

Definitief Programma van Eisen

Openbare Europese aanbesteding

OV-concessie Gooi en Vechtstreek

Zaaknummer 1227705

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de Aanbestedingstukken, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

KvK nr.: 34362354 BTW nr.: NL.0010.03.124.B.08

Inhoud

1.	Inleiding	5
1.1	Openbaar Vervoer in de hoofdrol	5
1.2	Wettelijke positie van de Provincie	7
1.3	Vaststelling	7
1.4	Leeswijzer	8
2.	Onderwerp van Concessieverlening	9
2.1	Concessieverlener	9
2.2	Concessiegebied	9
2.3	Looptijd van de Concessie	10
2.4	Activiteiten behorende tot de Concessie	10
Deel A: Vervoer		14
3.	Vervoerkundig aanbod	14
3.1	Fase 1	14
3.2	Vervoerplan Fase 2	15
3.3	Opties voor Aanvullende Mobiliteitsoplossingen bij start Fase 2	16
3.4	Vervoerkundige eisen	18
3.5	Overige vervoerkundige eisen	22
3.6	Ontwikkelmogelijkheden gedurende de Concessie	23
4.	Infrastructuur	25
4.1	Beschikbare infrastructuur	25
4.2	Herinrichting van infrastructuur	25
4.3	Haltes	25
4.4	Procedures bij wegwerkzaamheden	26
5.	Uitvoeringskwaliteit	27
5.1	Algemeen	27
5.2	Vervoergarantie en zitplaatskans	27
5.3	Rituitval	28
5.4	Punctualiteit en Aansluitingen	29
5.5	Garanties	30
5.6	Uitvoeringskwaliteit bij Evenementen	30
5.7	Overmacht	30
6.	Materieel: kwaliteit voor de Reiziger	32
6.1	Samenstelling wagenpark	32
6.2	Comfort en netheid	33
6.3	Toegankelijkheid	34
6.4	Apparatuur	34
6.5	Huisstijl en productformules	35

Deel B: Klantinterface	37
7. Informatie aan de Reiziger	38
7.1 Algemeen	38
7.2 Informatie voorafgaand aan de reis	38
7.3 Informatie op de haltes	41
7.4 Informatie tijdens de busreis	41
7.5 Knooppuntoriëntatiepunt (KnOP)	42
7.6 Informatie bij wijzigingen	43
8. OV-chipkaart en Tarieven	44
8.1 OV-chipkaart	44
8.2 Tarieven	45
8.3 Verkrijgbaarheid / distributie	47
9. Personeel	48
9.1 Overgang van personeel	48
9.2 Eisen aan het personeel	48
9.3 Training en gedrag	49
10. Marketing en promotie.....	50
10.1 Algemeen	50
10.2 Marketingplan	50
11. Consumentenbescherming.....	51
11.1 Klantenservice en klachtenafhandeling	51
11.2 Klachtenoverzicht.....	52
11.3 OV-loket en landelijke geschillencommissie	52
12. Extra inzet klanttevredenheid	53
12.1 Reizigershandvest	53
12.2 Vergoedingsregeling	53
Deel C: Overige Eisen	54
13. Fysieke veiligheid.....	55
13.1 Algemeen	55
13.2 Veiligheidsplan.....	55
13.3 Monitoring en verantwoording	55
14. Sociale Veiligheid.....	56
14.1 Algemeen	56
14.2 Integrale aanpak	56

15.	Duurzaamheid en transitie naar Zero Emissie	59
15.1	Algemeen	59
15.2	Milieuprestaties	59
15.3	Transitiepad voor inzet ZE-materieel	60
15.4	Circulariteit	62
16.	Informatie en monitoring.....	63
16.1	Informatieverstrekking aan de Concessieverlener	63
16.2	Overige informatiebronnen	66
16.3	Niet-gevolgde Ritten.....	66
17.	Ontwikkeling, Participatie en social return	67
17.1	Participatie	67
17.2	Social return	68
18.	Overige onderwerpen	70
18.1	Implementatie	70
18.2	Aanpassing Concessie.....	70
18.3	Gegevensbescherming	70
Bijlagen		
C-1	Nota van Uitgangspunten	
C-2	Nota van Zienswijzen	
C-3	Samenvatting reacties marktconsultaties	

1. Inleiding

Dit Programma van Eisen ("PvE") bevat de eisen waaraan Concessiehouder van de Concessie Gooi en Vechtstreek in de provincie Noord-Holland dient te voldoen. Het PvE is een uitwerking van het provinciaal Openbaar Vervoerbeleid zoals dat is opgenomen in de Visie Openbaar Vervoer 2020 ("OV-visie"), de Omgevingsvisie en de Nota van Uitgangspunten (NvU) voor de aanbesteding zoals vastgesteld door Gedeputeerde Staten op 18 december 2018. Mocht het PvE in strijd zijn met de OV-visie of de Omgevingsvisie, dan prevaleert het PvE.

Het eerste hoofdstuk van dit PvE beschrijft de ambities en doelstellingen van de provincie Noord-Holland ("de Provincie") die richtinggevend zijn in de ontwikkelingen van de Concessie. Deze inleiding bevat geen concrete eisen voor Concessiehouder.

1.1 Openbaar Vervoer in de hoofdrol

Goed Openbaar Vervoer ("OV") is een essentiële voorwaarde om de Provincie de komende decennia bereikbaar en leefbaar te houden en de economie verder te laten groeien. Goed OV houdt regio's aantrekkelijk om te wonen, te werken, te leren, te ondernemen en te bezoeken.

Toekomstvast OV

De Provincie zet in op economisch vitale en leefbare regio's. Daarvoor is goed en toekomstvast OV noodzakelijk. De Provincie kiest voor OV waar de vraag van de Reiziger centraal staat. Op verbindingen met veel vraag wordt meer vervoer geboden dan op verbindingen met minder vraag. Het OV-netwerk ("netwerk") kent goede Aansluitingen en het Materieel is goed en emissievrij.

Transitie naar Zero Emissie

OV is een duurzame mobiliteitsvorm. De Provincie heeft als ambitie om tijdens de Concessie-periode volledig Zero Emissie ("ZE") busvervoer te realiseren.

Verbeteren OV

De Provincie ziet Concessiehouder als de aangewezen partij om het netwerk, binnen de kaders van dit PvE, te ontwikkelen. Concessiehouder heeft met zijn kennis en ervaring het beste zicht op de reizigerswensen en de mogelijkheden om op efficiënte wijze binnen de Concessieperiode op deze wensen in te spelen. Met de aanbesteding van de Concessie beoogt de Provincie binnen het beschikbare budget een zo groot mogelijke (maatschappelijke) waarde voor Reiziger en samenleving realiseren.

Bij de inschrijving zal Concessiehouder geprikkeld worden om zo goed en schoon (emissievrij) mogelijk vervoer te bieden binnen het beschikbare budget. Tijdens de looptijd wordt Concessiehouder geprikkeld om het OV door te ontwikkelen, gericht op de vraag van de Reiziger en de doelstellingen en ambities van de Provincie. Daarom is Concessiehouder opbrengstverantwoordelijk. Ook kent de Concessie prikkels op de geleverde prestaties. Deze moeten Concessiehouder stimuleren en motiveren om voortdurend optimaal te presteren. Om meer ontwikkelruimte voor Concessiehouder te creëren, zijn eisen in dit PvE zoveel mogelijk functioneel geformuleerd. In het PvE wil de Provincie vooral beschrijven wat zij met het OV wil bereiken in plaats van gedetailleerd voor te schrijven hoe dat moet gebeuren. Zo kan Concessiehouder zowel bij de inschrijving als tijdens de looptijd zoeken naar de meest passende oplossingen. Bovendien kent de Concessie een cyclus om het aanbod in de Concessie grondig te evalueren en waar nodig te herzien, om te zorgen dat het blijft passen bij de vraag van de Reiziger.

De ambitie

In 2030 beschikken de inwoners van Gooi en Vechtstreek over goed en schoon OV als een van de manieren om zich te verplaatsen binnen en naar buiten de regio. Het OV in de regio heeft twee belangrijke dragers: de spoorlijn en R-netlijn 320. De haltes op deze Lijnen bieden de verbinding van en naar de regio.

De combinatie fiets en hoogwaardig OV (NS en R-net) is een krachtig duo in de regio. Zoveel mogelijk mensen gaan dan ook op de fiets naar een van de haltes van NS of R-net en worden daarin gefaciliteerd. Voor wie dat niet kan of wil, of voor wie de afstand te lang is, is er een netwerk van buslijnen in de regio. Deze buslijnen verbinden de wijken en kernen zo rechtstreeks mogelijk met een halte op de spoorlijn of het R-net. In de kernen benoemt de Provincie belangrijke haltes of Knooppunten waar gestreefd wordt naar een goede en fijne plek met aanvullende voorzieningen zoals een fietsenstalling en een deelfiets om als bezoeker het gebied in te kunnen gaan. Voor de toeristische bezoekers zijn deze Knooppunten ook van belang.

De Provincie ziet naar de toekomst toe een verandering in het netwerk, sneller en directer en meer samenhang met de fiets. Met deze aanpak streeft de Provincie naar meer en tevreden Reizigers waardoor we meer én beter OV kunnen bieden.

Door het meer rechtstreeks rijden van buslijnen zal het netwerk in de loop van de Concessieperiode wijzigen. Frequenties zullen op sommige plekken hoger zijn en op sommige plekken lager. Er zullen meer alternatieve vormen van OV komen en op sommige plaatsen zal de bushalte verder weg zijn.

Het belang van een goed werkende ketenreis voor de Reiziger wordt groter. De Provincie ziet daar een belangrijke rol voor de Concessiehouder. Hij heeft de regie op de informatie aan de reiziger en kan en moet vanuit zijn rol als bieder van OV de keten op verschillende manieren faciliteren. Veranderingen op het gebied van plannen, boeken en betalen voor OV, (mee)werken aan realisatie van knooppunten hoort daarbij.

Provincie en Regio gaan aan de slag om knooppunten aantrekkelijker te maken om hier het gebruik van het OV en de combinatie fiets en OV te stimuleren.

De Provincie voelt zich en is verantwoordelijk voor het bieden van OV maar vindt ook dat het gebruikt moet worden. Zijn er onvoldoende instappers in een gebied, op een Lijn of in een periode dan is dat een aanwijzing dat een bus niet de juiste mobiliteitsoplossing is. Een andere mobiliteitsoplossing vanuit de Concessiehouder, een initiatief vanuit de samenleving of een samenvoeging met het Doelgroepenvervoer is wellicht een betere oplossing voor plekken waar het OV niet meer past. Voor die initiatieven geeft de Provincie binnen deze Concessie ruimte aan de Concessiehouder en wil zij mogelijk maken dat er ook initiatieven van uit de samenleving gerealiseerd worden. Het zoeken en realiseren van deze initiatieven is een samenspel tussen Provincie, Concessiehouder, regio, Gemeenten en samenleving. Zowel bij de start van de Concessie als gedurende de Concessieperiode.

Doelstellingen aanbesteding Concessie Gooi en Vechtstreek

De provinciale doelstellingen voor deze nieuwe Concessie zijn:

- Het toewerken naar een betaalbaar, ZE en stabiel netwerk in de regio Gooi en Vechtstreek;
- OV zó inzetten dat het maatschappelijk zoveel mogelijk meerwaarde realiseert;
- Zoveel mogelijk inwoners de combinatie fiets- OV als keuzemogelijkheid geven naast andere verplaatsingsmogelijkheden;
- Een netwerk dat voldoende flexibiliteit biedt om te kunnen meebewegen op de ontwikkelingen in verplaatsingspatronen en (nieuwe) mobiliteitsvormen.

In het PvE biedt de Provincie ruimte aan voor:

- Het versterken van het netwerk binnen de huidige financiële kaders;
- Alternatieven en experimenten door flexibiliteit in te bouwen om meer, minder of ander OV te realiseren. Dit doen we door een deel van de beschikbare middelen te reserveren voor Aanvullende Mobiliteitsoplossingen en dit in Optie uit te vragen aan de Concessiehouder;
- Het realiseren van ZE OV door een transitiepad voor ZE-materieel te eisen van de Concessiehouder.

1.2 Wettelijke positie van de Provincie

Op grond van de Wet personenvervoer 2000 ("Wp2000") zijn Gedeputeerde Staten van Noord-Holland de Concessieverlener voor het OV per Bus en Auto in deze provincie, uitgezonderd het grondgebied van de Vervoerregio Amsterdam. De provincie kent momenteel drie Concessies. Naast de Concessie Gooi en Vechtstreek zijn dit de concessie Haarlem-IJmond en de concessie Noord-Holland Noord.

Op basis van artikel 61 van de Wp2000 moet de Provincie concessies voor OV aanbesteden. Op basis van artikel 44 van de Wp2000 heeft de Provincie ter voorbereiding op de verlening van de Concessie een ontwerp PvE vastgesteld en heeft zij hierover, overeenkomstig artikel 27 van de Wp2000, zienswijze en advies gevraagd aan consumentenorganisaties, in dit geval het Reizigers Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer Noord-Holland, gebiedskamer Gooi en Vechtstreek ("ROCOV"). Ook heeft de Provincie overlegt, overeenkomstig artikel 26 van de Wp2000, met de concessieverleners (Vervoerregio Amsterdam, Provincie Flevoland, gemeente Almere, Provincie Utrecht) die bevoegd zijn tot het verlenen van concessies in aangrenzende gebieden. De gemeenten binnen het Concessiegebied, de regio Gooi en Vechtstreek zijn, net als de inwoners, organisaties en de bedrijven in het gebied, in de gelegenheid gesteld een zienswijze in te dienen.

1.3 Vaststelling

De adviezen en zienswijzen op het ontwerp PvE zijn opgenomen in een Nota van Zienswijzen. Daarin geeft de Provincie aan of, en zo ja, op welke wijze deze adviezen en zienswijzen in dit definitieve PvE zijn verwerkt. Met de vaststelling van dit definitieve PvE inclusief de overige Aanbestedingsstukken door Gedeputeerde Staten van Noord-Holland start de aanbestedingsprocedure. Doel van deze procedure is om op basis van de criteria die in het Bestek zijn vastgelegd die marktpartij te selecteren die de 'economisch meest voordelige' Inschrijving doet. Dat wil zeggen: die binnen het beschikbare budget aan alle uitsluitings-, geschiktheids- en minimeisen voldoet en wiens aanbod op de gunningscriteria het meest aan de wensen van de Provincie tegemoet komt.

1.4 Leeswijzer

De verschillende hoofdstukken in het PvE bevatten de eisen waaraan de Concessiehouder bij Inschrijving en tijdens de Concessie moet voldoen op verschillende onderwerpen.

Wanneer in het PvE een begrip staat aangeduid met hoofdletter, dan staat de uitleg van het betreffende begrip in de Begrippenlijst (B.4).

Het PvE is opgebouwd uit drie delen. In deel A staan de eisen aan het vervoeraanbod en Materieel beschreven. Deel B bevat eisen over de Klantinterface: reisinformatie, marketing, tarieven, etcetera. Deel C bevat overige eisen zoals veiligheid.

Bij het PvE horen drie bijlagen:

- In bijlage C-1 van de Inschrijfleidraad is de Nota van Uitgangspunten opgenomen.
- In bijlage C-2 van de Inschrijfleidraad is de Nota van Zienswijzen opgenomen.
- In bijlage C-3 van de Inschrijfleidraad is de samenvatting van de Marktconsultatie opgenomen.

2. Onderwerp van Concessieverlening

2.1 Concessieverlener

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

2.2 Concessiegebied

2.2.1 Geografische afbakening

Het Concessiegebied betreft het grondgebied van de gemeenten Blaricum, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren, Weesp en Wijdmeren.

2.2.2 Wijziging gemeentegrenzen

Indien gemeentegrenzen tijdens de Concessieperiode wijzigen (bijvoorbeeld als gevolg van gemeentelijke herindeling), wijzigt de verantwoordelijkheid van Concessiehouder niet. Dit geldt ook indien gemeenten tijdens de Concessieperiode niet meer tot de Provincie gaan behoren, of deel uit gaan maken van een andere vervoersautoriteit. Concessiehouder blijft dan de Lijnen rijden, wel verschuift de gedoogplicht.

2.2.3 Vervoer dat tot de Concessie behoort

De Concessie omvat het OV per Bus en per Auto in de gemeenten zoals opgenomen onder 2.2.1, aangevuld met de grensoverschrijdende Lijnen die tot de Concessie behoren, opgenomen in bijlage B.1-01 van het Concessiebesluit.

2.2.4 Gedoogplicht overig OV dat niet tot de Concessie behoort

Concessiehouder dient de volgende vormen van OV te gedogen:

- Bestaande of nieuw in te stellen grensoverschrijdende Lijnen die behoren tot andere concessies (zie bijlage B.1-01 van het Concessiebesluit) waarover de Concessieverlener met andere concessieverleners overeenstemming heeft bereikt;
- Het OV per trein binnen het Concessiegebied, evenals Bussen die als onderdeel van de concessie van het hoofdrailnet worden gereden (treinvervangende bussen);
- OV per Bus of Auto waarvoor de Concessieverlener een ontheffing heeft verleend als bedoeld in artikel 29 van de Wp2000;
- Taxidiensten;
- Bestaande en nieuw in te stellen Collectief Vraagafhankelijke Vervoersystemen ("CVV") of Regio-Taxisystemen;
- Buurtbussen (ook van andere concessieverleners, inclusief halteren);
- Veerdiensten en OV over water;
- Supportersvervoer en vervoer van en naar specifieke Evenementen;
- Overige Kleinschalige vormen van OV, Aanvullende Mobiliteitsoplossingen of op OV lijkende vormen van collectief vervoer. Dit kunnen lijngebonden vormen zijn met een beperkte frequentie;
- Experimenten met OV uitgevoerd met zelfrijdende voertuigen.

2.3 Looptijd van de Concessie

2.3.1 Ingangsdatum en duur Concessie

De Concessie gaat in op zondag 11 juli 2021. De Concessie kent een initiële looptijd van ongeveer negen en een half jaar. De Concessie eindigt op de dag voor ingang van de jaardienstregeling 2031, naar huidige inzichten op zaterdag 14 december 2030.

2.3.2 Wijzigingsmogelijkheid

Hoewel de Concessieverlener dit niet voornemens is, behoudt de Concessieverlener zich het recht voor om, indien de omstandigheden dit noodzakelijk maken, de Concessieduur te wijzigen. In voorkomend geval zal de Concessieverlener met Concessiehouder in overleg treden, zie ook paragraaf 18.2.

2.3.3 Verlenging

De Concessieverlener behoudt zich het recht voor de Concessie tegen gelijke voorwaarden te verlengen tot en met uiterlijk zaterdag 12 juli 2031 (of een andere zaterdag, voor zover die overeenkomt met de adviesdatum voor de start van de zomervakantie van het basisonderwijs in regio Noord). De Concessieverlener besluit in 2027 op basis van de tot dan toe gemaakte jaarlijkse evaluaties (zie paragraaf 3.6.2) of de verlenging van de Concessie wenselijk is. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om op grond van andere overwegingen niet te verlengen.

Mocht de wet een langere looptijd toestaan dan de huidige 10 jaar, of mocht er ruimte zijn in de wet voor een extra verlenging, bij grote investeringen in de transitie naar ZE, dan kan de Concessieverlener er in beginsel voor kiezen daar gebruik van te maken.

De Concessieverlener zal de Concessieduur alleen verlengen wanneer de Concessiehouder naar tevredenheid van de Concessieverlener presteert.

2.4 Activiteiten behorende tot de Concessie

De wereld staat niet stil gedurende de looptijd van de Concessie. Vervoerpatronen veranderen, er zijn ruimtelijke en infrastructurele ontwikkelingen, nieuwe technologische mogelijkheden, etcetera. De Concessieverlener zoekt daarom een Concessiehouder die zich inzet om het vervoeraanbod gedurende de Concessie continu door te ontwikkelen. De Concessieverlener vindt het belangrijk dat Concessiehouder andere belangenpartijen betreft bij deze ontwikkelingen, waaronder in ieder geval het ROCOV, de gemeenten, onderwijs- en/of zorginstellingen en het bedrijfsleven.

2.4.1 Ontwikkelrol

Concessiehouder is primair verantwoordelijk voor de (door)ontwikkeling van de Concessie op vervoerkundig vlak, Klantinterface, Materieel, et cetera. Concessiehouder speelt zelfstandig en proactief in op ontwikkelingen die van invloed zijn op de Concessie, waaronder (maar niet beperkt tot) veranderingen in de vraag van de (bestaande en potentiële) Reiziger, ruimtelijke of infrastructurele ontwikkelingen en nieuwe technologische mogelijkheden.

Concessiehouder komt daartoe proactief met plannen en voorstellen om het vervoeraanbod in de Concessie te verbeteren. Hiertoe behoren in ieder geval per kwartaal een rapportage met vervoerkundige analyses en verbetervoorstellen. Jaarlijks

levert de Concessiehouder een Vervoerplan, Marketingplan, Tarievenplan, Veiligheidsplan en Sociaal Veiligheidsplan.

Om optimale doorontwikkeling mogelijk te maken kent de Concessie mogelijkheden om de Concessievoorschriften tussentijds aan te passen (paragraaf 18.2).

2.4.2 Overleg met de Concessieverlener

Concessiehouder beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel om het vervoeraanbod door te ontwikkelen en hierover overleg te voeren met relevante partijen. Een accountmanager van Concessiehouder is primair verantwoordelijk voor deze ontwikkeling en fungeert voor de Concessieverlener als aanspreekpunt. Hij/zij beschikt over mandaat om te kunnen beslissen over wijzigingen in het vervoeraanbod, waaronder in ieder geval de in de vorige bepaling benoemde jaarlijkse plannen.

Alle werknemers en vertegenwoordigers die zorg dragen voor de uitvoering van de Concessie dienen in contacten met de Concessieverlener de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen en te gebruiken.

2.4.3 Overleg met gemeenten / Wegbeheerders

Concessiehouder voert regelmatig overleg met gemeenten, in hun rol als Wegbeheerder, maar ook op andere relevante vlakken (bijvoorbeeld afstemming met Doelgroepenvervoer). Ook overlegt Concessiehouder regelmatig met andere Wegbeheerders voor zover relevant voor de exploitatie van het vervoer in de Concessie.

Concessiehouder stemt voorgenomen wijzigingen in het vervoeraanbod af met Wegbeheerders, en maakt waar nodig afspraken over aanpassingen in de infrastructuur.

