatste Ritten**

Om te borgen dat Reizigers op tijd op hun bestemming kunnen zijn resp. vanuit hun bestemming nog thuis kunnen komen gelden er in aanvulling op bovenstaande tijdsblokken de volgende bepalingen omtrent eerste en laatste Ritten:

- Voor de Ochtendspits geldt dat tenminste één Rit geboden dient te worden in de drukste richting die tussen 6:30 en 7:00 uur aankomt op het eindpunt.
- Voor de Middagspits geldt dat indien er geen avondbediening geëist wordt er tenminste één Rit geboden dient te worden in de drukste richting die tussen 18:30 en 19:00 uur vertrekt van het beginpunt.
- Voor de Zaterdag overdag geldt dat tenminste één Rit geboden dient te worden in de drukste richting die tussen 7:30 en 8:00 uur aankomt op het eindpunt. *Dit geldt niet voor Verbindingen waar op Zaterdag overdag geen bediening geëist wordt.*
- Voor de late avonden geldt dat als er bediening tot 0:00 uur geëist wordt er tenminste één Rit geboden dient te worden in de drukste richting die tussen 0:00 en 0:30 uur vertrekt van het beginpunt. *Dit geldt niet voor die Verbindingen waar op werkdagen bediening tot 23:30 uur geëist wordt of waar geen bediening geëist wordt in de late avonden.*

De Concessiehouder zorgt dat deze eerste en laatste Ritten zo goed mogelijk aansluiten op (met name Intercity-)treinen.

- C.3.6 Van de eisen in C.3.4 met betrekking tot het gelijk houden van frequenties in Tijdsblokken mag gemotiveerd worden afgeweken, bijvoorbeeld voor het aanbieden van extra ritten bovenop de geëiste frequenties om een vervoerpiek op te vangen. In geen geval mag de frequentie lager zijn dan geëist in bijlage D.5-1. In ieder geval heeft de Concessiehouder een inspanningsverplichting om de tijden van Ritten zo goed mogelijk te laten aansluiten bij schooltijden van zo veel mogelijk scholen.

nr	Omschrijving
C.3.7	Gedurende 13 weken in de herfstvakantie (1 wk), kerstvakantie (2 wkn), voorjaars/carnavalsvakantie (1 wk), meivakantie (1 wk) en zomervakantie (8 wkn) van de middelbare scholen in de regio mag een afwijkende Dienstregeling worden aangeboden.
C.3.8	Op Feestdagen wordt een Dienstregeling gereden als op zondag. De volgende uitzonderingen en aanvullingen gelden: • Op Koningsdag wordt in ieder geval een Dienstregeling als op zaterdag gereden; • Op Oudejaarsavond mogen alle Ritten met een vertrektijd na 20:00 uur vanaf hun beginpunt vervallen. • Op Hemelvaartsdag wordt een Dienstregeling gereden als op zaterdag.
C.3.9	Voor de invulling van de eisen met betrekking tot het Kernnetwerk mag geen Vraagafhankelijk vervoer aangeboden. In het Pluspakket mogen vraagafhankelijke Openbaar Vervoer-systemen, zoals de Belbus, worden aangeboden. De Inschrijver dient dan in het Vervoerplan Kernnetwerk en Pluspakket de werking van het systeem te omschrijven. Buurtbussen worden alleen aangeboden in het Kernnetwerk op de buurtbusverbindingen zoals gespecificeerd in Bijlage D.5.
C.3.10	De Concessiehouder zorgt ervoor dat in de dienstregeling Aansluiting geboden wordt tussen trein en Bus en van Bus op Bus op vervoerknopen die logische overstappunten zijn voor de Reiziger, waaronder tenminste de in bijlage D.5 benoemde Knooppunthaltes. Hierbij worden minimaal de in bijlage D.5 geeïste Aansluitingen geboden, en bij voorkeur meer Aansluitingen. In het Vervoerplan Kernnetwerk en Pluspakket beschrijft de Inschrijver welke Aansluitingen geboden worden. Bij de gunningscriteria (nader te specificeren in het Bestek) zal worden meegewogen in welke mate de Inschrijver Aansluitingen van goede kwaliteit biedt (dat wil zeggen zo kort mogelijk, maar voldoende lang om normaliter ook gerealiseerd te worden). Aansluiting wordt gedefinieerd als: • Overstap van Bus op Bus: tussen 2 en 8 minuten; • Overstap van Bus op trein en v.v.: tussen 5 en 12 minuten. <i>(voor Bus kan ook Auto worden gelezen)</i> De Concessiehouder mag (in de dienstregeling) van deze tijden afwijken indien hij aannemelijk kan maken dat dit ten goede komt aan de aansluitingskwaliteit voor de Reiziger.
C.3.11	Lopende Maatwerkpilots De Concessiehouder dient in zijn Vervoerplan Kernnetwerk en Pluspakket rekening te houden met een aantal Maatwerkpilots die op dit moment lopen of op korte termijn zullen gaan lopen: • Maatwerkpilots Helmond: de lopende maatwerkpilots in Helmond (lijn 50 en flexlijn 552) dient tenminste in het eerste jaar van de Concessie voortgezet te worden. Deze dienen door de Inschrijver ongewijzigd opgenomen te worden in het Vervoerplan Kernnetwerk en Pluspakket. De Concessiehouder ontvangt hiervoor een bijdrage bovenop de Exploitatiebijdrage. Tijdens het eerste jaar van de Concessie beslist de Provincie in overleg met de Concessiehouder of en zo ja, hoe deze pilots na het eerste jaar worden voortgezet. Als de Provincie de Optie Maatwerk Helmond heeft afgenomen zal hierbij bezien worden of het Maatwerk uit deze Optie samengevoegd kan worden met het vervoer uit de maatwerkpilot(s).

nr	Omschrijving
	• Maatwerkpilot Technische Universiteit Eindhoven: de pilot met buslijn 104 naar het terrein van de TU/e dient vooralsnog niet opgenomen te worden in het Kernnetwerk. De Provincie beslist op een later moment of deze Lijn alsnog aan het Kernnetwerk wordt toegevoegd. Indien dit het geval is zal dit worden verrekend aan de hand van de meer-/minderwerkregeling. • Pilot lijn 13: mogelijk gaat dit jaar een pilot van start ter vervanging van lijn 13 in Eindhoven. In het Bestek zal nader gespecificeerd worden of en zo ja hoe Inschrijvers hier rekening mee dienen te houden.

Buurtbusverbindingen

De Concessie kent een aantal Buurtbus-Lijnen, zoals gespecificeerd in bijlage D.5. De buurtbusverbindingen maken deel uit van het Kernnetwerk en moeten onverkort opgenomen worden in het Vervoerplan Kernnetwerk. Uitvoering van de Dienstregeling vindt plaats door de betreffende Buurtbusorganisaties (vereniging of stichting). De Concessiehouder stelt hier Materieel voor beschikbaar en ondersteunt het buurtbusproject bij het promoten van de verbinding.

nr	Omschrijving
C.3.12	Inschrijver neemt de buurtbusverbindingen die gespecificeerd zijn in bijlage D.5 ongewijzigd op in zijn Vervoerplan Kernnetwerk. De Concessiehouder is onder andere verantwoordelijk voor het maken van de Dienstregeling (in overleg met de Buurtbusorganisatie), het ter beschikking stellen van goed uitgerust Materieel en het verzorgen van reisinformatie en promotie. Het daadwerkelijke rijden van de Buurtbussen vindt plaats door de Buurtbusorganisatie. <i>Zie ook artikel C.1.13.</i>

Doorontwikkeling vervoeraanbod en dienstregelingsprocedure

Na ingang van de Concessie gaan Provincie, Concessiehouder en andere partijen het aangeboden OV-netwerk gezamenlijk verder ontwikkelen door middel van Netmanagement (zie OV-visie en Nota van Bouwstenen). Zij doen dit in Ontwikkelteams: zie hoofdstuk C. 1.

De Provincie wil graag dat Inschrijvers nu al nadenken over toekomstige ontwikkelingen. Daarom vraagt de Provincie een Vervoerplan Doorontwikkeling uit, waarin de Inschrijver beschrijft welke toekomstige verbeteringen van het OV-aanbod hij aanbiedt. Hierbij wordt specifiek aandacht gevraagd voor de verdere uitbouw van Volans en VolansPlus over de HOV-assen en Doorstroomassen.

nr	Omschrijving
C.3.13	De Concessiehouder ontwikkelt tijdens de looptijd van de Concessie het OV-netwerk verder via Netmanagement en benut hierbij de Ontwikkelteams zoals vastgesteld in hoofdstuk C 1.
C.3.14	De Concessiehouder stelt jaarlijks een nieuwe Dienstregeling vast, waarbij wijzigingen die in de Ontwikkelteams afgestemd zijn door de Concessiehouder in de Dienstregeling worden verwerkt. In principe volgt de Concessiehouder daarbij het advies van het tactische en operationele Ontwikkelteam over de nieuwe Dienstregeling. Het opheffen van Lijnen en/of het laten vervallen van een Lijn gedurende een of meer in artikel C.3.4 genoemde Tijdsblokken is slechts toegestaan na expliciete goedkeuring van de Provincie.
C.3.15	Voorafgaand aan vaststelling van de Dienstregeling legt de Concessiehouder een Vervoerplan voor het volgende jaar voor aan de Provincie, het ROB en gemeenten. Hierbij wordt de Dienstregelingsprocedure gevolgd zoals vastgelegd in bijlage D.6. In het Vervoerplan beschrijft de

nr	Omschrijving
	Concessiehouder ook de infrastructurele consequenties en de afspraken die daarover met de betreffende wegbeheerders gemaakt zijn.
C.3.16	De ingangsdatum van de gewijzigde Dienstregeling is in principe gelijk aan de datum van inwerkingtreding van de jaarlijkse gewijzigde Dienstregeling van de Concessiehouder van het hoofdrailnet, de zogenaamde UIC-datum. Tussentijdse wijzigingen zijn toegestaan indien hier een duidelijke reden voor is. Op Scholierenlijnen mag de dienstregeling altijd tussentijds worden aangepast als dit nodig is vanwege bijvoorbeeld gewijzigde schooltijden.
C.3.17	Inschrijver levert als onderdeel van de Quality Contest Vervoeraanbod een Vervoerplan Doorontwikkeling aan, waarin hij zo concreet mogelijk beschrijft welke verbeteringen van het vervoeraanbod hij in de eerste jaren van de Concessie realiseert zonder hiervoor aanvullende Exploitatiebijdrage te vragen. De Inschrijver heeft hierbij specifiek aandacht voor de verdere ontwikkeling van HOV en vervoer op Doorstroomassen. In zijn plan mag de Inschrijver randvoorwaarden aangeven voor het realiseren van de betreffende verbeteringen, zoals bijvoorbeeld benodigde wijzigingen in de infrastructuur. Zodra aan deze randvoorwaarden voldaan is dient de Concessiehouder de betreffende verbeteringen ook door te voeren in het Vervoerplan en Dienstregeling voor het daarop volgende Dienstregelingjaar, zonder dat hier financiële verrekening tegenover staat.
C.3.18	De Dienstregeling kent reële rijtijden. Het staat de Concessiehouder vrij om rijtijden aan te passen als dit bijdraagt aan het oplossen van knelpunten met betrekking tot de punctualiteit of als de infrastructuur een snellere rijtijd mogelijk maakt.
C.3.19	De Concessiehouder mag tijdens de looptijd van de Concessie slechts halten laten vervallen en toevoegen als hierover overeenstemming is in het tactisch Ontwikkelteam. Het toevoegen van halten kan alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van de wegbeheerder.
	<i>NB: dit geldt niet voor het laten vervallen van haltes in de Vervoerplan Kernnetwerk en Pluspakket voor het eerste jaar van de Concessie. In zijn Vervoerplan Kernnetwerk en Pluspakket maakt de Inschrijver zo veel mogelijk gebruik van bestaande haltes (zie ook artikel C.3.3). Het staat de Inschrijver vrij om daarbuiten gemotiveerd voorstellen te doen voor het laten vallen van haltes of het opnemen van nieuwe haltes. Na gunning kan de Concessiehouder op basis hiervan de formele aanvraag bij de wegbeheerder(s) doen voor het realiseren van nieuwe haltes.</i>
C.3.20	Het aantal (ongewogen) Dienstregelinguren is bij elke Dienstregeling minimaal hetzelfde als bij de voorgaande (en bij jaar 1: als geboden in de Inschrijving), tenzij hierover met de Provincie schriftelijk anders wordt afgesproken na bespreking hiervan in het tactisch Ontwikkelteam.
C.3.21	De Concessiehouder houdt zich bij elke Dienstregeling aan de bepalingen omtrent Vakantiedienstregeling (zie artikel C.3.7) en Feestdagen (zie artikel C.3.8), tenzij hierover andere afspraken worden gemaakt met de Provincie.
C.3.22	Voor het doorontwikkelen van het Vervoeraanbod heeft de Concessiehouder een ‘scholierendesk’: een vast aanspreekpunt voor de scholen in het Concessiegebied en in het bijzonder die scholen die bediend worden door een Scholierenlijn. De Concessiehouder communiceert contactgegevens van de scholierendesk pro-actief aan scholen in het Concessiegebied. De scholierendesk neemt zelf bovendien regelmatig contact op met tenminste de scholen die bediend worden door Scholierenlijnen om af te stemmen of het aanbod nog past bij de Vervoervraag, lestijden, etcetera. De wijze waarop de Inschrijver hier invulling aan geeft wordt meegewogen bij beoordeling van de Quality Contest Vervoeraanbod. Dit wordt nader uitgewerkt in het Bestek.

C4 Exploitatie en uitvoeringskwaliteit

In dit hoofdstuk worden eisen gesteld aan de exploitatie van het OV en de uitvoeringskwaliteit ervan. Aan de orde komen:

- Exploitatie van de Dienstregeling;
- De Beschrijving Uitvoeringskwaliteit;
- Eisen aan de uitvoeringskwaliteit: punctualiteitsnormen, Aansluitingen, rituitval, overmacht, capaciteit en vervoerplicht.

De Provincie streeft naar betrouwbaar Openbaar Vervoer. Tegelijk realiseert zij zich dat de Concessiehouder de betrouwbaarheid niet geheel in eigen hand heeft: bijvoorbeeld congestie, werkzaamheden of weersomstandigheden kunnen de betrouwbaarheid negatief beïnvloeden. De Provincie kiest er daarom voor te sturen op de zaken die de Concessiehouder kan beïnvloeden en het beperken van zaken die voor de Reiziger tot de meeste hinder leiden: het missen van Aansluitingen en rituitval.

Exploitatie

nr	Omschrijving
C.4.1	De Concessiehouder exploiteert vanaf de eerste dag van de Concessie de Dienstregeling, vastgesteld conform de procedure zoals beschreven in bijlage D.6.
C.4.2	De Concessiehouder is vrij om bij het uitvoeren van de exploitatie gebruik te maken van derden. Voor deze partijen gelden voor de uitvoering van de Dienstregeling (waaronder maar niet uitsluitend: personeel, Materieel, informatievoorziening) dezelfde eisen als voor de Concessiehouder. Daarnaast geldt dat in alle gevallen de volledige verantwoordelijkheid voor de exploitatie is gelegen bij de Concessiehouder.
C.4.3	De Concessiehouder heeft de beschikking over een Centrale Verkeersleiding (CVL). De Concessiehouder dient vanuit de CVL de dagelijkse exploitatie te monitoren en waar nodig bij te sturen.

Beschrijving Uitvoeringskwaliteit

nr	Omschrijving
C.4.4	Inschrijver levert bij zijn inschrijving een Beschrijving Uitvoeringskwaliteit. Hierin beschrijft de Inschrijver: • welke maatregelen hij neemt om een betrouwbare exploitatie te borgen, om rituitval, gemiste Aansluitingen en dispunctualiteit tegen te gaan; • hoe hij borgt dat Ritten voldoende capaciteit hebben (zie ook gunningscriterium Vervoerscapaciteit in artikel C.4.20); • hoe hij zorgt dat Materieel schoon en heel is; • hoe hij de exploitatie monitort en hoe monitoringsgegevens aan de Provincie ter beschikking worden gesteld (zie artikel C.12.2). • welke garantie hij hierover communiceert aan de Reiziger en welke compensatieregelingen daarbij gelden. Deze beschrijving wordt kwalitatief beoordeeld bij de gunningscriteria. Hierbij zal in ieder geval worden gelet op: • De mate waarin de Inschrijver overtuigt dat de genomen maatregelen leiden tot een betrouwbare

nr	Omschrijving
	exploitatie; • De mate waarin er concrete garanties aan reizigers worden afgegeven; • De mate waarin de Inschrijver (onder andere middels het monitoringsdashboard) de Provincie de benodigde inzichten verstrekt in de uitvoering van de exploitatie.

Punctualiteitsnormen

nr	Omschrijving
C.4.5	De Concessiehouder draagt zorg voor een punctuele uitvoering van de Dienstregeling. Minimaal 90% van de Ritten dienen - gemeten in aantallen haltepassages op maandbasis op lijnniveau - punctueel te vertrekken (van beginhaltes) en aan te komen (op eindhaltes en de in bijlage D.5 benoemde Knooppunthaltes). Punctueel wordt gedefinieerd als: • Bij vertrek van beginhaltes en Knooppunthaltes: Bussen vertrekken nooit te vroeg en maximaal binnen 180 seconden na de vastgestelde vertrektijd volgens Dienstregeling; • Bij aankomst op eindhaltes en Knooppunthaltes: uiterlijk 180 seconden na de vastgestelde aankomsttijd. Geheel of gedeeltelijk uitgevallen Ritten tellen mee als niet punctueel gereden Ritten (/ haltepassages).
C.4.6	Indien de situatie zich voordoet dat de voorgeschreven punctualiteitsnormen niet kunnen worden gehaald vanwege een onvoorziene belemmering die buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder is gelegen (zoals calamiteiten of noodreparaties), geldt dat indien en voor zover de belemmeringen zijn gelegen in de invloedssfeer van de wegbeheerder, de Concessiehouder zo spoedig mogelijk na het bekend worden van deze situatie in overleg treedt met de wegbeheerder om hinder voor de Dienstregeling zoveel mogelijk te voorkomen. De Concessiehouder spant zich in om tot een oplossing te komen die de overlast en de kosten voor de Reiziger tot een minimum beperkt. De Provincie schort handhaving van de punctualiteitsnormen op indien sprake is van een overmachtssituatie zoals beschreven in artikel C.4.15.
C.4.7	De Provincie en de Concessiehouder treden in overleg hoe met de in artikel C.4.6 genoemde belemmeringen om te gaan in relatie tot de punctualiteitseisen. De Concessiehouder maakt daarbij aannemelijk dat de belemmeringen invloed hebben op het uitvoeren van de Dienstregeling en de punctualiteitseisen.

Realiseren van Aansluitingen

nr	Omschrijving
C.4.8	De Concessiehouder spant zich in om te zorgen dat aangeboden Aansluitingen (zie artikel C.3.10) ook daadwerkelijk gerealiseerd worden. In de Beschrijving Uitvoeringskwaliteit geeft de Inschrijver aan hoe hij borgt dat zo veel mogelijk Aansluitingen ook daadwerkelijk gerealiseerd worden en welke garanties er aan de Reiziger gegeven worden met betrekking tot Aansluitingen (bijvoorbeeld vervangend vervoer bij gemiste Aansluitingen op lijnen met lage frequenties).
C.4.9	De Concessiehouder heeft een wachttijdenregeling die specificeert hoe lang Bussen wachten op Aansluitingen. De Inschrijver levert deze wachttijdenregeling als bijlage bij de Beschrijving Uitvoeringskwaliteit. Ondanks het wachten op Aansluitingen voldoet de Concessiehouder onverkort aan de in artikel

nr	Omschrijving
	C.4.5 genoemde punctualiteitsnormen, tenzij de Concessiehouder aantoonbaar kan maken dat de overschrijding een gevolg is van Ritten die in het kader van de wachttijdenregeling Aansluitingen afwachten of die veroorzaakt zijn door vertraagde Ritten van een andere vervoerder dan de Concessiehouder.
C.4.10	Van chauffeurs wordt verwacht dat zij zich pro-actief inzetten (door rechtstreeks onderling contact of via de CVL) om Aansluitingen te realiseren (met inachtneming van de punctualiteitsnormen en wachttijdenregeling) en communiceren pro-actief naar Reizigers over het al dan niet halen van de Aansluiting en eventuele alternatieve reismogelijkheden.
C.4.11	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 geboden worden. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd en besproken met het Reizigersoverleg Brabant.
C.4.12	Tijdens de uitvoering van de Dienstregeling communiceert de CVL van de Concessiehouder met de verkeersleidingen van andere concessiehouders van Openbaar Vervoer binnen het Concessiegebied of in aangrenzende concessiegebieden, om invulling te geven aan de gemaakte afspraken over Aansluitingen bij vertragingen en uitval van Ritten op grond van artikel C.4.11.

Rituitval

nr	Omschrijving
C.4.13	Het aantal geheel of gedeeltelijk uitgevallen Ritten, waarbij geen sprake is van overmacht aan de zijde van de Concessiehouder, mag op maandbasis maximaal 0,2% van het totaal aantal Ritten in de Dienstregeling bedragen. Geheel of gedeeltelijk uitgevallen Ritten tellen ook als niet-punctuele Ritten (zie artikel C.4.5).

Niet-gevolgde Ritten

nr	Omschrijving
C.4.14	Ritten dienen via de Voertuigvolgsystemen en het Exploitatiebeheerssysteem gevolgd en gelogd te worden, onder meer ten behoeve van het controleren van de punctualiteitsnormen en aansturing van real-time Reisinformatie. Het aantal niet-gevolgde/niet-gelogde Ritten bedraagt maximaal 5%.