Bij wegwerkzaamheden die consequenties hebben voor het vervoer in de Concessie gelden de procedures zoals worden beschreven in bijlage B.1-03 van het Concessiebesluit.

2.4.4 Consultatie ROCOV Noord-Holland (gebiedskamer Gooi en Vechtstreek)

Concessiehouder voert, in overeenstemming met artikel 31 van de Wp2000, op regelmatige basis overleg met het ROCOV. In dit overleg komen de onderwerpen aan bod zoals bedoeld in artikel 31 van de Wp2000 en artikel 33 van het Besluit personenvervoer.

De onderwerpen waarover Concessiehouder advies vraagt aan het ROCOV zijn in ieder geval:

- de plannen en voorstellen als genoemd in paragraaf 2.4.1 uitgezonderd de managementrapportage en het veiligheidsplan;
- de voorgenomen wijzigingen en uitvoering van de Dienstregeling (inclusief de dienstregelingstabellen);
- de voorgenomen wijzigingen in de Tariefstelling en vervoerbewijzen;
- de wijze waarop Concessiehouder de Reiziger informeert over de Dienstregeling en de tarieven;
- de vervoervoorwaarden waartegen OV in de Concessie wordt verricht;
- de modellen van de vervoerbewijzen die Concessiehouder uitgeeft;
- de wijze waarop en de mate waarin de vervoerbewijzen verkrijgbaar zijn;

- de wijze waarop Reizigers een vervoerbewijs kunnen kopen;
- de voorzieningen die Concessiehouder treft voor de toegankelijkheid van het OV voor Reizigers met een handicap;
- de voorzieningen die Concessiehouder treft voor 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 Concessiehouder de Reiziger hierover informeert;
- een regeling over een vergoeding of andere vorm van tegemoetkoming aan de Reiziger in geval van vertraging of rituitval in de uitvoering van de Dienstregeling;
- aan het publiek kenbaar gemaakte doelstellingen van Concessiehouder over de kwaliteit van het door hem te verrichten OV;
- de voorgenomen aanschaf van nieuw Materieel (inrichtings- en gebruikseisen).

Alle adviesaanvragen dient Concessiehouder aan te leveren bij het ROCOV binnen de in de Wp2000 geldende adviesduur van maximaal zes weken, met een redelijke termijn voor overleg tussen het ROCOV en Concessiehouder en eventueel met de Concessieverlener. Voor de duur van het volledige adviestraject dient Concessiehouder een redelijke termijn aan te houden waarbij hij eventuele wijzigingen naar aanleiding van het advies van het ROCOV ook daadwerkelijk kan doorvoeren.

Concessiehouder kan zich achteraf niet beroepen op een te korte tijdsduur voor het invoeren van wijzigingen in de Dienstregeling en/of andere zaken omtrent de uitvoering van het vervoer, tenzij Concessiehouder redelijkerwijs kan aantonen dat er sprake was van een overmachtssituatie. In alle gevallen is de uitspraak van de Concessieverlener bindend voor zowel Concessiehouder als het ROCOV.

Het ROCOV geeft 'gekwalficeerde adviezen', wat inhoudt dat wanneer de Concessieverlener of Concessiehouder een advies niet overneemt, dit gemotiveerd zal moeten worden, en er op verzoek overleg wordt gevoerd met het ROCOV. De Concessieverlener betreft de adviezen van het ROCOV en de eventuele motivatie van Concessiehouder om adviezen niet over te nemen bij de beoordeling van voorstellen van Concessiehouder en koppelt deze beoordeling terug aan het ROCOV. Daarnaast kan het ROCOV aan de Concessieverlener, Concessiehouder of een Wegbeheerder gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over onderwerpen die van invloed zijn of kunnen zijn op de uitvoering of het gebruik van het OV in de Concessie.

2.4.5 **Faciliteren van Buurtbusverenigingen**

De huidige Concessie Gooi en Vechtstreek (Dienstregeling 2019) omvat geen Buurtbuslijnen. Deze kunnen wel starten tijdens de Concessieperiode. Ze worden geëxploiteerd door Buurtbusverenigingen. Deze zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Dienstregeling van de Buurtbuslijnen door vrijwillige buurtbuschauffeurs. Concessiehouder is verantwoordelijk voor het faciliteren van de Buurtbusverenigingen conform onderstaande bepalingen. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij door zijn houding naar de Buurtbusverenigingen bijdraagt aan het succes van deze vorm van vervoer.

Concessiehouder is verantwoordelijk voor:

- Het beschikbaar stellen van Materieel inclusief eventuele oplaadfaciliteiten voor de exploitatie van de Buurtbuslijnen. Zie hoofdstuk 6 en hoofdstuk 15 voor de eisen die hieraan gesteld worden;
- Het aanwijzen van één aanspreekpunt voor alle buurtbusaangelegenheden: de buurtbuscoördinator;
- Minimaal twee overleggen per jaar met elke Buurtbusvereniging en twee overleggen per jaar met een afvaardiging van de besturen van de Buurtbusverenigingen, de Concessieverlener en het ROCOV ter bespreking van onderwerpen uit deze paragraaf en actuele ontwikkelingen;
- Een adequate en professionele ondersteuning van de Buurtbusverenigingen;
- De Dienstregeling van de Buurtbuslijnen, waarbij de Buurtbusverenigingen zelf zorgen voor het inroosteren van (vrijwillige) chauffeurs;
- Het verschaffen van informatie aan Reizigers over de Dienstregeling en het behandelen van klachten van Reizigers;
- Opleiding en (technische) ondersteuning bij de OV-chipkaartapparatuur;
- Brandstof/elektra 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 Buurtbusverenigingen;
- Het afsluiten van de noodzakelijke verzekeringen;
- (Medische) keuringen en rijvaardigheidstesten voor de vrijwillige chauffeurs;
- 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.

Stalling van Buurtbussen is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Buurtbusvereniging en Concessiehouder. Beide partijen dienen in gezamenlijk overleg tot een geschikte locatie voor stalling te komen.

De Concessieverlener acht Buurtbussen een integraal onderdeel van het OV. Zorgvuldige afstemming over de Dienstregeling, de route, maar ook het opzetten van nieuwe Buurtbuslijnen zijn zaken waar Gedeputeerde Staten in 2012 een (subsidie)procedure voor hebben opgesteld. Dit is op dit moment de uitvoeringsregeling subsidie buurtbusprojecten Noord-Holland 2017, Besluit van Gedeputeerde Staten van Noord-Holland van 20 december 2016, nr 892075-892086 (geldig tot 01-01-2020). Deze regeling wordt nog in 2019 geactualiseerd. Op de website van de provincie zijn de meest recente en geldige beschikkingen en reglementen te vinden.

Deel A: Vervoer

3. Vervoerkundig aanbod

In dit hoofdstuk beschrijft de Concessieverlener de eisen waaraan het netwerk en Dienstregeling moeten voldoen. Concessiehouders dienen bij Inschrijving op basis hiervan een Vervoerplan op te stellen, waarin zij de eisen uitwerken tot een concreet netwerk en Dienstregeling.

In bijlage D zijn informatieve gegevens opgenomen waaronder reizigersgegevens en factsheets over specifieke onderwerpen.

De Concessie is verdeeld in twee Fasen:

- Fase 1: de periode dat de busbaan HOV in 't Gooi (traject Hilversum NS – Anna's Hoeve) nog niet opgeleverd is;
- Fase 2: de periode dat de busbaan HOV in 't Gooi (traject Hilversum NS – Anna's Hoeve) in gebruik is genomen tot einde Concessie.

Centraal in het vervoerkundig aanbod is het Vervoerplan dat de Concessiehouder bij Inschrijving biedt voor Fase 2. Fase 1 is een voortzetting van het huidige netwerk en hier verwacht de Concessieverlener bij Inschrijving geen Vervoerplan.

De Concessieverlener streeft in Fase 2 naar een OV-net dat sneller en directer is en tevens meer samenhang met de fiets heeft. De ambitie, zoals omschreven in hoofdstuk 1, is om meer Reizigers meer én beter OV te bieden. De Concessieverlener maakt daarnaast ruimte voor Aanvullende Mobiliteitsoplossingen. Vanaf Fase 2 wordt jaarlijks € 300.000,- (niet cumulatief) gereserveerd voor Aanvullende Mobiliteitsoplossingen.

De Concessieverlener ziet Concessiehouder als een belangrijke, maar niet de enige partij die Aanvullende Mobiliteitsoplossingen kan aanbieden. De Concessieverlener vraagt Concessiehouder binnen dit budget naar Opties voor Aanvullende Mobiliteitsoplossingen waarvan de Concessiehouder vindt dat deze passen bij zijn Vervoerplan.

De gestelde eisen in paragraaf 3.4 tot en met 3.6 gelden te allen tijde en voor het Vervoerplan Fase 2.

3.1 Fase 1

Fase 1 beslaat de periode van zondag 11 juli 2021 tot en met zaterdag 10 december 2022.

3.1.1 Het gestelde in paragraaf 3.4 tot en met 3.6 geldt in Fase 1.

3.1.2 Dienstregeling 2019

In Fase 1 geldt in beginsel het netwerk en de Dienstregeling 2019. In de implementatiefase overleggen de Concessieverlener en Concessiehouder om deze (beperkt) aan te passen zodat voor de Reizigers een soepele overgang van het (alsdan) huidige netwerk naar het Vervoerplan Fase 2 ontstaat. Daarbij wordt o.a. gekeken of goede voorstellen uit Fase 2 eerder kunnen worden doorgevoerd. Hiermee zou eerder invulling kunnen worden gegeven aan bestaande wensen. Concessiehouder betreft ook gemeenten en ROCOV hier bij. Goede aansluitingen tussen R-netlijn 320 en de trein op Hilversum Sportpark en eventuele gewijzigde rijtijden (ten opzichte van Dienstregeling

2019) zullen onderdeel zijn van het overleg. In ieder geval wordt in Fase 1 minimaal het aantal Dienstregelingsuren ("DRU's") van de dienstregeling 2019 geboden. Eventueel eerder doorvoeren van voorstellen moet dan ook passen binnen dit aantal DRU's. De realisatie van HOV in 't Gooi (zie bijlage D-2I) kan leiden tot tijdelijke routewijzigingen tijdens Fase 1. Dit is onderdeel van de implementatie en is geen onderdeel van uw aanbidding.

3.1.3 **Overgangsdatum Fase 1 naar Fase 2**

De startdatum van Fase 2 is voor alle lijnen, behoudens R-netlijn 320, vastgesteld op basis van de ingangsdatum NS-dienstregeling 2023, zijnde 11 december 2022. Alleen voor R-netlijn 320 is de startdatum van Fase 2 ook gekoppeld aan de openstelling van de verkorte route tussen Station Hilversum en Anna's Hoeve. Wanneer de openstelling tussen 11 november en 11 december 2022 plaatsvindt is de startdatum van Fase 2 van R-netlijn 320 ook 11 december 2022.

Is de openstelling buiten deze periode dan gaat R-netlijn 320 binnen 4 weken na de openstelling van de verkorte route tussen Station Hilversum en Anna's Hoeve, via de nieuwe route rijden.

Bij openstelling tussen 11 september 2022 en 11 maart 2023, is de wijziging van de startdatum van R-netlijn 320 voor rekening en risico van de Concessiehouder.

Vindt de openstelling buiten bovengenoemde periode plaats, dan treden de Concessieverlener en Concessiehouder in overleg. Daarbij zijn in beginsel de uitgangspunten:

- verschillen in DRU's (behoudens de eerste drie maanden) worden conform meer-/minderwerktarief verrekend;
- eventuele verschillen in (verwachte) reizigersopbrengsten worden niet verrekend;
- reizigers worden niet geconfronteerd met te veel wijzigingen in korte tijd;
- wijzigingen vinden plaats op een datum die voor reizigers logisch is;
- de wijzigingen zijn operationeel door de Concessiehouder goed te verwerken.

3.2 **Vervoerplan Fase 2**

Fase 2 beslaat in beginsel de periode vanaf zondag 11 december 2022 tot einde Concessie. R-netlijn 320 rijdt een nieuwe route na gereedkomen HOV in 't Gooi. Het overig netwerk is daarop aangepast. Er zijn Knooppunten en trajecten benoemd die zeker bediend moeten worden met een bepaald voorzieningenniveau. Concessiehouder biedt bij Inschrijving geen Aanvullende Mobiliteitsoplossingen aan als vast onderdeel in het Vervoerplan. Wel als (onderdeel van) Opties, zie paragraaf 3.3.

3.2.1 Het gestelde in paragraaf 3.4 tot en met 3.6 geldt in Fase 2.

3.2.2 **R-net**

Voor R-netlijn 320 geldt het bepaalde in paragraaf 3.4. Concessiehouder licht bij Inschrijving de eventuele hogere frequenties toe. Op het traject tussen station Hilversum en Arenapark via Station Sportpark mogen bussen in R-net huisstijl rijden.

3.2.3 **Overige Lijnen**

De overige Lijnen zorgen samen met R-netlijn 320 er voor dat het netwerk voldoet aan

de bepalingen in paragraaf 3.4. Concessiehouder licht bij Inschrijving toe hoe hij de bediening van Hilversum Arenapark en omgeving gaat vormgeven.

3.2.4 Eisen Toeristische bestemmingen

Concessiehouder geeft bij Inschrijving in zijn Vervoerplan Fase 2 aan of hij reële potentie ziet in het bedienen van toeristische bestemmingen in de Gooi en Vechtstreek zoals o.a. het Muiderslot, Singer Laren, Vesting Naarden en de plassengebieden zoals de Loosdrechtse Plassen (zie hiervoor ook de Nota van Zienswijzen, bijlage C-2). Voor deze bediening mag Concessiehouder bij Inschrijving alle wijzen van vervoer aanbieden, ook indien deze geen vaste lijndiensten zijn.

Voor het Muiderslot geldt specifiek dat indien geen voorziening wordt aangeboden door de Concessiehouder, deze een alternatief OV uit te voeren door een derde partij moet gedogen op het traject P+R Muiden – Muiderslot.

3.2.5 Rijtijden

Concessiehouder hanteert bij Inschrijving op trajecten die niet wijzigen de rijtijden van de Dienstregeling 2019, tenzij hij een goede onderbouwing overlegt voor andere rijtijden. Op nieuwe en veranderde trajecten hanteert hij een rijtijd die hij vooral baseert op de dienstregeling 2019. Hij onderbouwt de rijtijden op nieuwe en veranderde trajecten.

3.2.6 Aanpassing Rijtijden

In de eerste maanden van Fase 2 analyseert Concessiehouder de rijtijden. De analyse omvat in ieder geval Lijnen die de Concessieverlener aangeeft op basis van klachten van Reizigers en eigen analyse. Wanneer rijtijden aanpassing behoeven om de kwaliteit voor de Reiziger te verbeteren, voert Concessiehouder dat op korte termijn door, ten laatste per begin januari 2023. Voor de extra DRU's geeft de Concessieverlener geen vergoeding in de vorm van meerwerk, noch kan Concessiehouder deze compenseren door elders minder DRU's te produceren. De extra DRU's worden toegevoegd aan het DRU-aanbod dat hij voor Fase 2 heeft gedaan en gelden voor elk jaar van Fase 2.

3.2.7 Nieuwe R-netlijnen

Concessiehouder mag tijdens de Concessieperiode nieuwe R-netlijnen aanbieden mits deze voldoen aan de bepalingen in paragraaf 3.4. De Concessieverlener verwacht geen nieuwe R-netlijnen bij de start van Fase 2.

3.2.8 Grenzen aantal DRU's

Het totaal aantal gewogen DRU's is minimaal 80% van de Dienstregeling 2019.

Het aantal gewogen DRU's van R-netlijn 320 is minimaal 95% van de Dienstregeling 2019. De som van het aantal gewogen DRU's van de overige Lijnen (dus alle Lijnen minus R-Net 320) is minimaal 70% van het huidige aantal gewogen DRU's.

3.3 Opties voor Aanvullende Mobiliteitsoplossingen bij start Fase 2

De Concessieverlener maakt in de Concessie ruimte voor Aanvullende Mobiliteitsoplossingen. De Concessieverlener vraagt de Concessiehouder naar Opties. Met de Opties bij Fase 2 beoogt de Concessieverlener:

- Invulling te geven aan de samenwerking met de Regio en de gemeenten in de Gooi en Vechtstreek;

- Tijd te geven om lokaal passende Aanvullende Mobiliteitsoplossingen te vinden, eventueel in samenwerking met de gemeenten;
- Goed zicht te krijgen op de kosten en opbrengsten van Aanvullende Mobiliteitsoplossingen.

Hiervoor wordt (jaarlijks, niet cumulatief) vanaf de start van Fase 2 € 300.000,- van de beschikbare middelen gereserveerd.

3.3.1 Aard van de Opties

De Concessieverlener heeft eisen gesteld aan het Vervoerplan voor Fase 2. Door het meer rechtstreeks rijden van buslijnen zal het netwerk in Fase 2 anders zijn dan in Fase 1. Dit kan betekenen dat er op sommige plaatsen behoefte is aan Aanvullende Mobiliteitsoplossingen. De Concessieverlener denkt dan onder andere aan plekken waar:

- t.o.v. het huidige netwerk (2019) afstanden naar de haltes groter worden;
- er aantoonbaar voldoende Reizigers zijn zonder reëel alternatief.

De Concessieverlener vraagt de Concessiehouder bij Inschrijving een analyse op te stellen van zijn aangeboden Vervoerplan en te onderbouwen of, waar en op welke momenten hij vindt dat Aanvullende Mobiliteitsoplossingen gewenst zijn. Hij definieert de plekken en de kenmerken van de Reizigers waarvoor Aanvullende Mobiliteitsoplossingen wenselijk zijn.

Op basis van de analyse schetst de Concessiehouder bij Inschrijving hoe hij het beschikbare bedrag € 300.000,- zou willen omzetten in Opties. Daarbij beschrijft hij per Optie:

- Op welke constatering uit de analyse van het Vervoerplan de Optie inspeelt, danwel welke ambitie de Optie waarmaakt;
- Wat de Optie behelst;
- Wat het effect is van de Optie;
- Welke implementatietijd de Optie kent;
- Wat de inschatting van de jaarlijks benodigde bijdrage voor de Optie is binnen een marge van +/- 10% op basis van prijspeil 2022.

Tot de mogelijke Opties behoren:

- Lokaal oproepafhankelijk vervoer. In het geval van halte-halte vervoer dient dit voor de Reiziger tegen OV-tarief plaats te vinden. In geval van deur-deur vervoer of deur-halte vervoer mag hier een hoger Tarief tegenover staan;
- Deelvervoersystemen (fiets, auto, et cetera).

De Concessieverlener verwacht in beginsel geen oproepafhankelijk vervoerssysteem voor heel de Gooi en Vechtstreek. Mocht uit de analyse van Concessiehouder op zijn Vervoerplan Fase 2 blijken dat Aanvullende Mobiliteitsoplossingen niet noodzakelijk zijn dan mag hij door middel van Opties aangeven op welke manier hij de middelen effectief zou willen inzetten ten behoeve van de ambities van de Concessieverlener voor deze Concessie. Daarbij behoort het inzetten van de middelen voor een spitslijn tot de mogelijkheden.

3.3.2 Geldigheid van de Opties

Opties starten in beginsel gelijktijdig met Fase 2.

De Concessieverlener verwacht dat juist de Opties gedurende de Concessieperiode aan verandering onderhevig zijn. De geldigheid van de Opties is om die reden 3 jaar (tot juli 2025). De Concessieverlener heeft het recht de Optie, eenzijdig, twee maal te verlengen (3 jaar en tot einde Concessie) tegen dezelfde kosten.

3.3.3 **Gestanddoening van de Opties**

Concessiehouder doet de aangeboden Opties gestand tot start van de Dienstregeling Fase 2.

3.3.4 **Geen exclusiviteit**

Positief beoordeelde Opties worden in beginsel afgenomen, tenzij in het kader van de nadere uitwerking blijkt dat:

- de analyse niet overtuigt en/of;
- de opgevoerde kosten onevenredig hoog zijn in relatie tot het beoogde effect en/of;
- het beoogde doel al wordt ingevuld of zal worden ingevuld door een lokaal initiatief.

De procedure die hierbij wordt gevolgd is opgenomen in bijlage B.1-09

3.3.5 **Kostenopgave van de Opties**

Concessiehouder dient bij Inschrijving een kostenopgave van de Opties aan te leveren in de vorm van een open boek calculatie. Na Gunning volgen de definitieve afspraken over de inhoud en kosten en eventueel de looptijd van de Opties. Daarbij geldt dat de definitieve kostenopgave, zonder significante aanpassingen, in beginsel niet meer dan 10% duurder mag zijn dan hij heeft aangeboden bij Inschrijving. Op basis van de definitieve kostenopgave kan de Concessieverlener besluiten de Optie niet af te nemen. De Exploitatiebijdrage voor de Opties wordt jaarlijks achteraf bepaald conform de bepalingen in de subsidiebeschikking (bijlage B.2 van het Bestek).

3.3.6 **Uitvoering**

De Concessiehouder voert de optie zelf uit of laat deze uitvoeren door een andere (professionele) Ondernemer. Het is niet toegestaan met vrijwilligers te werken (een Buurtbus is derhalve geen Optie).

3.4 **Vervoerkundige eisen**

3.4.1 **R-netlijn 320, route en haltes**

In Fase 1 rijdt R-netlijn 320 de route uit Dienstregeling 2019 en bedient de haltes uit Dienstregeling 2019. Zodra de halte P+R Eemnes aan de A27 in beide richtingen beschikbaar komt (voorjaar 2022), wordt deze door R-netlijn 320 bediend.

Vanaf Fase 2 rijdt R-netlijn 320 de nieuwe route en haltes conform HOV in 't Gooi.

De bediende haltes zijn Amsterdam (Station Amstel, Middenweg, Kruislaan, Brinkstraat), Diemen (Diemerknop), Muiden (Maxisweg, P+R terrein), Naarden (Gooimeer P+R), Blaricum (Ziekenhuis Tergooi), Huizen (Karel Doormanlaan, Baanbergenweg, Havenstraat (nog onzeker), Busstation, Jol, Regentesse, De Oorsprong), P+R Blaricum, P+R Eemnes (vanaf nader te bepalen datum), Hilversum (Van Linschotenlaan/ Tergooi, Station Hilversum).

Ritten van R-netlijn 320 mogen vanaf Fase 2 ook het traject Station Hilversum – Hilversum Arenapark vice versa rijden (via de halten Schapenkamp en Station Sportpark) mits dit gekoppeld is aan een rit van R-netlijn 320 tussen (in ieder geval) Huizen en Station Hilversum met een stilstand op Station Hilversum van maximaal twee minuten.

3.4.2 **R-netlijn 320, frequentie**

R-netlijn 320 rijdt in beginsel minimaal de frequentie van de dienstregeling 2019.

3.4.3 **Spitsuren**

In de Spitsuren rijdt minimaal twee keer per uur een rit zonder overstap op het traject tussen (in ieder geval) Huizen Busstation en Hilversum Arenapark, die in Hilversum rijdt via de nieuwe HOV baan en de Oosterengweg. Voor deze ritten geldt als Spits aankomsten op werkdagen minimaal elk half uur tussen 7.00 en 9.30 uur en vertrekken op werkdagen minimaal elk half uur tussen 15.00 en 18.30 uur. Deze ritten hoeven niet te rijden in de Vakantieperiode. De ritten hoeven alleen te rijden in de spitsrichting: naar Hilversum Arenapark in de ochtend, vanuit Hilversum Arenapark in de middag.

3.4.4 **R-netlijn 320, rijtijden**

Bij de start van Fase 2 gaat Concessiehouder bij Inschrijving uit van de volgende rijtijden voor R-netlijn 320:

- Van Huizen Busstation naar Station Hilversum 28 minuten (ochtendspits), 25 minuten (tussen de spitsen), 26 minuten (avondspits) respectievelijk 25 minuten (avond);
- Van Station Hilversum naar Huizen Busstation 26 minuten (ochtendspits), 25 minuten (tussen de spitsen), 28 minuten (avondspits) respectievelijk 25 minuten (avond).

Wanneer blijkt in Fase 2 dat deze rijtijden wezenlijk afwijken van de realiteit, treden partijen in overleg. Onder wezenlijk afwijken verstaat de Concessieverlener dat de werkelijke rijtijd gedurende minimaal acht uren per werkdag (som van beide richtingen) en niet zijnde avond, meer dan twee minuten afwijkt over het gehele traject Huizen Busstation - Station Hilversum of omgekeerd.

3.4.5 **Nieuwe R-netlijnen**

Eventuele nieuwe R-netlijnen tijdens de Concessieperiode moeten voldoen aan vereisten voor wat betreft gemiddelde dienstregelingssnelheid, frequentie en exploitatieperiode, als volgt:

- Op werkdagen in de perioden 6.00-9.00 en 16.00-19.00 uur minimaal zes ritten per uur in beide richtingen;
- Op werkdagen in de perioden 9.00-16.00 uur minimaal vier ritten per uur in beide richtingen;
- Op werkdagen 19.00-24.00 uur minimaal twee ritten per uur in beide richtingen;
- Op zaterdag 9.00-19.00 uur minimaal vier ritten per uur in beide richtingen;
- Op zaterdag 8.00-9.00 en 19.00-24.00 uur minimaal twee ritten per uur in beide richtingen;
- Op zondag 9.00-24.00 uur minimaal twee ritten per uur in beide richtingen;
- De tijden gelden voor alle haltes van de Lijn in beide richtingen (dus: de eerste rit van de Lijn moet in beide richtingen op alle haltes uiterlijk om 6.00 uur halteren);
- De snelheid volgens Dienstregeling is maximaal 20 km/uur langzamer dan de maximum snelheid op de betreffende wegen;
- De verhouding tussen rijtijd met R-net en die per Auto is van begin- tot eindpunt maximaal 1,5.

3.4.6 **Knooppunten**

In het netwerk vervullen Knooppunten een belangrijke rol. Voor het Vervoerplan van Fase 2 zijn vijf categorieën Knooppunten benoemd. Onderstaand zijn deze opgenomen, met per categorie de stations respectievelijk bushaltes die het betreft.

Categorie 1: NS Intercitystation

Amsterdam Amstel en Hilversum.

Categorie 2: NS station regionaal

Weesp, Naarden-Bussum, Bussum Zuid, Hilversum Mediapark, Hilversum Sportpark, Hollandsche Rading.

Categorie 3: R-net P+R

Eemnes A27 P+R (open vanaf nader te bepalen datum), Blaricum P+R, Gooimeer P+R, Muiden P+R.

Categorie 4: R-net Knooppunt

Huizen Busstation, Tergooi Ziekenhuis Blaricum.

Categorie 5: haltes in kernen met meer dan 3.000 inwoners

Aangegeven is per kern de halte die in ieder geval bediend moet worden. Kortenhoef (Kerklaan), Nederhorst den Berg (Centrum), Muiderberg (Pieter de Hooghlaan of P+R), Laren (Brink), Blaricum (Dorp), Nieuw-Loosdrecht (Acacialaan), Hilversumse Meent (Vlindermeent), Eemnes (Zomertaling).

3.4.7 **Verbindingen**

De haltes uit categorie 5 zijn rechtstreeks verbonden met minimaal één Knooppunt van de categorie 1, 2, 3 of 4. Deze verbindingen rijden zeven Dagen per week, tussen 6.00 en 24.00 uur. Deze verbindingen mogen niet op oproepbasis worden uitgevoerd. Dit betekent dat de eerste rit van een halte uit categorie 5 aankomt op een Knooppunt van de categorie 1, 2, 3 of 4 uiterlijk om 6.30 uur. De laatste rit van een Knooppunt van categorie 1, 2, 3 of 4 naar een halte van categorie 5 vertrekt ten vroegste om 24.00 uur van dat Knooppunt. Op zaterdag geldt als eerste aankomsttijd op een Knooppunt van de categorie 1, 2, 3 of 4 uiterlijk om 8.30 uur, op zondag om 9.30 uur.

Haltes uit categorie 5 die in de Dienstregeling 2019 een kortere exploitatieperiode hebben dan hiervoor genoemd, hoeven geen langere exploitatieperiode te krijgen.

3.4.8 **Garantietrajecten**

Er zijn Garantietrajecten die in ieder geval en niet op oproepbasis bediend moeten worden. De route is voorgeschreven. De bediening omvat minimaal twee ritten per uur op Werkdagen tussen 7.00 en 19.00 uur. De bediening is eventueel in één richting (zoals in Dienstregeling 2019 in Kerkelanden). De Garantietrajecten zijn rechtstreeks verbonden met minimaal één Knooppunt van categorie 1, 2, 3 of 4. Alle haltes op de Garantietrajecten hebben een eerste rit om uiterlijk 7.00 uur en een laatste rit om ten vroegste 19.00 uur. Het betreft trajecten met meer dan 250 instappers per werkdag:

- Huizen Bovenmaat (haltes Enkhuizerzand tot en met Voormaat) en
- Hilversum Kerkelanden (route Kloosterlaan en Kerkelandenlaan, haltes De Waaier tot en met Kapittelweg).

3.4.9 Garantieverbindingen

Er zijn Garantieverbindingen die in ieder geval en niet op oproepbasis bediend moeten worden. De route van de omschreven Garantieverbinding is een keuze van de Concessiehouder. De bediening is minimaal één rit per uur in beide richtingen op Werkdagen tussen 7.00 en 19.00 uur. Alle haltes op de Garantieverbindingen hebben een eerste rit om uiterlijk 7.00 uur en een laatste rit om ten vroegste 19.00 uur. De exacte route van de Garantieverbindingen tussen de hieronder beschreven kernen is niet vastgelegd. Het betreft de volgende Garantieverbindingen:

- Station Naarden/ Bussum – Huizen Busstation, bij voorkeur in een hogere frequentie dan in de garantieverbindingen wordt geëist;
- Nederhorst den Berg (in ieder geval halte Centrum) – station Hilversum;
- Nederhorst den Berg (in ieder geval halte Centrum) – station Weesp;
- P+R Muiden – Station Weesp (in ieder geval tot een andere Lijn deze verbinding gaat bieden, zoals een buslijn van concessiehouder Vervoerregio Amsterdam van IJburg naar Weesp);
- P+R Muiden – Station Naarden-Bussum via de huidige route van lijn 110 (via Hakkelaarsbrug dus niet via A1 – Muiderberg – P+R Muiderberg – Amsterdamsestraatweg o.a. halte Rubberstraat - Naarden Vesting o.a. halte Westwalstraat). Zodra te Muiden een busroute beschikbaar is tussen de rotonde Weesperstraat / Amsterdamsestraat/ Amsterdamsestraatweg en P+R Muiden via de Amsterdamsestraatweg en/of Maxisweg, rijdt de bus via deze route;
- Hilversum ziekenhuis Tergooi – Station Hilversum. Het louter bedienen van de HOV-halte op de nieuwe HOV-route aan de zuidzijde van de spoorlijn Hilversum – Baarn voldoet niet. In beginsel volstaat bediening met de halte Surinamelaan (naar verwachting op circa 250 meter afstand van de nieuwe ingang van het ziekenhuis). In de huidige situatie wordt de halte Surinamelaan bediend door Lijn 70 van de Provincie Utrecht. Nog niet duidelijk is hoe de nieuwe toegang tot het ziekenhuis met een bushalte bediend kan worden. Wanneer er een halte komt op de busroute tussen de HOV-baan en Arenapark, stoppen hier de ritten van de spitslijn zoals bedoeld in paragraaf 3.4.3. Een rechtstreekse verbinding tussen Station Hilversum en deze halte op de busroute tussen de HOV-baan en Arenapark mag geboden worden maar is niet verplicht. In Fase 1, ten overvloede, blijft de lijnvoering van de periode direct voorafgaand aan de Concessieperiode gehandhaafd. Verkeersomleidingen vanwege de bouw van HOV in 't Gooi kunnen aanleiding zijn voor wijzigingen ten opzichte van de Dienstregeling 2019. In het kader van het Concessiebeheer zal de Provincie deze met de huidige vervoerder in de loop van 2019 uitwerken.
- Eemnes Tak – Station Hilversum via de huidige route van Lijn 109 (via onder andere halten BEL-kantoor, Zomertaling, Baarn Zandheuvelweg);
- Station Hilversum – Hilversum Zonnestraal (eventueel met een bediening volgens het huidige model: tot ongeveer 14.00 uur alleen ritten naar Zonnestraal, vanaf 14.00 uur alleen ritten vanaf Zonnestraal).
- Nachtlijn 32, volgens route en Dienstregeling 2019.

3.5 Overige vervoerkundige eisen

3.5.1 Aansluitingen

Concessiehouder biedt in de Dienstregeling goede Aansluiting tussen trein en Bus, en tussen Bus en Bus op logische haltes voor de Reiziger. Een goede Aansluiting betekent dat Reizigers de aansluitende Bus of trein met een grote mate van zekerheid kunnen halen, rekening houdend met (eventuele) gebruikelijke vertraging en looptijd tussen de beide aansluitende voertuigen (inclusief eventueel het gesloten zijn van een overweg) zonder dat daarmee een lange wachttijd ontstaat voor de Reiziger. Dit geldt ook voor Aansluitingen van/naar vervoer dat niet door Concessiehouder wordt geëxploiteerd. In zijn Vervoerplan Fase 2 beschrijft Concessiehouder welke Aansluitingen hij biedt en welke niet (tussen welke Lijnen op welke haltes gedurende welke perioden en met welke overstaptijden), en licht dit toe. Onder goede Aansluitingen verstaat de Provincie maximale overstaptijden Bus-Bus van 5 minuten en Bus-Trein van 5 – 10 minuten.

3.5.2 Vakantiedienstregeling

Gedurende de herfstvakantie, kerstvakantie, voorjaarsvakantie, meivakantie en zomervakantie van de middelbare scholen in de regio Noord mag Concessiehouder een afwijkende Vakantiedienstregeling aanbieden. Deze moet voldoen aan de minimeisen in dit PvE. Het hanteren van een kortere of geen Vakantiedienstregeling is ook toegestaan. In zijn Vervoerplan Fase 2 beschrijft Concessiehouder bij Inschrijving welke Vakantiedienstregeling hij hanteert en motiveert deze. Bovendien geldt dat lijnen (waaronder R-netlijn 320) die mede op Utrecht zijn gericht, alleen een vakantiedienstregeling mogen rijden in de periode dat zowel regio Midden als regio Noord vakantie hebben.

3.5.3 Feestdagen

Op Koningsdag biedt Concessiehouder minimaal de zaterdagdienstregeling aan. Nachtlijnen rijden in de nachten direct voorafgaand aan en volgend op Koningsdag de Dienstregeling voor de nacht van zaterdag op zondag. Op Nieuwjaarsdag, Eerste en Tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, Eerste en Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag geldt de zondagdienstregeling. Op Goede Vrijdag geldt de werkdagdienstregeling (eventueel de Vakantiedienstregeling). Op Oudjaarsavond hoeft na 20:00 uur geen vervoer aangeboden te worden (vervoer aanbieden is wel toegestaan). Het kan zijn dat in de loop van de Concessie deze uitzondering komt te vervallen.

3.5.4 Tijdhaltes

Concessiehouder definieert tijdhaltes op elke Lijn voor het borgen en monitoren van de punctualiteit. De rijtijd tussen tijdhaltes bedraagt maximaal 20 minuten. Begin- en eindhaltes en Knoop punten (de categorieën 1,2, 3 en 4 uit paragraaf 3.4) gelden altijd als tijdhaltes. Waar nodig wijst Concessiehouder ook andere haltes als tijdhaltes aan. Voorafgaand aan een Dienstregelingsjaar wordt in overleg tussen de Concessieverlener en Concessiehouder vastgesteld welke haltes als tijdhalte gelden.

3.5.5 Minimaal een uurdienst

Lijnen rijden in hun exploitatieperiode minimaal een uurdienst, uitgezonderd nacht-, spits- en scholierenlijnen. Intervallen van meer dan 60 minuten komen niet voor, uitgezonderd kleine afwijkingen vanwege bijvoorbeeld andere rijtijden.

3.6 Ontwikkelmogelijkheden gedurende de Concessie

Naast de hieronder omschreven Ontwikkelmogelijkheden gedurende de Concessie kent de Concessie een evaluatie en herziening mogelijkheid, zoals omschreven in paragraaf 18.2.

3.6.1 Vervoerkundige doorontwikkeling

Concessiehouder ontwikkelt tijdens de looptijd van de Concessie het netwerk door met als oogmerk de groei en tevredenheid van Reizigers, en stemt het netwerk af op ontwikkelingen zoals veranderingen van het aantal Reizigers, Aanvullende Mobiliteit en ruimtelijke ontwikkelingen (nieuwe woon-, werk- en onderwijslocaties). Concessiehouder heeft hiertoe overleg met tenminste de Concessieverlener, gemeenten, het ROCOV en andere relevante stakeholders.

De Dienstregeling in ieder jaar dient te voldoen aan de kaders van dit PvE, tenzij de Concessieverlener conform de bepalingen in paragraaf 18.2 heeft besloten deze eisen te herzien.

Het vervoeraanbod in Fase 2 is in beginsel elk gestandariseerd dienstregelingjaar gelijk (gemeten in gewogen DRU's), tenzij de Concessieverlener en Concessiehouder meer-/minderwerk zijn overeengekomen in het Vervoerplan.

De ingangsdatum van elke Dienstregeling is de ingangsdatum van de Dienstregeling voor de spoorlijnen, tenzij de Concessieverlener en Concessiehouder anders overeenkomen. In bijzondere gevallen, bijvoorbeeld bij een (tijdelijke) ingrijpende wijziging van het wegennet en/of businfrastructuur, kan de Concessieverlener, na advisering door Concessiehouder besluiten tot een tussentijdse wijziging van de Dienstregeling.

3.6.2 Evaluatie, Vervoerplan en Dienstregelingsprocedure

Ieder jaar stelt Concessiehouder een concept-Vervoerplan op waarin hij de afgelopen periode evalueert en zijn voorstellen voor de Dienstregeling van het jaar erop beschrijft en motiveert, gebaseerd op:

- de ontwikkeling van het OV gebruik;
- de te verwachten ontwikkelingen in reizigers;
- de resultaten van onderzoek naar reizigerswensen;
- ontwikkelingen in uitvoeringskwaliteit (Punctualiteit, Rituitval, Informatieverstrekking);
- een analyse van het gebruik van het bestaande OV-aanbod;
- een analyse van werking en effecten van eventuele Aanvullende Mobiliteitsontwikkelingen;
- effecten en resultaten Marketing;
- effecten van tariefontwikkelingen;
- een analyse van demografische, infrastructurele, ruimtelijke en sociaaleconomische ontwikkelingen;
- eventuele aanvullende eisen en wensen van de Concessieverlener en derden over lijnvoering, bedieningstijden en frequenties, de ontwikkelmogelijkheden van het vervoer in de Concessie.

Concessieverlener kan in enig jaar de Concessiehouder verzoeken specifiek aandacht te laten besteden aan één of meer van de genoemde onderwerpen.

Het concept-Vervoerplan doorloopt vervolgens de Dienstregelingsprocedure zoals beschreven in bijlage B 1.02 van het Concessiebesluit.

3.6.3 **Uitzonderlijke situaties**

De Concessieverlener zet in op groei in de Concessie. Mochten zich gedurende de looptijd van de Concessie ontwikkelingen voordoen die naar oordeel van de Concessieverlener moeten leiden tot een significant grotere of juist kleinere vervoeromvang, dan treden de Concessieverlener en Concessiehouder hierover in overleg met elkaar. De Concessieverlener kan in een dergelijke situatie met Concessiehouder afspraken maken over meer- of minderwerk, hetgeen verrekend zal worden conform de Subsidiebeschikking. De Provincie merkt daarbij op dat de meerwerkregeling, binnen het Concessiegebied, ongelimiteerd kan worden toegepast. Indien deze situatie zich voordoet, zal de Concessieverlener hierover advies vragen aan het ROCOV en afstemmen met gemeenten en eventuele andere partijen.

4. Infrastructuur

Voor de exploitatie van het OV maakt Concessiehouder gebruik van de beschikbare infrastructuur. Dit hoofdstuk beschrijft de infrastructuur, haltes en procedures bij wegwerkzaamheden.

4.1 Beschikbare infrastructuur

- 4.1.1 Concessiehouder stemt zijn Materieel af op de capaciteit en fysieke geschiktheid van de beschikbare infrastructuur.
- 4.1.2 Wanneer langs een route waar Concessiehouder Vervoer aanbiedt, OV-infrastructuur beschikbaar is, maakt Concessiehouder hier gebruik van. In bijlage D-2 van het Bestek is een overzicht te vinden met aanwezige OV-infrastructuur, voor zover bekend. Ook bevat deze informatie over toekomstige (grootschalige) werkzaamheden en verkeersregelininstallaties ("VRI's").

4.2 Herinrichting van infrastructuur

- 4.2.1 Indien Wegbeheerders wijzigingen willen doorvoeren in de infrastructuur, is Concessiehouder verplicht om hierover, op verzoek van de betreffende Wegbeheerder, dan wel de Concessieverlener, advies te geven aan de Wegbeheerder. Concessiehouder informeert de Concessieverlener over zijn advies.
- 4.2.2 Daarnaast verwacht de Concessieverlener dat Concessiehouder op eigen initiatief voorstellen doet aan de Wegbeheerder voor aanpassing van de infrastructuur ter verbetering van de kwaliteit van het OV (bijvoorbeeld snelheid, doorstroming of betrouwbaarheid). Ook stelt Concessiehouder de Wegbeheerder zo snel mogelijk op de hoogte van geconstateerde problemen als gevolg van de aanwezige infrastructuur.
- 4.2.3 De Concessieverlener vindt het belangrijk dat de Reiziger zo snel mogelijk profiteert van aanpassingen in infrastructuur die een positief effect hebben op de snelheid, doorstroming en betrouwbaarheid van het vervoer. Concessiehouder dient daarom na de eerstvolgende EOD-wijziging doch uiterlijk in de eerstvolgende Dienstregeling van de gewijzigde of nieuw aangeboden infrastructuur gebruik te maken.
- 4.2.4 In het Vervoerplan worden mutaties in de rijtijden gepresenteerd en onderbouwd. De Concessieverlener kan deze rijtijdvoorstellen laten toetsen door een derde, en Concessiehouder waar nodig aanwijzingen geven de rijtijden aan te passen. In uitzonderingsgevallen – bijvoorbeeld bij zeer grote infrastructurele aanpassingen – kunnen de Concessieverlener en Concessiehouder, in het belang van de Reiziger, ook overeenkomen een tussentijdse dienstregelingswijziging door te voeren.

4.3 Haltes

- 4.3.1 De Wegbeheerder is verantwoordelijk voor de aanleg, beheer en onderhoud van haltes. Concessiehouder meldt geconstateerde problemen aan of rondom haltes (vandalisme, slecht onderhoud, et cetera) onmiddellijk aan de verantwoordelijke Wegbeheerder.
- 4.3.2 Concessiehouder is verantwoordelijk voor het tijdig beschikbaar zijn, de plaatsing en het beheer van de haltepalen (incl. kopborden die een verkeersbord L3b zijn) conform het

Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens (RVV)). Kopborden vermelden het juiste landelijke haltenummer.

- 4.3.3 De Concessieverlener heeft op een aantal haltes geïnvesteerd in Dynamisch Reizigers Informatie Systemen ("DRIS-displays") die aan de haltepaal zijn bevestigd. Deze zijn gespecificeerd in een bijlage B.1-05 van het Concessiebesluit. Indien een betreffende halte niet wordt bediend door Concessiehouder, bepaalt de Concessieverlener op welke andere halte deze display wordt geplaatst. Concessiehouder is er verantwoordelijk voor daar een haltepaal te plaatsen die geschikt is hiervoor.

4.4 Procedures bij wegwerkzaamheden

- 4.4.1 Afwijkingen op trajecten van de Dienstregeling door werkzaamheden of door andere bijzondere omstandigheden (bijvoorbeeld Evenementen) zijn toegestaan. Concessiehouder zorgt voor vervangend vervoer dat de vervoervraag zoveel mogelijk bedient, en stemt af met de Wegbeheerders. Hierbij geldt de 'werkwijze wegomleidingen' (bijlage B.1-03 van het Concessiebesluit).

5. Uitvoeringskwaliteit

5.1 Algemeen

De Concessieverlener streeft naar betrouwbaar vervoer. Concessiehouder is verantwoordelijk voor een betrouwbare uitvoering van de Dienstregeling. Concessiehouder dient bij inschrijving in zijn Uitvoeringskwaliteitsplan concreet te maken hoe hij deze betrouwbaarheid zal borgen. In bijlage D-6 is informatie over de huidige Uitvoeringskwaliteit (Rituitval en Punctualiteit) opgenomen.