Overmacht

nr	Omschrijving
C.4.15	Indien sprake is van overmacht (zie artikel C.4.16) voor de Concessiehouder zullen de verplichtingen waarop de overmacht betrekking heeft worden opgeschort zolang de situatie van overmacht voortduurt. De Concessiehouder spant zich in, en neemt waar mogelijk maatregelen, om de negatieve gevolgen van overmacht voor de Reizigers zoveel mogelijk te beperken, zowel in ernst als in duur. De Concessiehouder brengt de Provincie zo spoedig mogelijk - maar uiterlijk binnen 24 uur na het begin van de overmacht toestand - op de hoogte van een toestand die naar zijn oordeel overmacht oplevert.
C.4.16	Onder overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis, die een partij naar het oordeel van de Provincie beperkt in of verhindert tot het nakomen van zijn verplichtingen ingevolge de Concessie en die niet

nr	Omschrijving
	te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Gebeurtenissen die voortvloeien uit handelen van het personeel van de Concessiehouder en / of uit (de staat van) het Materieel van de Concessiehouder vallen expliciet <i>niet</i> onder overmacht.
C.4.17	Stakingen en/of werkonderbrekingen van personeel van de Concessiehouder (en eventuele onderaannemers) vallen niet onder overmacht. Dit betekent dat Ritten die niet gereden zijn, bijvoorbeeld vanwege stakingen, niet vergoed worden. Niet-gereden Ritten als gevolg van landelijke stakingen worden voor de helft vergoed. Onder landelijke staking vallen stakingen en /of werkonderbrekingen in meer dan drie concessiegebieden in Nederland tegelijk die louter gericht zijn tegen (voorgenomen) maatregelen en/of beleid van de Rijksoverheid en niet terug te voeren zijn tot een bilateraal conflict tussen Concessiehouder en zijn werknemers, CAO-conflicten etcetera.

Capaciteit en vervoerplicht

Het Concessiegebied kent een aantal Verbindingen met grote tot zeer grote reizigersstromen. De Provincie hecht eraan dat er voldoende vervoerscapaciteit wordt aangeboden om alle reizigers veilig en comfortabel te kunnen vervoeren. De Concessiehouder is te allen tijde verantwoordelijk om gedurende de gehele Concessieperiode voldoende capaciteit te bieden. De Provincie zal hier strikt op toezien en bij het bieden van te weinig capaciteit dient de Concessiehouder terstond maatregelen te nemen.

nr	Omschrijving
C.4.18	De Concessiehouder heeft een vervoerplicht. De vervoerplicht houdt in dat alle Reizigers die tijdig bij een halte aanwezig zijn om van een door de Concessiehouder gereden Rit gebruik te maken ook daadwerkelijk vervoerd moeten worden door de Concessiehouder. Dit houdt in dat de door de Concessiehouder in te zetten materieelcapaciteit voldoende moet zijn voor de vervoervraag. Zo nodig zet de Concessiehouder op eigen kosten Versterkingsritten in wanneer de aangeboden capaciteit per Rit niet voldoende is. De Concessiehouder kan zich bij het bieden van te weinig capaciteit niet beroepen op verstrekte informatie door de Provincie.
C.4.19	Ook bij Evenementen die leiden tot een grotere vervoervraag op Lijnen die tot de Concessie behoren geldt de vervoerplicht onverkort. In het Concessiegebied geldt dit met name voor Carnaval, Koningsdag, Marathon Eindhoven en Glow Eindhoven. Deze evenementen zullen ook leiden tot tijdelijke wijzigingen in de Dienstregeling. De wijze waarop deze wijzigingen doorgevoerd worden zullen worden besproken in de Ontwikkelteams.
C.4.20	De Inschrijver doet in zijn Inschrijving een opgave van de aangeboden Capaciteit die hij beschikbaar heeft voor exploitatie van de Concessie (totaal aantal zit- en staplaatsen in de Bussen en Auto's). In zijn Beschrijving Uitvoeringskwaliteit onderbouwt hij dat dit voldoende is voor het vervoer in de maatgevende spitsperiodes. Daarnaast kent de aanbesteding een Gunningscriterium Vervoercapaciteit , waarin kwantitatief meegewogen wordt hoeveel Capaciteit de Inschrijver beschikbaar heeft. Het aanbieden van meer Capaciteit dan een in het Bestek te bepalen ondergrens wordt daarbij positief meegewogen bij de gunningscriteria. Dit wordt nader uitgewerkt in het Bestek.
C.4.21	Het is niet toegestaan dat een Reiziger tijdens een Rit in een Bus langer dan 15 minuten moet staan. Het aantal Reizigers in een Bus overschrijdt in geen enkel geval het aantal Reizigers waarvoor een typegoedkeuring is verleend.

nr	Omschrijving
C.4.22	Het is niet toegestaan dat Reizigers tijdens een Rit in een Auto staan. Het aantal Reizigers in een Auto overschrijdt in geen enkel geval het aantal Reizigers waarvoor een typegoedkeuring is verleend.
C.4.23	Indien Reizigers vanwege te krappe capaciteit achterblijven op een halte en de volgende Rit volgens dienstregeling meer dan 30 minuten later vertrekt is de Concessiehouder verplicht vervangend vervoer in te zetten.
C.4.24	Indien binnen 1 maand meer dan 2 keer op dezelfde Rit mensen niet vervoerd kunnen worden omdat de capaciteit te laag is, kan de Provincie de Concessiehouder verplichten om deze Rit structureel te versterken tot het moment dat de Concessiehouder aannemelijk kan maken dat de versterking niet meer nodig is.

C5 Materieel: Milieuprestatie en transitie naar zero emissie

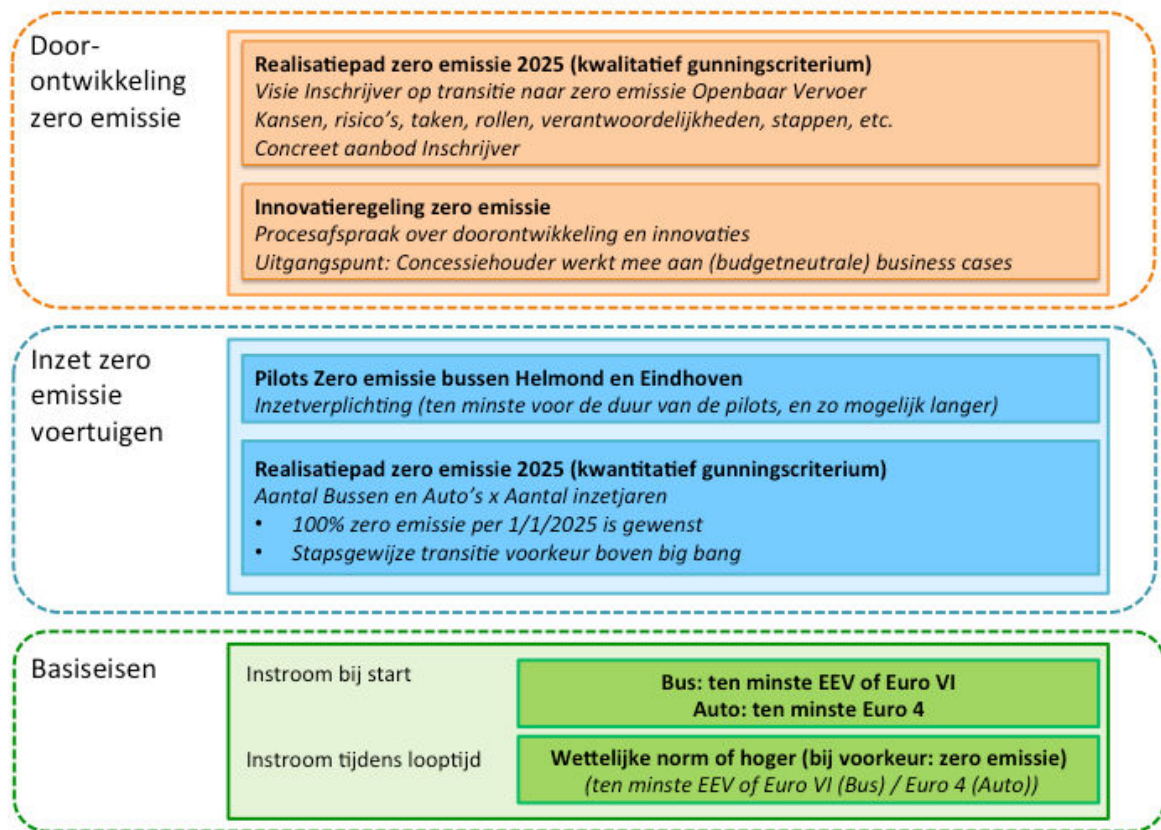
In dit hoofdstuk worden eisen gesteld wat betreft de milieuprestatie van het Materieel. Naast eisen aan de milieuprestatie van het Materieel worden er kwaliteitseisen en overige eisen gesteld. Deze kwaliteits- en overige eisen aan het Materieel zijn beschreven in hoofdstuk C.6.

De Provincie zet in op schoon Openbaar Vervoer en erkent het maatschappelijk-economisch nut daarvan. Het is bevorderlijk voor het leefklimaat en de gezondheid als de lucht zo min mogelijk vervuild wordt door schadelijke uitlaatgassen en geluidshinder wordt verminderd. Het Openbaar Vervoer in Noord-Brabant blijft ook in de toekomst een duurzamer alternatief voor de auto door toepassing van nieuwe (maar bewezen) technologie en doordat Bussen een hoge bezettingsgraad kennen.

De Provincie heeft de ambitie om de transitie naar zero emissie in het Openbaar Vervoer te realiseren, met als wens om op 1 januari 2025 de transitie naar zero emissie volledig gerealiseerd te hebben. De huidige busvloot in het concessiegebied voldoet aan de EEV-uitstootnorm. Deze norm geldt voor de komende Concessieperiode als ondergrens voor niet-Zero emissie Bussen. Bussen moeten voldoen aan ten minste de EEV-uitstootnorm; voor Auto's geldt Euro 4 als minimumeis. De Provincie maakt het mogelijk dat schoner Materieel, liefst Zero emissie voertuigen, instroomt bij de start of gedurende de looptijd van de Concessie met als wens dat er uiterlijk 1 januari 2025 alleen nog maar Zero emissie voertuigen worden ingezet. In deze aanbesteding wordt de Inschrijver uitgedaagd om deze transitie naar zero emissie vorm te geven. Dit gebeurt door het uitvragen op de volgende wijze:

- Het is toegestaan om bij de uitvoering van de Concessie bestaand Materieel in te zetten, met als doel de transitie naar zero emissie (financieel) makkelijker te maken;
- Er wordt een Realisatiepad zero emissie 2025 van de Inschrijver uitgevraagd ten aanzien van de transitie naar zero emissie vervoer. In het kader van risicobeheersing heeft een stapsgewijze transitie in plaats van een big bang de sterke voorkeur. Het beschreven Realisatiepad wordt beoordeeld in het kader van de Gunningscriteria, zowel **kwalitatief** (hoe gaat de Concessiehouder de transitie vormgeven) als **kwantitatief** (hoeveel Zero emissie voertuigen worden vanaf wanneer ingezet).
- De vijf Zero emissie Bussen die mogelijk nog binnen de huidige concessie worden ingezet in Helmond en Eindhoven, moeten ook in de nieuwe Concessie worden ingezet (in ieder geval voor de duur van de pilotperiode, en zo mogelijk langer).
- De nieuwe Concessiehouder neemt - direct na gunning en gedurende de gehele Concessieperiode - deel aan overleggen met de Provincie en derden met betrekking tot zero emissie vervoer.
- Tijdens de looptijd van de Concessie is er ruimte voor doorontwikkeling en innovatie op het gebied van zero emissie. Concessiehouder is verplicht hier volledige medewerking aan te verlenen.

Schematisch ziet het er als volgt uit:



Eisen leeftijd en milieuprestatie Materieel

Nr.	Omschrijving
C.5.1	Alle bij de uitvoering van de Concessie in te zetten Bussen voldoen gedurende de gehele Concessie aan ten minste de EEV-uitstootnorm (dat wil zeggen: EEV of Euro VI, dan wel een latere/strengere Euro-norm). Dit geldt ook voor Versterkingsritten en Scholierenlijnen. De bewijslast voor het voldoen aan ten minste de EEV-uitstootnorm ligt bij de Concessiehouder. De Concessiehouder dient, indien de Provincie dit op enig moment verzoekt, het motortestcertificaat over te leggen van de in te zetten Bussen dan wel via een kopie van het kentekenbewijs aan te tonen dat de Bus voldoet aan ten minste de EEV-uitstootnorm. In het motortestcertificaat dienen de emissietestgegevens te staan op basis waarvan kan worden afgeleid of de motor en de uitlaatgasbehandeling, en daarmee de Bus, voldoet. <i>De Euro-uitstootnorm in dit artikel geldt niet voor Zero emissie voertuigen.</i>
C.5.2	Een Bus is gedurende de Concessie niet ouder dan 12 jaar (gerekend vanaf datum eerste toelating / oorspronkelijk bouwjaar op deel 1 van het kentekenbewijs). <i>Deze eis geldt niet voor de inzet van de bestaande Phileas-bussen die in de huidige concessie worden ingezet. Deze mogen ook in de nieuwe Concessie worden ingezet gedurende de gehele Concessieperiode, mits de Inschrijver kan aantonen dat deze voldoende kwaliteit voor de Reiziger bieden. Indien de Inschrijver ervoor kiest de bestaande Phileas-Bussen in de nieuwe Concessie in te zetten, dient Inschrijver er middels een upgrade van deze Phileas-Bussen voor te zorgen dat deze</i>

Nr.	Omschrijving
	<i>Phileas-Bussen voldoen aan alle eisen van het Programma van Eisen (waaronder maar niet uitsluitend hetgeen in hoofdstuk C.6 is opgenomen) en voert tevens een algehele refurbishment van het interieur (waaronder maar niet uitsluitend vervanging van de stoelen/stoelbekleding) uit. Inzet van de Phileas-bussen is niet verplicht.</i>
C.5.3	Auto's voldoen aan ten minste de Euro 4 uitstootnorm (dat wil zeggen: Euro 4, Euro 5, Euro 6, dan wel een latere/strengere Euro-norm). De bewijslast voor het voldoen aan ten minste de Euro 4 uitstootnorm ligt bij de Concessiehouder. De Concessiehouder dient, indien de Provincie dit op enig moment verzoekt, via een kopie van het kentekenbewijs aan te tonen dat de Auto voldoet aan ten minste de Euro 4 uitstootnorm. <i>De Euro-uitstootnorm in dit artikel geldt niet voor Zero emissie voertuigen.</i>
C.5.4	Een Auto is gedurende de Concessie niet ouder dan 10 jaar en 2 maanden (gerekend vanaf datum eerste toelating / oorspronkelijk bouwjaar op deel 1 van het kentekenbewijs).

Realisatiepad zero emissie 2025

De Provincie wil dat gedurende de looptijd van de Concessie grote stappen worden gezet in de transitie naar zero emissie, met als wens om op 1 januari 2025 de transitie naar zero emissie volledig gerealiseerd te hebben en vanaf uiterlijk 1 januari 2025 alleen nog maar Zero emissie voertuigen worden ingezet in de Concessie. In het kader van risicobeheersing heeft een stapsgewijze transitie in plaats van een big bang de sterke voorkeur. De Provincie vraagt daarom aan de Inschrijver om een beschrijving te maken van het voorziene Realisatiepad naar zero emissie, dat zowel kwalitatief als kwantitatief beoordeeld wordt.

Nr.	Omschrijving
C.5.5	Inschrijver levert als onderdeel van de Quality Contest Materieel en Zero Emissie (zie artikel C.1.3) een Realisatiepad zero emissie 2025 aan, waarin hij uiteenzet op welke wijze de transitie naar zero emissie vormgegeven kan gaan worden en op welke wijze de Inschrijver daar als Concessiehouder aan zal meewerken (met inachtneming van de eisen die in het Programma van Eisen worden gesteld). Zero emissie beperkt zich niet tot elektrisch vervoer, er zijn ook andere technieken en ontwikkelingen die bij kunnen dragen aan de transitie naar zero emissie. Het Realisatiepad zero emissie 2025 wordt zowel kwalitatief (zie artikel C.5.6) als kwantitatief (zie artikel C.5.7) beoordeeld. <i>Zie ook de overnameregeling voor Zero emissie voertuigen en de bijbehorende tank-/laadinfrastructuur in artikel C.5.25.</i>
C.5.6	Kwalitatieve beoordeling De Inschrijver dient in het Realisatiepad zero emissie 2025 te beschrijven welke deskundigheid hij op dit vlak heeft, welke kansen hij ziet in de Concessieperiode, wat zijn eigen taak en rol en de taak en rol van anderen is, welke concrete resultaten hij zal bereiken in de Concessieperiode. In het kader van risicobeheersing heeft een stapsgewijze transitie in plaats van een big bang de sterke voorkeur. Belangrijk hierbij is ook de financiële (gebaseerd op TCO – total costs of ownership), technische en inhoudelijke haalbaarheid. Het is aan de Inschrijver om hier een zo concreet mogelijk aanbod op te doen als onderdeel van het Realisatiepad zero emissie 2025 en de haalbaarheid van het geschetste Realisatiepad te onderbouwen.
C.5.7	Kwantitatieve beoordeling

Nr.	Omschrijving
	Het is gewenst dat uiterlijk 1 januari 2025 de transitie naar zero emissie volledig gerealiseerd is en er vanaf uiterlijk 1 januari 2025 alleen nog maar Zero emissie voertuigen worden ingezet in de Concessie. De Inschrijver dient aan te geven hoeveel Zero emissie Bussen en Zero emissie Auto's hij vanaf wanneer inzet in de Concessie. Een stapsgewijze transitie naar zero emissie, waarbij vanaf de start van de Concessie tot aan 1 januari 2025 geleidelijk meer Zero emissie voertuigen instromen geniet hierbij de voorkeur.
C.5.8	Alle in het Programma van Eisen opgenomen eisen ten aanzien van Bussen en Auto's gelden ook voor de Zero emissie voertuigen die worden ingezet, tenzij expliciet andere is vermeld.
C.5.9	De Concessiehouder is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf, aanleg en onderhoud van alle infrastructuur die nodig is voor de inzet van alle aangeboden Zero emissie voertuigen. Dit behelst ook het maken van afspraken met derden over de aanleg van infrastructuur. Het verkrijgen van vergunningen is een verantwoordelijkheid van de Concessiehouder. De Provincie kan niet garanderen dat de benodigde vergunningen worden verstrekt en de Provincie draagt ook niet deze verantwoordelijkheid. Wel zal de Provincie de Concessiehouder zoveel mogelijk faciliteren bij die aspecten waar vergunningen e.d. noodzakelijk zijn voor technische installaties/bouwwerken/gebouwen ten dienste van de inzet van Zero emissie voertuigen (inspanningsverplichting Provincie).
C.5.10	Indien de Concessiehouder gebruik maakt van elektriciteit voor het laden van de voertuigen dient (aantoonbaar) uitsluitend Groene stroom te worden gebruikt.
C.5.11	Er geldt een overnameregeling voor Zero emissie voertuigen en de bijbehorende tank-/laadinfrastructuur die nodig is voor de inzet van Zero emissie voertuigen (zie artikel C.5.25).

Pilots Zero emissie Bussen Helmond en Eindhoven

Op dit moment wordt pilots voorbereid met in totaal vijf Zero emissie Bussen in Helmond en Eindhoven, waaronder twee waterstofbussen. Het moment waarop de Zero emissie Bussen gaan rijden is nog niet bekend. De Concessiehouder dient deze Zero emissie Bussen in de nieuwe Concessie in te zetten (in ieder geval voor de duur van de pilotperiode, en zo mogelijk langer), ook indien deze Zero emissie Bussen gedurende de huidige concessie reeds ingezet gaan worden.

Nr.	Omschrijving
C.5.12	De Concessiehouder dient de vijf Zero emissie Bussen uit de pilots in Helmond en Eindhoven te exploiteren in de reguliere dienstregeling in ieder geval voor de duur van de pilotperiode (en zo mogelijk langer). Dit geldt ook indien deze vijf Zero emissie Bussen reeds voor de start van de Concessie in exploitatie worden genomen in de huidige concessie. De inzet in de nieuwe Concessie hoeft niet noodzakelijkerwijs op dezelfde lijnen als in de huidige concessie te zijn.
C.5.13	Aangezien de voornoemde vijf Zero emissie Bussen nog niet zijn gebouwd, is niet bekend of deze Zero emissie Bussen voldoen aan alle eisen zoals gesteld in het Programma van Eisen. Mocht dat niet het geval zijn, wordt door de Provincie aan Concessiehouder ontheffing verleend op die punten waar de Zero emissie Bussen niet voldoen aan het Programma van Eisen.
C.5.14	Uitgangspunt voor de inzet van de Zero emissie Bussen uit de pilots is dat de inzet in de nieuwe Concessie minimaal TCO-neutraal is ten opzichte van nieuwe Euro VI-Bussen. Is dit niet het geval dan wordt Concessiehouder voor de meerkosten gecompenseerd. Indien er sprake is van minderkosten bij de (eventuele) inzet van de Zero emissie Bussen uit de pilots valt dit voordeel toe aan de Concessiehouder.

Nr.	Omschrijving
C.5.15	De precieze afspraken over de inzet van de Zero emissie Bussen uit de pilots worden gedurende de implementatieperiode met de Concessiehouder gemaakt. Dit betreft in ieder geval financiële afspraken (zie artikel C.5.14) en inhoudelijke afspraken over locatie van de inzet, duur van de inzet (pilotperiode danwel langer) en eventuele afwijkingen van eisen uit het Programma van Eisen (zie artikel C.5.13). De afspraken worden in redelijkheid, billijkheid en transparantie gemaakt. Alle partijen, waaronder ook de Concessiehouder, werken hierbij met een open boek-calcultatie.
C.5.16	De Provincie behoudt zich het recht voor om af te wijken van artikel C.5.12 en de inzet van (een deel van) de Zero emissie Bussen uit de pilots door de Concessiehouder niet verplicht te stellen (bijvoorbeeld als de meerkosten ten opzichte van Euro VI Bussen te hoog worden geacht door de Provincie of omdat de Provincie van mening is dat de beschikbaarheid / inzetbaarheid van (een deel van) de Zero emissie Bussen uit de pilot de dienstuitvoering te zeer in negatieve zin beïnvloedt).