5.1.1 Exploitatie

Concessiehouder exploiteert vanaf de eerste Dag van de Concessie (11 juli 2021) de Dienstregeling.

5.1.2 Exploitatiebeheerssysteem

Concessiehouder heeft de beschikking over een Exploitatiebeheerssysteem en een Centrale Verkeersleiding ("CVL"). Concessiehouder dient vanuit de CVL de dagelijkse exploitatie te monitoren en waar nodig bij te sturen.

5.1.3 Uitvoeringskwaliteitsplan

Concessiehouder levert bij zijn Inschrijving een Uitvoeringskwaliteitsplan. Hierin beschrijft de Concessiehouder welke maatregelen hij neemt om een betrouwbare exploitatie te borgen, hoe hij voldoende kwaliteit borgt, hoe hij de uitvoering van de Concessie monitort en welke garanties hij aan de Reiziger communiceert.

5.2 Vervoergarantie en zitplaatskans

5.2.1 Vervoergarantie

Concessiehouder dient vervoergarantie te bieden. Dit houdt in dat alle Reizigers die tijdig bij een halte aanwezig zijn, om van een door Concessiehouder gereden Rit gebruik te maken, ook daadwerkelijk vervoerd moeten worden door Concessiehouder (met uitzondering van Reizigers die niet beschikken over een geldig vervoersbewijs en deze ook niet in het voertuig kunnen of willen kopen).

Dit houdt in dat Concessiehouder voldoende materieelcapaciteit inzet voor de vervoervraag. Als de capaciteit tekortschiet, moet Concessiehouder op eigen kosten extra capaciteit bieden, bijvoorbeeld door groter Materieel in te zetten of door de inzet van Versterkingsritten. Concessiehouder kan zich bij het bieden van te weinig capaciteit niet beroepen op verstrekte informatie door de Concessieverlener.

Ook bij Evenementen die leiden tot een grotere vervoervraag op Lijnen, geldt onverkort de vervoerplicht.

5.2.2 Zitplaatskans

Tijdens de Dalperiode dient Concessiehouder alle Reizigers een Zitplaats te bieden. Om dit te borgen draagt Concessiehouder er zorg voor dat de Statische Bezettingsgraad (gemeten per maand) in een Bus de verhouding van 5/7 (vijfzevende) van het aantal Zitplaatsen niet overschrijdt.

Tijdens de Spitsperiode, en van 15.00 tot 16.00 op werkdagen, zijn staanplaatsen toegestaan mits het type Materieel dit toestaat. Het is echter niet toegestaan dat een

Reiziger tijdens een Rit in een Bus langer dan 20 minuten moet staan. De Statische Bezettingsgraad in een Bus dient niet hoger te zijn dan “Zitplaatsen + 50 % van de toegestane Staandeplaatsen”.

5.2.3 **Huisdieren**

Concessiehouder laat huisdieren toe voor zover deze geen gevaar, verontreiniging of overmatige hinder voor Reizigers veroorzaken. Voor de toelating van sociale (SOHO)/geleidehonden gelden de wettelijke bepalingen.

5.2.4 **Capaciteitsbepaling**

Concessiehouder geeft jaarlijks bij zijn voorstel voor de nieuwe Dienstregeling aan welke capaciteit hij op een Lijn inzet om aan de in paragrafen 5.2.1 en 5.2.2 genoemde eisen te kunnen voldoen. Concessiehouder beschrijft dit in zijn Vervoerplan Fase 2.

Concessiehouder baseert zich daarbij op actuele bezettingscijfers voor de drukste maanden van het jaar. Tevens houdt hij rekening met piekbezettingen en reizigersgroei waar dit redelijkerwijs te verwachten is (bijvoorbeeld op basis van een beter netwerk of groei van aantallen woningen of leerlingen). Het is Concessiehouder niet toegestaan in de praktijk minder capaciteit aan te bieden dan hij heeft vastgelegd in zijn Vervoerplan, tenzij de Concessieverlener vooraf met deze neerwaartse aanpassing van de geboden capaciteit heeft ingestemd.

5.2.5 **Tijdelijk capaciteitstekort (incidenteel)**

Indien Reizigers vanwege te krappe capaciteit achterblijven op een halte en de volgende Rit volgens Dienstregeling meer dan 30 minuten later vertrekt, is Concessiehouder verplicht, en op eigen kosten, vervangend vervoer in te zetten.

Bij een te voorziene extra vervoervraag, dat wil zeggen een extra vraag van Reizigers die minimaal 48 uur van tevoren bij Concessiehouder is aangekondigd of bekend mag worden verondersteld (bijvoorbeeld op Feestdagen, bij Evenementen of bij wegwerkzaamheden), zet Concessiehouder op voorhand extra of langere voertuigen in.

5.2.6 **Structureel capaciteitstekort**

Wanneer tijdens de uitvoering van de Concessie blijkt dat de geplande capaciteit structureel onvoldoende is, zet Concessiehouder zo spoedig mogelijk extra capaciteit in. De kosten van deze capaciteitsuitbreiding komen voor rekening van Concessiehouder.

5.3 **Rituitval**

5.3.1 **Maximale Rituitval**

- Een busrit die geheel of gedeeltelijk een route niet heeft gereden wordt beschouwd als een uitgevallen rit (zie definitie van een lijndeel MIPOV2008);
- Het aantal geheel of gedeeltelijk uitgevallen Ritten zoals gepubliceerd in de Dienstregeling, waarbij geen sprake is van Overmacht aan de zijde van Concessiehouder, mag op maandbasis maximaal 0,2% van de Ritten in de Dienstregeling bedragen, zowel gezien op het totaal aantal Ritten als per Lijn afzonderlijk;
- De rituitval wordt gemeten in DRU's;
- Niet gereden DRU's worden niet uitbetaald.

5.4 Punctualiteit en Aansluitingen

5.4.1 Punctualiteitseisen

Concessiehouder draagt zorg voor een punctuele uitvoering van de Dienstregeling. Minimaal 85% van de Ritten dient, gemeten in aantallen haltepassages op maandbasis, punctueel te vertrekken (van beginhaltes en de in paragraaf 3.5.4 benoemde tijdhalthes) en punctueel aan te komen (op eindhaltes en de paragraaf 3.5.4 benoemde tijdhalthes). Punctueel wordt gedefinieerd als:

- Bij vertrek van beginhaltes: niet eerder dan de vertrektijd volgens Dienstregeling en maximaal binnen 120 seconden na de vertrektijd volgens Dienstregeling;
- Bij vertrek van tijdhalthes (paragraaf 3.5.4): Bussen vertrekken niet eerder dan de vertrektijd volgens Dienstregeling en maximaal binnen 180 seconden na de vertrektijd volgens Dienstregeling;
- Bij aankomst op eindhaltes en tijdhalthes (paragraaf 3.5.4): uiterlijk 180 seconden voor en 180 seconden na de aankomsttijd volgens Dienstregeling.

Geheel of gedeeltelijk uitgevallen Ritten tellen mee als niet punctueel gereden Ritten (en/of haltepassages).

Deze eisen gelden zowel voor het totaal van alle Lijnen samen als voor iedere Lijn afzonderlijk.

5.4.2 Aansluitingen

Concessiehouder heeft de plicht om te zorgen dat aangeboden Aansluitingen (die benoemd zijn in het Vervoerplan en de daaruit volgende Dienstregeling) daadwerkelijk gerealiseerd worden. Concessiehouder dient ten minste een gegarandeerde (dat wil zeggen: er wordt gewacht of er wordt vervangend vervoer aangeboden) Aansluiting te bieden in de volgende situaties:

- De laatste Aansluitingen van een Dag tussen Ritten van Concessiehouder;
- De laatste Aansluiting van een Dag vanaf een trein op een Bus van Concessiehouder en vice versa.

5.4.3 Realiseren van Aansluitingen

Concessiehouder heeft een wachttijdenregeling die specificeert hoe lang er gewacht wordt op Aansluitingen. Het afwachten van een vertraagde Aansluiting wordt door Concessiehouder vastgelegd in een koppelvlaakbericht.

Chauffeurs dienen zich proactief in te zetten (door rechtstreeks onderling contact of via de CVL) om Aansluitingen te realiseren (met inachtneming van de punctualiteitsnormen en wachttijdenregeling) en communiceren proactief naar Reizigers over het al dan niet halen van de Aansluiting en eventuele alternatieve reismogelijkheden.

5.4.4 Punctualiteit versus Aansluitingen

Ondanks het wachten op Aansluitingen voldoet Concessiehouder onverkort aan de in bepaling 5.4.1 genoemde punctualiteitsnormen, tenzij Concessiehouder aantoonbaar kan maken dat de overschrijding een gevolg is van Ritten die in het kader van de wachttijdenregeling wachten op Aansluitingen op vervoer van een andere vervoerder dan Concessiehouder.

5.4.5 Aansluitingen met aangrenzende concessiehouders

Concessiehouder maakt met andere concessiehouders die OV verrichten binnen het Concessiegebied of in aangrenzende concessiegebieden zodanige afspraken dat in geval

van vertragingen of uitval van Ritten van deze andere concessiehouders, de Aansluitingen toch zo veel mogelijk in tact blijven.

Tijdens de uitvoering van de Dienstregeling communiceert de CVL van Concessiehouder met de verkeersleidingen van andere concessiehouders om invulling te geven aan de hiervoor benoemde eisen.

5.5 Garanties

Zie ook hoofdstuk 12 over het Reizigershandvest en vergoedingsregelingen.

5.5.1 Informatieplicht

Bij calamiteiten, stremmingen of omleidingen informeert Concessiehouder actief en tijdig de Reizigers conform de eisen in bepaling 7.6.2.

5.5.2 Vervangend vervoer

Wanneer er, naar aanleiding van een verstoring in de Dienstregeling, geen adequate alternatieve reismogelijkheden zijn, zet Concessiehouder binnen 1 uur op eigen initiatief vervangend vervoer in. Deze verplichting geldt niet indien de beschikbare infrastructuur het inzetten van vervangend vervoer niet toelaat en Concessiehouder redelijkerwijs niet kan uitwijken naar alternatieve routes.

5.6 Uitvoeringskwaliteit bij Evenementen

- 5.6.1 In geval van grootschalige Evenementen in het Concessiegebied die gevolgen hebben voor de reguliere uitvoering van de Dienstregeling (waaronder bijvoorbeeld Koningsdag en Bevrijdingsdag), verricht Concessiehouder alle noodzakelijke activiteiten en verleent hij alle medewerking die noodzakelijk is om ook in deze gevallen een zo hoog mogelijke uitvoeringskwaliteit te bieden die passend is voor de verwachte vervoervraag.

5.7 Overmacht

5.7.1 Overmacht

Onder Overmacht wordt elke gebeurtenis verstaan die een partij naar het oordeel van de Concessieverlener beperkt in of verhindert tot het nakomen van zijn verplichtingen ingevolge de Concessie en die niet aan hem te wijten is, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

Expliciet *niet* onder Overmacht vallen onder meer:

- Gebeurtenissen die voortvloeien uit handelen/nalaten van het personeel van Concessiehouder en/of uit (de staat van) het Materieel van Concessiehouder;
- (Wisselende) verkeersdrukte en congestie, behoudens uitzonderlijk grote congestie als gevolg van een wegafsluiting, ongeval of extreme weersomstandigheden;
- Stakingen en/of werkonderbrekingen van personeel van Concessiehouder (en eventuele Onderaannemers).

5.7.2 **Procedures bij Overmacht**

Indien sprake is van Overmacht (zie paragraaf 5.7.1) voor Concessiehouder zullen de verplichtingen waarop de Overmacht betrekking heeft worden opgeschort zolang de situatie van Overmacht voortduurt. 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. Concessiehouder brengt de Concessieverlener zo spoedig mogelijk -maar uiterlijk binnen 24 uur na het begin van de overmachtstoestand- op de hoogte van een toestand die naar zijn oordeel Overmacht oplevert.

6. Materieel: kwaliteit voor de Reiziger

De Concessieverlener verwacht dat het Materieel in de Concessie van voldoende kwaliteit is om Reizigers een comfortabele, gemakkelijke en veilige reis te bieden. Daarom worden in dit hoofdstuk eisen gesteld aan de kwaliteit van het Materieel.

Leeswijzer bij dit hoofdstuk

Dit hoofdstuk bevat eisen aan het Materieel op het gebied van de kwaliteit voor de Reiziger. Eisen aan de duurzaamheid van het Materieel en aan de transitie naar ZE OV zijn te vinden in hoofdstuk 15.

6.1 Samenstelling wagenpark

6.1.1 Voldoende en passend Materieel

Concessiehouder zorgt gedurende de gehele Concessie voor voldoende Materieel om te voldoen aan zijn vervoerplicht. Concessiehouder houdt bij de aanschaf en het type Materieel rekening met reizigersgroei tijdens de Concessieperiode waar dit redelijkerwijs te verwachten is (bijvoorbeeld op basis van een beter netwerk of groei van aantallen woningen of leerlingen). *Zie ook de eisen aan Capaciteit in het hoofdstuk over Exploitatie en Uitvoeringskwaliteit (hoofdstuk 5).*

6.1.2 Materieeloverzicht bij inschrijving

Concessiehouder levert bij zijn inschrijving een overzicht van het Materieel dat hij zal inzetten vanaf de start van de Concessie. Bij de start van de Concessie zet Concessiehouder alleen Materieel in dat hij heeft opgenomen in dit overzicht, of hier gelijkwaardig aan is (zie de procedure als vermeld in artikel 6.1.3).

6.1.3 Vervanging van Materieel

Het is Concessiehouder toegestaan om gedurende de looptijd van de Concessie Materieel te vervangen door ander Materieel, in afwijking van zijn aangeboden Duurzaamheidsplan. In dat geval gelden de volgende eisen:

- De vervangende Bus is tenminste van gelijkwaardige kwaliteit als de Bus die hij vervangt, dit ter beoordeling door de Concessieverlener;
- Een vervangende Bus is niet ouder dan de Bus die wordt vervangen (conform datum eerste toelating zoals vermeld op deel 1 van het kentekenbewijs);
- De vervangende Bus voldoet ten minste aan dezelfde emissienorm als de Bus die hij vervangt;
- Vervanging van Bussen is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke instemming van de Concessieverlener;
- Indien Concessiehouder Bussen wil vervangen meldt hij dit vooraf aan de Concessieverlener onder opgave van de eventuele verschillen tussen uitstromende (te vervangen) en instromende (vervangende) Bussen;
- De Concessieverlener bericht Concessiehouder binnen 4 weken na ontvangst van voornoemde melding of zij wel of niet instemt met de, door Concessiehouder voorgestelde, vervanging. De Concessieverlener zal haar instemming slechts weigeren indien Concessiehouder -naar het oordeel van de Concessieverlener- onvoldoende heeft aangetoond dat de vervangende Bussen van minimaal gelijkwaardige kwaliteit zijn als de Bussen die worden vervangen. Indien de

Concessieverlener niet instemt met vervanging zal de Concessieverlener dit gemotiveerd aangeven;

- Concessiehouder is te allen tijde gehouden aan het minimum aantal ZE-voertuigen en ZE DRU's die hij heeft aangeboden bij zijn inschrijving als omschreven in het Duurzaamheidsplan, evenals aan de daarin benoemde instroomdatum. Bovengenoemde procedure kan in geen geval leiden tot instroom van minder aantallen voertuigen en/of tot een latere instroom.

6.2 Comfort en netheid

6.2.1 Eisen aan comfort en netheid

Het Materieel biedt Reizigers tenminste een goed zitcomfort, een aangenaam verblijfsklimaat, en een ruime zichtmogelijkheid naar buiten; het Materieel heeft een gebruiksvriendelijke indeling, en een eenvoudig te reinigen en te repareren interieur.

Het door Concessiehouder in te zetten Materieel is in ieder geval voorzien van:

- Goede vering;
- Prettige en sociaal veilige werkende verlichting;
- Geluidsarme motoren;
- Trilling dempende banden;
- Voldoende bagageruimte;
- Voldoende prullenbakken;
- Een goed uitgeruste EHBO-doos;
- Een goedgekeurde brandblusser;
- Stopknoppen die vanaf iedere Zit- en Staanplaats binnen handbereik zijn;
- Goed zichtbare en bruikbare sta-stangen, ook voor Reizigers met een beperkt gezichtsvermogen.

6.2.2 Comfortabele stoelen

Materieel is voorzien van comfortabele stoelen, waarbij in ieder geval geldt dat de dikte van de bekleding op de zitting ten minste 3 centimeter en de dikte van de bekleding op de rugleuning ten minste 2 centimeter bedraagt.

6.2.3 Voldoende beenruimte

Materieel is voorzien van voldoende beenruimte in de zin dat de Tussenruimte ten minste 68 centimeter bedraagt. In afwijking van het bepaalde in de vorige zin bedraagt de Tussenruimte op Lijnen die onder de productformule R-net vallen bij 80 % van de zitplaatsen ten minste 72 centimeter.

6.2.4 Klimaatbeheersing

Materieel is voorzien van een goed werkend klimaatbeheersingssysteem, waarmee de temperatuur in de Bus onder alle omstandigheden aangenaam is voor de Reizigers en alle delen van het Materieel goed geventileerd zijn.

6.2.5 Wifi

Iedere Bus met een datum eerste toelating van 1 januari 2021 of later, is voorzien van een goed functionerend, voor Reizigers gratis te gebruiken, Wifi-netwerk. Op elke Zitplaats dient een voldoende sterke wifi-verbinding aanwezig te zijn met voldoende snelheid en internettoegang.

6.2.6 **Huisregels**

In het Materieel zijn de huisregels van Concessiehouder 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 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 Concessiehouder niet gerookt wordt en geen muziek afgespeeld wordt in het Materieel.

6.2.7 **Netheid**

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 OV (zulks ter beoordeling van de Concessieverlener).

6.3 **Toegankelijkheid**

6.3.1 **Toegankelijkheid Materieel**

Materieel voldoet aan de volgende eisen van toegankelijkheid:

- Conform de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte ("Wgbh/cz") dienen de voertuigen te voldoen aan de eisen van het Besluit toegankelijkheid van het OV;
- De eisen inzake de inrichting, kenmerken en toegankelijkheid van Bussen van CROW-publicatie 219c (voor Bussen) resp. eisen inzake de inrichting, kenmerken en toegankelijkheid van Auto's en Buurtbussen van CROW-publicatie 219b (voor Auto's).

6.3.2 Bussen zijn Lagevloerbussen. De Bussen zijn bij voorkeur over de volle breedte, tot de uitstapdeur, voorzien van een lage vloer. De Bussen moeten zijn voorzien van een knielinstallatie 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. Materieel is voorzien van een (elektrische of handmatige) rolstoelplank en een veilige rolstoelplaats. Er is bij voorkeur ruimte onder de stoelen zodat assistentiehonden onder de stoel geplaatst kunnen worden.

6.3.3 **Kinderwagens, vouwfietsen, et cetera**

Concessiehouder staat toe dat Reizigers rolstoelplaats(en) ook gebruiken voor het plaatsen van kinderwagens, vouwfietsen, rollators en bagage. Deze mogelijkheid vervalt op het moment dat een Reiziger in een rolstoel de Bus betreedt. Het personeel van Concessiehouder ziet er indien nodig op toe dat dan een rolstoelplaats wordt vrijgemaakt.

6.4 **Apparatuur**

6.4.1 **IVS**

Materieel is uitgerust met een Intelligent Voertuig Systeem ("IVS"). In het IVS dient de actuele Dienstregeling, samen met de geografische gegevens van de route, haltes en de in- en uitmeldpunten ten behoeve van het verkeerslichtbeïnvloedingssysteem Kortereafstandsradio ("KAR"), beschikbaar te zijn. Aan de hand van positiebepaling meet het voertuig continu waar het zich bevindt en vergelijkt dit met de Dienstregeling. De

informatie wordt (realtime) doorgegeven aan het voertuig volgsysteem, dat hiermee van al het Materieel op de hoogte is van de actuele positie en status.

6.4.2 **KAR / VETAG**

Wegbeheerders in het Concessiegebied gebruiken als verkeerslicht-beïnvloedingssysteem zowel KAR als Vehicle Tagging ("VETAG"). Het Materieel is uitgerust met goed werkend apparatuur dat in staat is om deze beide systemen aan te sturen. Eisen over KAR zijn te vinden in bijlage B.1-04a van het Concessiebesluit. Iedere Bus hoeft alleen uitgerust te zijn met die systemen die gebruikt worden op de routes van Lijn(en) waar die Bus wordt ingezet. Concessiehouder werkt actief mee aan nieuwe technologische ontwikkelingen voor prioritering bij verkeerslichten. Hij zorgt ervoor dat het Materieel geschikt is voor het uitvoeren van nieuwe type prioritering (zoals bijvoorbeeld C-ITS-prioritering) bij verkeersregelininstallaties waar dit nodig is. Hij levert, indien nodig, data voor nieuwe type systemen of pilots en conformeert zich aan eventuele landelijk af te spreken standaarden.

Indien op een later moment VRI's langs een dergelijke route alsnog KAR of VETAG vereisen, dient Concessiehouder vanaf dat moment alsnog aan deze eis te voldoen.

6.4.3 **Communicatie met de CVL**

Bussen hebben een goed werkend communicatiesysteem aan boord waarmee het personeel van Concessiehouder te allen tijde contact kan opnemen met de CVL van ten minste Concessiehouder zelf.

6.4.4 **Overige apparatuur**

- Materieel is voorzien van apparatuur voor de OV-chipkaart: zie paragraaf 8.1;
- Materieel is uitgerust met diverse voorzieningen voor (actuele) reisinformatie: zie bepaling genoemd in paragrafen 7.4.1 en 7.4.5;
- Bussen zijn voorzien van camera's voor Sociale Veiligheid: zie bepaling genoemd in paragraaf 14.2.2.

6.5 **Huisstijl en productformules**

6.5.1 **Huisstijl**

Concessiehouder hanteert een eenduidige huisstijl op het Materieel. Concessiehouder mag daarbij desgewenst onderscheid maken tussen verschillende zelf te bepalen productformules (maar is daartoe niet verplicht). Onderdeel van de te voeren huisstijl is het zichtbaar plaatsen van het logo van de Provincie op de achterzijde van de bus, dit ter beoordeling van de Concessieverlener. Bussen die Ritten rijden op R-netlijnen hebben de R-nethuisstijl. Inzet van bussen zonder R-nethuisstijl op R-netlijnen is alleen toegestaan in uitzonderlijke omstandigheden. Inzet van bussen met de R-nethuisstijl op andere Lijnen dan R-net, is alleen toegestaan in uitzonderlijke omstandigheden. Inzet van bussen met de R-net huisstijl is wel toegestaan in Hilversum op het traject van Station Hilversum naar het Arenapark en vice versa. De Vervoerregio Amsterdam rolt samen met omringende concessieverleners de productformule R-net uit. De Provincie verplicht de Concessiehouder mee te werken aan het 'vermarkten' van deze productformule. De R-net productformule zal doorontwikkeld worden. De Concessiehouder werkt hier actief aan mee en stemt dit af met de Concessieverlener.

6.5.2 Reclame

Het is toegestaan om reclame te voeren op de binnen- en/of buitenzijde van het Materieel, mits deze reclame binnen de grenzen van het betamelijke blijft, dit ter beoordeling van de Concessieverlener.

Het is niet toegestaan reclame-uitingen aan te brengen op of over:

- Deuren en ramen (ook niet in (semi-)doorzichtige vorm, m.u.v. de achterraut);
- Lijnnummers, bestemmingsaanduidingen, informatiedisplays of camera's;
- Bedieningselementen (stopknoppen, deuropeningsknoppen, et cetera).

Voor Materieel dat de Concessiehouder op buslijnen inzet die onder de productformule R-net vallen, gelden wat betreft de mogelijkheden tot het aanbrengen van reclameuitingen de relevante bepalingen uit het 'Handboek R-net'.

Deel B: Klantinterface

In de hoofdstukken in deel B hanteert de Concessieverlener het begrip Klantinterface. Hiermee bedoelt de Concessieverlener alle interactie en communicatie die de Concessiehouder met de Reiziger heeft.

OV gebruik wordt vaak als ingewikkeld ervaren en veel potentiële Reizigers zijn bovendien niet op de hoogte van de reismogelijkheden per OV in hun omgeving. De Concessieverlener wil de Concessiehouders stimuleren om een stap te zetten naar gemakkelijk OV dat tussen de oren zit bij de (potentiële) Reizigers.

In het Klantinterfaceplan dat Concessiehouder bij Inschrijving indient beschrijft hij zijn aanbod op de verschillende onderdelen van de Klantinterface.

7. Informatie aan de Reiziger

7.1 Algemeen

Reisinformatie (zowel vooraf als gedurende de reis) is een cruciaal onderdeel van de Klantinterface. Concessiehouder is verantwoordelijk voor het leveren van betrouwbare, begrijpelijke en toegankelijke reisinformatie aan de Reiziger. Daarom stelt de Concessieverlener hoge eisen aan de kwaliteit van de aangeboden Reisinformatie.

De Concessieverlener daagt Concessiehouders uit om de reisinformatie zo vorm te geven dat het vervoer in de Concessie zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk wordt, bijvoorbeeld door het aanbieden van *apps*, door persoonlijke reisinformatie, maar ook door bijvoorbeeld te werken met lijnkleuren, of door een herkenbare *Branding*, al dan niet met verschillende productformules. In zijn Klantinterfaceplan beschrijft de Concessiehouder hoe hij het vervoeraanbod zo laagdrempelig mogelijk maakt en welke reisinformatie hij concreet aanbiedt.

Door technologische ontwikkelingen zijn er steeds meer mogelijkheden om *realtime* reisinformatie aan te bieden. Deze ontwikkelingen zullen ook tijdens de Concessieperiode doorgaan. Daarom wordt Concessiehouder gevraagd tijdens de Concessieperiode met voorstellen te komen om zonodig zijn aanbod van reisinformatie te herzien, als onderdeel van het proces van evaluatie en aanpassing: zie paragraaf 18.2. Zo blijft de reisinformatie in de Concessie altijd *up-to-date*.

De Concessieverlener ziet de Concessiehouder als regisseur op de informatie over Mobiliteit en Mobiliteitsystemen in de regio. De Concessieverlener verlangt een actieve rol van de Concessiehouder om deze informatie te verzamelen en actueel te houden.

- 7.1.1 Concessiehouders beschrijven bij Inschrijving in hun Klantinterfaceplan welke Reisinformatie zij aanbieden en op welke wijze.
- 7.1.2 Concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanbieden van reisinformatie over reizen met vervoer dat tot de Concessie behoort alsmede informatie over aansluitend OV en aansluitende en Aanvullende Mobiliteitsoplossingen. Dat geldt ook voor Aanvullende Mobiliteitsoplossingen (ook deelfietsen) die hij zelf niet uitvoert. Ook stelt Concessiehouder derden in staat om (actuele) reisinformatie aan Reizigers te verstrekken.
- 7.1.3 Alle aan te bieden reisinformatie is duidelijk leesbaar/verstaanbaar en begrijpelijk voor alle Reizigers. Reisinformatie voldoet aan de volgende eisen van toegankelijkheid:
 - Conform de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte dient reisinformatie te voldoen aan de eisen van het Besluit toegankelijkheid van het OV, met aandacht voor o.a. contrastkleuren en lettergebruik t.b.v. slechtzienden;
 - De eisen inzake de reis- en routeinformatie van CROW-publicatie 337.

7.2 Informatie voorafgaand aan de reis

7.2.1 Website

Concessiehouder zorgt voor een heldere internetsite met reisinformatie aangaande het vervoer in de Concessie. Deze website bevat minimaal van de Concessie:

- Dienstregelingsgegevens per Lijn van alle Lijnen (ook als PDF);
- Haltevertrekstaten van alle haltes (ook als PDF);

- Geplande en actuele – *realtime* – vertrektijden van alle haltes en alle Lijnen;
- Een lijnnetkaart (ook als PDF). De lijnennetkaart bevat ook de spoorlijnen en de Lijnen van aangrenzende Concessies;
- Actuele informatie over de aanwezigheid en werking van Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen, waaronder (indien van toepassing) informatie over de wijze van reservering en/of aanmelding. Wij verwachten dat de Concessiehouder actief deze informatie verzamelt;
- Actuele informatie over wijzigingen op de Dienstregeling en te verwachten omleidingen, belemmeringen, verstoringen, stakingen, et cetera. Deze informatie dient, voor zover de verstoring van te voren bekend was, tijdig op de website te worden geplaatst;
- Informatie over Tarieven, inclusief tariefafstanden per Lijn;
- Verkoop- en oplaadpunten van de OV-chipkaart en/of andere tariefdragers in het Concessiegebied;
- Een deur tot deur reisplanner;
- Informatie over de wijze waarop klachten en suggesties kenbaar gemaakt kunnen worden;
- Adres en telefoonnummer van het OV-loket en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer;
- Informatie over de vergoedingsregeling (zie 12.1.2);
- Informatie over toegankelijkheid (waaronder toegankelijkheidsgegevens van haltes).

Informatie op de website(s) dient ook in tenminste in het Engels aangeboden te worden.

7.2.2 **Mobiele website**

De hierboven genoemde informatie dient ook via gangbare smartphones en tablets opvraagbaar te zijn. Daarom is de website ook toegankelijk voor smartphones en tablets, tenzij er een aparte mobiele versie is die dezelfde informatie bevat.

De reguliere en mobiele websites zijn minimaal 2 maanden voor ingang van de Concessie volledig operationeel (met uitzondering van *realtime* reisinformatie; die moet vanaf start Concessie volledig operationeel zijn).

De websites zijn toegankelijk voor iedereen, inclusief mensen met een functiebeperking en ouderen. Hiertoe voldoet de internetsite aan de webrichtlijnen (niveau 3) van het keurmerk van www.drempelvrij.nl of aan de eisen van een gelijkwaardig keurmerk. Indien een Concessiehouder een beroep wil doen op een ander keurmerk, toont Concessiehouder aan, bijvoorbeeld door het overleggen van bescheiden, dat daarmee sprake is van een gelijkwaardig keurmerk.

7.2.3 **Opvragen papieren Reisinformatie**

Concessiehouder stuurt Reizigers die via de website, telefonisch of schriftelijk een verzoek indienen, kosteloos papieren Reisinformatie toe. De op papier beschikbare Reisinformatie omvat in ieder geval de informatie die op de website als PDF beschikbaar gesteld wordt (zie 7.2.1).

7.2.4 Landelijk/regionaal informatiesysteem

Concessiehouder verstrekt conform artikel 14 van de Wp2000 juncto artikelen 10 en 11 van het Besluit personenvervoer 2000 van 14 december 2000, Stb. 563 ("Bp2000") om niet alle benodigde actuele gegevens ten behoeve van het verstrekken van reisinformatie.

Het is de verantwoordelijkheid van Concessiehouder om, voor zijn rekening, volledige, tijdig en juiste Brondata aan te leveren, zodat de Reiziger te allen tijde correct geïnformeerd wordt en door derden geïnformeerd kan worden over de actuele dienstuitvoering. Concessiehouder dient de gegevens in ieder geval rechtstreeks in het juiste en direct bruikbare format aan te leveren aan partijen die zijn gekwalificeerd als NDOV-loket en rechtstreeks aan de server van de NDOV-beheerorganisatie.

Concessiehouder levert ten minste de gegevens, zoals opgenomen in bijlage B.1.04b (of diens opvolger te vinden op de website www.dova.nu) van het Concessiebesluit.

Concessiehouder levert deze gegevens rechtstreeks digitaal aan bij de beheerder van het betreffende reisinformatiesysteem/loket.

Indien Concessiehouder, in aanvulling op de aanlevering conform de gevraagde BISON-koppelvlakken (Beheer Informatie Standaarden OV Nederland), 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.

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 haltes 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.

7.2.5 Open data

Alle gegevens die volgens de koppelvlakken door Concessiehouder moeten worden aangeleverd, kunnen zowel in onbewerkte als in bewerkte vorm zonder toestemming van Concessiehouder gebruikt worden en voor hergebruik worden vrijgegeven onder een CC-0 vrijwaring (Open data).

7.2.6 Informatie van andere aanbieders in de keten

Eisen uit paragraaf 7.2.1 tot en met 7.2.5 gelden ook voor Kleinschalige en Aanvullende Mobiliteitsoplossingen en systemen van MaaS-aanbieders die voldoen aan de wettelijke definitie van OV. Voor andere Aanvullende Mobiliteitsoplossingen die voor de Reiziger van de belang zijn voor zijn ketenreis geldt:

- De Concessiehouder zorgt voor informatie over de werking van MaaS-oplossingen, waaronder (indien van toepassing) informatie over de wijze van reservering / aanmelding.
- De Concessiehouder biedt actuele informatie over de beschikbaarheid en tarieven van alle vormen van mobiliteit op Haltes/Knooppunten, waaronder begrepen deelfietsen en deelauto's

7.2.7 Eenduidigheid van data

Concessiehouder draagt er zorg voor dat de informatie die Reizigers via internet, displays en Apps verkrijgen afkomstig is uit dezelfde Brondata zodat er geen verschillen optreden wanneer de Reiziger deze Brondata via verschillende kanalen raadpleegt.

7.3 Informatie op de haltes

7.3.1 Statische informatie

Concessiehouder zorgt dat in het informatiepaneel (indien aanwezig) 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 haltenaam;
- Per Lijn een haltevertrekstaat, inclusief lijnnummer, eindbestemming, alle vertrektijden en een overzicht van de resterende haltes;
- Een lijnennetkaart;
- Een omgevingskaartje met de belangrijkste attractiepunten in de omgeving, en een locatie-aanduiding van de betreffende halte;
- Informatie over Tarieven en de verkrijgbaarheid van de OV-chipkaart, waaronder het dichtstbijzijnde distributiepunt;
- Informatie over de vergoedingsregeling (zie 12.2.2);
- Verwijzing naar relevante (service) telefoonnummers en websites, waaronder die van een landelijke reisplanner en de eigen klantenservice-centrale;
- Concessiehouder verleent medewerking aan informatie over zijn lijnennet in aangrenzende concessies.

Haltes zonder Abri-paneel worden tenminste voorzien van de haltenaam, vertrekstaten alsmede het dichtstbijzijnde distributiepunt van de OV-chipkaart.

7.3.2 Realtime reisinformatie

Op diverse haltes in de Concessie zijn DRIS-displays met *realtime* informatie beschikbaar. Concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanleveren van informatie hiervoor, door het leveren van informatie conform hetgeen in 7.2.6 gesteld is. Tevens dient Concessiehouder pro-actief relevante reisinformatie op deze borden te plaatsen middels de 'vrije tekstregel', bijvoorbeeld bij een stremming in de Dienstregeling.

7.4 Informatie tijdens de busreis

7.4.1 Informatie in het Materieel

In het Materieel wordt auditief actuele reisinformatie gegeven. Deze auditieve informatie bestaat minimaal uit het tijdig en duidelijk verstaanbaar omroepen van de eerstvolgende halte en eventuele belangrijke bestemming bij die halte (bijvoorbeeld uitstap halte ziekenhuis). Het volume van de audio halteafroep is afgestemd op de omgevingscondities en dient in de gehele Bus goed verstaanbaar te zijn.

7.4.2 Displays

Het Materieel is binnenin voorzien van tenminste twee werkende displays met actuele (*realtime*) reisinformatie.

Deze tonen tijdens de Rit minimaal:

- De actuele tijd;
- De aankomende haltes en verwachte aankomsttijd;
- Eindbestemming + verwachte aankomsttijd;
- Relevante Aansluitingen, inclusief *realtime* vertrektijden van aansluitende Lijnen (ook van andere Concessiehouders en van treinen van de spoorlijnen).

Bij de vormgeving van de actuele reisinformatie volgt Concessiehouder standaarden zoals die landelijk zijn/worden vastgesteld.

Concessiehouder gebruikt de displays in principe uitsluitend voor het tonen van actuele reisinformatie. Het is toegestaan om, aanvullend op de actuele reisinformatie, voor Reizigers interessante en/of relevante informatie op de displays te vertonen indien deze informatie het OV in de Concessie betreft. In geen geval mag deze aanvullende informatie een verstorend effect op de actuele reisinformatie hebben. Dit ter beoordeling van de Concessieverlener.

7.4.3 Informatie op het Materieel

Bussen tonen aan de voorzijde en rechterzijde het lijnnummer en bestemming en tenminste het lijnnummer aan de achterzijde. Deze zijn op ruime afstand en onder alle (licht)omstandigheden goed leesbaar.

7.5 Knooppuntoriëntatiepunt (KnOP)

- 7.5.1 Knooppunten vormen essentiële schakels in een (deels) OV-reis. Een belangrijk aspect in het verbeteren van Knooppunten is de ‘bewegwijzering’, een verzamelnaam voor dynamische en statische reisinformatie, verwijsborden en fysieke aanpassingen omtrent toegankelijkheid en looproutes. Een leemte in de ‘bewegwijzering’ is het ontbreken van een makkelijk leesbare kaart met een overzicht van het Knooppunt (met daarbij aangegeven welk OV van of in de buurt van het Knooppunt vertrekt), gecombineerd met een omgevingskaart waarop de belangrijkste attracties op loopafstand van het OV-knooppunt staan weergegeven.

De Concessieverlener en de Vervoerregio Amsterdam hebben een kaart ontwikkeld die in deze leemte kan voorzien: een zogenaamd Knooppunt oriëntatiepunt Kaart (KnOP-kaart). In de regio Gooi en Vechtstreek is deze te vinden in Hilversum. Deze worden beheerd door een regiepartij.

Om deze mogelijke KnOP's up-to-date te houden is Concessiehouder verplicht:

- Tussentijdse wijzigingen in Lijnvoering en eindbestemmingen zo spoedig mogelijk door te geven aan de regiepartij via knop@vervoerregio.nl;
- Na het signaleren van schade of andersoortig molest dit zo spoedig mogelijk door te geven aan de regiepartij via knop@vervoerregio.nl.

Concessiehouder is verplicht bijeenkomsten over de KnOP-kaarten bij te wonen.

7.6 Informatie bij wijzigingen

7.6.1 Dienstregelingswijzigingen

Concessiehouder maakt wijzigingen van de Dienstregeling uiterlijk twee weken voorafgaand aan de ingangsdatum algemeen bekend aan Reizigers, waaronder in ieder geval:

- In het Materieel, bijvoorbeeld via de displays;
- Op de haltes;
- Via digitale kanalen, waaronder via de website van Concessiehouder, Webcare (via social media) en eventueel aangeboden *apps* van Concessiehouder,
- Via een persbericht en een bericht in huis- aan huisbladen;
- Gericht schrijven (via brief en/of e-mail) aan relevante belangenpartijen (gemeenten, scholen, ziekenhuizen, zorginstellingen et cetera) voor zover relevant.

7.6.2 Informatie bij calamiteiten, stremmingen en omleidingen

Bij stremmingen en omleidingen in de uitvoering van de Dienstregeling informeert Concessiehouder de Reiziger duidelijk én tijdig. De informatie dient ten minste de volgende gegevens te bevatten:

- Aard van de stremming/omleiding;
- Duur van de stremming/omleiding;
- Welke halte(s) en/of Lijn(en) vervallen;
- Alternatieve reismogelijkheden of de dichtstbijzijnde niet-vervallen halte.

Concessiehouder dient bovenstaande informatie minimaal (maar niet uitsluitend) op de volgende wijze te communiceren aan de Reiziger:

- Op de haltes van de betreffende Lijnen. Als een halte tijdelijk vervalt, wordt dit duidelijk zichtbaar gemaakt, bijvoorbeeld door het afdekken van het haltebord;
- Via de vrije tekstregel op de DRIS-display(s) van halte(s) van de betreffende Lijn(en);
- In het Materieel zelf, via bijvoorbeeld de aanwezige Displays;
- Via de website, Webcare (social media) en eventueel aangeboden *apps* van Concessiehouder;
- Via schrijven (e-mail of schriftelijk) aan relevante belangenpartijen, bijvoorbeeld een gemeente, school, instelling, organisatie et cetera.

Concessiehouder dient onverkort aan deze eisen te voldoen bij geplande stremmingen/omleidingen. Bij ongeplande stremmingen/omleidingen, bijvoorbeeld als gevolg van een ongeval, dient Concessiehouder zo veel als redelijkerwijs mogelijk hieraan te voldoen.

8. OV-chipkaart en Tarieven

8.1 OV-chipkaart

8.1.1 OV-chipkaart

In alle Ritten en alle voertuigen dienen Reizigers in- en uit te kunnen checken met een OV-chipkaart. Concessiehouder beschikt over een goed en betrouwbaar werkend OV-chipkaartsysteem dat is gecertificeerd door en aangesloten op de landelijke backoffice van Trans Link Systems ("TLS"). De kosten van het systeem van de OV-chipkaart (en/of een eventueel alternatief) komen volledig voor rekening van de Vervoerder, evenals de risico's en consequenties die aan dit systeem, inclusief het daaraan gekoppelde tariefsysteem, verbonden zijn. Dit geldt ook voor de kosten voor aansluiting bij TLS en voor het certificeren van de apparatuur. Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat de reisgegevens verkregen met dit systeem het in ieder geval mogelijk maken om de opbrengsten van interoperabele Tarieven automatisch te laten verdelen door TLS, daarbij al dan niet ondersteund door inschakeling van een onafhankelijk onderzoeksbureau.

8.1.2 Wagenverkoop

Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers in elke Rit een geldig vervoersbewijs kunnen afnemen in de Bus. Mocht in de toekomst de noodzaak voor wagenverkoop wegvallen of sterk verminderen, bijvoorbeeld als gevolg van de opkomst van nieuwe betaaltechnieken, dan kan de Provincie deze eis laten vallen als onderdeel van de cyclus van evaluatie en aanpassing (zie paragraaf 18.2).

8.1.3 Papieren kaartjes met chip

Alle door Concessiehouder uit te geven papieren kaartsoorten, waaronder via wagenverkoop, zijn voorzien van een chip waarmee Reizigers in- en uitchecken. Deze chip dient aan te sluiten op het reguliere OV-chipkaartsysteem via TLS. Concessiehouder mag hiervan afwijken (bijvoorbeeld voor e-tickets), mits Concessiehouder borgt dat deze Reizigers onverkort in de monitoring worden meegenomen.

8.1.4 Nieuwe betaaltechnieken

De Concessiehouder zorgt ervoor dat het OV-Chipkaartsysteem zodanig is ingericht dat Reizigers vanaf de start van de Concessie met nieuwe betaalbewijzen gebaseerd op de EMVc-standaard of barcodes kunnen betalen.

Concessiehouder is verantwoordelijk voor het ontwikkelen, invoeren, instandhouden, uitbreiden, vernieuwen en vervanging van deze en bestaande productdragers. Dit is inclusief achterliggende systemen. De rekening en risico's (ook t.a.v. opbrengsten) zijn voor de Concessiehouder tenzij de concessieverleners hierover in landelijk verband andere afspraken maken.

De Concessiehouder conformeert zich aan de landelijke afspraken over nieuwe betaalwijzen.

De invoering van nieuwe betaalwijzen mag niet ten koste gaan van gestelde eisen t.a.v. gegevenslevering, verantwoording over opbrengsten of faciliteiten voor Reizigers (opvragen reisgeschiedenis en kosten).

Nieuwe Productdragers of wijziging van bestaande Productdragers is alleen mogelijk na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener.

8.2 Tarieven

8.2.1 Tariefopbouw en Landelijke Tariefindex

- Concessiehouder hanteert in ieder geval reguliere saldoreizen, waarbij de prijs is opgebouwd uit een vast deel (= vaste voet) en een variabel deel dat afhankelijk is van de afstand die een Reiziger heeft afgelegd (= tariefafstand x Kilometertarief);
- Het vol Tarief van de vaste voet wordt landelijk vastgesteld;
- Het Kilometertarief wordt (jaarlijks) door de Concessieverlener vastgesteld;
- Bepalend voor de tariefafstand (= het aantal kilometers) is in beginsel de route van de Bus tussen de in- en uitstaphalte van de Reiziger (paragraaf 8.2.7);
- Concessiehouder volgt afspraken van het Landelijk Tarievenkader ("LTK", zie www.dova.nu);
- In bijlage D-9 van het Bestek is meer informatie over de huidige tarieven opgenomen.

8.2.2 Interoperabele Tarieven

Concessiehouder verkoopt en accepteert het interoperabele vervoersproduct Randstad Noord-Zoneabonnement en het Amsterdam & Region Travel Ticket of diens opvolgers. De prijzen van deze vervoerbewijzen zijn voor de gehele Vervoerregio/MRA, alsmede bij overige concessiehouders die deze abonnementen hanteren, gelijk.