Innovatieregeling zero emissie

De ontwikkelingen ten aanzien van zero emissie gaan snel. De Provincie verwacht nadrukkelijk dat de Concessiehouder op deze ontwikkelingen inspeelt, en stimuleert hem hiertoe voor een Realisatiepad zero emissie 2025 uit te vragen (zie artikel C.5.5 tot en met C.5.11). Omdat niet alle ontwikkelingen ten aanzien van zero emissie op het moment van aanbesteding te voorzien zijn, wil de Provincie dat de Concessiehouder vanaf het moment van gunning van de Concessie volledige medewerking verleent aan de uitvoering van pilots en/of innovaties op het gebied van zero emissie binnen de Concessie, voor zover deze niet al onderdeel zijn van de Inschrijving van de Concessiehouder (als onderdeel van het aangeboden Realisatiepad zero emissie 2025). Een van de mogelijke nieuwe ontwikkelingen is de commercialisatiestrategie voor waterstofbussen van de Fuel Cell Hydrogen Joint Undertaking (FHCJU), een samenwerkingsverband van de Europese commissie, het bedrijfsleven en kennisinstituten. Het Ministerie van I&M stuurt in dat kader en mede in het kader van de uitvoering van de 'Brandstofvisie met lef' aan op een landelijke samenwerking om te komen tot één inkoop van ca. 100 waterstofbussen die in diverse regio's in Nederland ingezet gaan worden. Het Ministerie van I&M denkt daarbij in eerste instantie aan die regio's die in 2014 een subsidie hebben ontvangen voor waterstofbussen. Zuidoost Brabant is in beeld als één van die regio's om een pilot met twee bussen op te schalen naar een inzet met nog eens 20 waterstofbussen. Een beschrijving van de ambities van de Provincie en de inspanningen die de Provincie de afgelopen tijd heeft verricht in het kader van zero emissie alsmede nadere informatie over de mogelijke commercialisatiestrategie voor waterstofbussen, is opgenomen in Bijlage D.8. Vanaf de gunning ondersteunt de Concessiehouder de Provincie in het verder vormgeven en uitwerken van die ambities en inspanningen.

Nr.	Omschrijving
C.5.17	De ontwikkelingsfunctie ligt, ook voor de transitie naar zero emissie, primair bij de Concessiehouder, die hierbij samenwerkt met de Provincie, gemeenten en anderen in Ontwikkelteams (zie hoofdstuk C.1). De transitie naar zero emissie is een ontwikkeltraject waarin naar verwachting diverse partijen samen op moeten trekken. De transitie naar zero emissie zal een prominente rol krijgen in het strategisch en tactisch Ontwikkelteam.
C.5.18	Concessiehouder verstrekt volledige medewerking aan het doorvoeren van innovaties en/of pilots op het gebied van zero emissie openbaar vervoer dan wel een grootscheepse transitie naar zero emissie binnen de Concessie (voor zover niet al onderdeel van de Inschrijving van de Concessiehouder). Dit omvat tevens medewerking aan de mogelijke commercialisatiestrategie voor waterstofbussen (zie bijlage D.8).

Nr.	Omschrijving
C.5.19	De volledige medewerking aan eventuele pilots op het gebied van zero emissie dient direct na gunning (derhalve reeds tijdens de implementatiefase) te starten.
C.5.20	Per innovatie / pilot wordt een door alle betrokken partijen gedragen projectplan opgesteld en worden specifieke financiële afspraken gemaakt, voor zover het niet al onderdeel is van de Inschrijving van de Concessiehouder (als onderdeel van het aangeboden Realisatiepad zero emissie 2025).
	Het streven hierbij is te allen tijde een voor de Concessiehouder budgettair neutrale business case (dit geldt ook voor de mogelijke commercialisatiestrategie voor waterstofbussen). Uitgangspunt bij het maken van financiële afspraken per innovatie / pilot is dat de Provincie en de Concessiehouder deze afspraken in redelijkheid, billijkheid en transparantie maken. Alle partijen, waaronder ook de Concessiehouder, werken hierbij met een open boek-calcuatie.
	<i>Nota bene: datgene wat de Concessiehouder als onderdeel van zijn Inschrijving heeft aangeboden op het gebied van zero emissie (als onderdeel van het aangeboden Realisatiepad zero emissie 2025) is geheel voor rekening en risico van de Concessiehouder. Over deze zaken worden geen nadere financiële afspraken gemaakt.</i>
C.5.21	Bij de vervanging van bestaande voertuigen door Zero emissie voertuigen in het kader van voornoemde innovatieregeling geldt annuïtaire afschrijving van de bestaande voertuigen als uitgangspunt, tenzij de Concessiehouder kan aantonen en onderbouwen dat door deze wijze van afschrijving de Concessiehouder financieel benadeeld wordt. In dat geval is het toepassen van een andere afschrijvingsmethodiek van bestaande voertuigen mogelijk. Dergelijke afspraken worden gemaakt in het in artikel C.5.20 genoemde door alle betrokken partijen gedragen projectplan (incl. specifieke financiële afspraken).
C.5.22	Concessiehouder stelt ten behoeve van regulier overleg met de Provincie en/of derden (te bepalen door de Provincie) en diverse daaruit volgende werkzaamheden op het gebied van zero emissie/innovatie personeel op ten minste HBO/academisch niveau beschikbaar met expertise en ervaring op gebied van (de transitie naar) zero emissie busvervoer (deze persoon maakt geen onderdeel uit van de in artikel C.1.9 genoemde 2 fte). Alle kosten voor deze inzet (waaronder naast loonkosten mede begrepen reiskosten en onkosten) komen voor rekening van Concessiehouder. Voornoemde persoon/personen treedt/treden te allen tijde proactief op en werkt/werken goed samen om te komen tot innovatie/transitie naar zero emissie.
C.5.23	De Concessiehouder stelt voornoemde personele inzet (zoals verwoord in artikel C.5.22) direct na gunning van de Concessie (i.e. direct nadat de Concessiebeschikking aan de Concessiehouder is bekend gemaakt) ter beschikking.
C.5.24	Op verzoek van de Provincie verstrekt Concessiehouder aan de Provincie kosteloos en zonder restricties (een afschrift van) alle informatie die Concessiehouder in dit verband verzamelt/opstelt. Deze informatie omvat onder andere relevante gegevens ten behoeve van een TCO-model (Total Costs of Ownership) of anderszins.

Overnameregeling Zero Emissie Voertuigen en infrastructuur

Om kapitaalvernietiging aan het einde van de looptijd van de Concessie te voorkomen wordt voor Zero emissie voertuigen en de bijbehorende tank-/laadinfrastructuur een overnameregeling opgenomen in het Bestek.

Nr.	Omschrijving
C.5.25	Er geldt een overnameregeling voor Zero emissie voertuigen en de bijbehorende tank-/laadinfrastructuur die de Concessiehouder in zijn Inschrijving aanbiedt danwel die op basis van de innovatieregeling gedurende de Concessie instromen. Uitgangspunten voor de overnameregeling zijn als volgt: • Afschrijvingstermijn Zero emissie Bussen bedraagt 12 jaren. • Afschrijvingstermijn Zero emissie Auto's bedraagt 10 jaren. • Afschrijvingstermijn tank-/laadinfrastructuur bedraagt 12 jaren. • Afschrijving vindt plaats in gelijke termijn en komt uiteindelijk uit op EUR 0,00. • Staat van onderhoud, toekomstig onderhoud en (technische) gebreken worden verdisconteerd. • Opvolgend concessiehouder dient in een zoveel mogelijk gelijke positie ten aanzien van het gebruik van de productiemiddelen komen te staan, zonder substantiële wijziging in de voorwaarden van dat gebruik. • Voor Zero emissie voertuigen (en eventueel de bijbehorende tank-/laadinfrastructuur) die eventueel instromen in de laatste twee jaren van de Concessie (2025 en 2026) is expliciet toestemming nodig van de Provincie alvorens op deze Zero emissie voertuigen (en eventueel de bijbehorende tank-/laadinfrastructuur) de overnameregeling van toepassing is. De overnameregeling wordt uitgewerkt in een bijlage bij het Bestek.

C6 Materieel: Kwaliteit voor de reiziger

In dit hoofdstuk worden eisen gesteld aan de kwaliteit van het Materieel dat wordt ingezet bij de uitvoering van het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en houden van voldoende Materieel om de Concessie naar behoren, en conform de eisen van het Programma van Eisen, uit te voeren.

De eisen in dit hoofdstuk gelden voor al het Materieel dat wordt ingezet bij de uitvoering van de Concessie, tenzij expliciet anders is vermeld.

Vervoerplicht

Nr	Omschrijving
C.6.1	De Concessiehouder zorgt gedurende de gehele Concessie voor voldoende Materieel om te voldoen aan zijn vervoerplicht. <i>Zie ook de eisen met betrekking tot Capaciteit in het hoofdstuk over Exploitatie en Uitvoeringskwaliteit (hoofdstuk C.4).</i>
C.6.2	De Concessiehouder heeft altijd tenminste zoveel Capaciteit beschikbaar als hij heeft aangeboden ten aanzien van het Gunningscriterium Vervoercapaciteit (zie artikel C.4.20). Afwijking hiervan is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming van de Provincie.
C.6.3	De Concessiehouder stelt voldoende Buurtbussen beschikbaar aan de Buurtbusorganisaties om de Dienstregeling te kunnen uitvoeren. Bij technische mankementen stelt de Concessiehouder binnen een uur een vervangende Buurtbus beschikbaar.

Beschrijving Uitstraling en Comfort Materieel

Nr	Omschrijving
C.6.4	De Inschrijver levert in als onderdeel van de Quality Contest Materieel en Zero emissie (zie artikel C.1.3) een Beschrijving Uitstraling en Comfort Materieel aan. Hierin beschrijft de Inschrijver welk Materieel hij inzet vanaf de start van de Concessie en welke Uitstraling en Comfort hiermee aan de Reiziger wordt geboden. De Inschrijver gaat hierbij in op de uitstraling van het Materieel (buiten en binnen, inclusief verlichting in het Materieel), zitcomfort en rijcomfort (incl. geluid). Het bieden van meer comfort (met name op de Volans-lijnen, VolansPlus-lijnen en lijnen met gemiddeld langere reistijden) leidt tot een hogere beoordeling op de beoordelingscriteria (dit wordt nader uitgewerkt in het Bestek).
C.6.5	Bij de start van de Concessie zet de Concessiehouder alleen Materieel in dat hij heeft opgenomen in zijn Beschrijving Uitstraling en Comfort Materieel (of gelijkwaardig: zie artikel C.6.4). Deze eis geldt niet voor Materieel dat louter wordt ingezet op Versterkingsritten.
C.6.6	Het is toegestaan om bij aanvang van de Concessie andere Bussen en/of Auto's in te zetten dan opgenomen in de Inschrijving indien de Concessiehouder naar oordeel van de Provincie afdoende kan aantonen dat deze andere Bussen en/of Auto's ten minste gelijkwaardig zijn aan hetgeen is aangeboden in de Inschrijving. Hiervoor gelden de voorwaarden en de procedure zoals beschreven in artikel C.6.7.
C.6.7	Het is de Concessiehouder toegestaan om gedurende de looptijd van de Concessie Materieel te vervangen door ander Materieel (nieuw dan wel bestaand). In dat geval gelden de volgende eisen: De vervangende Bus of Auto is ten minste van gelijkwaardige kwaliteit als de Bus of Auto die hij vervangt, dit ter beoordeling door de Provincie. Louter voldoen aan de eisen in het Bestek ten aanzien van Bussen en Auto's is niet voldoende, de vervangende Bussen en/of Auto's moeten ook gelijkwaardig zijn aan de kwaliteit van de Bussen en/of Auto's die Inschrijver

Nr	Omschrijving
	heeft aangeboden in zijn Inschrijving. • Een vervangende Bus of Auto is niet ouder dan de Bus of Auto die wordt vervangen (conform datum eerste toelating / oorspronkelijk bouwjaar op deel 1 van het kentekenbewijs). • De vervangende Bus of Auto is bij voorkeur een Zero emissie voertuig, maar voldoet ten minste aan dezelfde emissienorm als de Bus of Auto die hij vervangt. • Vervanging van Bussen en/of Auto's is slechts toegestaan na voorafgaande instemming van de Provincie. • Indien de Concessiehouder Bussen en/of Auto's wil vervangen, meldt hij dit vooraf aan de Provincie, onder opgave van de eventuele verschillen tussen uitstromende (te vervangen) en instromende (vervangende) Bussen en/of Auto's. • De Provincie bericht de Concessiehouder binnen 4 weken na ontvangst van voornoemde melding of zij instemt met vervanging. De Provincie zal haar instemming slechts weigeren indien de Concessiehouder - naar het oordeel van de Provincie - onvoldoende heeft aangetoond dat de vervangende Bussen en/of Auto's van minimaal gelijkwaardige kwaliteit zijn als de Bussen en/of Auto's die worden vervangen. Indien de Provincie niet instemt met vervanging zal de Provincie dit motiveren. • De Concessiehouder is te allen tijde gehouden aan de aantallen Zero emissie-voertuigen die hij heeft aangeboden als onderdeel van het Realisatiepad Zero emissie 2025, evenals aan de daarin beschreven instroomdatum. Bovengenoemde procedure kan in geen geval leiden tot instroom van minder voertuigen en / of tot latere instroom.
C.6.8	Wens Wervende Uitstraling stedelijk HOV De Provincie heeft de wens dat op de Verbindingen van het stedelijke HOV (de Verbindingen in bijlage D.5 zijn aangeduid met de werktitel VolansPlus) voertuigen (Bussen) ingezet worden met een extra wervende uitstraling, die een 'icoon' voor het Openbaar Vervoer in de regio zijn en bijdragen aan reizigersgroei en een positief imago van het OV. Als onderdeel van de Quality Contest Materieel en Zero Emissie (zie artikel C.1.3) beschrijft de Inschrijver daarom hoe aan deze wens gehoor wordt gegeven. Daarbij geeft hij duidelijk aan op welke punten de Bussen die hij aanbiedt zich onderscheiden van reguliere Bussen. De mate waarin de Inschrijver deze wens uitvoert en daarmee overtuigt dat dit positieve effecten heeft op reizigersaantallen en het imago van het OV wordt meegewogen bij de gunningscriteria. <i>Nota bene: Inzet van de bestaande Phileas-Bussen is toegestaan (maar niet verplicht) in de nieuwe Concessie. Het is aan de Inschrijver om af te wegen en in zijn Inschrijving te onderbouwen of inzet van deze bestaande Phileas-Bussen (voorzien van een upgrade, zie artikel C.5.2) past bij bovengenoemde doelstelling.</i>
C.6.9	Op de VolansPlus-lijnen (zoals gedefinieerd in bijlage D.5) worden alleen gelede Bussen ingezet.

Leeswijzer bij de eisen aan het Materieel

Tenzij expliciet anders is vermeld gelden de in dit hoofdstuk opgenomen eisen voor al het Materieel; dat wil zeggen voor zowel Bussen als Auto's. Het begrip Auto's omvat tevens Buurtbussen, tenzij expliciet anders is vermeld. Ten aanzien van Materieel dat louter wordt ingezet op Versterkingsritten en Scholierenlijnen gelden slechts de eisen, die in artikel C.6.58 en C.6.59 expliciet zijn benoemd.

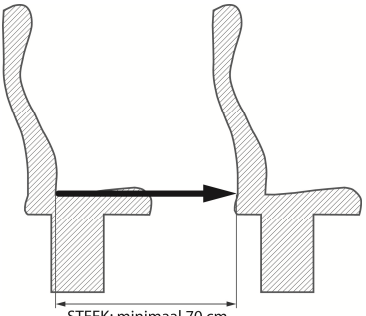
Waar hieronder de begrippen (het) Materieel, (de) Bussen of (de) Auto's worden gehanteerd, is steeds bedoeld: *al* het Materieel, *alle* Bussen of *alle* Auto's (die worden ingezet ten behoeve van het vervoer van Reizigers binnen de Concessie), tenzij expliciet anders is vermeld.

Alle eisen gelden voor de gehele Concessieperiode, tenzij expliciet anders is vermeld.

Nota bene: de eisen in dit hoofdstuk gelden niet voor de Optie Maatwerk Helmond. (zie artikel C.3.2). Bij het aanbod voor deze Optie beschrijft de Inschrijver welk Materieel wordt ingezet en welke kwaliteit daarmee aan de Reiziger wordt geboden.

Comfort en netheid voor de Reiziger in het Materieel

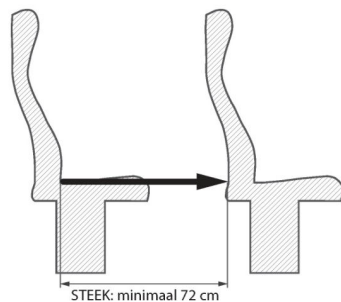
Reizigers willen reizen met comfortabel en schoon Materieel dat goed wordt onderhouden. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het onderhoud van het Materieel en zorgt ervoor dat het Materieel bij aanvang van de eerste Rit van de dag schoon is van binnen en van buiten en vrij is van schades.

Nr	omschrijving
C.6.10	Het bij de uitvoering van de Concessie in te zetten Materieel biedt de Reizigers in ieder geval een goed zitcomfort, aangenaam verblijfsklimaat, en goed uitzicht; het Materieel heeft een gebruiksvriendelijke indeling, en een eenvoudig te reinigen en te repareren interieur.
C.6.11	Het door de Concessiehouder in te zetten Materieel is in ieder geval voorzien van: • Goede vering; • Comfortabele stoelen met bekleding; • Prettige en sociaal veilige verlichting; • Geluidsarme motoren; • Trillingsdempende banden; • Goede verlichting; • Voldoende bagageruimte; • Voldoende prullenbakken; • Een goed uitgeruste EHBO-does; • Een goedgekeurde brandblusser. Door de Concessiehouder in te zetten Bussen zijn daarnaast voorzien van: • Stopknoppen die vanaf iedere zit- en staanplaats binnen handbereik zijn; • Goed zichtbare sta-stangen, ook voor reizigers met een beperkt gezichtsvermogen.
C.6.12	De stoelbreedte, steek, hoogte en knieruimte van alle Zitplaatsen dient dusdanig te worden uitgevoerd dat voldoende comfort aan de Reizigers geboden wordt. Bij een volledige bezetting dienen alle zittende Reizigers over voldoende zit- en beenruimte te kunnen beschikken. Voor Verbindingen stadsdiensten Eindhoven en Helmond (zoals gedefinieerd in bijlage D.5) geldt: • ten minste 80% van de Zitplaatsen in een Bus/Auto heeft een steek van 70 centimeter bij coachopstelling danwel 125 cm bij vis-a-vis opstelling, gemeten vanaf hoek zitting / leuning tot hoek zitting / leuning; zie onderstaande afbeelding (voor coachopstelling). 

Nr	omschrijving
----	--------------

Voor Volans-lijnen, VolansPlus-lijnen (zoals gedefinieerd in Bijlage D.5). en Verbindingen streekvervoer (zoals gedefinieerd in bijlage D.5) geldt:

- ten minste 80% van de Zitplaatsen in een Bus/Auto heeft een steek van 72 centimeter bij coach-opstelling danwel 130 cm bij vis-a-vis opstelling, gemeten vanaf hoek zitting / leuning tot hoek zitting / leuning: zie onderstaande afbeelding (voor coachopstelling).



De Inschrijver dient dit in zijn Beschrijving Uitstraling en Comfort Materieel (zie artikel C.6.4) aan te tonen door het laten zien van een getrouwe zitplaatsopstelling qua meubel, zittingen, steek etc. Een hogere kwaliteit (meer beenruimte) wordt hoger gewaardeerd.

C.6.13 Ten aanzien van verwarming en ventilatie in Bussen geldt:

- Bussen die worden ingezet op Streekvervoer en Volans-lijnen (zoals gedefinieerd in bijlage D.5) zijn ten behoeve van een effectieve klimaatbeheersing, ventilatie en verwarming voorzien van een goed functionerende airconditioning voor het passagiersgedeelte, waarmee de temperatuur in de Bus/Auto onder alle omstandigheden aangenaam is voor de Reizigers en alle delen van de Bus/Auto goed geventileerd zijn. Topcooling is niet toegestaan ter invulling van deze eis;
- Overige Bussen zijn voorzien van een klimaatbeheersingssysteem, waarmee de temperatuur in de Bus onder alle omstandigheden aangenaam is voor de Reizigers en alle delen van de Bus goed geventileerd zijn.

C.6.14 Iedere Bus is voorzien van een goed functionerend, voor Reizigers gratis te gebruiken wifi-netwerk met internettoegang met voldoende snelheid voor normaal internetgebruik door de Reizigers. Op elke Zitplaats dient een voldoende sterke wifi-verbinding aanwezig te zijn.

C.6.15 In het Materieel zijn de huisregels door middel van pictogrammen goed zichtbaar weergegeven bij in ieder geval de voorste instapdeur. De huisregels bevatten in ieder geval een rookverbod en een verbod op muziek die hoorbaar is voor anderen. Het personeel van de Concessiehouder ziet toe op naleving van de huisregels en houdt zich zelf ook aan deze huisregels. Dat betekent onder andere dat er door personeel van de Concessiehouder niet gerookt wordt en geen muziek afgespeeld wordt in het Materieel.

C.6.16 De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel voor aanvang van de eerste Rit van de dag schoon, heel en vrij van aanstootgevende graffiti is. Dit geldt zowel voor het interieur als het exterieur. Ook dient het Materieel vrij te zijn van schades die afbreuk doen aan de veiligheid en uitstraling van het Openbaar Vervoer (zults ter beoordeling van de Provincie).