De Randstad Noord Zoneabonnementen gebruiken de zone-indeling die de veertien decentrale concessieverleners hebben vastgelegd en die het samenwerkingsverband van deze OV-autoriteiten (het DOVA) beheert. Wijziging of vervanging van het Randstad Noord-Zoneabonnement kan alleen tot stand komen in een gezamenlijk voorstel van concessiehouders binnen het geldigheidsgebied van de kaart.

Concessiehouder is niet verplicht overige Tarieven van andere concessiehouders te accepteren in zijn Bussen.

De Concessiehouder conformeert zich aan de afspraken/overeenkomsten en het afsprakenkader dat door de Werkgroep Verdeling Randstad Noord wordt opgesteld. Zie voor de meest recente informatie bijlage D-4g.

Bij Ritten in andere concessiegebieden hanteert Concessiehouder het voor de Concessie Gooi en Vechtstreek gangbare Kilometertarief.

Concessiehouder werkt constructief mee aan nieuwe interoperabele initiatieven die erop gericht zijn om het reis- en betaalgemak te verbeteren.

8.2.3 Nachtlijnen

Op Nachtlijnen mag Concessiehouder een afwijkend (hoger) Tarief hanteren, dat Concessiehouder afstemt met de aangrenzende Concessiehouders. Op Nachtlijnen geldt de OV-chipkaart (of zijn opvolger). Daarnaast verkoopt Concessiehouder in het voertuig een nachtkaat (met OV-chip), waarop eveneens een hoger Tarief van toepassing mag zijn dan op reguliere wagenverkoop. De bepalingen rondom indexering (8.2.5) zijn hierop niet van toepassing.

8.2.4 Wagenverkoop

Reizigers moeten in het voertuig een geldig vervoerbewijs kunnen kopen.

Concessiehouder borgt dat het gebruik van deze vervoerbewijzen onverkort in monitoringsdata wordt meegenomen. Reizigers kunnen in de Bus niet contant betalen.

Concessiehouder stelt Reizigers in staat met een bankpas of (bij voorkeur ook buitenlandse) credit card te betalen met zowel invoeren van de PIN-code als zonder PIN-code voor zover de bankpas of creditcard daarvoor is toegerust.

De Tarieven voor wagenverkoop stelt de Concessieverlener vast na een voorstel van Concessiehouder. In principe neemt de Concessieverlener het voorstel van Concessiehouder over, tenzij de Tarieven voor de Reiziger onredelijk hoog zijn. Concessiehouder mag een Reiziger die geen geldig vervoerbewijs heeft, verplichten ter plekke een vervoerbewijs tegen een substantieel verhoogd Tarief aan te schaffen waarmee hij zijn reis kan vervolgen.

8.2.5 Indexering

Op de in paragraaf 8.2.1, 8.2.2 en 8.2.4 geëiste Tarieven is de Landelijke Tariefindex ("LTI") van toepassing, tenzij de Concessieverlener anders besluit. Daarbij mag door Concessiehouder een voorstel ter goedkeuring aan de Concessieverlener worden voorgelegd, om per kaartsoort van dit percentage af te wijken, zolang het gewogen gemiddelde van alle voorgenomen tariefstijgingen deze LTI niet overstijgt. Indexering van bedrijfseigen tarieven/ producten van Concessiehouder worden niet meegewogen bij het bepalen van het gewogen gemiddelde. Op bedrijfseigen tarieven/ producten van Concessiehouder bepaalt Concessiehouder zelf de indexering.

8.2.6 Vaststelling van voorgestelde wijzigingen in Tarieven en Kaartsoorten

Concessiehouder levert jaarlijks een Tarievenplan met voorstellen voor de tarieven en vervoerbewijzen en legt dit ter goedkeuring en besluitvorming voor aan de Concessieverlener. Concessiehouder mag voorstellen voor Aanvullende Tarieven (euro- en gemakkaartjes, dagkaarten en/of eigen abonnementen) doen. Het LTK en de eisen in paragraaf 8.2 vormen het uitgangspunt voor het goedkeuringsbesluit van de Concessieverlener.

De Tarieven en kaartsoorten dienen met die van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden te worden afgestemd. Afspraken over het accepteren van elkaars vervoerbewijzen, waaronder die van abonnementsreizigers en/of regionale kortingsproposities, zoals die door concessieverleners zijn vastgelegd, dienen daarbij te worden nageleefd.

De Concessieverlener houdt de mogelijkheid open om gedurende de Concessieperiode toe te staan, dan wel op te dragen, de Tarieven te differentiëren naar bijvoorbeeld plaats, tijd, product, reisfrequentie en/of doelgroep.

Concessiehouder vraagt over de Tarieven en kaartsoorten die hij wenst te hanteren, advies aan bij het ROCOV.

8.2.7 MaaS-aanbieders

Concessiehouder werkt mee aan de verkoop en betaling van zijn portfolio aan tarieven en Reisproducten non-discriminatoire via derden, zoals MaaS-aanbieders, waarbij hij bij deze derden ten hoogste de prijs in rekening brengt die Reizigers betalen wanneer zij het betreffende Reisproduct bij de Concessiehouder aanschaffen.

Concessiehouder dient de vervoersbewijzen van MaaS-aanbieders te accepteren.

8.2.8 Tariefkilometermatrix

Concessiehouder levert uiterlijk drie maanden voor de inwerkingtreding van de Concessie bij de Concessieverlener een voorstel in voor de tariefkilometermatrix per Lijn. Deze matrix geeft voor alle combinaties van haltes binnen de Concessie het aantal tariefkilometers aan dat bij Reizigers in rekening wordt gebracht. Tariefkilometers zijn zo in beginsel gebaseerd op de daadwerkelijke afstanden op de Lijnen. Het voorstel gaat vergezeld van een verantwoording van de wijze waarop Concessiehouder met het advies van het ROCOV is omgegaan.

Bij indienststelling van HOV in 't Gooi veranderen afstanden van Lijnen tussen Huizen en Hilversum. Voorafgaand aan de indienststelling werken Concessiehouder en de Concessieverlener de gevolgen uit voor de Tariefkilometers. Daarbij is uitgangspunt dat deze zo veel mogelijk gelijk zijn aan de daadwerkelijke afstanden. Bij indienststelling van de halte Eemnes aan de A27 (in Fase 1) veranderen de werkelijke afstanden dermate weinig dat aanpassing van de Tariefkilometermatrix niet is toegestaan (uitgezonderd het toevoegen van deze halte). De geringe verandering van de afstand mag worden meegenomen bij de aanvang van Fase 2.

De matrix met Tariefkilometers tussen de haltes, waarbij voor de identificatie van haltes de landelijke haltecodes worden gebruikt, levert Concessiehouder digitaal aan bij de Concessieverlener. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor deze matrix als open data beschikbaar te stellen.

8.3 Verkrijgbaarheid / distributie

8.3.1 Distributienetwerk

De verkrijgbaarheid van de OV-chipkaart mag voor Reizigers geen drempel zijn om van het vervoer gebruik te maken. Concessiehouder biedt daarom een voldoende dekkend distributienetwerk aan. Concessiehouder dient het huidige netwerk van distributiepunten in stand te houden (zie bijlage B.1-06 van het Concessiebesluit). Het is Concessiehouder toegestaan andere locaties aan te bieden ter vervanging van huidige locaties, mits de nieuwe locatie zich maximaal 1.000 meter (hemelsbreed) van de huidige locatie bevindt.

Concessieverlener ziet bij voorkeur ook een distributiepunt buiten winkelopeningstijden nabij Huizen Busstation.

Het is toegestaan om huidige distributielocaties te laten vervallen zonder een alternatieve locatie binnen een straal van 1.000 meter (hemelsbreed), mits er sprake is van een zeer laag gebruik (minder dan 1 keer per werkdag) en Concessiehouder voldoende alternatieven aanbiedt voor verkoop, opladen en afhalen. Bovendien dient Concessiehouder instemming van het ROCOV hiervoor te verkrijgen. Indien het ROCOV er niet mee instemt dienen de bestaande distributielocaties gecontinueerd te worden. Daarnaast mag een distributielocatie vervallen als het distributiepunt zelf besluit om zijn functie op te geven, en Concessiehouder het aannemelijk maakt dat er geen alternatieve locatie is binnen 1.000 meter (hemelsbreed).

8.3.2 Online verkoop

Concessiehouder dient OV-chipkaarten, alsmede voor zover mogelijk zijn producten, (inclusief interoperabele producten) online te verkopen. De Concessieverlener acht het wenselijk dat Concessiehouder gezamenlijk met andere concessiehouders inspanningen levert voor een gezamenlijke online verkoopplek.

9. Personeel

Chauffeurs en servicepersoneel zijn cruciaal voor de uitvoering van het OV: zij zorgen er voor dat de Dienstregeling kwalitatief goed wordt uitgevoerd, en zijn gastheer/-vrouw voor de Reiziger: het gezicht van het OV. Daarnaast zijn zij het eerste aanspreekpunt voor Reizigers met vragen over reisinformatie, klachten of andere vragen. Zij zijn de cruciale schakel in de Klantinterface van Concessiehouder. De Concessieverlener hecht veel waarde aan professioneel, vriendelijk en gemotiveerd personeel. Concessiehouders geven in hun Klantinterfaceplan aan hoe het personeel de gewenste professionaliteit en servicegerichtheid verkrijgt en behoudt.

De Concessieverlener hecht aan goed werkgeverschap. Hij gaat ervan uit dat het welzijn en de veiligheid van het Personeel is geborgd en dat afspraken uit de CAO (o.a. t.a.v. rij- en pauzetijden) worden nageleefd.

Bijlage D-1 is een informatieve bijlage over personeel.

Zie ook de bepalingen in hoofdstuk 17.2 voor social return.

9.1 Overgang van personeel

Het personeel is de verantwoordelijkheid van Concessiehouder. De Concessieverlener heeft via Concessiehouder aandacht voor het personeel.

9.1.1 Afspraken bij overgang Concessie

- Concessiehouder, de voormalige Concessiehouder en de vakbonden maken gezamenlijk afspraken over het personeel dat overgaat met de overgang van de Concessie. Dergelijke afspraken komen, binnen de in artikel 36 lid 2 van de Wp2000 genoemde termijn (thans: uiterlijk een maand na Concessieverlening), tot stand;
- Indien de bovengenoemde afspraken niet binnen de in artikel 36 lid 2 van de Wp2000 genoemde termijn gemaakt worden, dan geldt hetgeen is opgenomen in artikel 37 van de Wp2000 en gaat het personeel van rechtswege over van de oude Concessiehouder op de nieuwe Concessiehouder.

In de personeelsopgave (bijlage D-1a bij het Bestek) is een overzicht opgenomen van het directe en indirecte personeel dat betrokken is bij de uitvoering van de huidige Concessie. Voor het over te nemen personeel gelden de criteria en definities uit de vigerende Wp2000.

9.2 Eisen aan het personeel

Het personeel dat in direct contact staat met Reizigers (*front-office* personeel zoals chauffeurs, klantenservicemedewerkers en informatiemedewerkers) voldoet aan de volgende eisen en wordt daartoe regelmatig (bij)geschoold.

9.2.1 Klantgerichtheid en representativiteit

Het personeel:

- a. Is klantgericht en klantvriendelijk;
- b. Is behulpzaam en positief in bejegening richting Reizigers in het algemeen en richting Reizigers met een (functie) beperking in het bijzonder. De behulpzaamheid en bejegening als het gaat om Reizigers met een (functie)beperking legt Concessiehouder in duidelijke protocollen, instructies én training vast;

- c. Verstaat en spreekt de Nederlandse taal en kan eenvoudige vragen in het Engels begrijpen en beantwoorden;
- d. Draagt representatieve en voor Reizigers herkenbare kleding (in de huisstijl van Concessiehouder); deze eis geldt niet voor personeel dat louter telefonische en/of schriftelijke contacten heeft met Reizigers;
- e. Desgewenst leveren chauffeurs assistentie aan Reizigers in een rolstoel bij het voertuig betreden en verlaten;
- f. Informeert Reizigers over het vervoer in de Concessie en heeft daartoe voldoende actuele kennis over onder meer het Lijnennetwerk/Dienstregeling (inclusief tijdelijke afwijkingen), Tarieven en kaartsoorten, het gebruik van de OV-chipkaart (plus andere tariefdragers) zoals in- en uitcheck- en oplaad- en afhaalapparatuur van de OV-chipkaart en mobiliteitsdiensten zoals MaaS die onderdeel uitmaken van de ketenreis.

9.3 Training en gedrag

9.3.1 Het *front-office* personeel

- a. 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;
- b. rookt niet, luistert niet naar voor Reizigers hoorbare muziek en maakt, tenzij dit voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is, geen gebruik van een mobiele telefoon in het voertuig;
- c. heeft een verkeersveilige en comfortabele rijstijl die voldoet aan de eisen van Het Nieuwe Rijden;
- d. is getraind in het omgaan met diversiteit in de samenleving, teneinde het eigen vooroordeel uit te sluiten in de benadering van Reizigers;
- e. bejegend Reizigers met een functiebeperking positief en kan omgaan met de gevolgen van een migratie van Reizigers uit het Doelgroepenvervoer naar het OV.

9.3.2 Borging

Concessiehouder geeft in zijn aanbieding aan hoe tijdens de Implementatie- en Concessieperiode de (her-)opleiding, training en begeleiding van het personeel wordt geborgd zodanig dat zij een goede service kunnen verlenen aan de Reiziger en de Sociale Veiligheid van Reiziger en personeel geborgd zijn.

10. Marketing en promotie

10.1 Algemeen

Marketing is een belangrijk onderdeel van de Klantinterface om het gebruik van het OV te stimuleren, en daarmee bij te dragen aan de doelstellingen van meer en meer tevreden Reizigers. Concessiehouder is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en uitvoeren van een effectief Marketingplan dat bijdraagt aan deze doelstelling.

Marketing gaat hierbij verder dan promotie. Het staat niet op zichzelf, maar wordt ingevuld samen met de andere onderdelen van de Klantinterface, om te zorgen dat het OV bij zoveel mogelijk (potentiële) Reizigers 'tussen de oren' zit en de drempel voor het gebruik wordt verlaagd.

10.2 Marketingplan

10.2.1 Marketingplan Fase 2

Concessiehouder voegt bij zijn Inschrijving een Marketingplan Fase 2 als onderdeel van het Klantinterfaceplan. Hierin beschrijft hij op basis van zijn aanpak voor de Klantinterface welke concrete acties hij in Fase 2 van de Concessie onderneemt op het vlak van Marketing en Promotie. Ook beschrijft hij welk budget hij hieraan jaarlijks besteedt.

Het Marketingplan in Fase 1 stelt de Concessiehouder op tijdens de implementatieperiode en zal o.a. vooruitlopen en inspelen op Fase 2. Het jaarlijkse budget is gelijk aan het jaarlijkse budget in Fase 2. Onderdelen uit het Marketingplan Fase 2 kunnen op verzoek van de Concessiehouder onderdeel uit gaan maken van het Marketingplan Fase 1.

In Fase 1 en 2 maakt marketing t.b.v. de regionale attracties zoals Muiderslot, Singer Museum Laren, Vestingstad Naarden en de Vechtplassen nadrukkelijk onderdeel uit van het Marketingplan.

10.2.2 Jaarlijks Marketingplan

Jaarlijks stelt Concessiehouder een nieuw Marketingplan 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 of wensen van de Concessieverlener doet Concessiehouder een voorstel voor concrete marketingacties voor het komende (Dienstregelings)jaar, inclusief de kosten, de te realiseren effecten en de planning;
- Het budget voor marketing wordt jaarlijks geïndexeerd met de Landelijke Bijdrage Index ("LBI") en moet (buiten de indexatie) jaarlijks minimaal gelijk blijven;
- Het marketingplan legt Concessiehouder jaarlijks ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener, en bespreekt hij vooraf met ROCOV. De tijdlijn hiervoor wordt nader overeengekomen tussen Concessieverlener en Concessiehouder;
- Concessiehouder monitort de effecten van de marketingactiviteiten. De Concessieverlener en Concessiehouder bespreken ieder kwartaal de voortgang van de acties.

11. Consumentenbescherming

11.1 Klantenservice en klachtenafhandeling

11.1.1 Bereikbaarheid klantenservice

Reizigers kunnen met vragen, opmerkingen, wensen en klachten terecht bij een klantenservice van Concessiehouder.

De klantenservice is minimaal bereikbaar op de volgende manieren:

- Telefonisch tegen het standaard Tarief binnen de regio.
De reguliere Klantenservice is minimaal van maandag tot en met zaterdag van 9:00 tot 19:00 uur bereikbaar. Buiten deze tijden dienen Reizigers van de eerste tot de laatste Rit ook telefonisch contact op te kunnen nemen met Concessiehouder in het geval van bijvoorbeeld uitgevallen (laatste) Ritten. Dit kan bijvoorbeeld door het telefoonnummer door te schakelen naar de CVL;
- Per e-mail;
- Schriftelijk.

Bij voorkeur biedt Concessiehouder daarnaast *Webcare* (een combinatie van klantenservice en reisinformatie) via de gebruikelijke social-mediakanalen.

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, et cetera gelden niet als beantwoording van de oproep).

11.1.2 Reacties op klachten

Concessiehouder hanteert een standaardprocedure voor het afhandelen van klachten. Deze houdt onder meer in dat Reizigers binnen vijf Werkdagen bevestiging (één werkdag bij klachten via e-mail) krijgen dat de klacht in behandeling is genomen (deze bevestiging kan achterwege blijven indien de Reiziger binnen deze termijn een inhoudelijke reactie ontvangt).

Uiterlijk drie weken na indiening ontvangt de Reiziger een reactie, die in ieder geval bevat:

- Inhoudelijke reactie op de klacht;
- Uitsluitel over wat er met de klacht gebeurt;
- Verwijzing naar het OV-loket voor bemiddeling bij klachten;
- Vermelding van de landelijke geschillencommissie OV waaraan de klachtindiener een geschil kan voorleggen (Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag) alsmede de voorwaarden die deze commissie hanteert voor het in behandeling nemen van klachten.

11.1.3 Doorsturen klachten

In principe is Concessiehouder verantwoordelijk voor de klachtenafhandeling naar de klachtindiener. Klachten over infrastructuur of het OV-beleid geeft Concessiehouder binnen vijf Werkdagen door aan respectievelijk de betreffende Wegbeheerder of de Concessieverlener. Concessiehouder meldt in dat geval, na overeenstemming met de

Wegbeheerder of Concessieverlener, bij de ontvangstbevestiging aan de klachtindiener welke partij de klacht zal afhandelen.

Concessiehouder neemt feedback, klachten en restitutieverzoeken over zijn dienstverlening in behandeling, zonder daarbij onderscheid te maken tussen informatie die bij hemzelf dan wel via wederverkopers bij hem terecht komt. Concessiehouder deelt deze informatie met de Concessieverlener volgens dezelfde voorwaarden.

11.2 Klachtenoverzicht

In bijlage D-8 is een recent klachtenoverzicht opgenomen.

11.2.1 Concessiehouder biedt de Concessieverlener en het ROCOV ieder kwartaal een overzicht aan waarin is opgenomen:

- a. De aard van de binnengekomen klachten;
- b. Op welke Rit (Lijn, tijdstip) deze klachten betrekking hebben;
- c. De snelheid en wijze van respons (eerste reactie) en afhandeling;
- d. Het aantal klachten dat niet is afgehandeld conform de in 11.1.2 genoemde termijnen;
- e. De manier waarop actie is ondernomen om herhaling van de klacht of soortgelijke klachten te voorkomen.

11.2.2 Concessieverlener behoudt zich het recht voor om tijdens de looptijd van de Concessie de klachtenintake bij een onafhankelijke derde onder te brengen.

11.3 OV-loket en landelijke geschillencommissie

11.3.1 **Eisen**

Concessiehouder verleent medewerking aan eventuele bemiddelingspogingen van het landelijke OV-loket. Daarnaast is Concessiehouder aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

12. Extra inzet klanttevredenheid

12.1 Reizigershandvest

12.1.1 Concessiehouder hanteert een Reizigershandvest, waarin aan de Reiziger beloften worden gedaan / garanties worden gegeven over bijvoorbeeld:

- Punctualiteit;
- Beschikbaarheid vervoer/Zitplaatsgarantie;
- Aansluitgarantie;
- Thuis-breng-garantie/vervangend vervoer;
- Persoonlijke service;
- Reisinformatie;
- Kaartverkoop;
- Distributie OV-chipkaart;
- Toegankelijkheid;
- (Sociale) veiligheid/veilig en schoon;
- Duurzaamheid;
- Compensatie bij vertragingen.

Daarnaast vermeldt het Reizigershandvest:

- Huisregels/Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer 2015 (of diens opvolger);
- Hoe Concessiehouder om gaat met suggesties & klachtenafhandeling.

12.1.2 Concessiehouder communiceert het Reizigershandvest breed aan Reizigers. Het Reizigershandvest is in ieder geval op de website (homepage) van Concessiehouder vindbaar te downloaden als PDF. Concessiehouders nemen het Reizigershandvest op in hun Inschrijving, als onderdeel van het Klantinterfaceplan.

12.2 Vergoedingsregeling

12.2.1 Concessiehouder biedt als onderdeel van het Reizigershandvest een vergoedingsregeling aan voor Reizigers die langer op hun vertrekhalte of een overstaphalte moeten wachten omdat de uitvoeringskwaliteit tekort schiet. Concessiehouder volgt daarbij eventuele landelijke afspraken over een vergoedingsregeling.

12.2.2 Onderdeel van de vergoedingsregeling is in ieder geval de verrekening van een eventueel dubbel opstaptarief dat bij Reizigers in rekening is gebracht omdat zij langer dan 35 minuten op hun aansluitende Rit moesten wachten. Concessiehouders beschrijven hun vergoedingsregeling in het Klantinterfaceplan.

Deel C: Overige Eisen

13. Fysieke veiligheid

13.1 Algemeen

De Concessieverlener hecht waarde aan een veilige exploitatie van het vervoer in de Concessie. De Concessieverlener wil inzicht krijgen in de gehele keten van fysieke veiligheid en op basis daarvan afspraken, procedures en onderzoeken beter regelen. Concessiehouder is verantwoordelijk voor het waarborgen van voldoende fysieke veiligheid. Concessiehouder borgt dit in het gehele systeem van fysieke veiligheid en leert van individuele situaties en incidenten.

13.2 Veiligheidsplan

13.2.1 Veiligheidscoördinator

Concessiehouder stelt een veiligheidscoördinator aan die de afspraken en de contacten met de Concessieverlener en andere stakeholders waarborgt en onderhoudt

13.2.2 Opstellen veiligheidsplan

Concessiehouder maakt tijdens de Implementatieperiode voor de fysieke veiligheid een Veiligheidsplan, waarin hij aangeeft welke maatregelen hij neemt voor de fysieke veiligheid. Het Veiligheidsplan is gebaseerd op een risicoanalyse van het Concessiegebied. Daarbij speelt de energiedrager (diesel, gas, waterstof, elektrisch etc.) van het Materieel een belangrijke rol. Helder moet zijn hoe alle partijen en Concessiehouder in het bijzonder handelt bij incidenten.

Het Veiligheidsplan van de Concessiehouder:

1. maakt onderscheid tussen preventieve maatregelen (die te allen tijde worden getroffen) en aanvullende maatregelen;
2. bevat mitigerende maatregelen die hij zal nemen bij incidenten, ongevallen of doelbewuste acties;
3. bevat aantoonbare afspraken met derden (waaronder Wegbeheerders, veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek, politie en brandweer);
4. bevat protocollen over communicatie (met Concessieverlener, omgeving en betrokken partijen) bij ernstige incidenten en (verkeers)ongevallen.

13.3 Monitoring en verantwoording

13.3.1 Jaarrapportage en actualisatie

Het Veiligheidsplan wordt jaarlijks en op de momenten waarop Materieel wordt geïntroduceerd waarbij de energiedrager wijzigt (bijvoorbeeld bij introductie van ZE-materieel) geactualiseerd en ter toetsing voorgelegd aan de Concessieverlener. Actualisatie vindt plaats op basis van ervaringen en eventuele (bijna) incidenten, de uitkomsten van oefeningen en gesprekken en afspraken die in het Concessieoverleg worden gemaakt. Concessiehouder doet verbetervoorstellen en geeft aan op welke wijze hij deze implementeert. De Concessieverlener kan een aanwijzing geven tot aanpassing van het plan.

14. Sociale Veiligheid

14.1 Algemeen

Zowel Reizigers als personeel moeten zich veilig kunnen voelen in het OV. De Sociale Veiligheid in en rond het OV is een gedeelde verantwoordelijkheid van Concessieverlener, Concessiehouder, Wegbeheerder, politie en justitie. Concessiehouder is verantwoordelijk voor de veiligheid in het Materieel, de Wegbeheerder voor de veiligheid op de haltes en stations, de politie voor een snelle opvolging van meldingen en justitie voor vervolging van overtredders.

De borging van deze gezamenlijke belangen, verantwoordelijkheden en doelstellingen is verankerd in het landelijke Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer ("convenant", juli 2012) (zie bijlage D-7d bij het Bestek). Dit convenant, dan wel de opvolger van dit convenant, vormt het kader voor verdere concrete afspraken of normen tussen Concessiehouder en de OV-autoriteit (de Provincie).

Conform het convenant heeft de Concessieverlener een nota Sociale Veiligheid OV 2014-2020 vastgesteld (bijlage D-7e bij het Bestek). Met deze nota heeft de Concessieverlener haar ambities en doelstellingen ten aanzien van Sociale Veiligheid verhoogd en geconcretiseerd.

In bijlage D-7 is meer informatie over de huidige prestaties t.a.v. Sociale Veiligheid opgenomen.

Ook bij een onderwerp als Sociale Veiligheid wil de Concessieverlener Concessiehouder op zijn prestaties beoordelen en dan in het bijzonder op de ontwikkeling in:

- Het aantal Incidenten;
- De veiligheidsbeleving van Reizigers (reizigersmonitor);
- De veiligheidsbeleving van personeel (personeelsmonitor);
- Het aantal geregistreerde zwartrijders.

14.2 Integrale aanpak

Om de Sociale Veiligheid in het vervoer structureel te verbeteren, wordt een integrale aanpak gevolgd bestaande uit vijf componenten:

1. Service, toezicht en handhaving;
2. Kaartcontrole;
3. Inrichting en onderhoud infrastructuur;
4. Samenwerking met overige partijen;
5. Structureel en variabele inzet.

14.2.1 Service, toezicht en handhaving

Om Reizigers een veilig gevoel te geven, is het belangrijk dat:

- Concessiehouder toezicht houdt en direct handhavend kan optreden. Menselijk toezicht: Concessiehouder zet tijdens de gehele duur van de Concessie tenminste 2,0 fte personeel per jaar in voor het houden van toezicht met het oog op de veiligheid van Reizigers en personeel, en het bestrijden van zwartrijden. Deze toezichthouders zijn als zodanig herkenbaar, onder meer door het dragen van een uniform. Toezichthouders hebben een servicegerichte instelling en hun optreden is in de eerste plaats gericht op preventie en de-escalatie. Indien de

situatie daar aanleiding toe geeft, treden ze handhavend op. De toezichthouders zijn BOA bevoegd (buitengewoon opsporingsambtenaar);

- Service aan Reizigers: De toezichthouders hebben een serviceverlenende houding; ze zijn voor Reizigers aanspreekbaar en kunnen reguliere vragen van Reizigers over het OV adequaat beantwoorden;
- Handhaving: Dit behelst het repressief optreden bij overlast gevend en strafbaar gedrag, het verlenen van noodhulp aan Reizigers en personeel en wederzijdse ondersteuning tussen politie of overig bevoegd gezag en Concessiehouder.

14.2.2 Cameratoezicht

Al het Materieel is uitgerust met functionerende, registratieve camera's. Bussen zijn voorzien van minimaal twee camera's, gelede Bussen zijn voorzien van minimaal drie camera's.

Opgenomen beelden dienen van voldoende kwaliteit te zijn om te worden gebruikt voor opsporingsdoeleinden of andere controles. Bij het uitlezen van de beelden handelt Concessiehouder conform een goedgekeurd protocol. Concessiehouder maakt vooraf afspraken met politie en justitie over de (periode van) beschikbaarheid van opnames en het uitlezen van opnames als zich een incident heeft voorgedaan waarbij het gestelde in paragraaf 18.3 geldt.

14.2.3 Kaartcontrole

Concessiehouder is verantwoordelijk voor de controle op geldige vervoerbewijzen. Concessiehouder streeft er daarbij naar dat zoveel mogelijk Reizigers bij het instappen inchecken. Concessiehouder houdt bij de controlekans van Reizigers rekening met:

- De mogelijkheid voor Reizigers om het Materieel te betreden zonder in te checken;
- Het percentage Reizigers dat dit daadwerkelijk nalaat.

14.2.4 Inrichting en onderhoud infrastructuur

Naast bovenstaande maatregelen wordt betere Sociale Veiligheid ook bereikt door maatregelen zoals graffitiverwijdering en de inrichting van de haltes, zoals de gebruikte kleuren (licht), de overzichtelijkheid, de verlichting en de vormgeving van het straatmeubilair. Concessiehouder maakt hierover, gezamenlijk met de Concessieverlener, nadere afspraken met de Wegbeheerders.

14.2.5 Samenwerking met overige partijen

Samenwerking met overige partijen is cruciaal voor een hoog niveau van Sociale Veiligheid. Concessiehouder maakt zo nodig afspraken met de partijen die de trajecten en stations bedienen waar Concessiehouder ook komt. Dit betreft zowel andere vervoerders als andere partijen met toezichthouders of functies betreffende OV en/of openbare orde. Als de Concessieverlener met partijen afspraken maakt over de Sociale Veiligheid, draagt Concessiehouder constructief bij aan de naleving van deze afspraken.

14.2.6 Structurele en variabele inzet

Concessiehouder stemt de inzet van de toezichthouders af op de behoefte aan service en toezicht bij Reizigers. In zijn afweging neemt Concessiehouder factoren mee als het aantal Reizigers, incidenten en zwartrijders en het veiligheidsgevoel van Reizigers en personeel. Afhankelijk van gebeurtenissen, samenwerking met derden en noodzaak, zet Concessiehouder projecten op met een incidenteel of structureel karakter. In het actieplan Sociale Veiligheid beschrijft Concessiehouder jaarlijks zijn structurele en incidentele inzet. Voor de aanpak van deze problematiek ligt de focus op

maatwerkoplossingen. Concessiehouder rapporteert jaarlijks over inzet en effecten daarvan en stemt in overleg met de Concessieverlener de inzet voor het komende jaar af via het actieplan Sociale Veiligheid.

14.2.7 Actieplan Sociale Veiligheid

Concessiehouder maakt een actieplan Sociale Veiligheid, waarin hij concreet aangeeft hoe de doelstellingen en normen uit de nota Sociale Veiligheid OV 2014-2020, danwel de opvolger daarvan, gehaald gaan worden. Dit actieplan beoordeelt de Concessieverlener op volledigheid, tijdigheid, ambitieniveau en te verwachten resultaat. Ieder jaar, voor 1 oktober, legt Concessiehouder het concept actieplan Sociale Veiligheid ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener. Als de Concessieverlener het plan niet goedkeurt, kan de Concessieverlener een aanwijzing geven tot aanpassing van het plan. Voorafgaand aan het verzoek tot goedkeuring biedt Concessiehouder het actieplan tijdig voor advies aan het ROCOV aan. Dit advies en de manier waarop Concessiehouder met dit advies is omgegaan maakt deel uit van het actieplan Sociale Veiligheid. Concessiehouder en Concessieverlener toetsen regelmatig of het beleid naar tevredenheid functioneert.

14.2.8 Monitoring

Concessiehouder bespreekt ieder kwartaal de gemelde incidenten met de Concessieverlener. In gezamenlijkheid met de Concessieverlener wordt per kwartaal bepaald of, en zo ja, welke maatregelen genomen worden om het aantal en de mate van ernst van de incidenten terug te dringen. Concessiehouder biedt hiervoor ieder kwartaal overzichten aan waarop alle incidenten, inclusief een geanonimiseerde omschrijving van het incident, conform de ABC-systematiek en op datum en Lijn staan vermeld.

14.2.9 Overige eisen

Concessiehouder werkt mee aan initiatieven van de Concessieverlener om met derden afspraken te maken op het gebied van Sociale Veiligheid (bijvoorbeeld veiligheidsarrangementen, afspraken met Wegbeheerders, et cetera). Indien één of meerdere gemeenten in het Concessiegebied dan wel een direct aanliggende gemeente een convenant Sociale Veiligheid wil opstellen, neemt Concessiehouder hieraan deel. Concessiehouder draagt via gerichte voorlichting aan specifieke (reizigers)groepen op preventieve wijze bij aan de bevordering van de Sociale Veiligheid in en rond het vervoer in de Concessie.

15. Duurzaamheid en transitie naar Zero Emissie

15.1 Algemeen

De Concessieverlener wil haar Concessies voor het OV verduurzamen. In dit hoofdstuk volgt een beschrijving van de ambitie die de Concessieverlener heeft op het gebied van duurzaamheid voor deze Concessie en de eisen en wensen die hieruit voortkomen.

15.1.1 Duurzaamheidsplan

Concessiehouder dient in zijn Duurzaamheidsplan aan te geven op welke wijze hij invulling geeft aan de duurzaamheidsdoelstellingen van de Concessieverlener. De beoogde resultaten dienen concreet en meetbaar te worden beschreven.

Het plan omvat in elk geval:

- Op welke wijze Concessiehouder gedurende de Concessieperiode het transitiepad voor de inzet van ZE-materieel gaat realiseren (zie paragraaf 15.3);
- Initiatieven voor herbruikbaarheid ("circulariteit") (zie paragraaf 15.4);
- Maatregelen die Concessiehouder neemt in de exploitatie en in de eigen bedrijfsvoering ten behoeve van een voortdurende beperking van CO₂-uitstoot energieverbruik en grondstoffengebruik;

15.1.2 Doorontwikkeling

Tijdens de looptijd van de Concessie is er ruimte voor doorontwikkeling en innovatie op het gebied van duurzaamheid. Concessiehouder is verplicht volledige medewerking te verlenen aan eventuele pilots of initiatieven op dit gebied van of namens Concessieverlener.

15.2 Milieuprestaties

15.2.1 Milieunormen Bussen (niet zijnde ZE)

Alle Bussen voldoen gedurende de gehele Concessie aan ten minste de Euro-VI-uitstootnorm (dat wil zeggen: Euro VI dan wel een latere/strengere Euro-norm). Alleen in Fase 1 is inzet van Bussen die uitsluitend voldoen aan de EEV norm toegestaan.

De bewijslast voor het voldoen aan normen voor Bussen ligt bij Concessiehouder.

Concessiehouder dient, indien de Concessieverlener dit verzoekt, het motortestcertificaat over te leggen van Materieel dan wel via een kopie van het kentekenbewijs aan te tonen dat het Materieel voldoet aan de norm. In het motortestcertificaat dienen de emissietestgegevens te staan op basis waarvan kan worden afgeleid of de motor en de uitlaatgasnabehandeling, en daarmee het Materieel voldoet.

De Euro-uitstootnorm in deze paragraaf geldt niet voor ZE-materieel.

15.2.2 Leeftijd Bussen

Een Bus is op enig moment gedurende de Concessie niet ouder dan 14 jaar (gerekend vanaf datum eerste toelating zoals vermeld op deel 1 van het kentekenbewijs).

15.2.3 Milieunormen Auto's

Alle bij de uitvoering van de Concessie in te zetten Auto's voldoen aan tenminste de Euro-6 uitstootnorm (dat wil zeggen: Euro 6 dan wel een latere/strengere Euro-norm voldoen).

De bewijslast voor het voldoen aan ten minste de Euro-6 uitstootnorm ligt bij de Concessiehouder. De Concessiehouder dient, indien de Concessieverlener dit op enig

moment verzoekt, via een kopie van het kentekenbewijs aan te tonen dat de Auto voldoet aan ten minste de Euro 6 uitstootnorm.

15.2.4 Leeftijd Auto's

Een Auto is gedurende de Concessie niet ouder dan 6 jaar (gerekend vanaf datum eerste toelating zoals vermeld op deel 1 van het kentekenbewijs).

15.2.5 Keuze voor brandstof, energiedrager en aandrijftechniek

De Concessiehouder is - met in achtneming van Artikel 15.3 - vrij in de keuze voor brandstof/energiedrager dan wel aandrijftechniek ten behoeve van de inzet van Bussen en Auto's, op voorwaarde dat te allen tijde ten minste voldaan wordt aan de emissienormen als genoemd in artikel 15.2.1 respectievelijk 15.2.3.

15.2.6 Gebruik biobrandstoffen

Het is toegestaan om biobrandstoffen als energiedrager te gebruiken. Bij gebruik van biobrandstoffen geldt dat de biomassa die daarvoor als grondstof dient, niet geschikt mag zijn om tot voedsel verwerkt te worden of dat de teelt van die biomassa voedselproductie verdringt (geen 'food-for-fuel'). De biomassa moet dus typisch afval of een restproduct zijn, of komen van niet eetbare gewassen die buiten de akkerbouw groeien. Biobrandstoffen uit afval en reststromen van voedselgewassen mogen ingezet worden, met dien verstande dat deze afval- en reststromen daarbij die producten zijn die afgewerkt zijn en niet meer geschikt zijn voor hun oorspronkelijke inzet. Dergelijk afval en restproducten van voedselgewassen zijn toegestaan om te verwerken tot biobrandstof.

15.3 Transitiepad voor inzet ZE-materieel

De Concessieverlener ambieert dat de Concessie voor 2030 volledig ZE wordt uitgevoerd.

15.3.1 Transitiepad

Concessiehouder dient bij zijn Inschrijving in het Duurzaamheidsplan een transitiepad op te nemen voor de inzet van ZE-materieel gedurende de Concessieperiode met inachtneming van het gestelde in dit hoofdstuk. Het transitiepad geeft het uiterste moment aan waarop Concessiehouder (delen van) de Concessie met ZE-materieel gaat uitvoeren. In het Implementatieplan onderbouwt Concessiehouder hoe hij de haalbaarheid van het transitiepad borgt. De Concessieverlener verwacht een realistisch transitiepad. Dit betekent dat de noodzakelijke stappen op logische en haalbare momenten in de Concessieperiode worden gezet, met inachtneming van de eisen zoals beschreven in deze paragraaf.

15.3.2 ZE bij start fase 2

Op alle lijnen, behoudens R-netlijn 320 tenzij door de Concessiehouder aangeboden, rijdt vanaf start Fase 2 uitsluitend ZE materieel.

15.3.3 ZE op R-netlijn 320

In het Duurzaamheidsplan dat Concessiehouder bij Inschrijving heeft ingediend is uitgewerkt welke categorie voertuigen (Euro VI, Euro VI Groengas, Euro VI hybride) hij gaat inzetten op R-netlijn 320. Ook geeft hij aan of hij ZE-bussen op R-netlijn 320 gaat inzetten en zo ja vanaf welke datum. Als de Concessiehouder ZE op R-netlijn 320 op enig moment aanbiedt dan geldt:

- Dat ZE op R-netlijn 320 is alleen toegestaan voor alle bussen van R-netlijn 320;

- Dat de inzet van ZE-materieel op R-netlijn 320 op zijn laatst start bij aanvang Dienstregeling 2026;
- Dat het “knippen” van R-netlijn 320 (bijvoorbeeld om onderweg bij te laden) niet is toegestaan;
- Dat laden op station Amsterdam Amstel alleen is toegestaan wanneer Concessiehouder bij Inschrijving volstreekte zekerheid biedt dat dit te realiseren is (de provincie gaat er van uit dat dergelijke zekerheid op afzienbare termijn niet reëel te verwachten is, gegeven het standpunt van de Gemeente Amsterdam, het ontbreken van voldoende buffermogelijkheid en een hoogtebeperking die voor ZE materieel beperkend zou kunnen zijn).
- Dat stilstaan onderweg (dus niet op de begin- of eindhalte) om bij te laden onwenselijk is vanwege de langere reistijd voor reizigers. Stilstaan onderweg is in de spitsuren in de spitsrichting niet toegestaan (dat is van Huizen naar Amsterdam en van Huizen naar Hilversum op werkdagen tussen 06.30 en 9.00 uur en in de andere richting tussen 15.30 en 18.30 uur).

Indien Concessiehouder ZE-materieel op R-netlijn 320 aanbiedt in Fase 1 of bij start Fase 2 dient Inschrijver dit mee te nemen in het Implementatieplan en dient hij de vervoerskundige effecten uit te werken in het Vervoersplan.

15.3.4 Inzet ZE-materieel

Tijdens de looptijd van de Concessie zet de Concessiehouder Bussen en Auto's in die qua milieuprestaties tenminste voldoen aan het Duurzaamheidsplan. Het is de Concessiehouder niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener minder ZE-materieel in zetten dan volgens het Duurzaamheidsplan aangeboden. Aan de realisatie van het Duurzaamheidsplan is een Boete gekoppeld.

15.3.5 Klimaatbeheersing in ZE-materieel

De norm voor ZE-materieel geldt niet voor de apparatuur ten behoeve van klimaatbeheersing in deze voertuigen, zoals standkachels of airconditioning. In geval deze apparatuur niet emissievrij is, maakt Concessiehouder voor deze apparatuur gebruik van duurzame biobrandstoffen zoals omschreven in paragraaf 15.2.

15.3.6 Groene stroom en levering gegevens energieverbruik

Indien Concessiehouder gebruik maakt van elektriciteit voor het laden van de voertuigen dient (aantoonbaar) uitsluitend Groene stroom te worden gebruikt. Deze Groene stroom wordt bij voorkeur regionaal opgewekt.

Voor een goede benutting van het energienet is inzicht in het gebruik door het ZE-materieel essentieel. Concessiehouder levert desgevraagd gegevens over het energieverbruik van de laadinfrastructuur. Zowel over het laadpunt als over het inkoopstation. De Concessieverlener mag deze gegevens delen met de netbeheerders.

15.3.7 Tank-/laadinfrastructuur

Concessiehouder is verantwoordelijk voor de aanschaf, Aansluiting, aanleg en onderhoud van alle (tank-/laad-)infrastructuur die nodig is voor de inzet van al het aangeboden ZE-materieel, inclusief de daarvoor benodigde toestemmingen en vergunningen van derden.

In bijlage D-2j van het Bestek is nadere informatie opgenomen over mogelijke locaties waar tank- of laadinfrastructuur kan worden gerealiseerd en de gesprekken die hierover

zijn gevoerd met betrokken partijen (gemeenten, netbeheerders). Aan deze informatie kunnen geen rechten worden ontleend.

15.3.8 Overnameregeling

Voor ZE-materieel geldt -indien Concessiehouder dit wenst- een overnameregeling voor de opvolgende concessie. Zie bijlage B3.01 bij de Conceptuitvoeringsovereenkomst.

15.4 Circulariteit

15.4.1 Maatregelen voor circulariteit

Concessiehouder geeft in het Duurzaamheidsplan aan welke maatregelen hij vanuit het oogpunt van circulariteit gedurende de Concessieperiode treft voor (her)gebruik van Materieel, materialen en grondstoffen binnen haar primaire bedrijfsproces, namelijk de aanschaf van Bussen en Auto's, het beheer en onderhoud en de exploitatie daarvan.

15.4.2 Kennisontwikkeling

Concessiehouder doet voorstellen voor de wijze waarop hij de Concessieverlener betreft bij het opdoen van ervaring met circulariteit binnen de Concessie en de wijze waarop hij deze ervaring (openbaar) uitdraagt.

15.4.3 Evaluatie

Concessiehouder levert jaarlijks uiterlijk drie maanden na afloop van een kalenderjaar een overzicht van de resultaten van de maatregelen op het gebied van circulariteit in het afgelopen kalenderjaar en doet daarbij verbetervoorstellen indien maatregelen niet functioneren of het beoogde effect hebben.

16. Informatie en monitoring

De Concessieverlener vindt het van groot belang dat de uitvoering en ontwikkeling van de Concessie goed gemonitord worden. Monitoringsinformatie geeft informatie over waar de doelen van de Concessieverlener wel of niet gehaald worden, en is daarmee waardevolle input voor (door)ontwikkeling van het vervoeraanbod in de Concessie. Daarnaast is monitoring belangrijk om na te gaan of Concessiehouder de voorschriften in de Concessie en de beloftes uit zijn Inschrijving nakomt.

De rol van de Concessiehouder gaat verder dan het leveren van gegevens conform de landelijk afgesproken standaarden: Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer, "MIPOV" (of een opvolger hiervan). Het is de rol van Concessiehouder om op basis van zijn monitoringsdata te zorgen voor adequate en bruikbare informatie en analyse aan de Concessieverlener en aan andere stakeholders bij de ontwikkeling van het vervoeraanbod.