C.6.17 De Concessiehouder is verplicht het Materieel aan de binnen- en buitenzijde zodanig schoon te houden dat de Reizigers in de KpVV Klantenbarometer (of een opvolger daarvan) minimaal het cijfer 7,5 voor het onderdeel "netheid" geven. Bij een slechtere waardering ontwikkelt de Concessiehouder een verbeterplan, gericht op verbetering van dit cijfer. Dit verbeterplan omvat concrete acties die binnen een jaar na publicatie van de Klantenbarometer uitgevoerd worden.

Nr	omschrijving
C.6.18	Het Materieel produceert op een vlakke en goed onderhouden rijbaan geen bijzondere en hinderlijke trillingen. Evenmin produceert het Materieel een hinderlijk motor- of voortbewegingsgeluid.

Comfort voor de chauffeur in het Materieel

De chauffeur is het grootste deel van de tijd onderweg. Het is belangrijk dat zijn werkplek in het Materieel comfortabel is, zodat hij zijn werk zo goed mogelijk kan uitvoeren. Daarom stelt de Provincie eisen aan de werkplek van de chauffeur.

nr	Omschrijving
C.6.19	De werkplek van de chauffeur is comfortabel en voldoet aan de wettelijke eisen en normen.
C.6.20	De Concessiehouder stemt de inrichting van de werkplek af met (vertegenwoordigers van) de chauffeurs. Afstemming met (vertegenwoordigers van) de chauffeurs gebeurt zo spoedig mogelijk na gunning van de Concessie en ruim voor het definitief bestellen van Bussen en Auto's. De chauffeurscabine voldoet conform de CAO (zoveel mogelijk) NEN 5526, de VDV 234 of de ISO 16121.
	Nota bene: Bovenstaande eisen gelden ook voor Materieel dat door eventuele onderopdrachtnemers wordt ingezet, waarbij afstemming met (vertegenwoordigers van) chauffeurs van eventuele onderopdrachtnemers de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder is.
C.6.21	De chauffeursstoel is een ergonomisch verantwoorde en comfortabel verende stoel, die voldoet aan de geldende Arbonormen, die instelbaar is in hoogte zitting en stand rugleuning.
C.6.22	De werkplek van de chauffeur in het Materieel is ten behoeve van een effectieve klimaatbeheersing, ventilatie en verwarming voorzien van een goed functionerende airconditioning, waarmee de temperatuur onder alle omstandigheden aangenaam is voor de chauffeur en alle delen van de cabine goed geventileerd zijn.

Huisstijl Materieel

nr	Omschrijving
C.6.23	De Concessiehouder past de provinciale huisstijl toe op het Materieel. De provinciale huisstijl is vastgelegd in bijlage D.9. De provinciale huisstijl bevat een aparte huisstijl voor de Volans-lijnen. Op de lijnen die in bijlage D.5 als Volans-lijn zijn aangemerkt mag alleen Materieel met de betreffende huisstijl worden ingezet. Materieel met de Volans-huisstijl mag incidenteel op andere Verbindingen worden ingezet.
C.6.24	Op de HOV-lijnen in het stedelijk gebied van Eindhoven, aangeduid met de werktitel VolansPlus , mag de Inschrijver zelf een merknaam en huisstijl bepalen die past bij de door hem aangeboden voertuigen met wervende uitstraling (zie artikel C.6.8), voortbouwend op de uitstraling en huisstijl van Volans zoals gespecificeerd in bijlage D.9. De kleur rood zoals gespecificeerd in die bijlage dient in ieder geval terug te komen in deze huisstijl.
C.6.25	Het is de Concessiehouder toegestaan voorstellen te doen om variaties aan te brengen in de huisstijl om zodoende bijvoorbeeld specifieke Verbindingen te promoten (als onderdeel van lijnmarketing). Deze voorstellen worden besproken in het tactisch Ontwikkelteam.

nr	Omschrijving
C.6.26	Het Materieel is op de achterzijde voorzien van het logo van de Provincie en van Merk Brabant (zie huisstijlhandboek, bijlage D.9). Op de zijkanten en de achterzijde van het Materieel staat het logo van de Concessiehouder. Op de achterzijde van het Materieel staat de contactinformatie (telefoonnummer plus beltarif en website) van 9292 vermeld voor reisinformatie (dan wel een door de Provincie daaraan gelijk te stellen algemeen landelijk reisinformatienummer en website). Op de achterzijde is tevens de contactinformatie (website en telefoonnummer) van de klantenservice van de Concessiehouder vermeld.

Reclame op Bussen, Buurtbussen en Auto's

nr	Omschrijving
C.6.27	Het is de Concessiehouder toegestaan reclame te voeren in en op het Materieel (met uitzondering van Buurtbussen en Volans- en Volans-Plus-lijnen) (voor reclame op Buurtbussen: zie artikel C.6.30), mits dit gebeurt binnen de bepalingen die in bijlage D.9 zijn opgenomen en binnen de regels van het betamelijke. De Provincie zal hierop toezien. Als de Provincie oordeelt dat reclame-uitingen de regels van het betamelijke overschrijden, dan verwijdt de Concessiehouder de reclame onverwijld en voor eigen rekening. De opbrengsten van reclame komen toe aan de Concessiehouder.
C.6.28	Reclame is niet toegestaan op ruiten, de voor- en achterzijde van het Materieel, de panelen met lijn- en routeinformatie en bedieningselementen.
C.6.29	De Provincie is gerechtigd om op 25% van het Materieel dat van reclame voorzien mag worden (dat wil zeggen: al het Materieel met uitzondering van Buurtbussen en Volans- en VolansPlus-lijnen), op door de Provincie aan te wijzen Lijnen, reclame te (laten) plaatsen voor niet-commerciële of ideële doeleinden, zonder dat hiervoor aan de Concessiehouder enige vergoeding behoeft te worden betaald. Concessiehouder kan derhalve ook eventuele gedeelde inkomsten niet bij de Provincie in rekening brengen. De kosten voor het ontwerp, aanbrengen en verwijderen van dergelijke reclame zijn voor rekening van de Provincie.
C.6.30	Het is de Buurtbusorganisatie toegestaan reclame te voeren op de Buurtbus, mits deze voldoet aan de regels van het betamelijke en aan de bepalingen die in het huisstijlhandboek zijn opgenomen (zie bijlage D.9). De kosten die hiermee zijn gemoeid en de inkomsten die hieruit voortvloeien zijn volledig voor rekening van/komen volledig toe aan de betreffende Buurtbusorganisatie.

Toegankelijkheidseisen Bussen

De Provincie wil dat het Openbaar Vervoer goed toegankelijk is. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de toegankelijkheid van de Bussen. De Concessiehouder werkt samen met Provincie, gemeenten, ROB en wegbeheerders bij het toegankelijker maken van het Openbaar Vervoer als geheel.

De eisen ten aanzien van de toegankelijkheid van Auto's en Buurtbussen worden hieronder afzonderlijk vermeld.

nr	Omschrijving
C.6.31	De Bussen voldoen aan de volgende eisen van toegankelijkheid: - De eisen op basis van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte en het bijbehorende Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer. - De eisen inzake de inrichting en toegankelijkheid van Bussen van CROW-publicatie 219c.

nr	Omschrijving
C.6.32	De Bussen zijn voorzien van oprijplaten voor rolstoelen. Deze mogen zowel handmatig als elektrisch bediend worden.
C.6.33	Niet-gelede Bussen die worden ingezet op Stadsvervoer Eindhoven zijn Lagevloer Bussen en kennen tenminste drie deurpartijen (voor, midden, achter).
C.6.34	Niet-gelede Bussen die worden ingezet op Volans (*), Streekvervoer en het Stadsvervoer Helmond zijn Low-entry Bussen of Lagevloer Bussen. (*) <i>Niet VolansPlus: daar zijn gelede Bussen verplicht. Zie C.6.9.</i>
C.6.35	Gelede Bussen zijn ofwel Low-entry Bussen of Lagevloer Bussen. Deze Bussen kennen tenminste drie deurpartijen (voor, midden, achter) en een vlakke vloer tot tenminste de achterste deurpartij.
C.6.36	Bussen dienen ten minste te voldoen aan de Europese wet- en regelgeving omtrent de afmetingen van het balkon. Het is niet verplicht reizigers met een scootmobiel te vervoeren in Bus/Auto.
C.6.37	In de Bus is minimaal één zitplaats geschikt voor mindervalide reizigers. Deze zitplaats is aangegeven met een sticker en heeft een afwijkende kleur stoelbekleding.
C.6.38	De Bussen moeten, indien de instaphoogte hoger is dan 280 mm, zijn voorzien van een knielinstallatie die automatisch geactiveerd wordt bij het openen van één van de deuren danwel een knielinstallatie die geactiveerd kan worden door de chauffeur, waarbij de Bus bij voorkeur op alle assen knielt tot een niveau van 280 mm of lager boven het wegdek bij de voor- en achterdeuren.

Technische en aanvullende eisen Bussen

nr	Omschrijving
C.6.39	Bussen zijn uitgerust met een Exploitatiebeheerssysteem.
C.6.40	Gemeenten en Provincie werken met KAR en Vecom. Bussen zijn uitgerust met goed werkende apparatuur die deze systemen aansturen. Hier worden in het Bestek nadere technische eisen aan gesteld. Iedere Bus hoeft alleen uitgerust te zijn met die systemen die gebruikt worden op de Lijn(en) waar die Bus wordt ingezet.
C.6.41	In het kader van Beter Benutten zijn de Provincie en de gemeente Eindhoven voornemens om coöperatieve ITS systemen, ook in het busvervoer. De Concessiehouder moet meewerken aan de inbouw van deze systemen. De meerkosten daarvan zullen separaat vergoed worden.
C.6.42	De Concessiehouder dient te zorgen voor correcte aansturing van het reisinformatiesysteem op station Eindhoven (busstation Neckerspoel). In het Bestek zullen hier nadere eisen aan gesteld worden.
C.6.43	Vanuit het Exploitatiebeheerssysteem van de Bus levert de Concessiehouder - zonder daarvoor kosten in rekening te brengen - gegevens ten behoeve van reisinformatie aan de NDOV-loketten, GOVI en / of nader door de Provincie aan te wijzen andere organisaties. Hieraan worden in artikel C.9.9 nadere eisen gesteld.
C.6.44	Bussen hebben een communicatiesysteem aan boord waarmee met de CVL kan worden gecommuniceerd.
C.6.45	Bussen zijn voorzien van een dodehoekspiegel (en / of dodehoekcamera's en / of dodehoeksensoren met minimaal een vergelijkbare functionaliteit als een dodehoekspiegel).

nr	Omschrijving
C.6.46	Bussen zijn voorzien van vast ingebouwde apparatuur met betrekking tot de OV-chipkaart: zie artikel C.8.1 tot en met C.8.5.
C.6.47	Bussen zijn uitgerust met diverse voorzieningen voor (actuele) reisinformatie: zie artikel C.9.25 tot en met C.9.32.
C.6.48	Bussen zijn voorzien van camera's ten behoeve van de Sociale Veiligheid: zie artikel C.11.6.

Technische en aanvullende eisen Auto's en Buurtbussen

Buurtbuslijnen maken deel uit van de Concessie. Deze lijnen worden geëxploiteerd door Buurtbusorganisaties (meestal: verenigingen) en gereden door vrijwillige chauffeurs.

nr	Omschrijving
C.6.49	Buurtbussen zijn als zodanig herkenbaar door de aanduiding Buurtbus op voorzijde en zijkanten van de Buurtbus.
C.6.50	Het lijnnummer en de bestemmingsaanduiding zijn op -in ieder geval- de voorzijde van Auto's / Buurtbussen aangebracht met een matrixbord.
C.6.51	Auto's en Buurtbussen zijn voorzien van: • Een automatische transmissie; • All-weatherbanden, dan wel, afhankelijk van het seizoen, zomerbanden respectievelijk winterbanden; • Airconditioning. • Elektrische instapdeur, die zodanig functioneert dat bij openen en sluiten op haltes geen conflicten optreden met volgens de richtlijnen toegankelijk gemaakte halteperons; • Comfortabel verende chauffeursstoel; • Separatieruit achter de chauffeur; • Een communicatiesysteem waarmee met de centrale verkeersleiding kan worden gecommuniceerd. Voor Buurtbussen is dit een handsfree telefoon waarmee onder andere met de centrale verkeersleiding, de politie en met andere Buurtbussen kan worden gecommuniceerd; • Technische systemen ten behoeve van reizigersinformatie met GOVI en met DRIS; • KAR- en Vetag-apparatuur. Van deze eis mag worden afgeweken indien deze apparatuur niet noodzakelijk is op de route waar de betreffende Auto/Buurtbus wordt ingezet.
C.6.52	Auto's en Buurtbussen voldoen aan de volgende eisen van toegankelijkheid: • De eisen op basis van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte en het bijbehorende Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer. • De eisen inzake de inrichting en toegankelijkheid van Bussen van CROW-publicatie 219b.
C.6.53	Auto's / Buurtbussen zijn voorzien van een lage instap met een vloerhoogte van maximaal 280 mm en zijn geschikt voor het vervoer van rolstoelgebruikers door een (handbediende of elektrische) rolstoelplank.
C.6.54	In Auto's / Buurtbussen zijn acht zitplaatsen waarvan minimaal één zitplaats voor mindervalide Reizigers, die is aangegeven met een sticker en die een afwijkende kleur stoelbekleding heeft.
C.6.55	Buurtbussen dienen ten minste te voldoen aan de Europese wet- en regelgeving omtrent de afmetingen van het balkon. Het is niet verplicht reizigers met een scootmobiel te vervoeren in Auto.
C.6.56	In een Auto / Buurtbus mogen wettelijk gezien nooit meer dan 8 passagiers vervoerd worden (excl.

nr	Omschrijving
	chauffeur). Het is toegestaan dat er bij het vervoer van een passagier in een rolstoel maximaal twee reguliere zitplaatsen tijdelijk vervallen cq niet worden gebruikt. Indien er geen passagier in een rolstoel wordt vervoerd dienen er 8 zitplaatsen beschikbaar te zijn voor passagiers.
C.6.57	Auto's / Buurtbussen zijn voorzien van vast ingebouwde in- en uitcheckapparatuur ten behoeve van de OV-chipkaart: zie artikel C.8.1 tot en met C.8.5.
C.6.58	Auto's (met uitzondering van Buurtbussen) zijn uitgerust met diverse voorzieningen voor (actuele) reisinformatie: zie artikel C.9.25 tot en met C.9.32.
C.6.59	Auto's (met uitzondering van Buurtbussen) zijn voorzien van camera's ten behoeve van de Sociale Veiligheid: zie artikel C.11.6.

Eisen aan het Materieel voor Versterkingsritten en Scholierenlijnen

Mogelijk wordt voor Versterkingsritten en/of Scholierenlijnen Materieel ingezet dat alleen deze Ritten/Lijnen rijdt. Dergelijk Materieel hoeft niet aan alle materieleisen te voldoen.

Nr	Omschrijving
C.6.60	Materieel dat uitsluitend wordt ingezet bij de uitvoering van Versterkingsritten en/of Scholierenlijnen, voldoet aan de volgende kwaliteitseisen: • Uitstraling en comfort: C.6.10, C.6.11, C.6.16; • Comfort voor chauffeurs: C.6.19, C.6.21; • Huisstijl: C.6.23 - C.6.26; dit geldt uitsluitend voor Scholierenlijnen, niet voor Versterkingsritten; • Reclame: geen specifieke eisen; • Toegankelijkheid: C.6.31, waarbij voor Versterkingsritten geldt dat deze niet rolstoeltoegankelijk hoeven te zijn mits rolstoelgebruikers de mogelijkheid geboden moet worden om mee te reizen met de reguliere Rit die versterkt wordt; • Aanvullende eisen: C.6.40, C.6.44, C.6.45. <i>*)Van deze eis kan worden afgeweken indien geen KAR en/of Vetag/Vecom noodzakelijk is op de route waar de betreffende bus wordt ingezet;</i> • (Mobiele) in- en uitcheckapparatuur ten behoeve van OV-chipkaart. • Lijnnummer en bestemming dienen aan de voorzijde duidelijk zichtbaar te zijn. Dit mag ook met een (los) bord.

C7 Klantinterface: Personeelsbeleid

Zie ook de toelichting over het begrip Klantinterface in hoofdstuk C.1.

Het belang van goed personeel

Chauffeurs en servicepersoneel zijn cruciaal in de uitvoering van het OV: zij zorgen dat de Dienstregeling goed wordt uitgevoerd, maar zijn bovendien gastheer/-vrouw voor de Reiziger: zij verlenen service en reisinformatie – en zijn daarmee een cruciale schakel in de Klantinterface. De Provincie hecht veel waarde aan professioneel en kundig personeel. Daarom vraagt de Provincie van de Inschrijvers om in de Beschrijving Reisinformatie en Serviceverlening (onderdeel van de Quality Contest Klantinterface) aan te geven hoe zij zorgen dat het personeel de gewenste professionaliteit en servicegerichtheid verkrijgt en behoudt.

De Provincie streeft daarnaast naar Openbaar Vervoer dat is ingebed in de Brabantse samenleving; maatschappelijk betrokken ondernemerschap. Social return, waaronder de inzet van personeel dat moeilijk aan een baan komt, maakt hier onderdeel van uit.

Overgang personeel

Personeel is in de eerste plaats een zaak van de Concessiehouder. De vraag van de opdrachtgever heeft echter altijd, via de Concessiehouder, een relatie met en invloed op het rijdend personeel. Daarom heeft de Provincie, via het vervoerbedrijf, aandacht voor het personeel.

Nr	Omschrijving
C.7.1	De nieuwe Concessiehouder, de voormalige concessiehouders en de vakbonden maken gezamenlijk afspraken ten aanzien van het personeel dat overgaat met de overgang van de Concessie. Dergelijke afspraken komen binnen de in artikel 36 lid 2 van de Wet personenvervoer 2000 genoemde termijn (thans: uiterlijk een maand na concessieverlening) tot stand.
C.7.2	Indien de in artikel C.7.1 genoemde afspraken niet binnen de in artikel 36 lid 2 van de Wet personenvervoer genoemde termijn gemaakt worden, dan geldt hetgeen is opgenomen in artikel 37 van de Wet personenvervoer 2000 en gaat het personeel van rechtswege over van de oude concessiehouders op de nieuwe Concessiehouder.
C.7.3	In de personeelsopgave (die als bijlage bij het Bestek zal worden gevoegd) is een overzicht opgenomen van het directe en indirecte personeel dat betrokken is bij de uitvoering van de huidige concessie. Voor wat betreft het over te nemen personeel gelden hiervoor de criteria en definities zoals deze in de Wet Personenvervoer 2000 zijn opgenomen.

Eisen personeel

De volgende eisen worden aan het personeel (zowel ingehuurd als eigen personeel) gesteld.

nr	Omschrijving
C.7.4	Het personeel dat in direct contact staat met reizigers (front-office personeel zoals chauffeurs, klantenservicemedewerkers, informatiemedewerkers, etc.) voldoet aan de volgende eisen en wordt daartoe regelmatig (bij)geschoold: • Voldoet aan de wettelijke eisen die aan de uitoefening van hun beroep zijn gesteld. • Is klantgericht en klantvriendelijk en stelt bij de uitvoering van zijn dienstverlening de Reiziger centraal opdat deze zich welkom, gerespecteerd en comfortabel voelt tijdens de reis; • Verstaat en spreekt de Nederlandse taal.

nr	Omschrijving
	• Informatiemedewerkers (klantenservice, infoloketten, etc.) en chauffeurs op Lijnen naar Eindhoven Airport en High Tech Campus verstaat en spreekt daarnaast de Engelse taal (tenminste op voldoende niveau om mensen te woord te kunnen staan). • Is behulpzaam, bijvoorbeeld als het om Reizigers met een (functie)beperking gaat of om gebruik van de OV-chipkaart of andere tariefdragers. • Is als zodanig herkenbaar en draagt representatieve en voor reizigers herkenbare kleding (in de huisstijl van de Concessiehouder); deze eis geldt niet voor personeel dat louter telefonische en/of schriftelijke contacten heeft met Reizigers. • Is adequaat getraind om de orde te handhaven en de-escalerend op te treden; deze eis geldt niet voor personeel dat louter telefonische en/of schriftelijke contacten heeft met Reizigers; • Heeft actuele kennis van het lijnennetwerk, Tarieven en kaartsoorten, het gebruik van de OV-chipkaart (plus andere tariefdragers) en in- en uitcheck, oplaad- en afhaalapparatuur, en Aansluitingen. • Informeert actief Reizigers in de Bus/Auto bij vertragingen over de oorzaak en de verwachte tijdsduur van de vertraging, de consequenties voor de belangrijkste Aansluitingen en de eventuele oplossingen (bij belangrijke afwijkingen, zoals route- en/of dienstregelingafwijkingen of als bij vertragingen alsnog een Aansluiting wordt geboden, dan wordt dat door het rijdend en/of serviceverlenend personeel omgeroepen (zie ook hoofdstuk C 9). • Alle chauffeurs hebben een verkeersveilige en comfortabele rijstijl die voldoet aan de eisen van Het Nieuwe Rijden. • Alle chauffeurs (met uitzondering van chauffeurs op de Buurtbus en Versterkingsritten) beschikken vanaf uiterlijk 1 juli 2017 over het EHBO-diploma of een diploma levensreddend handelen. Deze eis geldt voor nieuwe chauffeurs vanaf 6 maanden na indiensttreding. • Is, voor zover zij telefonisch contact hebben met reizigers, getraind op de specifieke vaardigheden die zijn vereist voor communiceren per telefoon. • Is getraind in het omgaan met diversiteit in de samenleving, teneinde het eigen vooroordeel uit te sluiten in de benadering van Reizigers.
C.7.5	Social Return De Concessiehouder zet zich in om een wezenlijke bijdrage te leveren aan de werkgelegenheid in de Provincie en heeft daarbij specifiek aandacht voor werkgelegenheid voor mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt. Om deze reden zet de Concessiehouder zich in om zo snel mogelijk minimaal 5% van het directe en indirecte personeel te laten bestaan uit werknemers die direct voorafgaand aan hun indiensttreding bij de Concessiehouder een achterstand op de arbeidsmarkt hadden. Uiterlijk vijf jaar na de start van de Concessie dient deze norm gehaald te worden. Onder mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt worden in dit verband in ieder geval begrepen: • Langdurig werkloos werkzoekenden (met en zonder uitkering): • Personen die minimaal 12 maanden staan ingeschreven als niet-werkend werkzoekende bij het UWV; • Personen die een uitkering hebben in het kader van de Participatiewet, IOAW, IOAZ, Wajong, WIA, of een ANW-uitkering; • Personen met een geldige indicatiebeschikking SW; • Leer/ werkplekken in het kader van BOL/ BBL- opleidingen tot niveau 1 of tot niveau 2, VSO en/ of praktijkscholen en voor jongeren in kwetsbare sectoren.

C8 Klantinterface: OV-chipkaart, distributienetwerk en Tarieven

Zie ook de toelichting over het begrip Klantinterface in hoofdstuk C.1.

In dit hoofdstuk staan de eisen beschreven met betrekking tot de OV-chipkaart, het distributienetwerk van de OV-chipkaart en de Tarieven in het Brabantse Openbaar Vervoer. De Concessiehouder is opbrengstverantwoordelijk en specifiek verantwoordelijk voor de OV-chipkaart, Tarieven en de distributie ervan. De Concessiehouder heeft de vrijheid om keuzes te maken binnen de kaders in het Bestek.

Systeem voor OV-chipkaart en andere tariefdragers

De Concessiehouder beschikt vanaf de start van de Concessie over een goed en betrouwbaar werkend systeem voor de OV-chipkaart en eventuele andere tariefdragers dat is gecertificeerd door en aangesloten op de landelijke backoffice van TLS.

De financiële en organisatorische verantwoordelijkheid voor het systeem voor de OV-chipkaart en eventuele andere tariefdragers ligt bij de Concessiehouder. De volledige kosten daarvoor maken deel uit van de Inschrijving en worden derhalve niet afzonderlijk vergoed.

Nr	Omschrijving
C.8.1	De Concessiehouder biedt vanaf de start van de Concessie en gedurende de gehele looptijd een goed functionerend OV-chipkaartsysteem aan dat aangesloten is op het centrale landelijke OV-chipkaartsysteem van Trans Link Systems (TLS) of een opvolger hiervan, zodanig dat het alle Reizigers op alle Ritten de mogelijkheid biedt om te reizen met de OV-chipkaart.
C.8.2	De Concessiehouder rust het in deze Concessie in te zetten Materieel uit met de benodigde apparatuur voor het gebruik van de OV-chipkaart, conform de specificaties van het Specification Document Open Architecture (SDOA), zoals deze zijn opgesteld door Trans Link Systems B.V, zodanig dat alle Reizigers kunnen in- en uitchecken op alle Ritten die tot de Concessie behoren.
C.8.3	Alle door de Concessiehouder uit te geven papieren kaarten, waaronder de Ritkaart zoals bedoeld in artikel C.8.17, zijn voorzien van een chip waarmee Reizigers in- en uitchecken. <i>De Provincie kan hiervoor ontheffing verlenen, bijvoorbeeld voor het realiseren van combinatietarieven zoals bedoeld in artikel C.8.32, e-tickets voor evenementen, etcetera.</i>
C.8.4	Bussen (met uitzondering van Bussen die uitsluitend worden ingezet op Versterkingsritten en Scholierenlijnen), Auto's Buurtbussen zijn voorzien van vast ingebouwde apparatuur voor de OV-chipkaart. Bussen die uitsluitend worden ingezet op Versterkingsritten en Scholierenlijnen hoeven niet voorzien te zijn van vaste OV-chipkaartapparatuur: hier mag ook gebruik gemaakt worden van mobiele in- en uitcheckapparatuur (mini-validator).
C.8.5	Indien Reizigers door niet-functionerende OV-chipkaartapparatuur niet kunnen in- of uitchecken, of hun product niet kunnen afhalen door niet-functionerende afhaalapparatuur in het voertuig, worden deze Reizigers gratis vervoerd of kunnen deze Reizigers via een regeling de afgeboekte kosten terugkrijgen.
C.8.6	De Concessiehouder zorgt ervoor dat gedurende de looptijd van de Concessie zijn personeel, maar ook bestaande en potentiële Reizigers goed geïnformeerd zijn en worden over het gebruik (mogelijkheden, rechten en plichten) van het systeem voor de OV-chipkaart (en alternatieven en opvolgers), de restitutieregeling, de dragers (zijnde de OV-chipkaart en eventuele opvolgers), Tarieven en het distributienetwerk.

Nr	Omschrijving
C.8.7	Nieuwe tariefdragers en betaaltechnieken De Provincie stimuleert Inschrijvers om naast de OV-chipkaart andere tariefdragers en / of betaaltechnieken te introduceren die Reizigers meer betaalgemak bieden. Te denken valt aan betalen met een bankpas, reizen op rekening, mobiel betalen (via een app) of anderszins. Voorwaarde hierbij is dat het concessiebreed ingevoerd wordt en aansluit bij landelijke ontwikkelingen. Het is niet de bedoeling om pilots te starten, het dienen volwaardige betaalsystemen te betreffen. Daarom neemt de Inschrijver als onderdeel van de Quality Contest een Beschrijving Betaalgemak op, waarin hij beschrijft: • welke tariefdragers en betaaltechnieken hij aanbiedt naast de OV-chipkaart; • hoe de werking hiervan is; • welke tarieven hierop van toepassing zijn; • hoe de distributie hiervan plaatsvindt; • welke voordelen dit voor de Reiziger biedt.
C.8.8	Voor nieuwe tariefdragers en betaaltechnieken geldt dat de daarop aangeboden Tarieven dienen te voldoen aan de kaders die in dit hoofdstuk worden gesteld aan Tarieven.
C.8.9	Randvoorwaardelijk voor de introductie van nieuwe tariefdragers en betaaltechnieken is dat de Reizigers die hiervan gebruik maken worden meegenomen in de aan te leveren monitoringsinformatie op exact dezelfde wijze als Reizigers die van de OV-chipkaart gebruik maken.
C.8.10	Tijdens de looptijd van de Concessie blijft de Concessiehouder het pakket aan tariefdragers en betaaltechnieken doorontwikkelen. De Concessiehouder vervult een initiërende en proactieve rol in het ontwikkelproces en de implementatie hiervan.
C.8.11	Daarnaast kan de Provincie, binnen de afspraken die hiervoor landelijk worden gemaakt, de Concessiehouder verplichten (een) nieuwe tariefdrager(s) of betaalmethode(n) naast de OV-chipkaart in te voeren of een volledige overgang naar een nieuw systeem vaststellen. Zij gaat hiertoe over als dit voor het Openbaar Vervoer als geheel een meerwaarde heeft (veiliger, klantvriendelijker, goedkoper, meer flexibel en/of begrijpelijker), het aansluit bij landelijke standaarden en het de exploitatie van de Concessiehouder niet onredelijk belast. Op het moment dat dit zich voordoet maken de Concessiehouder en de Provincie afspraken over de (financiële) consequenties van de overgang.

Distributienetwerk OV-chipkaart

Uitgangspunt voor de Concessie is dat de distributie van de OV-chipkaart (dat wil zeggen: de verkrijgbaarheid en oplaadmogelijkheden van de OV-chipkaart) voor reizigers geen hindernis mag vormen om van het Openbaar Vervoer gebruik te maken.

De Concessiehouder draagt de verantwoordelijkheid voor een adequate distributie, te weten: verkoop van Anonieme OV-Chipkaarten, beheer van Oplaadautomaten (AVMs) en balieservices en informatieverlening aan winkeliers en hun klanten. De Concessiehouder dient hiervoor zelf contracten af te sluiten met de verschillende partijen die een rol spelen rond distributie, zoals met de leverancier van apparatuur en de balieservices, met de winkelketens en met de logistieke dienstverlener(s). Ook zal Concessiehouder de verwerking en administratie in de backoffice verzorgen van de transacties die uit de balieservices en de Oplaadautomaten (AVMs) voortkomen.

Het distributienetwerk van de huidige concessiehouder in het concessiegebied bestaat op dit moment uit 44 locaties. De Provincie wil dat het fysieke distributienetwerk in principe tenminste op hetzelfde niveau blijft in aantallen locaties en spreiding ervan.

Naast het distributienetwerk van vaste Oplaadautomaten (AVMs) dient elke Bus te zijn voorzien van een mogelijkheid om een via internet besteld saldo of Reisproduct af te halen en op de OV-chipkaart te laden.

nr	Omschrijving
C.8.12	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de verkrijgbaarheid en opwaarderingsmogelijkheid van de OV-chipkaart, inclusief landelijke en regionale Reisproducten.
C.8.13	De beheertaak van de Concessiehouder bestaat uit: • Het volledig operationeel en functioneel houden van een netwerk van Oplaadautomaten (AVM) (tenminste 44 stuks). Dit behelst onder meer maar niet uitsluitend het contracteren van de locaties waar deze automaten staan, het invullen van de zogenaamde backoffice en toezicht houden op het technisch beheer en onderhoud door beheerder van de Oplaadautomaten (AVM) conform de Service Level Agreement (SLA) die met hem is afgesloten. In bijlage D.10 zijn de locaties van de huidige Oplaadautomaten (AVMs) te vinden. Het is Concessiehouder toegestaan andere locaties aan te bieden ter vervanging van de huidige locaties, op voorwaarde dat de nieuwe locatie zich binnen een straal van 500 meter hemelsbreed ten opzichte van de huidige locatie bevindt. Op het busstation van Eindhoven (Neckerspoel) en op Eindhoven Airport dient altijd een Oplaadautomaat (AVM) aanwezig te zijn; deze locaties mogen niet vervangen worden door een andere locatie. • Het leveren van services aan de (winkel)locaties. Deze services bestaan uit het aanbieden van een servicedesk voor de winkelier en uit het verzorgen van bevoorrading van de (winkel)locaties met anonieme OV-chipkaarten en relevant informatiemateriaal zoals aanvraagformulieren voor persoonlijke OV-chipkaarten.
C.8.14	De Concessiehouder hanteert de National Action List (NAL). Concessiehouder dient er zorg voor te dragen dat de reiziger alle bestelde reisproducten en saldo op elk distributiepunt en in elke Bus (met uitzondering van Bussen die worden ingezet op Versterkingsritten en Scholierenlijnen) kan ophalen.
C.8.15	De Concessiehouder heeft in het verkoop- en informatieloket op busstation Eindhoven (Neckerspoel) (zoals geëist in artikel C.9.22) een POST (Point Of Sale Terminal) voor de OV-chipkaart met een volledige servicefaciliteit.
C.8.16	In elke Bus die in de Concessie wordt ingezet (met uitzondering van Bussen die worden ingezet op Versterkingsritten en Scholierenlijnen) kunnen Reizigers per internet bestelde producten en besteld saldo 'afhalen' en op hun OV-chipkaart plaatsen.
C.8.17	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het mogelijk is dat Reizigers in de Bus of Auto een ritkaart (korte en lange afstand), kunnen aanschaffen. De Tarieven hiervoor, inclusief de tariefvrijheid die de Concessiehouder hierbij heeft, zijn te vinden in bijlage D.11. Ritkaarten dienen voorzien te zijn van een chip waarmee de Reiziger in- en uitcheckt.
C.8.18	Een storting aan een Oplaadautomaat (AVM) is binnen 24 uur adequaat verholpen.
C.8.19	De Concessiehouder mag voor eigen rekening en risico zelf oplaad- en verkooplocaties toevoegen aan het distributienetwerk.

nr	Omschrijving
C.8.20	Indien het fysieke distributienetwerk ten gevolge van nieuwe ontwikkelingen in betaalwijzen danwel anderszins aantoonbaar minder van belang wordt, is het mogelijk om het aantal locaties van het fysieke distributienetwerk gedurende de looptijd van de Concessie te verminderen. Hiervoor is te allen tijde toestemming van de Provincie noodzakelijk alvorens tot verminderingen van het aantal locaties over te gaan.

Tarieven

De Tarieven voor het Openbaar Vervoer en de geldige vervoerbewijzen worden vastgesteld door de Provincie. Het Brabantse tarievenhuis is hierbij het uitgangspunt. Dit bestaat uit het landelijk tarievenkader (LTK) en het Brabantse Tarievenhuis. Het Brabantse Tarievenhuis bestaat uit: het kilometertarief, de ritkaartjes (korte en lange afstand), jeugdmaandabonnement 12 t/m 18 jaar (regionaal OV-chipkaartproduct), Brabant Vrij voor 16 en 17 jarigen (OV-chipkaartproduct tot 31 december 2016), dalkortingskaart (regionaal OV-chipkaartproduct) en een korting van 34% op saldoreizen met de OV-chipkaart voor 12 tot en met 18 jarigen (regionaal OV-chipkaart profiel) en het dalurendagkaartje. Deze Tarieven blijven ook in de nieuwe Concessie bestaan, waarbij de Concessiehouder enige ruimte krijgt om de hoogte van Tarieven te bepalen binnen de kaders van dit hoofdstuk. Ook heeft de Concessiehouder de vrijheid om zelf met nieuwe Reisproducten te komen.

Tariefdifferentiatie tussen de Concessie Zuidoost Brabant en de eerder verleende concessies Oost-Brabant en Concessie West-Brabant is alleen toegestaan voor het Kilometer tarief, alsmede voor eventuele Tarieven en Reisproducten die louter in de betreffende Concessie worden gehanteerd (en in beide andere concessies niet). De wens om tot een hogere kostendekkingsgraad te komen wordt in het tactische Ontwikkelteam onderzocht en zo mogelijk verder uitgewerkt.

De Provincie zal de Tarieven vaststellen conform het voorstel van de Concessiehouder indien en voor zover de in het voorstel opgenomen Tarieven voldoen aan de hieronder beschreven eisen. De Concessiehouder heeft de vrijheid om specifieke Reisproducten aan te bieden om meer Reizigers te trekken en de kostendekkingsgraad van het Openbaar Vervoer te vergroten.

nr	Omschrijving
C.8.21	Alle Tarieven worden vastgesteld door de Provincie.
C.8.22	De Concessiehouder is verplicht de door de Provincie vastgestelde Tarieven te hanteren. De gemaakte landelijke en regionale afspraken, waaronder het Landelijk Tariefkader (LTK) en eventueel nieuwe te maken landelijke afspraken (waaronder het landelijke productportfolio, dat momenteel wordt ontwikkeld), gelden hierbij als kader. De keuze om eventueel van het LTK af te wijken is steeds voorbehouden aan de Provincie. De huidige tariefstructuur en de tariefvrijheid voor de nieuwe Concessiehouder is te vinden in bijlage D.11 (prijsspeil 2015).
C.8.23	De Inschrijver levert als onderdeel van de Quality Contest Klantinterface een Beschrijving Tarieven op, waarin hij beschrijft welke tarieven hij in het eerste jaar van de Concessie aanbiedt.
C.8.24	De Concessiehouder doet jaarlijks aan het begin van het derde kwartaal een gemotiveerd voorstel aan het strategisch Ontwikkelteam voor de te hanteren Reisproducten en Tarieven voor het komende kalenderjaar. In principe worden Reisproducten en Tarieven eens per (kalender)jaar herzien, tenzij hierover in het strategisch Ontwikkelteam andere afspraken over worden gemaakt.

Het jaarlijkse voorstel betreft in ieder geval:

- het te hanteren Opstaptarief (conform LTK);

nr	Omschrijving
	• een voorstel voor het te hanteren Kilometertarief; • een voorstel voor de te hanteren landelijke Reisproducten en bijbehorende Tarieven (conform LTK); • een voorstel voor de te hanteren Reisproducten conform het Brabants Tarievenhuis en bijbehorende Tarieven; • eventuele eigen Reisproducten van de Concessiehouder en bijbehorende Tarieven. Het voorstel van de Concessiehouder wordt besproken in het strategisch Ontwikkelteam en eventueel aangepast. Vervolgens wordt door de Concessiehouder het voorstel voorgelegd aan het ROB voor advies en - eventueel na aanpassing naar aanleiding van het advies van het ROB - ter vaststelling aangeboden aan de Provincie. Het voorstel voldoet aan de in dit hoofdstuk beschreven kaders.
C.8.25	De door de Concessiehouder voorgestelde Tarieven voldoen aan de volgende eisen: • De Tarieven passen binnen de kaders van het LTK en het Brabants Tarievenhuis; • het voorgestelde Kilometertarief is maximaal 1% hoger dan het Kilometertarief in het voorafgaande jaar (exclusief indexering); • het voorgestelde Tarief voor een regionaal Reisproduct is maximaal 1% hoger dan het Tarief van dat Reisproduct in het voorafgaande jaar (exclusief indexering); • het voorgestelde Tarief voor een regionaal Reisproduct dat tevens wordt gehanteerd binnen één of beide van de andere Brabantse concessies, is gelijk aan het voorgestelde Tarief voor datzelfde Reisproduct van de andere Brabantse concessiehouder(s) die het betreffende Reisproduct hanteert/hanteren, zodat voor een regionaal Reisproduct in alle Brabantse concessies een gelijk Tarief wordt gehanteerd. <i>Dit wordt afgestemd in de Ontwikkelteams (zie hoofdstuk C.1.) Indien hier geen overeenstemming over bereikt kan worden, beslist Gedeputeerde Staten.</i>
C.8.26	Een stijging van het Kilometertarief of het Tarief van een regionaal Reisproduct met meer dan 1% per jaar (bovenop indexatie) wordt alleen toegestaan na advisering door het ROB en goedkeuring van GS. De Provincie zal alleen instemmen met een grotere tariefstijging in het geval van grote landelijke OV bezuinigingen of bij specifieke uitvoeringsafspraken: hetzij in combinatie met het uitbreiden van het voorzieningenniveau, hetzij in daling van de provinciale bijdrage (teneinde een daling in voorzieningenniveau te voorkomen). Voorstellen hierover worden besproken in het strategisch Ontwikkelteam en schriftelijk vastgelegd.
C.8.27	De Concessiehouder is vrij om naast het LTK en de regionale Reisproducten zoals gespecificeerd in bijlage D.11, eigen Reisproducten en Tarieven (tijdelijk en permanent) aan te bieden (zowel op de OV-chipkaart als via andere betalingsmethoden en tariefdragers, zie artikel C.8.7 tot en met C.8.11), tenzij deze Tarieven strijdig zijn met landelijke afspraken met betrekking tot de OV-chipkaart zoals vastgelegd in het NOVB. Ook deze tariefsoorten worden vastgesteld door de Provincie nadat de Concessiehouder hiertoe een voorstel heeft gedaan.
C.8.28	Overgang van abonnementen: • Over de verrekening van abonnementen met een looptijd die de overgang van de huidige concessie SRE naar de nieuwe Concessie Zuidoost Brabant overstijgen maken in principe de huidige concessiehouder en de nieuwe Concessiehouder zelf afspraken. Indien de oude concessiehouder en Concessiehouder geen overeenstemming bereiken, kan de Provincie een bemiddelende rol spelen. Indien de huidige concessiehouder en de Concessiehouder -ondanks een eventueel bemiddelende rol van de Provincie- niet tot overeenstemming komen, wijst de Provincie een onafhankelijk mediator aan die tot een bindende uitspraak voor beide partijen

nr	Omschrijving
	komt.
	• Bij beëindiging van de Concessie keert de Concessiehouder de vastrechtbedragen / gelden uit abonnementen die doorlopen in de volgende concessietermijn uit aan de volgende Concessiehouder naar rato van het aantal niet verstreken reisdagen op het moment dat de Concessie eindigt. • De Concessiehouder is verplicht tijdig te communiceren naar de abonneementhouders over de overgang van oude Tarieven en producten die van toepassing zijn tijdens de huidige concessie geldend voor het Concessiegebied tijdens de implementatiefase van de Concessie.

Landelijke Reisproducten (LTK)

Nr	Omschrijving
C.8.29	Voor losse Ritten geldt een Opstaptarief van € 0,87 (prijspeil 2014). Het Opstaptarief wordt niet opnieuw in rekening gebracht als de reiziger binnen 35 minuten na uitchecken overstapt binnen het bus-/tram-/metro-/buurtbussysteem van het Nederlandse Openbaar Vervoer (Hiermee wordt in dit kader bedoeld al het Openbaar Vervoer waarmee met de Nederlandse OV-chipkaart kan worden gereisd).
C.8.30	Ouderen van 65 jaar en ouder en kinderen van 4 tot en met 11 jaar krijgen op dit moment een landelijk geldende reductie ten opzichte van de in de vorige eis genoemde Tarieven. Kinderen tot en met 3 jaar reizen gratis. Indien landelijk deze leeftijdsgrenzen worden aangepast, gelden deze landelijke aangepaste leeftijden weer als nieuwe grens, tenzij Concessiehouder en Provincie in het strategisch Ontwikkelteam anders overeenkomen.
C.8.31	Tarieven worden jaarlijks geïndexeerd. Voor wat betreft de indexatie van de verplicht te hanteren Tarieven (waaronder alle Tarieven van het Brabants Tarievenhuis) wordt aangesloten bij de Landelijke Tariefindex (LTI). Voor eigen Tarieven van de Concessiehouder is de Concessiehouder vrij de indexatie te bepalen.

Regionale Reisproducten

Nr	Omschrijving
C.8.32	De Concessiehouder hanteert de regionale Tarieven zoals vastgesteld door de Provincie. De huidige regionale Tarieven, alsmede de vrijheid die de Concessiehouder hierbij heeft om het reisproduct wel of niet te handhaven en de tariefvrijheid, zijn te vinden in bijlage D.11 De Concessiehouder is zelf verantwoordelijk voor de verrekening van de opbrengsten van de verschillende Brabantse Reisproducten met de andere concessiehouders.
	<i>Naast de in Bijlage D.11 genoemde tarieven hanteert de huidige concessiehouder combinatietarieven voor P+R Meerhoven (parkeren plus busvervoer) en voor Eindhoven Airport (treinreis plus busvervoer). Het staat de Concessiehouder vrij om dergelijke combinatietarieven in de Concessie te hanteren en hierover met derden afspraken te maken. De Provincie is geen partij in deze afspraken.</i>

OV-studentenkaart (SOV-kaart)

De OV-studentenkaart is een Reisproduct dat is gebaseerd op een contract tussen het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en de gezamenlijke spoorvervoerders, stads- en streekvervoerders. De

gezamenlijke vervoerders hebben dit contract gesloten en hebben onderling afspraken gemaakt over de verdeling van de opbrengsten en de periodieke aanpassing van de verdeelsystematiek.

Het contract dat het ministerie en de vervoerders hebben gesloten, staat los van elke concessie in Nederland; decentrale overheden zijn geen partij in de afspraken die over de SOV-kaart zijn gemaakt.

Nr	Omschrijving
C.8.33	De Concessiehouder accepteert de verschillende varianten van de SOV-kaart (op dit moment: de week- en weekendkaart).
C.8.34	De Concessiehouder ontvangt de vergoeding voor de SOV-kaart van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), al dan niet door tussenkomst van een intermediaire organisatie. De Provincie aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid voor het al dan niet volledig, (voor)tijdig of correct doorberekenen en uitbetalen van de vergoedingen voor de SOV-kaart voor studenten vanwege het Rijk binnen de overeenkomsten tussen het betreffende ministerie (OCW) en de (uitvoeringsorganisatie van) vervoerders (VSS). Evenmin erkent zij op voorhand de juistheid of evenredigheid van de verdeling ervan over de concessies.
C.8.35	Mogelijk wordt de huidige SOV-kaart gedurende de looptijd van de Concessie gewijzigd. De Concessiehouder accepteert ook een gewijzigde SOV-kaart respectievelijk een eventueel vervangend landelijk product dat de huidige SOV-kaart vervangt onverkort.

C9 Klantinterface: Reisinformatie en Serviceverlening

Zie ook de introductie over het begrip Klantinterface in hoofdstuk C.1.

Heldere reisinformatie is een cruciale schakel in de Klantinterface. Reizigers in Brabant moeten kunnen rekenen op betrouwbare, laagdrempelige en begrijpelijke real-time reisinformatie. Daarom worden hier hoge eisen aan gesteld, variërend van persoonlijke reisinformatie op grote knooppunten tot *real-time* reisinformatie via een mobiele website en *apps*.

De Provincie wil de Inschrijver hierbij stimuleren om een stap verder te zetten in het begrijpelijk maken van het Openbaar Vervoer, door ook een link te leggen tussen reisinformatie en het vervoerkundig ontwerp zoals beschreven in het Vervoerplan Kernnetwerk en Pluspakket. Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld het logisch nummeren van lijnen en het invoeren van lijnkleuren, die vervolgens consequent worden doorgevoerd in alle aangeboden reisinformatie. Ook kan eraan gedacht worden meer doelgroepspecifiek te communiceren, en bijvoorbeeld reisinformatie over de Scholierenlijnen specifiek op scholieren te richten, en deze lijnen niet in alle algemene reisinformatie op te nemen. Dit zijn slechts voorbeelden van denkbare maatregelen – de Provincie daagt de markt uit om zelf met maatregelen te komen die bijdragen aan een begrijpelijk Openbaar Vervoer, en te onderbouwen dat deze daadwerkelijk effectief zijn.

Technologische ontwikkelingen zorgen ervoor dat er steeds meer mogelijk is op het gebied van reisinformatie. Daarom wordt de Concessiehouder gevraagd om minimaal iedere drie jaar een nieuwe Beschrijving Reisinformatie en Serviceverlening op te stellen waarin ingespeeld wordt op de nieuwste innovaties. Zo wordt geborgd dat de beschikbare reisinformatie in Brabant altijd *state of the art* is.

Algemeen

Nr	omschrijving
C.9.1	De Inschrijver neemt als onderdeel van de Quality Contest Klantinterface een Beschrijving Reisinformatie en Serviceverlening op. Hierin beschrijft de Inschrijver zijn aanbod aan Reisinformatie vanaf het eerste jaar van de Concessie. De Inschrijver geeft daarbij concreet uitgewerkte visualisaties van de aan te bieden reisinformatie op de website, op de displays in de voertuigen, op de halte en op Knooppunthaltes.
C.9.2	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanbieden van reisinformatie over reizen met vervoer dat tot de Concessie behoort alsmede – waar relevant voor de Reiziger – informatie over aansluitend Openbaar Vervoer. Ook stelt de Concessiehouder derden in staat om (actuele) reisinformatie aan Reizigers te verstrekken.
C.9.3	Tijdens de looptijd van de Concessie actualiseert de Concessiehouder iedere drie jaar de door hem aangeboden reisinformatie. De Concessiehouder schrijft daartoe een actualisatieplan Reisinformatie en Serviceverlening, eerst uiterlijk drie jaar na ingang van de Concessie, en daarna uiterlijk drie jaar na het vorige plan. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten: • Op basis van een analyse van klantwaardering en actuele ontwikkelingen doet de Concessiehouder een voorstel welke nieuwe vormen van reisinformatie ingevoerd worden, welke vormen van reisinformatie in hun huidige vorm doorgezet worden, welke aangepast worden en welke eventueel vervallen; • Concessiehouder geeft aan hoeveel budget hiervoor jaarlijks beschikbaar is. Het budget voor reisinformatie moet minimaal gelijk blijven aan het bedrag dat Inschrijver heeft opgenomen in zijn Beschrijving Reisinformatie en Serviceverlening. Dat bedrag moet jaarlijks minimaal geïndexeerd worden met de LBI. Eenmalige investeringskosten die tijdens de Implementatieperiode uitgegeven worden mogen hierbij verdisconteerd worden over alle jaren van de Concessie;

Nr	omschrijving
	• Het stopzetten van vormen van reisinformatie die in het Programma van Eisen geëist wordt en/of door de Concessiehouder in haar inschrijving aangeboden is, en/of het anderszins afwijken van het Programma van Eisen en/of de Inschrijving, mag alleen na expliciete schriftelijke toestemming van de Provincie; • Het actualisatieplan Reisinformatie en Serviceverlening wordt in concept in het tactisch Ontwikkelteam besproken en ter advisering aangeboden aan het ROB voordat het definitief gemaakt wordt; • Het tactisch Ontwikkelteam volgt de uitvoering van het actualisatieplan Reisinformatie en Serviceverleningen stuurt waar nodig bij.
C.9.4	Alle aan te bieden reisinformatie die specifiek is gericht op de Brabantse Reiziger wordt uitgevoerd in een eenduidige door de Concessiehouder vormgegeven huisstijl, waarbij tevens het logo van de Provincie Noord-Brabant en Goed Bezig BUS (zie artikel C.10.1) consequent wordt gebruikt. Ook houdt de Concessiehouder zich voor wat betreft Volans-lijnen aan de vastgestelde Volans-huisstijl, zoals omschreven in bijlage D.9. Op de VolansPlus-lijnen hanteert de Concessiehouder in de Reisinformatie de door hem ontwikkelde huisstijl en merknaam, voortbouwend op de Volans-huisstijl.
C.9.5	Alle aan te bieden reisinformatie is duidelijk leesbaar/verstaanbaar en begrijpelijk voor alle Reizigers; zie www.allestoegankelijk.nl voor de actuele normen. Aanvullend zijn de volgende eisen van toepassing: • eisen ingevolge de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte; • Besluit toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer; • CROW Richtlijn “Toegankelijkheid voor het inrichten van looproutes, bushaltes, parkeerplaatsen en reis- en route-informatie” (zie http://www.crow.nl/publicaties/richtlijn-toegankelijkheid?page=1). Dit betekent ook dat reisinformatie toegankelijk is voor mensen met een functiebeperking. Dit betekent onder meer (maar niet uitsluitend) dat informatiepanelen op de haltepalen en in het Materieel zo geplaatst worden dat een Reiziger in een rolstoel deze ook kan lezen, dat zo veel mogelijk gebruik wordt gemaakt van contrasterende kleuren en duidelijk leesbare lettertypen en lettergrootten, en dat mobiele toepassingen indien technisch haalbaar ook gesproken moeten zijn en dat het Materieel de volgende halte wordt omgeroepen.
C.9.6	Alle reisinformatie wordt tijdig (dat wil zeggen: voor de ingang van een nieuwe dienstregeling) aangepast aan een nieuwe dienstregeling. Vertrekinformatie op haltepalen wordt uiterlijk 1 dag voor de ingangsdatum vervangen. De Concessiehouder maakt daarnaast wijzigingen van de dienstregeling en Tarieven uiterlijk vier weken van tevoren bekend aan haar (potentiële) reizigers via app, de website, in het Materieel en door middel van advertenties in regionale en lokale bladen, dan wel op een andere wijze die regionaal en lokaal dekkend en toegankelijk is. Onder wijzigingen wordt ook verstaan de overgang van normale dienstregeling naar vakantiedienstregeling en terug.
C.9.7	Concessiehouder houdt bij het aanbod van Reisinformatie rekening met internationale Reizigers. In haar Beschrijving Reisinformatie en Serviceverlening (zie artikel C.9.1) omschrijft de Inschrijver hoe hierop wordt ingespeeld.
C.9.8	Minimaal op de Lijnen van/naar Airport (Verbindingen V1a, V1b en S7 in bijlage D.5) en High Tech Campus (Verbinding V9) wordt de Reisinformatie in de voertuigen en op de haltes ook in het Engels aangeboden.

Informatielevering aan landelijke systemen en open data

nr	Omschrijving
C.9.9	De Concessiehouder verstrekt conform artikel 14 van de Wp2000 juncto artikelen 10 en 11 van Bp2000 (het Besluit personenvervoer 2000 van 14 december 2000, Stb. 563, zoals deze van tijd tot tijd zal bestaan) alle benodigde actuele gegevens ten behoeve van het verstrekken van reisinformatie. Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder de volledige, tijdige en juiste brondata aan te leveren, zodat de Reiziger altijd geïnformeerd kan worden over de actuele dienstuitvoering. De Concessiehouder dient de gegevens rechtstreeks in het juiste en direct bruikbare format te leveren aan door de Concessieverlener aan te wijzen partijen. Op dit moment zijn dit in ieder geval de partijen die zijn gekwalificeerd als NDOV-loket (momenteel zijn dit de Reisinformatiegroep ‘9292’ en de Stichting Open Geo) en GOVI (of een door de Provincie aan te wijzen opvolger). De gegevenslevering dient te voldoen aan de bepalingen en specificaties zoals opgenomen in een bijlage die bij het Bestek zal worden gevoegd. De Concessiehouder levert deze gegevens rechtstreeks digitaal aan bij de beheerder van het betreffende reisinformatiesysteem/loket. Het inschakelen van een derde om aan deze eis te voldoen is niet toegestaan. De Concessiehouder levert ten minste de gegevens zoals opgenomen in de meest actuele Bijlage 1 van het Publicatiedocument “Kaders voor een loket voor brongegevens reisinformatie openbaar verover” rechtstreeks aan de NDOV-loketten. Zie http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/formulieren/2013/07/22/geactualiseerde-bijlage-1-specificaties-per-vervoerder-19-juli-2013.html”. Indien de Concessiehouder, in aanvulling op de aanlevering conform de gevraagde BISON-koppelvlakken, aan enig afnemer (andere) data beschikbaar stelt of zelf publiceert, dient deze data gelijktijdig en volledig gedocumenteerd via de partijen die een NDOV-loket vormen ter beschikking te worden gesteld.
C.9.10	De Concessiehouder maakt met de beheerders van de NDOV-loketten afspraken over de levering van zowel statische gegevens (Dienstregeling, inclusief korte-termijnafwijkingen hiervan, vervoerwijzen, geografische positie halten en Tarieven) als actuele gegevens (realtime-informatie met betrekking tot in ieder geval vertrek- en aankomsttijden aan de hand van positiebepaling in het Materieel), en eventuele andere door de beheerder benodigde gegevens.
C.9.11	Concessiehouder levert actuele reisinformatie aan de GOVI-server (of een door de Provincie aan te wijzen opvolger) volgens de bepalingen en specificaties als opgenomen in een bijlage die bij het Bestek zal worden gevoegd. Deze informatie wordt onder andere gebruikt voor aansturing van de DRIS-panelen met actuele informatie op de haltes en vrije doorlevering aan derden volgens de principes van open data.
C.9.12	Open data Alle gegevens die volgens open koppelvlakken door de Concessiehouder moeten worden aangeleverd, kunnen door de Provincie zowel in onbewerkte als in bewerkte vorm zonder toestemming van de Concessiehouder gebruikt worden en voor hergebruik worden vrijgegeven onder een door de Provincie te verkiezen licentie (eventueel ook: als Open data).
C.9.13	De Concessiehouder levert gegevens aan Google Transit in het daartoe bestemde format (GTFS). Concessiehouder hoeft hier niet aan te voldoen wanneer op andere wijze (via een tussenpartij) de gegevens in Google Transit beschikbaar komen. Wanneer Google eisen stelt die het aanleveren van gegevens onmogelijk of onevenredig duur maken, kan de Concessiehouder de Provincie vragen om (evt. in specifieke gevallen) een uitzondering op deze eis te maken. De Provincie zal op dat moment bepalen of zij voor een dergelijke uitzondering reden ziet.

Informatie via internet

nr	Omschrijving
C.9.14	De Concessiehouder zorgt voor een heldere internetsite met reisinformatie voor door haar geëxploiteerde verbindingen in het concessiegebied. Deze site kan door eenieder kosteloos bezocht worden en bevat minimaal ter zake van de Concessie: • dienstregelinggegevens per Lijn van alle Lijnen (ook als PDF); • haltevertrekstaten van alle haltes (ook als PDF); • geplande en actuele, real time, vertrektijden van alle haltes en alle Lijnen; • een lijnnetkaart: één voor het hele Concessiegebied, en daarnaast kaart(en) voor het stedelijk gebied van Eindhoven en/of Helmond (twee losse kaarten of één gecombineerde kaart). Op de lijnnetkaarten worden ook het aansluitende hoofdrailnet en de lijnen van aangrenzende concessies opgenomen. • informatie over wijzigingen op de dienstregeling en te verwachten omleidingen / belemmeringen / verstoringen / stakingen / etcetera; • informatie over tarieven, verkooppunten van de OV-chipkaart en/of andere tariefdragers in het Concessiegebied; • informatie over actietarieven; • een reisplanner en / of verwijzing naar een landelijke reisplanner; • informatie over de wijze waarop klachten en suggesties kenbaar gemaakt kunnen worden; • informatie over toegankelijkheid (waaronder toegankelijkheidsgegevens van haltes); • een Engelstalige uitleg over OV in het Concessiegebied, inclusief informatie over reismogelijkheden van/naar Airport en een Engelstalige reisplanner (en / of Engelstalige verwijzing naar een landelijke reisplanner).
C.9.15	De internetsite is toegankelijk voor iedereen, inclusief mensen met een functiebeperking en ouderen. Hiertoe voldoet de internetsite aan de webrichtlijnen (niveau 3) van het keurmerk van Drempeelvrij.nl; zie ook www.allestoegankelijk.nl, of aan de eisen van een gelijkwaardig keurmerk. Indien een Inschrijver een beroep wilt doen op een ander keurmerk, toont Concessiehouder aan, bijvoorbeeld door het overleggen van bescheiden, dat daarmee sprake is van een gelijkwaardig keurmerk.
C.9.16	De Concessiehouder zorgt voor een mobiele internetsite speciaal bedoeld voor mobiele applicaties (gsm / smartphone). Deze website heeft minimaal de volgende functionaliteiten: • statische en actuele, real time, vertrektijden van elke halte in het Concessiegebied; • reisplanner, tenminste voor alle reizen in het concessiegebied, bij voorkeur landelijk; • oplaad- en verkooppunten van de OV-chipkaart; • relevant nieuws over Dienstregeling, marketingacties, etcetera. • informatie over de toegankelijkheid van het vervoersysteem.
C.9.17	De Concessiehouder biedt een gratis <i>app</i> aan. Deze <i>app</i> is geschikt voor ieder besturingssysteem dat minimaal 15% van de totale Nederlandse <i>smartphone</i> markt in handen heeft (op dit moment zijn dat de besturingssystemen iOS en Android). Deze <i>app</i> heeft tenminste de volgende functionaliteiten: • statische en actuele, real time, vertrektijden van elke halte in het concessiegebied; • reisplanner, tenminste voor alle reizen in het concessiegebied, bij voorkeur landelijk; • oplaad- en verkooppunten van de OV-chipkaart; • relevant nieuws over Dienstregeling, omleidingen, marketingacties, etcetera; • de mogelijkheid feedback op de dienstverlening te geven; • informatie over de toegankelijkheid van het vervoersysteem.

nr	Omschrijving
C.9.18	De reguliere en mobiele websites en de <i>app</i> zijn minimaal 3 maanden voor ingang van de Concessie volledig operationeel (met uitzondering van de actuele, real time, reisinformatie; die moet vanaf start Concessie volledig operationeel zijn). Voordat deze operationeel gaan wordt het ontwerp aan het Reizigersoverleg Brabant gepresenteerd. Verbetersuggesties van het Reizigersoverleg Brabant worden zo veel mogelijk meegenomen en anders beargumenteerd afgewezen.
C.9.19	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers goed geïnformeerd zijn bij storingen, wijziging van de Dienstregeling, etc. De Concessiehouder dient volledige, tijdige en juiste brondata aan te leveren, zodat de reiziger altijd geïnformeerd kan worden over de actuele dienstuitvoering. Deze brondata dienen ten minste via de koppelvlakken te worden aangeleverd ten behoeve van de weergave op de DRIS-panelen en ten behoeve van de <i>app</i> 's die gebruiken maken van open data. De Concessiehouder meldt deze tenminste via de DRIS-panelen, de displays in het Materieel en via de twee meest gebruikte social media-kanalen die zich hiervoor lenen (op dit moment: Twitter en Facebook), en de <i>app</i> , inclusief in het geval van storingen een actueel alternatief reisaanbod.

Gedrukte informatie

nr	Omschrijving
C.9.20	De Concessiehouder zorgt voor voldoende beschikbaarheid van informatie over de Dienstregeling en Tarieven in de vorm van lijnfolders per Lijn of combinatie van Lijnen. Bij informatie over de Volans zorgt de Concessiehouder ervoor dat het betreffende logo zichtbaar is.
C.9.21	Gratis lijnfolders zijn beschikbaar op minimaal de volgende manier: • Te bestellen via de klantenservice en via internet; • Te verkrijgen in het verkoop- en informatieloketten in Eindhoven.

Persoonlijke reisinformatie

nr	Omschrijving
C.9.22	De Concessiehouder zorgt voor bemensing van het verkoop- en informatieloket op het busstation (Neckerspoel) van Eindhoven. Het verkoop- en informatieloket op het busstation (Neckerspoel) van Eindhoven kent minimaal de volgende openingstijden: • Maandag tot en met vrijdag 8:00 – 18:00 uur; • Zaterdag 9:00 – 18:00 uur; • Zondag 10:00 – 17:00 uur. Als er een loket gerealiseerd wordt op Airport (zie artikel C.2.14) zullen in het Bestek nadere voorwaarden met betrekking tot openingstijden hiervan gespecificeerd worden.
C.9.23	Bij het informatie- en verkooploket op station Eindhoven biedt de Concessiehouder minimaal de volgende diensten aan: • Informatie over de reismogelijkheden en dienstregeling in de Concessie, waaronder het verkrijgen van een geprint reisadvies (kosteloos); • Afgifte gratis lijnfolders; • Informatie over de OV-chipkaart en de tarieven in de concessie (kosteloos); • Verkoop van OV-chipkaarten; • Opladen van OV-chipkaarten en afhalen van via internet bestelde OV-chipkaartproducten; • Terugbetalen van teveel afgeschreven saldo bijvoorbeeld bij vergeten uit te checken of bij niet

nr	Omschrijving
	functioneren uitcheckapparatuur.
C.9.24	De Concessiehouder zet bij voorkeur servicepersoneel in op Airport om internationale Reizigers te voorzien van Reisinformatie, te helpen bij kaartverkoop, etcetera. Dit wordt positief gewaardeerd als onderdeel bij de beoordeling van de Beschrijving Reisinformatie en Serviceverlening.

Informatie in en op het Materieel

nr	Omschrijving
C.9.25	Al het Materieel toont aan de voorzijde en rechterzijde het lijnnummer en bestemming. Deze voorziening dient op ruime afstand en onder alle (licht)omstandigheden leesbaar te zijn.
C.9.26	Bussen tonen daarnaast het lijnnummer aan de achterzijde. Deze voorziening dient op ruime afstand en onder alle (licht)omstandigheden leesbaar te zijn.
C.9.27	Het Materieel (met uitzondering van Buurtbussen en Materieel dat uitsluitend wordt ingezet op Scholierenlijnen en Versterkingsritten) zijn binnenin voorzien van een werkend display met actuele (real-time) reisinformatie (Bus: te minste twee displays, Auto: ten minste één display). Deze tonen tijdens de Rit minimaal: • Actuele tijd; • Minimaal de volgende drie haltes + alle Knooppunthaltes tot het eindpunt, inclusief verwachte aankomsttijd; • Eindbestemming + verwachte aankomsttijd.
C.9.28	Vlak voor en bij aankomst op Knooppunthaltes dat wil zeggen: zo snel mogelijk na vertrek op de halte vóór de overstaphalte doch in ieder geval 3 minuten voor aankomst bij een knooppunt) wordt op het display in de Bussen en Auto's de actuele vertrektijden getoond van deze Aansluitingen op de betreffende halte, zowel op Bus en Auto (ook andere concessiehouders) als op trein.
C.9.29	Vlak voor en bij aankomst op Eindhoven Airport (dat wil zeggen: minimaal zo snel mogelijk na vertrek op halte ervoor) wordt op het display in Bussen en Auto's de actuele vertrektijden getoond van vliegtuigen vanaf Eindhoven Airport, zo mogelijk inclusief incheckbalie per vlucht.
C.9.30	De displays die benut worden voor de in artikel C.9.27 tot en met C.9.29 geëiste informatie mogen gebruikt worden voor het tonen van reisinformatie over de Dienstregeling, verstoringen daarvan en bijbehorende reisadviezen. Daarnaast is het toegestaan voor de Reiziger relevante mededelingen, zoals tariefwijzigingen en huisregels te tonen op de displays, alsmede om beelden te tonen van de in het voertuig aanwezige camera's mits de geëiste informatie in artikel C.9.27 tot en met C.9.29 minimaal 75% van de tijd (full-screen) in beeld getoond wordt. De displays mogen in geen geval gebruikt worden voor reclamedoelinden (wel is het toegestaan om extra displays aan te brengen voor reclamedoelinden).
C.9.31	De werking en lay-out van de displays wordt minimaal twee maanden voor ingang van de concessie aan het Reizigersoverleg Brabant gepresenteerd. Verbetersuggesties van het Reizigersoverleg Brabant worden zo veel mogelijk meegenomen en anders beargumenteerd afgewezen.
C.9.32	In het Materieel (met uitzondering van Buurtbussen en Materieel dat uitsluitend wordt ingezet op Scholierenlijnen en Versterkingsritten) wordt auditief actuele reisinformatie gegeven. Deze auditieve informatie in het Materieel bestaat minimaal uit het duidelijk verstaanbaar omroepen van de eerstvolgende halte en eventuele belangrijke bestemming bij die halte (bijvoorbeeld uitstap halte ziekenhuis). Bij het begin van de Rit en bij grote knooppunten de eindbestemming omgeroepen.

nr	Omschrijving
	Ook worden reizigers er regelmatig aan herinnerd om uit te checken met de OV-chipkaart en/of andere tariefdragers.

Informatie op halten en stations

nr	Omschrijving
C.9.33	De Concessiehouder zorgt dat in het informatiepaneel van abri's en in informatiepanelen op stations een overzichtelijke en actuele informatieposter is opgenomen met begrijpelijke reisinformatie, die er verzorgd en leesbaar uitziet. Minimaal is opgenomen: de vertrektijden vanaf de betreffende halte (inclusief vertrektijden van de lijnen van andere concessiehouders), verwijzing naar relevante servicenummers en websites, een omgevingskaartje en een lijnennetkaart. Tevens zijn op het informatiepaneel de logo's van de Concessiehouder, Goed Bezig BUS (zie artikel C.10.2) en van een landelijke reisplanner opgenomen.
C.9.34	Op haltes langs Volans-lijnen plaatst de Concessiehouder de Volans-informatieposters (zie handboek huisstijl in bijlage D.9). Op haltes langs VolansPlus-lijnen plaatst de Concessiehouder een soortgelijke poster, die qua huisstijl aansluit bij de door de Concessiehouder gekozen huisstijl en merknaam van de VolansPlus.
C.9.35	Op halten zonder abri wordt dezelfde informatie gegeven als genoemd in artikel C.9.33, met uitzondering van de lijnennetkaart en het omgevingskaartje.
C.9.36	Op Knooppunthaltes (zoals gespecificeerd in Bijlage D.5) plaatst de Concessiehouder daarnaast op één of meer centrale locaties informatie over tenminste de lay-out van het Knooppunt en de reismogelijkheden met alle daar aanwezige modaliteiten. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een bord of een zuil. In zijn Beschrijving Reisinformatie en Serviceverlening (zie artikel C.9.1) beschrijft de Inschrijver hoe hij dit eruit zal zien. De daadwerkelijke plaatsing vindt plaats in overleg met de eigenaar/wegbeheerder van de Knooppunthalte.
C.9.37	Op halten buiten het Concessiegebied die aangedaan worden door lijnen behorende tot de Concessie, plaatst de Concessiehouder dezelfde informatie als genoemd in artikel C.9.33, met uitzondering van de lijnennetkaart en het omgevingskaartje. Hierover pleegt zij overleg met betreffende Concessieverlener en wegbeheerder.
C.9.38	Het ontwerp van reisinformatie op de halte wordt voor ingang van de concessie aan het Reizigersoverleg Brabant gepresenteerd. Verbetersuggesties van het Reizigersoverleg Brabant worden zo veel mogelijk meegenomen en anders beargumenteerd afgewezen.

Informatie bij stremmingen en omleidingen

nr	Omschrijving
C.9.39	Bij stremmingen en omleidingen zorgt de Concessiehouder voor goede en actuele informatievoorziening aan de reiziger. Dit houdt minimaal (maar niet uitsluitend) in: • Informatie over de stremming op de halte (vermelding van de wijzigingen, haltebord afgedekt, etcetera); • Via de vrije tekstregel op DRIS-displays wordt informatie verschaft over de stremming/omleiding, inclusief informatie over alternatieve reismogelijkheden en / of de dichtstbijzijnde halte die wel in gebruik is; • Geplande stremmingen en omleidingen worden in het Materieel en op de halte aangekondigd, incl. alternatieve reismogelijkheid en dichtstbijzijnde halte;

nr	Omschrijving
	• Bij gestremde haltes wordt duidelijk zichtbaar gemaakt dat de halte gestremd is, wat de alternatieve reismogelijkheden zijn en waar de dichtstbijzijnde wel in gebruik zijnde halte is. Dit wordt via een sandwichbord aangegeven dat aan de haltepaal is bevestigd (of een soortgelijke oplossing die minimaal even duidelijk is voor de Reiziger); • Via de twee meest gebruikte social media-kanalen die zich hiervoor lenen (op dit moment: Twitter en Facebook), de website en de app worden Reizigers op de hoogte gebracht van de stremming / omleiding en gewezen op alternatieve reismogelijkheden; • Via de (mobiele en reguliere) website en de app worden de actuele, real time, vertrektijden weergegeven.

Klantenservice

nr	Omschrijving
C.9.40	Reizigers kunnen met vragen, opmerkingen, wensen en klachten terecht bij een klantenservice van de Concessiehouder.
C.9.41	De klantenservice is zeven dagen per week telefonisch bereikbaar (dat wil zeggen dat alle vragen en klachten beantwoord danwel in behandeling genomen worden door personeel van/namens de Concessiehouder) tijdens de openingstijden van de verkoop- en informatieloketten. Ook is de klantenservice schriftelijk en per e-mail bereikbaar. Buiten de tijden waarop de klantenservice bereikbaar dient te zijn, mogen oproepen naar dit telefoonnummer automatisch beantwoord worden.
C.9.42	Het telefoonnummer van de klantenservice is een nummer dat maximaal tegen lokaal tarief gebeld kan worden, het postadres is een antwoordnummer.
C.9.43	De maximale wachttijd voor beantwoording van telefoontjes door de klantenservice bedraagt 120 seconden. Een oproep geldt als beantwoord zodra de beller daadwerkelijk een medewerker van de klantenservice aan de lijn heeft en ook daadwerkelijk te woord wordt gestaan (keuzemenu's, automatische antwoorden, het (opnieuw) in de wacht zetten van bellers etcetera gelden niet als beantwoording van de oproep).
C.9.44	Voor het afhandelen van klachten wordt een standaard klachtenregeling gevolgd. Klachten dienen binnen een termijn van twee weken afgehandeld te zijn. De klachtenregeling is opgenomen in bijlage D.12.

C10 Klantinterface: Marketing

Zie ook de introductie over het begrip Klantinterface in hoofdstuk C.1.

Marketing is een belangrijk onderdeel van de Klantinterface om het gebruik van het Openbaar Vervoer op peil te houden en zelfs te verbeteren. Dat is zowel vanuit maatschappelijk oogpunt als vanuit kostenoverwegingen (stijging kostendeckingsgraad) gewenst. Er zijn drie hoofddoelstellingen geformuleerd voor de Concessie: 1. Meer Reizigers, hogere bezettingsgraad 2. Beter imago, hogere klantwaardering 3. Inbedding in de Brabantse samenleving (zie ook hoofdstuk A.2.).

In het Ontwerp Programma van Eisen zijn eisen geformuleerd die een uitwerking zijn van deze doelstellingen en ook in de het marketingbeleid terug moeten komen. Marketing gaat hierbij verder dan promotie. Het staat niet op zichzelf, maar wordt bij voorkeur ingevuld samen met de andere onderdelen van de Klantinterface, om te zorgen dat het Openbaar Vervoer bij zoveel mogelijk (potentiële) Reizigers ‘tussen de oren’ zit en de drempel voor het gebruik van het Openbaar Vervoer wordt verlaagd.

De Concessiehouder is primair verantwoordelijk voor (de uitvoering van) de marketingstrategie op basis van analyses van reispatronen en reizigerswensen. In het strategisch Ontwikkelteam wordt besloten welke Brabantbrede acties, activiteiten en/of producten over de gehele Provincie worden uitgevoerd. In het tactisch Ontwikkelteam kunnen op concessieniveau specifieke activiteiten geïnitieerd worden. Vanuit het tactisch Ontwikkelteam wordt een projectteam Marketing en promotie ingesteld.

De Concessiehouder is als primair verantwoordelijke voor de marketing ook primair verantwoordelijk voor de bekostiging van marketingacties. Als basis voor de marketingstrategie dient het merk ‘Goed Bezig BUS’, dat ook door de concessiehouder van West- en Oost-Brabant gehanteerd wordt. Dit merk is eigendom van de Provincie en wordt ter beschikking gesteld aan de Concessiehouder.

Voor eventuele gezamenlijke acties, activiteiten en/of producten van de Concessiehouder en Provincie tezamen stelt de Provincie -evenals de Concessiehouder- menskracht en budget ter beschikking.

In het kader van de aanbesteding geeft de Concessiehouder als onderdeel van zijn Klantinterfaceplan zijn visie op marketing en zijn concrete uitwerking in de vorm van een uitvoeringsplan voor het eerste jaar. Dit plan wordt tijdens de looptijd van de Concessie jaarlijks herzien. De marketinginzet en resultaten worden periodiek geëvalueerd (minimaal 1x per 3 jaar).

nr	Omschrijving
C.10.1	De Inschrijver voegt bij zijn Inschrijving een Beschrijving Marketing Jaar 1 als onderdeel van de Quality Contest Klantinterface (zie artikel C.1.4). Hierin beschrijft hij op basis van zijn visie op de Klantinterface welke concrete acties hij in het eerste jaar van de Concessie onderneemt op het vlak van Marketing en Promotie.
C.10.2	Het bestaande merk Goed Bezig BUS is het uitgangspunt voor de vormgeving van marketingacties. Dit merk is eigendom van de Provincie. De Concessiehouder krijgt ten behoeve van marketingacties en Reisinformatie in de Concessie het recht om dit merk te gebruiken en verder door te ontwikkelen. In de Beschrijving Marketing Jaar 1 geeft de Inschrijver voorbeelden hoe hij het merk zal gebruiken in zijn marketingacties het eerste jaar van de Concessie. Voor het gebruik van het merk Goed Bezig BUS is de Concessiehouder is verplicht een licentieovereenkomst met de Provincie te ondertekenen, waarin nadere voorwaarden met betrekking tot het gebruik van het merk worden gespecificeerd. De concept licentieovereenkomst zal bij het Bestek worden gevoegd.
C.10.3	Tijdens de looptijd van de Concessie actualiseert de Concessiehouder iedere drie jaar de

nr	Omschrijving
	marketingstrategie zoals verwoord in de Beauty Contest Klantinterface. Jaarlijks stelt bij een nieuwe Beschrijving Marketing op met de concrete acties voor het volgende jaar. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten: • Op basis van de effecten van uitgevoerde acties en actuele ontwikkelingen doet de Inschrijver een voorstel voor concrete marketingacties voor het komende jaar, inclusief de kosten, de te realiseren effecten en de planning; • Het budget voor marketing wordt jaarlijks geïndexeerd met de LBI en moet (buiten de indexatie) jaarlijks minimaal gelijk blijven; • Het plan wordt in concept in het tactisch Ontwikkelteam besproken voordat de Concessiehouder deze definitief maakt; • Het tactisch Ontwikkelteam volgt de uitvoering van het plan en stuurt waar nodig bij.
C.10.4	In het strategisch Ontwikkelteam worden op hoofdlijnen afspraken gemaakt over de Provinciebrede activiteiten/projecten ten aanzien van Marketing en promotie inclusief uitwerkingen naar doelgroepen en lifestyles.
C.10.5	Vanuit het tactisch Ontwikkelteam wordt een projectteam marketing en promotie geformeerd, waarin minimaal de Concessiehouder en de Provincie deelnemen. Het ROB is agendalid en kan op ad hoc basis uitgenodigd worden. Het projectteam bereidt de voorstellen die besproken worden in het tactisch en strategisch Ontwikkelteam voor: de strategische visie, uitwerkingsplannen en evaluaties.
C.10.6	Voor de voorstellen op het gebied van marketing en promotie voor het strategisch Ontwikkelteam werken de projectteams van de drie Brabantse concessies samen. Hetzelfde geldt voor uitwerking/afstemming van de opdrachten van het strategisch Ontwikkelteam.
C.10.7	De Concessiehouder heeft deskundig personeel in dienst met relevante ervaring en competenties voor minimaal 1,0 fte (inzet specifiek voor deze Concessie), bovenop de geëiste formatie ten behoeve van de Ontwikkelteams, zie artikel C.1.9). Voor advisering en uitvoering wordt een beroep gedaan op een gespecialiseerd bureau. Concessiehouder en Provincie maken samen de keuze voor het bureau. De kosten van dit bureau kunnen ten laste van het marketingbudget worden gebracht.
C.10.8	Eventuele tarievenacties die ingezet worden vanuit het marketingperspectief moeten passen in het landelijk en provinciaal tarievenkader, zoals beschreven in hoofdstuk C.8.
C.10.9	De Provincie betaalt maximaal 50% van de uitvoeringsacties marketing waarover overeenstemming is binnen het strategisch en/of tactisch Ontwikkelteam tot een maximumbedrag dat jaarlijks bij provinciale begroting wordt vastgesteld. In 2017 wordt voorzien dat een totaalbedrag beschikbaar is van € 250.000 voor de Concessie Zuidoost-Brabant. Concessiehouder is vrij om daarnaast zelf voor eigen rekening marketingacties te initiëren en uit te voeren in lijn met de visie die hij in de Quality Contests heeft beschreven. Hiervoor is geen overeenstemming in de Ontwikkelteams nodig.
C.10.10	De Concessiehouder monitort de effecten van de marketingactiviteiten en promotie waaraan de Provincie financieel bijdraagt, evalueert deze en rapporteert hier jaarlijks over aan de Provincie. Op basis van deze monitoring en de opdracht uit het strategisch Ontwikkelteam actualiseert de Concessiehouder zijn uitwerkingsplan (via de projectgroep marketing) Het uitwerkingsplan voor de marketing en promotie voor het volgend jaar bespreekt de Concessiehouder in het tactisch Ontwikkelteam.

C11 Sociale Veiligheid

Veiligheid in het openbaar vervoer is een belangrijk onderwerp. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het in stand houden en verbeteren van de veiligheid van zowel de reiziger als het personeel tijdens de reis. Dit geldt zowel voor de verkeersveiligheid als voor de sociale veiligheid. Het rijdend personeel rijdt veilig en is verantwoordelijk voor de rust en orde in het voertuig.

Algemeen

Bij sociale veiligheid van het Openbaar Vervoer zijn veel partijen betrokken. Sociale veiligheid in het Openbaar Vervoer is immers niet alleen een onderwerp voor de Concessiehouder. Sociale veiligheid is een maatschappelijk verschijnsel waaraan zowel de Concessiehouder als overige partijen ieder hun steentje in positieve zin kunnen bijdragen. Alle bij de Concessie betrokken partijen zetten zich samen in voor een sociaal veilig Openbaar Vervoer. De Concessiehouder werkt mee aan plannen die de Provincie (al dan niet in samenwerking met andere partijen) ontwikkelt. Op landelijk niveau wordt veel gesproken over sociale veiligheid in het Openbaar Vervoer. Voor zover mogelijk wordt aangesloten bij landelijke afspraken.

nr	Omschrijving
C.11.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de sociale veiligheid in haar Materieel, voor zowel personeel als Reizigers. De wegbeheerder is verantwoordelijk voor de veiligheid van de Reiziger bij de haltes en op stations. Daarnaast zijn gemeenten verantwoordelijk voor openbare orde en veiligheid in de openbare ruimte. De Concessiehouder denkt en werkt pro-actief mee om de sociale veiligheid op de haltes in stand te houden en te verbeteren. Voorstellen tot verbetering van sociale veiligheid worden uitgewerkt via het tactisch Ontwikkelteam.
C.11.2	De Concessiehouder is verplicht te voldoen aan de afspraken uit het landelijke convenant sociale veiligheid Openbaar Vervoer (zijnde het Convenant dat minister Spies op 9 juli 2012 in Den Haag ondertekende, samen met streekvervoerders, CNV, Provincies en stadsregio's), inclusief de daarbij behorende deelconvenanten (deelconvenant Arbocatalogus en deelconvenant Sociale Veiligheid in de concessie). Indien gedurende de looptijd van de Concessie op landelijk niveau andere afspraken betreffende sociale veiligheid worden gemaakt treden Provincie en Concessiehouder in overleg of en hoe bij deze afspraken aan te sluiten.
C.11.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de sociale veiligheid op een hoog niveau (minimaal het niveau van de huidige concessie) behouden blijft, gemeten in het oordeel van de Reiziger in de KpVV-klantenbarometer (score in 2013: 8,0). Indien het niveau daalt neemt de Concessiehouder waar nodig additionele maatregelen om het niveau weer op minimaal het niveau van de huidige concessie (peiljaar 2014) te krijgen en houden. Indien het niveau van sociale veiligheid in 2016 lager is dan in 2014 (zoals hierboven vermeld) heeft de Concessiehouder tot uiterlijk twee jaar na start van de Concessie om het niveau van sociale veiligheid op ten minste het niveau van 2014 te brengen.
C.11.4	De Concessiehouder meldt vervuilde, kapotte of onveilige haltes, eindpunten en stations bij de verantwoordelijke partij (wegbeheerder) en bij de Provincie. De Provincie zal er bij (weg)beheerders op aandringen om gemelde gebreken zo spoedig mogelijk te herstellen.
C.11.5	De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om incidenten tenminste per telefoon (mondeling en via een tekstbericht (zoals SMS, whatsapp, etc)) te melden. De Concessiehouder communiceert dit regelmatig naar Reizigers.

nr	Omschrijving
C.11.6	• Het Materieel (met uitzondering van Buurtbussen en Materieel dat uitsluitend wordt ingezet op Scholierenlijnen en Versterkingsritten) is uitgerust met camera's ter bescherming van de Reizigers en de chauffeur. • Auto's (met uitzondering van Buurtbussen) zijn voorzien van minimaal één camera. Bussen zijn voorzien van minimaal twee camera's. Gelede bussen zijn voorzien van minimaal drie camera's. • De camera's moeten daadwerkelijk filmen en de opnames dienen minimaal 1 week en maximaal 4 weken te worden bewaard. • Opgenomen beelden dienen van voldoende kwaliteit te zijn om te worden gebruikt voor opsporingsdoeleinden of andere controles. Bij het uitlezen van de beelden wordt conform een goedgekeurd protocol gehandeld. • Het Materieel is zowel aan de buitenzijde als in de passagiersruimte voorzien van voldoende aanduidingen waaruit blijkt dat het Materieel is voorzien van camera's. • De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving met betrekking tot het gebruik van cameratoezicht (waaronder in ieder geval begrepen de Wet bescherming persoonsgegevens en de Wet op de ondernemingsraden).
C.11.7	In het Materieel (met uitzondering van Buurtbussen en Materieel dat uitsluitend wordt ingezet op Scholierenlijnen en Versterkingsritten) is een noodknopvoorziening voor de chauffeur, met een rechtstreekse verbinding naar de centrale verkeersleiding van de Concessiehouder, aanwezig.
C.11.8	Personeel dat wordt ingezet als toezichthouder heeft een bij de functie behorende opleiding gevolgd (BOA).
C.11.9	Concessiehouder stelt samen met de betrokken gemeente(n), de politie en het openbaar ministerie regionale veiligheidsconvenanten op voor in ieder geval de gemeenten Eindhoven en Helmond.
C.11.10	Alle toezichthouders zijn uitgerust met (mini-)camera's, voor de vastlegging van beelden bij calamiteiten, en adequate communicatiemiddelen voor onderlinge communicatie alsmede voor communicatie met de meldkamer/politie.
C.11.11	De Concessiehouder draagt zorg voor een voldoende gespreide inzet van toezichthouders dat tevens zorgt voor regelmatige (preventieve) kaartcontrole op Bussen en Auto's. Concessiehouder stemt de (planning van) de inzet van toezichthouders adequaat af op risicoritten/-lijnen en evenementen.
C.11.12	Binnen de looptijd van de Concessie kan het aantal toezichthouders dat wordt ingezet worden aangepast indien de Provincie en Concessiehouder hierover overeenstemming hebben. Een dergelijke aanpassing kan onder meer gebaseerd zijn op een grote daling of stijging van het aanbod aan Openbaar Vervoer, een stijging of daling van het aantal incidenten, of op landelijke afspraken.
C.11.13	Rijdend en toezichthoudend personeel wordt regelmatig afdoende getraind om incidenten te voorkomen en de-escalerend op te treden bij incidenten. Met 'regelmatig en afdoende getraind' wordt bedoeld dat rijdend en toezichthoudend personeel te allen tijde beschikt over parate kennis en vaardigheden om effectief handhavend op te treden.
C.11.14	Er is voorzien in adequate opvang, assistentie en voldoende ondersteuning van medewerk(st)ers die zijn betrokken bij incidenten en calamiteiten.
C.11.15	Er zijn voor de chauffeurs voldoende afstortmogelijkheden voor het veilig afstorten van opbrengsten uit de kaartverkoop. De Concessiehouder hanteert een protocol waarin het frequent afstorten van Reizigersopbrengsten is vastgelegd.

nr	Omschrijving
C.11.16	De Concessiehouder dient binnen 1 maand na afsluiting van elk kalenderkwartaal een overzicht van alle incidenten tot en met het afgelopen kwartaal van het lopende kalenderjaar aan de Provincie te leveren. Van elk incident moet minimaal worden vastgelegd en in het overzicht worden opgenomen: • Vestiging • Lijnnummer • Datum incident • Dagsoort (ma, di etc) • Tijdstip incident • Plaats/kern • Locatie • Code incident (conform ABC-systematiek) • Categorie • Code aanleiding (bijv. geen geldig vervoersbewijs bij controle) • Plaats incident (in voertuig/op halte of station) • Korte beschrijving van het incident • Assistentie Politie wel of niet opgeroepen

Sociaal veiligheidsplan

De Concessiehouder maakt tijdens de implementatieperiode een sociaal veiligheidsplan voor het eerste jaar van de Concessie. Dit plan wordt vervolgens jaarlijks geactualiseerd en geoptimaliseerd. Het sociaal veiligheidsplan voldoet altijd aan de eisen gesteld in dit Programma van Eisen (met inbegrip van artikel C.11.1 tot en met C.11.16).

nr	Omschrijving
C.11.17	De Concessiehouder maakt tijdens de implementatieperiode (dat wil zeggen de periode vanaf gunning van de Concessie tot start exploitatie van de Concessie) een sociaal veiligheidsplan, legt dit voor aan het tactisch Ontwikkelteam en ROB en voert de maatregelen uit dit plan (nadat het door de Provincie is vastgesteld) daadwerkelijk uit. Het sociaal veiligheidsplan wordt jaarlijks geactualiseerd uiterlijk voor 1 oktober in het jaar voorafgaande aan het jaar waarop het van toepassing is. Het plan beschrijft de inzet van de Concessiehouder op het vlak van sociale veiligheid en voldoet ten minste aan de eisen in dit Programma van Eisen, waaronder de eisen in dit hoofdstuk.
C.11.18	Het sociaal veiligheidsplan bevat in ieder geval de volgende elementen: • Visie op de ontwikkeling van sociale veiligheid en de maatregelen die de Concessiehouder uitvoert voor het handhaven en verbeteren van de sociale veiligheid in het Openbaar Vervoer; • De Concessiehouder geeft aan welke maatregelen hij neemt en wat de kosten hiervan zijn; • In ieder geval wordt uitvoerig ingegaan op het aantal toezichthouders/BOA's (inzet in fte's), hun rol en taken, de chauffeurs, de in- en uitstapplaatsen, opleiding en monitoring; • De manier waarop Concessiehouder het initiatief neemt tot en meewerkt aan voorlichting op basisscholen en middelbare scholen; • De resultaten die de Concessiehouder met de maatregelen bereikt op korte en lange termijn; • De kosten van de maatregelen sociale veiligheid en de wijze hoe deze kosten gefinancierd worden.
C.11.19	De Provincie heeft voor het eerste jaar van de Concessie een budget van maximaal 500.000 euro beschikbaar voor sociale veiligheid. In de jaren daarna zal dit budget naar verwachting op een

nr	Omschrijving
	vergelijkbaar niveau liggen. In het Bestek wordt nader gespecificeerd hoe de Concessiehouder aanspraak kan maken op deze middelen ten behoeve van maatregelen voor de sociale veiligheid. De middelen voor sociale veiligheid mogen enkel worden besteed aan de daadwerkelijke uitvoering van maatregelen ten behoeve van de sociale veiligheid. Eventuele kosten voor het opstellen en actualiseren van het sociale veiligheidsplan, het voeren van overleg over sociale veiligheid, etc., komen voor rekening van de Concessiehouder.
C.11.20	De Concessiehouder rapporteert jaarlijks aan de Provincie, uiterlijk 1 juli van het opvolgende jaar: • Een beschrijving van uitgevoerde projecten en acties op het gebied van sociale veiligheid; • De verantwoording over de resultaten/behaalde effecten van de maatregelen sociale veiligheid van het voorafgaande jaar; • De inzet en de kosten van de uitvoering van het sociaal veiligheidsplan; • Het percentage zwartrijders en aantal uitgeschreven UvB's (Uitstel van Betaling); • De omvang vandalismeschade aan voertuigen; • De beleving van de sociale veiligheid in de Bussen door de Reizigers en het personeel; • Het aantal incidenten en de soort incidenten en de genomen maatregelen; • Resultaten overleggen gemeenten en afgesloten convenanten; • Andere relevante zaken.
C.11.21	Tijdens de implementatieperiode maken de Concessiehouder en de Provincie afspraken over de procedure voor het opstellen, indienen en goedkeuren van het sociaal veiligheidsplan.

C12 Data, informatie en rapportages

In dit hoofdstuk staan de eisen aan de Concessiehouder over de rol, taken en verantwoordelijkheden over monitoringsinformatie en het gebruik daarvan.

Monitoringsinformatie over de Concessie dient vier functies:

1. Borging van uitvoeringskwaliteit: prestatiemeting op KPI's, nadere analyses, bijsturing van de exploitatie en uitvoering van prikkels (bonus/malus/boetes)
2. Ontwikkeling van openbaar vervoer: ontwikkeling aantal Reizigers en opbrengsten, nadere analyses en plannen uitwerken tot onderbouwde business cases.
3. Verantwoording van financiën en van beleid: aantal DRU's, Reizigersopbrengsten en kwaliteitsindicatoren, nadere analyse, waar nodig aanpassing kaders door strategisch team.
4. Basis voor auditing en second opinion: auditing van de systemen waarmee de monitoringsinformatie (en –data) gegenereerd wordt, second opinion op de onderbouwing van de business cases.

Hoofdmiddel: MIPOV(2008) en aanvullingen

De basisinformatie die deze doelen dient wordt uitgevraagd op basis van het Model InformatieProfiel OV (MIPOV2008 inclusief addendum). Dit is een landelijke door overheden en vervoerders opgestelde uniforme beschrijving van de informatie-elementen.

De Concessiehouder biedt een dashboard aan waarmee de Provincie zicht heeft op alle rapportages, analyses en waar nodig onderliggende data. De Provincie eist dat de Concessiehouder via dit dashboard de MIPOV2008-rapportages en waar nodig aanvullende informatie en data aanbiedt. Het dashboard wordt aangeboden in de vorm van een moderne toegankelijke webapplicatie (of vergelijkbaar), zodat plichtmatig papierwerk wordt voorkomen. Vanzelfsprekend is het mogelijk om de rapportages en data in gebruikelijke formats te downloaden, zodat de Provincie de informatie eenvoudig kan bewerken.

Rol van de Concessiehouder: adequate en bruikbare informatie

De rol van de Concessiehouder gaat echter verder dan het leveren van MIPOV. Het is de rol van de Concessiehouder om op basis van zijn monitoringsdata te zorgen voor adequate en bruikbare informatie. Met adequaat en bruikbaar wordt bedoeld: de aan te leveren informatie moet bruikbaar zijn voor de hierboven genoemde vier doelen met monitoring. Dat betekent onder andere dat de Concessiehouder de Provincie in staat stelt om via het dashboard zelf de data op elke gewenste wijze te filteren en te aggregeren, van grof tot fijn. Ook wordt verwacht dat de Concessiehouder vanuit zijn ontwikkelrol pro-actief aan de slag gaat met de data, deze data kwantitatief en kwalitatief analyseert en deze analyses deelt met de Provincie en andere partners in de Ontwikkelteams.

De rol en middelen van de Provincie: inzicht en controle

Provincie en Concessiehouder werken samen bij de ontwikkeling van het vervoer. De aansturing van de Concessie via strategische, tactische en operationele Ontwikkelteams vereist een open samenwerking tussen primair Provincie en Concessiehouder, waarbij relevante data wordt gedeeld en gebruikt binnen beheer en ontwikkeling. Binnen het operationele Ontwikkelteam stemmen de Provincie, de Concessiehouder en de gemeenten de dagelijkse exploitatie af. In het tactische Ontwikkelteam werken de partijen samen aan het ontwikkelen van het Openbaar Vervoer.

De Provincie is opdrachtgever van de Concessiehouder én partner in de ontwikkeling van het OV, en heeft daarom betrouwbare informatie nodig om te kunnen controleren en sturen. De Provincie stuurt op hoofdlijnen, op de belangrijkste kwaliteitsindicatoren en de belangrijkste outcome-indicatoren zoals

reizigersaantallen en –opbrengsten, de Concessiehouder maakt de analyses ter verklaring van de resultaten op deze indicatoren en legt in het betreffende Ontwikkelteam een plan voor om effectief op deze analyses te acteren.

De Concessiehouder is de hoofdgebruiker van de monitoringsinformatie en brondata, de Provincie kijkt en denkt mee en stuurt waar nodig (onder andere met bonus/malus/boetes) bij.

De Concessiehouder is verplicht aan de Provincie volledige openheid te geven van alle informatie die verband houdt met de uitvoering van de Concessie en die de Provincie relevant acht.

Bewijs bij inschrijving

De Inschrijver toont in zijn Inschrijving aan hoe hij aan deze eisen gaat voldoen. Dit doet hij tenminste door het systeem te presenteren met zijn functionaliteiten en screenshots. In zijn Beschrijving Uitvoeringskwaliteit toont de Concessiehouder aan dat hij de monitoringssystemen op orde heeft en dat hij een overzichtelijk dashboard via een toegankelijke webapplicatie ter beschikking heeft.

Dashboard via webapplicatie

Nr.	Omschrijving
C.12.1	De Concessiehouder stelt alle rapportages, informatie en (bron)data zoals geëist in dit hoofdstuk ter beschikking via een webapplicatie (het ‘dashboard’) van de Concessiehouder. De informatie en data zijn overzichtelijk en leesbaar weergegeven en kunnen door de Provincie te allen tijde kosteloos worden ingezien en gedownload.
C.12.2	De Concessiehouder beschrijft de werking en interface van het dashboard in de Beschrijving Uitvoeringskwaliteit (zie artikel C.4.4) alsmede hoe hij vanaf drie maanden voorafgaande aan de start van de Concessie aan de verplichtingen in dit hoofdstuk zal voldoen.
C.12.3	De Provincie kan op iedere moment gedurende de Concessie bepalen dat de Concessiehouder ook andere/nadere informatie aan de Provincie beschikbaar stelt (brondata, al dan niet via de webapplicatie; naar keuze van de Provincie). De Concessiehouder verstrekt die informatie op eerste verzoek van de Provincie, in de door de Provincie verlangde vorm, kosteloos en binnen de door de Provincie gestelde termijn.
C.12.4	Alle te leveren data, informatie en rapportages worden in een leesbaar en bewerkbaar bestandsformat beschikbaar gesteld. Het te gebruiken bestandsformat voor monitoringrapportages is in principe Excel (.xls(x)), voor rapportages aangevuld met tekst is dat Word (.doc(x)). Voor ruwe data is ook een kommagescheiden bestand (met extensie .csv, .ods, .xml) acceptabel. Gedurende de Concessieperiode kan hier in onderling overleg van worden afgeweken en/of aanvullingen op worden gepleegd.
C.12.5	De aangeleverde data dient in het dashboard op zoveel mogelijk relevante manieren gefilterd en/of geaggregeerd te kunnen worden (bijvoorbeeld per lijn/combinatie van lijnen, uurblok/dagsoort/maand/meerdere maanden/jaar, etcetera), en bij voorkeur grafisch weergegeven worden, om zo bijvoorbeeld eenvoudig inzicht te krijgen in de ontwikkeling van punctualiteit op één specifieke lijn, rituitval op een bundel van lijnen, etcetera. De mate waarin dit gebeurt zal meegewogen worden bij de beoordeling van de Beschrijving Uitvoeringskwaliteit (incl. de mate waarin gehoor wordt gegeven aan de wens zoals benoemd in artikel C.12.21).
C.12.6	Ten behoeve van de vergelijkbaarheid van de in dit hoofdstuk benoemde rapportages en in de inhoud daarvan, specifiek voor de uitvoering en financiering van de Concessie (zie de inleiding), maken de Provincie en Concessiehouder in de implementatieperiode nadere afspraken over de

Nr.	Omschrijving
	benodigde inrichting van de webapplicatie (het dashboard).

Ter beschikking te stellen informatie en data

Nr.	Omschrijving
C.12.7	Alle informatie en data die door de Concessiehouder geleverd wordt, is eigendom van de Provincie. De Provincie kan deze -voor zover voor hen relevant- ter beschikking stellen aan deelnemers van de Ontwikkelteams, aan wegbeheerders, vervoerders van aangrenzende concessies, aangrenzende concessieverleners en aan inschrijvers bij de volgende aanbesteding. In overleg kan deze informatie ook aan andere partijen ter beschikking gesteld worden. Bepaalde informatie kan als vertrouwelijk worden geclassificeerd en voor bepaalde belanghebbende partijen niet toegankelijk zijn. Dit ter beoordeling van de Provincie, na overleg met de Concessiehouder.
C.12.8	De belangrijkste indicatoren voor de monitoring worden geleverd door MIPOV, GOVI, OV-Klantenbarometer en data uit OV-chipkaart (plus eventuele nieuwe betaalvormen) en exploitatiebeheerssysteem.
C.12.9	De Concessiehouder verstrekt de gegevens als bedoeld in het Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer (MIPOV) 2008 (of latere versie), 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 van de Provincie binnen 6 weken ter beschikking gesteld. Bij het Bestek zal de meest actuele versie van het MIPOV bijgevoegd.
C.12.10	In aanvulling op de hierboven genoemde MIPOV-elementen levert de Concessiehouder tevens de volgende aanvullende informatie aan: • Bij <i>kernelement 11 'HB-gegevens'</i>: aangevuld met de specificatie naar uurblok. • Bij <i>optioneel element 5 'opbrengst per lijn(-deel)'</i>: aangevuld met de opgave van opbrengsten van verkoop van eventuele tariefdragers die niet opgenomen zijn in de opbrengstcijfers uit de OV-chipkaart – zo veel mogelijk uitgesplitst naar lijn en tijd (in ieder geval op dagniveau, bij voorkeur op uurblokniveau). • Bij <i>optioneel element 8 'aantal voertuigen'</i>: aangevuld met de milieuprestatie en staat van onderhoud. • Bij <i>data uit het OV-chipkaartsysteem</i>: per Rit de leeftijd(scategorie) van de Reiziger, de betaalde en gereisde kilometers, het Reisproduct, de Lijn, de in- en uitstaphaltes en de in- en uitchecktijden. • <i>Informatie over incidenten sociale veiligheid</i>: zie artikel C.11.16.
C.12.11	In afwijking van artikel C.12.9 zijn de volgende termijnen van toepassing: • Halfjaarlijkse, en jaarlijkse data wordt geleverd binnen 6 weken na het verstrijken van het betreffende (halve) jaar. • Indien de Provincie aanvullende data opvraagt zal de Provincie bij de aanvraag een redelijke aanlevertermijn vaststellen.
C.12.12	Het dashboard van de Concessiehouder bevat naast data en rapportages van de Concessiehouder de volgende onderdelen: • Klantwaardering, waaronder in elk geval de resultaten van de OV-Klantenbarometer met ontwikkeling van waarderingen per onderscheiden onderwerp, aangevuld met andere klanttevredenheidsonderzoeken in de Concessie. • Ontwikkeling van de Kostendekkingsgraad per Lijn.

Nr.	Omschrijving
C.12.13	Naast het aanbieden van bovengenoemde gegevens levert de Concessiehouder twee maal per jaar een ‘halfjaarverslag’, waarin op basis van de aangeleverde informatie wordt ingegaan op knelpunten bij de uitvoering van de Concessie en verbeterpunten hierin. Ook wordt verslag gedaan van gevoerd beheeroverleg en overleg met derden over uitvoeringskwaliteit, inclusief een overzicht van de gemaakte afspraken en de stand van zaken. Deze kwalitatieve rapportage is belangrijke input voor het overleg in de Ontwikkelteams. Het moment van aanleveren is dusdanig dat concessiegrensoverstijgende knelpunten uit die rapportage in het strategisch team besproken kunnen worden. De planning wordt in overleg tussen Concessiehouder en de Provincie in de implementatieperiode vastgesteld.
C.12.14	Concessiehouder dient in het Materieel (met uitzondering van Materieel dat uitsluitend wordt ingezet op Scholierenlijnen en Versterkingsritten) een Exploitatiebeheerssysteem te gebruiken om de uitvoering van de Dienstregeling te kunnen volgen en erover te kunnen rapporteren.
C.12.15	De Concessiehouder rapporteert elk kwartaal over het aantal Ritten dat <i>niet</i> gevolgd is door het Exploitatiebeheerssysteem.
C.12.16	Op verzoek geeft de Concessiehouder de Provincie, of een door de Provincie aangewezen derde, ongelimiteerd toegang tot alle brondata met betrekking tot de exploitatie en het gebruik van het Openbaar Vervoer (onder andere uit het exploitatiebeheerssysteem en het OV-chipkaartsysteem) op ieder gewenst detailniveau, die gebruikt is voor het aanleveren van de in dit hoofdstuk gevraagde data en informatie. De brondata worden inzichtelijk weergegeven en zijn voor de gehele duur van de Concessie onderling vergelijkbaar en niet voor meerdere manieren uitlegbaar.
C.12.17	De Provincie kan en mag (binnen de privacy-wetgeving) alle brondata zelf (laten) bewerken. Hiervoor is geen toestemming van de Concessiehouder nodig.
C.12.18	De Concessiehouder verleent medewerking aan het gebruik van data uit het Exploitatiebeheerssysteem ten behoeve van het verbeteren van (real time) reisinformatie (zie artikel C.9.9 tot en met C.9.13). De Provincie kan deze informatie ook gebruiken voor monitoringdoeleinden.
C.12.19	De Concessiehouder levert real-time data aan ten behoeve van DRIS in de Provincie, alsmede voor GOVI en NDOV. In het Bestek zullen hier nadere eisen aan worden gesteld.
C.12.20	De Provincie heeft en gebruikt voor haar mobiliteitsbeleid regionale verkeersmodellen. Ten behoeve van Openbaar Vervoer in deze verkeersmodellen zijn haltebestanden uit het planningssoftwarepakket (bijvoorbeeld HASTUS) van de Concessiehouder nodig. De Concessiehouder stelt onverkort deze gegevens uit haar planningssoftwarepakket op verzoek van de Provincie om niet ter beschikking.
C.12.21	Info uit Hastus (geografische ligging halten en lijnen, frequentie en dienstregeling) dient bij voorkeur te worden gekoppeld aan het in te richten Dashboard, zodat de lijnvoering en volgorde van halten kan worden gekoppeld aan monitoringsinformatie en daarvan ook kaartbeelden kunnen worden gegenereerd in het Dashboard.

Kwaliteit van de data

Nr.	Omschrijving
C.12.22	De Concessiehouder hanteert met zijn systemen, uitwisseling van actuele gegevens, rapportages, datalevering en dataverwerking altijd de meest actuele landelijke standaarden, onder andere: • MIPOV (zie www.kpvy.nl)

Nr.	Omschrijving
	• BISON (zie: http://bison.connekt.nl/standaarden) • GOVI en NDOV. • landelijke standaarden met betrekking tot OV-chipkaartsystemen (indien beschikbaar en van toepassing) Deze eis is ook van toepassing op nog te ontwikkelen standaarden.
C.12.23	Wijzigingen in de rapportagevorm zoals geëist in dit hoofdstuk kunnen alleen plaatsvinden na overleg met en toestemming van de concessiemanager van de Provincie.
C.12.24	De Concessiehouder staat toe dat er in opdracht van de Provincie door een onafhankelijke partij (een) audit(s) op haar systemen (waaronder OV-chipkaart- en Exploitatiebeheerssystemen) wordt uitgevoerd teneinde de betrouwbaarheid van de rapportages te verifiëren. Bij start van de implementatieperiode kiezen Concessiehouder en Provincie gezamenlijk de partij of partijen die deze audit(s) uitvoert of uitvoeren. In het eerste jaar van de Concessie zal in elk geval een audit op haar systemen uitgevoerd worden door deze partij(en). De kosten voor de audit(s) komen voor rekening van de Provincie.
C.12.25	De Concessiehouder verleent te allen tijde medewerking aan de Provincie of een door de Provincie aan te wijzen onafhankelijke derde partij ten behoeve van (aangekondigde of onaangekondigde) controle ter naleving van de in de Concessie opgenomen normen en eisen en aan controle van de aangeleverde monitoringsinformatie, waaronder de partij zoals benoemd in artikel C.12.24. De kosten van deze controles komen voor rekening van de Provincie.
C.12.26	De Concessiehouder werkt onverkort mee aan de uitvoering van al het door de Provincie geïnitieerde onderzoek naar de uitvoering van de Concessie.

D Bijlagen behorend bij het Ontwerp Programma van Eisen

- D.1 OV-visie
- D.2 Nota van Bouwstenen
- D.3 Kaart Concessiegebied
- D.4 Grensoverschrijdende Lijnen
- D.5-1 Kernnetwerk
 - D.5-2 Kaart kernnetwerk Eindhoven en Veldhoven
 - D.5-3 Kaart kernnetwerk Helmond
 - D.5-4 Kaart kernnetwerk Oirschot, Best en Son en Breugel
 - D.5-5 Kaart kernnetwerk Nuenen, Laarbeek en Gemert-Bakel
 - D.5-6 Kaart kernnetwerk Asten, Cranendonck, Geldrop-Mierlo, Heeze-Leende, Someren en Deurne
 - D.5-7 Kaart kernnetwerk Bergeijk, Bladel, Eersel, Reusel-de Mierden, Valkenswaard en Waalre
- D.6 Dienstregelingsprocedure
- D.7 Toelichting definitie ‘Zero emissie voertuig’
- D.8 Inspanningen Provincie t.a.v. Zero emissie
- D.9 Provinciale Huisstijl
- D.10 Distributienetwerk
- D.11 Tarieven en tariefsvrijheid
- D.12 Klachtenregeling