16.1 Informatieverstrekking aan de Concessieverlener

16.1.1 Managementinformatie MIPOV

Concessiehouder verstrekt managementinformatie via een kwartaalrapportage en via een dashboard. Concessiehouder stelt alle rapportages, informatie en (bron)data zoals geëist in dit hoofdstuk ter beschikking via een webapplicatie (het 'dashboard') van Concessiehouder. De informatie en data zijn overzichtelijk en leesbaar weergegeven en kunnen door de Concessieverlener te allen tijde, gedurende de Concessieperiode, kosteloos worden ingezien en gedownload. De kwartaalrapportages bevatten een samenvatting van de informatie met een analyse, verklaring van afwijking en voorstellen tot verbetering. Voor de opzet van de kwartaalrapportage doet Concessiehouder een voorstel.

Daarnaast overweegt de Concessiehouder een OV-tool te ontwikkelen die verder gaat dan de MIPOV standaarden. Concessiehouder levert alle hier genoemde data (of een door de Concessieverlener te bepalen selectie hieruit) aan ten behoeve van deze (te ontwikkelen) OV-tool.

Alle te leveren data, informatie en rapportages worden in een leesbaar en bewerkbaar bestandsformat beschikbaar gesteld. Het bestandsformat voor monitoringrapportages is in principe een recente versie van Excel (.xlsx). Voor ruwe data is ook een kommagescheiden bestand (met extensie .csv, .ods, .xml) acceptabel. Gedurende de Concessieperiode kan hier in onderling overleg van worden afgeweken en/of aanvullingen op worden gepleegd. 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, et cetera), en bij voorkeur grafisch weergegeven worden, om bijvoorbeeld inzicht te krijgen in de ontwikkeling van punctualiteit op één specifieke Lijn, rituitval op een bundel van Lijnen, et cetera.

Minimaal wordt per MIPOV-element, naast het voorgeschreven MIPOV-format, een geaggregeerde samenvatting gegeven van alle Lijnen in de Concessie tezamen.

16.1.2 Managementinformatie Overig

In aanvulling op de Managementinformatie MIPOV overweegt de Concessieverlener om een concessiebeheertool te hanteren voor de configuratie van eisen (o.a. uit het

Concessiebesluit), de monitoring van toezeggingen gedaan door de Concessiehouder en de communicatie over tussentijdse resultaten. De Concessieverlener zet deze tool mogelijk ook in voor de vastlegging van besluiten en wijzigingen. De Concessieverlener deelt de tool met de Concessiehouder. Concessiehouder levert alle hier genoemde data (of een door de Concessieverlener te bepalen selectie hieruit) aan ten behoeve van deze (te ontwikkelen) tool. Alle te leveren data, informatie en rapportages worden in een leesbaar en bewerkbaar bestandsformat beschikbaar gesteld. Het bestandsformat voor monitoringrapportages is in principe een recente versie van Excel (.xlsx). Voor ruwe data is ook een kommagescheiden bestand (met extensie .csv, .ods, .xml) acceptabel. Gedurende de Concessieperiode kan hier in onderling overleg van worden afgeweken en/of aanvullingen op worden gepleegd.

16.1.3 **Eigendom van data**

Alle informatie en data die door Concessiehouder geleverd wordt, zijn eigendom van de Concessieverlener. De Concessieverlener kan deze -voor zover voor hen relevant- ter beschikking stellen aan andere stakeholders, zoals Wegbeheerders, Concessiehouders van aangrenzende concessies, aangrenzende concessieverleners, het ROCOV en aan concessiehouders bij de volgende aanbesteding. Ook kan de Concessieverlener (delen van) deze informatie publiceren.

Bepaalde informatie kan als vertrouwelijk worden geclassificeerd en voor derden niet toegankelijk zijn. Dit ter beoordeling door de Concessieverlener, na overleg met en onderbouwing door Concessiehouder. De Concessieverlener stimuleert Concessiehouder monitoringsdata zoveel mogelijk uit zichzelf openbaar te maken / ter beschikking te stellen aan relevante partijen.

16.1.4 **Levering aan aanbieders andere Mobiliteitsdiensten en MaaS-aanbieders**

De Concessiehouder biedt (maximaal tegen kostprijs) een API-koppeling voor de communicatie van Tarieven- en Productinformatie aan derden, zoals MaaS-aanbieders (zolang er nog geen beter alternatief is). Wanneer de Concessieverlener zich committeert aan een publieke of publiek-private data-infrastructuur ten behoeve van de communicatie tussen mobiliteitsaanbieders en MaaS-aanbieders, sluit de Concessiehouder hier op verzoek op aan. Concessiehouder publiceert in overleg met de Concessieverlener transparante randvoorwaarden voor het gebruik van de API en/of data rondom de dienstverlening van de Concessiehouder door derden. Bij ondermaats presteren van de MaaS-aanbieder mag, na toestemming van de Concessieverlener, de datalevering aan de betreffende MaaS-aanbieder worden verbroken.

16.1.5 **Ter beschikking te stellen informatie en data**

Concessiehouder verstrekt om niet de gegevens als bedoeld in het MIPOV 2008 (of een latere versie of een opvolger hiervan) en bijbehorende addenda, in de frequentie en vorm zoals beschreven in het MIPOV. Het betreft hier alle kernelementen, optionele en gelieerde elementen. De gelieerde elementen worden na verzoek daartoe van de Concessieverlener binnen 6 weken ter beschikking gesteld.

Daarnaast levert Concessiehouder, tenzij hij kan aantonen dat de informatie reeds beschikbaar is, de volgende aanvullende informatie aan:

- Bij *optioneel element 5 'opbrengst per Lijn(-deel)'*: 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 *optioneel element 8 'aantal voertuigen'*: aangevuld met de milieuprestatie en staat van onderhoud;
- *Data uit het OV-chipkaartsysteem*: in aanvulling op de MIPOV-elementen levert Concessiehouder maandelijks een tabel (in Excel) met een zo gedetailleerd mogelijk inzicht in de OV-chipkaarttransacties. Dit overzicht bevat minimaal per herkomst-bestemmingscombinatie (halte-halte) het aantal Reizigers en de betaalde en gereisde aantal kilometers, opgesplitst naar Lijn, Rit en Reisproduct;
- *Informatie over incidenten Sociale Veiligheid*: op lijnniveau, dagniveau, gerubriceerd volgens de ABC-systematiek en met een (geanonimiseerde) korte omschrijving van het gemelde incident. Dubbele meldingen van hetzelfde incident filtert Concessiehouder eruit;
- *Analyse*: de ontwikkeling van (in ieder geval) de stiptheid en de rituitval met een analyse van oorzaken, indien van toepassing per Lijn. Waar dit van toepassing is, tevens een onderbouwde aanpak om tot betere waarden te komen.

Concessiehouder hanteert met zijn systemen, uitwisseling van actuele gegevens, rapportages, datalevering en dataverwerking altijd de meest actuele landelijke standaarden, onder andere:

- MIPOV (zie www.crow.nl / www.dova.nu);
- BISON (zie <http://bison.connekt.nl/standaarden>);
- Landelijke standaarden voor OV-chipkaartsystemen (indien beschikbaar en van toepassing).

Deze eis is ook van toepassing op nog te ontwikkelen standaarden.

16.1.6 **OV-chipkaartdata**

In aanvulling op de OV-chipkaartdata die benoemd zijn in de vorige subparagraaf stelt Concessiehouder op verzoek van de Concessieverlener –en met inachtneming van de wettelijke kaders– alle informatie die voortkomt uit het gebruik van de OV-chipkaart zonder voorbehoud beschikbaar aan de Concessieverlener. De Concessieverlener kan deze informatie naar eigen inzicht gebruiken en openbaar maken.

Voor alle OV-chipkaartdata en afgeleide data geldt dat Concessieverlener en Concessiehouder de regels in acht nemen die voortvloeien uit de AVG en dat Concessiehouder niet verplicht is data te verstrekken indien dat strijdig zou zijn met de wetgeving.

Als Concessiehouder in de toekomst gebruik gaat maken van andere 'productdragers' dan de OV-chipkaart, dan dient hij alle informatie die voortkomt uit het gebruik van deze productdragers op dezelfde wijze als bij de OV-chipkaart aan de Concessieverlener beschikbaar te stellen.

16.1.7 **Aanlevertermijnen**

Concessiehouder stelt alle maandelijks rapportages binnen drie weken na het einde van de maand ter beschikking aan de Concessieverlener. Voor andere rapportages geldt een termijn van zes weken. Indien de Concessieverlener aanvullende data opvraagt, zal de Concessieverlener bij de aanvraag een redelijke aanlevertermijn vaststellen.

16.1.8 Vervoerkundig onderzoek

Om een actueel beeld te houden van het reisgedrag van de Reizigers houdt Concessiehouder in ieder geval in 2023 en 2026 een uitgebreid onderzoek onder Reizigers in het Concessiegebied. Dit onderzoek omvat in ieder geval:

- Herkomst, bestemming en reismotief van de Reizigers;
- Gegevens over het aantal in- en uitstappers, ongeacht gebruikte Productdrager, voor alle haltes per Rit per richting, inclusief de bezettingen na vertrek van iedere halte. Uit de gegevens blijkt duidelijk met welk Reisproduct is gereisd en is per Reisproduct het aantal afgelegde reizigerskilometers af te leiden;
- Het gebruikte voor- en natransport.

16.2 Overige informatiebronnen

16.2.1 Onderzoeksrecht Concessieverlener

Op verzoek geeft Concessiehouder aan de Concessieverlener, of aan een door de Concessieverlener aangewezen derde, ongelimiteerd toegang tot alle Brondata (onder andere uit het Exploitatiebeheerssysteem en het OV-chipkaartsysteem) die gebruikt is voor het aanleveren van de in dit hoofdstuk gevraagde data en informatie.

Concessiehouder verleent medewerking aan de Concessieverlener of een door de Concessieverlener aan te wijzen onafhankelijke derde partij voor (aangekondigd of onaangekondigd) onderzoek naar uitvoering, ontwikkeling en naleving van de Concessie. Hierbij kan ook inzet van een *mystery guest* aan de orde zijn.

Ook verleent Concessiehouder medewerking aan een eventuele controle van de aangeleverde monitoringsinformatie. Dit houdt onder meer in dat Concessiehouder toestaat dat er in opdracht van de Concessieverlener door een onafhankelijke partij (een audit(s) op zijn systemen (waaronder OV-chipkaart- en Exploitatiebeheerssystemen) wordt uitgevoerd om de betrouwbaarheid van de rapportages te verifiëren. De kosten voor dergelijk onderzoek / audit(s) komen voor rekening van de Concessieverlener.

16.2.2 OV-klantenbarometer

Om een actueel beeld te houden van wat Reizigers vinden van de kwaliteit van het OV in het Concessiegebied, laat de Concessieverlener ieder jaar een tevredenheidsonderzoek uitvoeren (op dit moment is dat de OV-Klantenbarometer). Concessiehouder verleent hieraan zijn medewerking.

16.3 Niet-gevolgde Ritten

16.3.1 Concessiehouder dient Ritten via het IVS en het Exploitatiebeheerssysteem te volgen en loggen, onder meer voor het controleren van de punctualiteitsnormen en aansturing van realtime Reisinformatie. Het aantal niet-gevolgde/niet-gelogde Ritten van het Regulier OV bedraagt maximaal 2%.

16.3.2 Concessiehouder rapporteert elk kwartaal over het aantal Ritten dat niet gevolgd is door het Exploitatiebeheerssysteem.

17. Ontwikkeling, Participatie en social return

De Concessieverlener zoekt een Concessiehouder die zich inbedt in de samenleving van Noord-Holland en Gooi en Vechtstreek in het bijzonder, en de samenleving pro-actief betreft bij het (doorontwikkelen van) het OV. Daarom verwacht de Concessieverlener dat Concessiehouder zich inzet voor ontwikkeling en participatie van individuele Reizigers en anderen.

17.1 Participatie

17.1.1 Meedenken

Concessiehouder betreft waar mogelijk en waar relevant (maatschappelijke) organisaties, individuele Reizigers en andere inwoners en bezoekers van Noord-Holland bij de ontwikkeling van het OV, teneinde (nog) beter in te kunnen spelen op reizigerswensen en andere wensen uit de Noord-Hollandse samenleving. Dit geldt ook voor relevante scholen binnen en buiten de Concessie.

Concessiehouders beschrijven daartoe bij hun Inschrijving in het *Ontwikkel- en Participatieplan* hoe zij organisaties en Reizigers en potentiële reizigers betreft bij de doorontwikkeling van het OV.

17.1.2 Meedoen

Sinds juli 2016 geldt het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Doel van dit verdrag is dat de positie van mensen met een beperking verbetert. De toegankelijkheid van het OV is hier een belangrijk onderdeel van. Toegankelijkheid is meer dan fysieke toegankelijkheid. Het gaat bijvoorbeeld ook om informatie voor alle mensen voorafgaand en tijdens de reis, assistentie bij het instappen en de bejegening. Concessiehouder beschrijft in het *Klantinterfaceplan* hoe hij het gebruik van het OV door mensen met een beperking extra gaat stimuleren. De Concessieverlener denkt dan aan concrete plannen om te bereiken dat meer mensen vanuit het Doelgroepenvervoer met het OV kunnen reizen. De al beschreven eisen t.a.v. toegankelijkheid en assistentie door de chauffeur horen niet in deze plannen maar beschouwen we als uitgangspunt. In het Programma VN verdrag Onbeperkt Meedoen (website Rijksoverheid), in de zienswijzen op het ontwerp PvE en vanuit de Provincie zijn de volgende relevante ideeën genoemd:

- een betere bejegening in het OV;
- manieren, inzet van coaches of apps, om gebruikers van het Doelgroepenvervoer gebruik te leren of te laten maken van het reguliere OV;
- betere informatie over de toegankelijkheid van het OV;
- voorkomen dat de inzet van buurtbussen het onmogelijk maakt om gebruik te maken van het OV;
- waar nodig in het OV beter letten op andere vormen van beperkingen dan motorische, namelijk visuele, auditieve, verstandelijke en psychische beperkingen;
- signaal (geluid) bij haltering door elektrische bussen.
- een eenvoudige manier van betalen om ketenritten (combinatie van OV en Doelgroepenvervoer) te vereenvoudigen;

17.2 Social return

De Concessieverlener investeert in social return omdat dit de kans op werk vergroot voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en tegelijk bijdraagt aan de economie en werkgelegenheid in deze provincie. Social return sluit aan bij de doelstellingen van de Provincie op het gebied van arbeidsmarkt, onderwijs en economie.

Social return wordt als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde toegepast bij aanbestedingen van Diensten boven het Europese drempelbedrag van € 221.000,-.

Voor deze aanbesteding betekent dit dat van Concessiehouder wordt verwacht dat hij een bijdrage levert aan het creëren van kansen op werk voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (kandidaten). Dit kan bijvoorbeeld door kandidaten in dienst te nemen, maar ook door mensen voor te bereiden op duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Te denken valt aan opleidingen, trainingen of stages. Daarnaast behoort sociaal inkopen tot de mogelijkheden.

17.2.1 De social return verplichting

Concessiehouder dient als social return minimaal 2% van de Exploitatiebijdrage (exclusief omzetbelasting) aan te wenden voor social return. De social return waarde is een fictieve waarde en wordt in geld uitgedrukt om de inspanning meetbaar te maken. Deze social return waarde dient aantoonbaar te worden ingezet om kansen te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit kan Concessiehouder doen door mensen uit de doelgroep in dienst te nemen, en door het aanbieden van opleidingen, trainingen of stages. Daarnaast behoren sociaal inkopen en sociale activiteiten tot de mogelijkheden. De social return activiteiten moeten voldoende verband houden met de opdracht. De doelgroep social return bestaat uit iedereen met afstand tot de arbeidsmarkt, mits aantoonbaar (geregistreerd). Kandidaten moeten herleidbaar zijn in het kader van controle.

Concessieverlener hanteert het doelgroepwaardenmodel. Hierin staan de toegestane doelgroepen en is de social return waarde per doelgroep bepaald op basis van de afstand tot de arbeidsmarkt van de kandidaat. Er is rekening gehouden met de inspanning die Concessiehouder moet leveren om de kandidaat naar werk te begeleiden. Incidenteel wordt het doelgroepwaardenmodel door de Provincie herijkt. Indien een toekomstige herijking leidt tot een gewijzigde waardebepaling van doelgroepen (ten opzichte van de huidige waardebepaling), zijn de nieuwe waarden van toepassing voor de berekening van social return. Bijlage B.1.08 bevat het doelgroepwaardemodel.

17.2.2 Verantwoordelijkheid

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

17.2.3 Invulling van de verplichting

- Invulling van de social return verplichting vergt maatwerk en kan passend worden gemaakt op de bedrijfsvoering van Concessiehouder, maar vindt plaats binnen de kaders van de Concessie.
- De social return verplichting dient binnen de initiële looptijd van de Concessie te worden gerealiseerd. Het is de wens van de Concessieverlener om social return

zo doelmatig mogelijk in te zetten gedurende de looptijd van de Concessie. Het is aan Concessiehouder om hier invulling aan te geven.

- Gedurende de looptijd van de Concessie kunnen rapportage- en evaluatiemomenten aanleiding geven tot aanpassing van de wijze van invulling van de social return verplichting in samenspraak met de Concessieverlener.

17.2.4 **Team social return Provincie**

Concessiehouder kan ná gunning gebruik maken van de expertise en het netwerk van de Provincie, team social return, om invulling te geven aan de inzet van social return kandidaten.

17.2.5 **Plan van aanpak social return**

Als onderdeel van de implementatie neemt de social return contactpersoon van Concessiehouder contact op met team social return voor het inplannen van een adviesgesprek. In dit adviesgesprek worden de passende mogelijkheden voor de social return invulling besproken.

Als voorbereiding op het adviesgesprek inventariseert Concessiehouder welke invullingsmogelijkheden en doelgroep (en) bij de bedrijfsvoering passen. Na dit gesprek levert Concessiehouder binnen een afgesproken termijn een plan van aanpak in bij team social return waarin Concessiehouder aangeeft welke social return activiteiten uitgevoerd gaan worden en welke doelgroep(en) word(t)en ingezet. Zie voor meer informatie en het sjabloon voor het plan van aanpak: www.noord-holland.nl/socialreturn. Ná goedkeuring van het plan van aanpak door de Concessieverlener/team social return loopt alle communicatie met betrekking tot social return via team social return: socialreturn@noord-holland.nl.

17.2.6 **Verantwoording social return**

Na akkoord van het plan van aanpak verantwoordt Concessiehouder iedere activiteit in de online monitoringstool WIZZR. In WIZZR draagt Concessiehouder kandidaten voor, legt afspraken vast en vraagt eventuele aanpassingen aan. Concessiehouder bewaart bewijsstukken van kandidaten (bijv. doelgroep verklaring, getekende arbeids- of leerwerk-overeenkomst, registratie erkend opleidingsinstituut). Hier kan op ieder moment naar worden gevraagd. Concessiehouder is verantwoordelijk voor de invulling en verantwoording van de social return verplichting. Team social return monitort de invulling en gaat periodiek in overleg met de Concessiehouder over de voortgang.

17.2.7 **Prestatienorm**

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

18. Overige onderwerpen

18.1 Implementatie

18.1.1 Implementatieplan

Om te borgen dat de Reiziger vanaf de start van de Concessie kan rekenen op een betrouwbare uitvoering van het vervoeraanbod, dient de Concessiehouder bij Inschrijving een Implementatieplan aan te leveren, dat beschrijft hoe hij een vlekkeloze implementatie van de Concessie borgt.

18.1.2 Boete bij slechte implementatie

Indien zich direct na de start van de Concessie ernstige en/of aanhoudende problemen voordoen bij de uitvoering van de Dienstregeling en Concessiehouder zich (naar oordeel van de Concessieverlener) onvoldoende inspant om deze te verminderen, kan de Concessieverlener een Boete opleggen.

18.2 Aanpassing Concessie

De Concessiehouder evalueert zijn prestaties en output jaarlijks en doet jaarlijks voorstellen voor verbetering van zijn aanbod. In dit proces mogen zowel Concessiehouder als de Concessieverlener voorstellen doen om eisen uit het PvE te herzien, indien deze niet meer passen bij de vraag van de Reiziger of bij de gewenste ontwikkeling van het aanbod in de Concessie.

Uitgangspunt hierbij is dat herziening niet leidt tot een wezenlijk betere of slechtere business case voor Concessiehouder. Dit betekent dat:

- Wijzigingen in de eisen en het productaanbod zo veel mogelijk kostenneutraal worden doorgevoerd (niet leidend tot een hogere of lagere Exploitatiebijdrage), waarbij een eventuele lagere benodigde inspanning van Concessiehouder op een bepaald vlak wordt gecompenseerd door een hogere benodigde inspanning op een ander vlak;
- Wanneer dat niet mogelijk is er verrekening plaatsvindt. Hierbij zal een business case worden opgesteld waarbij Concessiehouder middels een 'open boek calculatie' inzicht geeft in de wijziging van kosten en opbrengsten.

De Procedure Aanpassing Concessie die hierbij wordt gevolgd is te vinden in Bijlage B.1-07 van het Concessiebesluit.

18.3 Gegevensbescherming

Indien Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener overtuigend aantoont dat verstrekking van bepaalde gegevens op grond van Algemene Verordening Gegevensbescherming niet is toegestaan, is de Concessiehouder niet gehouden de desbetreffende gegevens aan de Concessieverlener of derden te verstrekken.

Concessiehouder voegt zich naar afspraken die landelijk zijn en worden gemaakt over het leveren van gegevensbestanden en informatie conform (bijzondere) wettelijke bepalingen inzake privacy.

Indien en voor zover gegevensbestanden persoonsgegevens bevatten is het de verantwoordelijkheid van Concessiehouder om ervoor te zorgen dat tijdig alle maatregelen worden genomen die nodig zijn om deze gegevens aan de Concessieverlener en eventuele derden te kunnen verstrekken. Concessiehouder zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens goed te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 van de Algemene

Verordening Gegevensbescherming ("AVG"). De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verder verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. Concessiehouder beschikt hiertoe over en handelt conform normenkader voor informatiebeveiliging. Concessiehouder is aansprakelijk voor alle schade of nadeel, voortvloeiende uit het niet-nakomen van, of in strijd handelen met de bij of krachtens de AVG gegeven voorschriften, onverminderd de aanspraken op grond van wettelijke regels. Concessiehouder is aansprakelijk voor schade of nadeel voor zover ontstaan bij de verwerking van de persoonsgegevens, waaronder alle schade of nadeel voortvloeiende uit de ontstane inbreuken op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen.