



provincie **HOLLAND**  
**ZUID**

## DEFINITIEF PROGRAMMA VAN EISEN

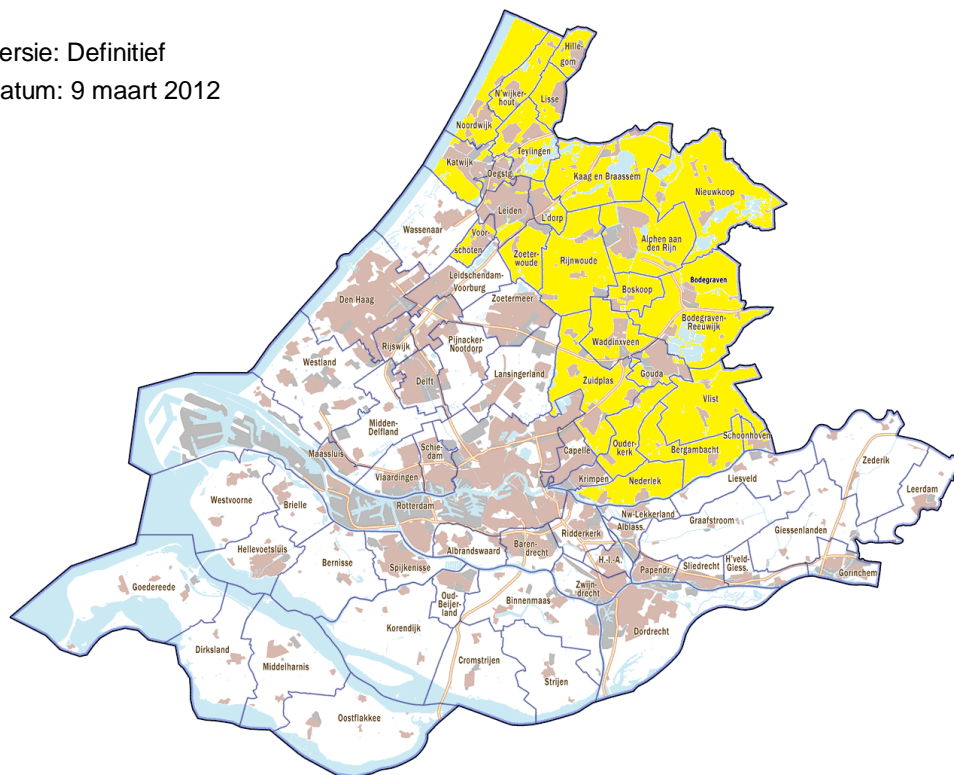
EUROPESE AANBESTEDING  
CONCESSIE OPENBAAR VERVOER OVER DE WEG

ZUID-HOLLAND NOORD 2012

Vastgesteld op 25 oktober 2011

Versie: Definitief

Datum: 9 maart 2012



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>4</b>
1.1	OPENBAAR VERVOERBELEID .....	4
1.2	RIJNGOUWELIJN .....	6
1.3	DOELEN .....	7
1.4	PLAATS EN STATUS.....	7
1.5	NALEVING.....	8
<b>2</b>	<b>ONDERWERP VAN DE CONCESSIE.....</b>	<b>9</b>
2.1	DEFINITIES.....	9
2.2	CONCESSIEDUUR EN -VERLENGING .....	10
2.3	TAAKAFBAKENING.....	11
<b>3</b>	<b>EISEN AAN DE ONTWIKKELOPDRACHT.....</b>	<b>12</b>
3.1	ONTWIKKELOPDRACHT .....	12
3.2	ORGANISATIE ONTWIKKELTEAM .....	13
3.3	OP TE LEVEREN PRODUCTEN EN INFORMATIE .....	14
<b>4</b>	<b>EISEN AAN DE EXPLOITATIE .....</b>	<b>17</b>
4.1	VOORZIENINGENNIVEAU .....	17
4.2	CONCESSIEGRENSOverschrijdingen .....	27
4.3	MATERIEEL .....	28
4.4	PERSONEEL .....	34
4.5	UITVOERINGSKWALITEIT.....	36
4.6	TARIEVEN EN KAARTSOORTEN .....	39
4.7	SOCIALE VEILIGHEID .....	41
4.8	REISINFORMATIE .....	44
4.9	OV-CHIPKAARTSYSTEEM.....	48
4.10	MARKETING EN COMMUNICATIE .....	50
4.11	RELATIE MET REIZIGERS(ORGANISATIES).....	51
4.12	RELATIE MET DE STUURGROEP OPENBAAR VERVOER ZHN .....	53
4.13	RELATIE MET WEGBEHEERDERS EN REGIO'S.....	54
4.14	RELATIE MET OVERIGE PARTIJEN .....	56
4.15	IMPLEMENTATIE.....	57
4.16	OP TE LEVEREN PRODUCTEN EN INFORMATIE.....	58
<b>5</b>	<b>MONITORING EN FINANCIERING .....</b>	<b>60</b>
5.1	ONTWIKKEL- EN EXPLOITATIEBIJDRAGE.....	60
5.2	VERPLICHTINGEN .....	61
5.3	NALEVING.....	62
<b>6</b>	<b>WENSEN VOOR DE EXPLOITATIE .....</b>	<b>65</b>

<b>BIJLAGEN</b>	.....	<b>67</b>
A	BEGRIPPENLIJST .....	67
B	PROVINCIAAL BELEIDSKADER .....	77
C	REGIONAAL BELEIDSKADER .....	81
D	OMSCHRIJVING CONCESSIEGEBIED.....	82
E	CONCESSIEGRENSOVERSCHRIJDENDE VERBINDINGEN.....	83
F	TE GEDOGEN VERBINDINGEN .....	87
G	INFORMATIE VAN DERDEN TEN BEHOEVE VAN INSCHRIJVERS .....	89
H	REGELING BUURTBUSPROJECTEN .....	95
I	DISTRIBUTIENETWERK OV-CHIPKAART .....	96
J	OVERNAMEREGELING PRODUCTIEMIDDELEN .....	97
K	EISEN VOOR OVERLEG MET REIZIGERSOVERLEGGEN .....	100
L	EISEN VOOR KLIMAATREGELING .....	103
M	EISEN VOOR INFORMATIEVOORZIENING .....	104
N	EISEN VOOR ONTSLUITING EN DEKKING .....	108
O	EISEN VOOR DE ONTSLUITING VAN ZORGINSTELLINGEN.....	111
P	EISEN VOOR DE ONTSLUITING VAN BEDRIJVENTERREINEN .....	112
Q	EISEN VOOR KAR .....	113
R	EISEN VOOR STATISCHE REISINFORMATIE .....	115
S	EISEN VOOR RANDSTADNET .....	116
T	EISEN VOOR SERVICE LEVELS DRIS .....	117
U	EISEN VOOR DE OV-CHIPKAART .....	118
V	UITVOERINGSPROGRAMMA SOCIALE VEILIGHEID OPENBAAR VERVOER .....	119
W	SANCTIES .....	120
X	OP TE LEVEREN PRODUCTEN EN INFORMATIE .....	125

# 1 Inleiding

Op 1 januari 2001 zijn de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) en het Besluit personenvervoer 2000 (Bp2000) in werking getreden. Daarin is bepaald dat het regionaal Openbaar Vervoer in concessies moet worden uitgegeven en dat alle concessies moeten zijn gegund na een openbare aanbestedingsprocedure. Een Concessie geeft het recht om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer te verrichten in een bepaald gebied gedurende een bepaald tijdvak. Gedeputeerde Staten hebben in 2000 besloten om het gebied waarvoor zij bevoegd is concessies te verlenen, in drie concessiegebieden te verdelen voor Openbaar Vervoer over de weg. Deze gebieden zijn:

- Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee;
- Drechtsteden/Alblasserwaard/Vijfheerenlanden;
- Duin- en Bollenstreek/Leiden en Rijnstreek/Midden-Holland (DBLRMH)<sup>1</sup>.

Dit Programma van Eisen heeft betrekking op de vigerende concessie voor DBLRMH. De vigerende concessie is in werking getreden op 1 januari 2005 en kent twee percelen: het perceel Duin- en Bollenstreek en Leiden en het perceel Rijnstreek en Midden-Holland. Beide percelen zijn op 30 augustus 2004 aan Connexxion Openbaar Vervoer N.V. verleend tot medio december 2010. Op verzoek van Connexxion Openbaar Vervoer N.V. en na instemming van de Concessieverlener is in 2009 besloten om de vigerende concessie met 2 Jaar te verlengen. Daarmee loopt de vigerende concessie af op 9 december 2012 om 3:00 uur. De Concessie dient dus opnieuw Europees te worden aanbesteed.

In het kader van deze aanbesteding wordt uitgegaan van één perceel Zuid-Holland Noord (ZHN) dat de gebieden Duin- en Bollenstreek, Leiden, Rijnstreek en Midden-Holland omvat. Per 9 december 2012 zal de nieuwe Concessie in werking treden.

De nieuwe Concessie eindigt in beginsel op de wijzigingsdatum van de Dienstregeling van het Hoofdrailnet eind 2020 (zoals nu is voorzien, zal dit zaterdag 12 december 2020 zijn). De Concessieverlener kan besluiten de Concessie te verlengen met een nader door de Concessieverlener te bepalen termijn van ten hoogste twee Jaar (waardoor deze eindigt op de wijzigingsdatum van de Dienstregeling van het Hoofdrailnet eind 2022 (zoals nu is voorzien, zal dit zaterdag 10 december 2022 zijn), doch uiterlijk op 31 december 2022).

## 1.1 Openbaar Vervoerbeleid

Het mobiliteitsbeleid van de Provincie Zuid-Holland is beschreven in het Provinciaal Verkeers- en Vervoersplan (PVVP) uit december 2002 (deel A) en maart 2005 (deel B) (een uittreksel van het provinciale beleid is te vinden in Bijlage B). Hierin worden de ambities en doelstellingen ten aanzien van de ontwikkeling van het openbaar vervoer verwoord. Deze ambities zijn de leidraad voor de ontwikkeling van het openbaar vervoer in Zuid-Holland voor de periode tot en met 2020.

---

<sup>1</sup> Bijlage A bij het Programma van Eisen bevat een begrippenlijst, waarin kernbegrippen (zoals DBLRMH) zijn gedefinieerd.

De Provincie wil een hoogwaardig, samenhangend en kosteneffectief openbaar vervoer ontwikkelen dat de ruimtelijke ontwikkelingen ondersteunt, de bereikbaarheid van stedelijke gebieden in stand houdt dan wel verbetert, de gebruikers een zo goed mogelijke kwaliteit biedt tegen een redelijke prijs en een belangrijke bijdrage levert aan het bereiken van milieudoelstellingen. De Provincie streeft daarbij naar een goed financieel beheer en een goede bestuurlijke samenwerking. De Provincie stelt zich daarbij zakelijk en resultaatgericht op.

De provinciale ambities met betrekking tot het openbaar vervoer zijn verwoord in de nota *Operationalisering Openbaar Vervoer Visie*, door Gedeputeerde Staten vastgesteld op 20 juni 2006. Deze nota werkt een aantal algemene en een aantal specifieke doelen van de Provincie met het openbaar vervoer uit.

Om de maatschappelijke participatie te bevorderen, stelt de Provincie eisen aan de basiskwaliteit van het Openbaar Vervoer. Het is primair aan de Vervoerder om hier invulling aan te geven. De Provincie kiest er dus voor om de ontwikkelfunctie - in lijn met de Wp2000 en vigerend beleid - bij de Vervoerder neer te leggen.

De Vervoerder kan voor de invulling van het Openbaar Vervoer kiezen uit (Vast of Oproepafhankelijk) Lijngebonden Openbaar Vervoer en Buurtbussen. Ter verbetering van de ketenmobiliteit voegt de Provincie het Deur-Halte Vervoer toe aan de Concessie. In de paragraaf 'vervoerkundige eisen' wordt nader ingegaan op de basis ontsluitingseisen zoals verwoord in bovengenoemde nota.

De Provincie kiest ervoor de Vervoerder volledig opbrengstverantwoordelijk te maken. Dit is in lijn met de keuze om de ontwikkelfunctie bij de Vervoerder neer te leggen. De Vervoerder dient daarom tariefvoorstellen in binnen door de Provincie vastgestelde tariefkaders. De Provincie stelt de Tarieven vast.

De doelen conform de nota *Operationalisering Openbaar Vervoer Visie* zijn:

1. Verbeteren van:
  - a. De vervoer kwaliteit en samenhang met het openbaar vervoer voor de reizigers;
  - b. De kostendekkingsgraad van het openbaar vervoer;
  - c. De sociale veiligheid in het openbaar vervoer;
  - d. De toegankelijkheid van het openbaar vervoer;
  - e. De leefbaarheid en verkeersveiligheid.
2. Optimaliseren van:
  - a. Aansluiting op onder andere het RandstadNet en StedenbaanPlus om samenhang in het stelsel te bevorderen;
  - b. Efficiënte inzet van de exploitatiebijdrage en bevorderen van de invulling van openbaar vervoerdiensten op basis van wensen van gebruikers.
3. Garanderen van:
  - a. Een goede bereikbaarheid van stedelijke gebieden als alternatief voor de auto op voornamelijk filegevoelige relaties;
  - b. Een minimum niveau aan bereikbaarheid om daarmee maatschappelijke participatie en ontplooiing te stimuleren;

- c. Zoveel mogelijk lijngebonden openbaar vervoer.
4. Stimuleren van spreiding van de vraag naar openbaar vervoer over de dag en het bevorderen van multimodaal vervoer;
5. Versterken van de ruimtelijke economische structuur;
6. Zorg dragen voor een voor de reizigers rechtvaardig tariefniveau.

De regio Holland Rijnland heeft tevens een eigen OV-visie opgesteld (zie Bijlage C). Deze OV-visie is door de regio opgesteld om een beeld te schetsen van de gewenste ontwikkelingen op het gebied van het Openbaar Vervoer met als uiteindelijk doel het verbeteren van de bereikbaarheid van dit deel van de Randstad. De OV-visie dient tevens als input van de regio voor het opstellen van StedenbaanPlus. Bij strijdigheid van de uitgangspunten van de regio prevaleren de uitgangspunten van de Provincie, zoals deze zijn opgenomen in de door Gedeputeerde Staten in 2006 vastgestelde *Nota Operationalisering Openbaar Vervoer Visie*, tenzij anders wordt aangegeven.

De regio Midden-Holland heeft nog geen eigen OV-visie opgesteld. Zodra deze OV-visie gereed is, wordt deze betrokken bij de verdere ontwikkeling van het netwerk van buslijnen.

## 1.2 RijnGouwelijk

Het nieuwe Hoofdlijnenakkoord 2011-2015 Zuid-Holland Verbindt en Geeft Ruimte van de Provincie stelt ten aanzien van de RijnGouwelijk het volgende.

*De Provincie kiest voor de aanleg van de RijnGouwelijk en de Rijnlandroute. Gezien de financiële risico's en alle wensen voor een veilige en goede inpassing is een algemene heroverweging binnen en tussen de beide projecten noodzakelijk. Voor de RijnGouwelijk houdt de Provincie vast aan een hoogwaardige OV-verbinding van Gouda tot de kust. Voor het oostelijk deel van het traject kiest de Provincie voor een verbeterde verbinding via bestaand spoor. Het westelijk deel vanaf Leiden Centraal Station wil de Provincie realiseren via een vertrammbare busbaan. Op basis van deze uitgangspunten wil de Provincie met alle partijen waarmee zij bestuursovereenkomsten is aangegaan in overleg treden.*

Er heeft tot op heden geen besluitvorming plaatsgevonden over een andere wijze van realiseren van de RijnGouwelijk dan in de bestuursovereenkomsten *RijnGouwelijk* is opgenomen.

Als de RijnGouwelijk of hoe dan ook genaamd in de vorm zoals opgenomen in de bestuursovereenkomsten *RijnGouwelijk* of in een andere vorm wordt gerealiseerd zal er op een aantal vervoerrelaties een verschuiving plaatsvinden. Dit betekent een verminderde vraag naar busvervoer op bepaalde corridors. Het uitgangspunt hierbij is dat het niet is toegestaan om met het busvervoer te concurreren met het hoogwaardig openbaar vervoer dat deel uitmaakt van de RijnGouwelijk of hoe dan ook genaamd. Dit naar het oordeel van de Concessieverlener. Het busaanbod kan daarom op die corridors verminderen. In artikel 4.1.8 wordt de omgang met deze ontwikkeling nader verwoord.

### 1.3 Doelen

In de nota van uitgangspunten voor de aanbesteding van de Concessie heeft de Provincie Zuid-Holland een aantal algemene doelen geformuleerd voor de Concessie. De Provincie heeft deze algemene doelen vertaald naar een aantal specifiekere doelen voor deze aanbesteding. Met de aanbesteding beoogt de Provincie een Concessiehouder te vinden die de volgende doelen zoveel als mogelijk realiseert:

1. Het bereiken dat het huidige voorzieningenniveau (zowel kwantitatief als kwalitatief) minimaal gehandhaafd blijft, en indien mogelijk zelfs wordt verhoogd<sup>2</sup>.
2. Het continu afstemmen door de Concessiehouder van het OV-product op de vraag van (potentiële) Reizigers.
3. Het bereiken van reizigersgroei en een hogere klanttevredenheid.
4. Het bevorderen van ketenmobiliteit door een kwalitatief goede overstap te bieden van Bus op andere vervoersmodaliteiten.
5. Het ontsluiten van alle Kernen in het bedieningsgebied, met oplossingen op maat voor de kleinste Kernen.
6. Het voorkomen van het knippen van concessiegrensoverschrijdende Lijnen.
7. Het bijdragen aan de economische structuurversterking van de regio, onder andere door het verminderen van congestie en het ontsluiten van bedrijventerreinen.
8. Het realiseren van verdere verduurzaming van het Openbaar Vervoer.
9. Het vergroten en effectueren van de betrokkenheid van de Regio's en de Reiziger(s) in het Concessiegebied bij het doorontwikkelen van de Concessie gedurende de concessieduur.
10. Het profileren van de Provincie Zuid-Holland op gebied van samenwerking met de Concessiehouder en Regio's en het verbeteren van de zichtbaarheid van de Provincie (al dan niet in combinatie met andere autoriteiten) als opdrachtgever van het Openbaar Vervoer.

### 1.4 Plaats en status

Het Programma van Eisen vertaalt het provinciale en regionale beleid in voorschriften die aan de Concessie verbonden zijn. Het Programma van Eisen beschrijft de eisen waar de Concessiehouder en het door hem uit te voeren Openbaar Vervoer aan moeten voldoen en vormt onderdeel van het Bestek.

Het opstellen van het Programma van Eisen is de wettelijke taak van de concessieverlenende overheid in het kader van een aanbesteding conform de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000). Bij de totstandkoming van het Programma van Eisen hebben diverse belanghebbende partijen een adviserende rol:

- Het concept Programma van Eisen dat op basis van de nota van uitgangspunten is opgesteld, is ter advisering aan de door de Provincie aangewezen Reizigersoverleggen Reizigersadviesraad Openbaar Vervoer Holland-Rijnland (ROVH) en Reizigers Overleg Midden Holland (ROM) voorgelegd en met de Reizigersoverleggen besproken;
- De Wegbeheerders binnen het Concessiegebied (gemeenten, Rijkswaterstaat en de Dienst Beheer Infrastructuur van de Provincie) en Wegbeheerders op het grondgebied van aangrenzende opdrachtgevers waar mogelijk concessiegrensoverschrijdende verbindingen

---

<sup>2</sup> Met het huidige voorzieningenniveau wordt het voorzieningenniveau bedoeld, zoals dat door de huidige concessiehouder wordt aangeboden aan het einde van het dienstregelingjaar 2012.

vanuit de Concessie plaatsvinden, zijn gevraagd advies uit te brengen over het concept Programma van Eisen, alsmede (mits relevant) gegevens te verstrekken die voor Inschrijvers van belang kunnen zijn voor het opstellen van hun aanbidding. De door hen verstrekte informatie is opgenomen in Bijlage G.

De belanghebbende partijen zijn zo spoedig mogelijk in kennis gesteld van de wijze waarop aan de uitgebrachte adviezen gevolg wordt gegeven.

## **1.5 Naleving**

De Concessieverlener zal vanaf het moment van verlening van de Concessie de implementatie van de Concessie nauwlettend monitoren, zoals nader wordt beschreven in onder andere hoofdstuk 5. Vanaf de start van de exploitatie zal de Concessieverlener de ontwikkelingen rond het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied nauwlettend monitoren. Doel van het monitoren is na te gaan in hoeverre gemaakte afspraken ten aanzien van de door de Concessiehouder te leveren prestaties worden nagekomen. Bij deze afspraken gaat het enerzijds om de eisen die in dit Programma van Eisen zijn vastgelegd en anderzijds om toezeggingen in de Inschrijving van de Concessiehouder en eventuele nadere afspraken die tijdens de implementatie of concessieduur worden gemaakt.

Bij de beoordeling of afspraken worden nagekomen zal de Concessieverlener zich baseren op door de Concessiehouder aan te leveren informatie, alsmede op eigen waarnemingen en/of waarnemingen van andere partijen, zoals Reizigers, de Reizigersoverleggen, Wegbeheerders en concessieverleners in aangrenzende concessiegebieden. Wanneer onverhoopt mocht blijken dat de Concessiehouder één of meerdere afspraken niet nakomt, dan zal de Concessieverlener zich genoodzaakt zien passende maatregelen te treffen.



## 2 Onderwerp van de Concessie

### 2.1 Definities

#### Artikel 2.1.1 Definities

1. In dit Programma van Eisen hebben gedefinieerde begrippen de betekenis die daaraan in Bijlage A worden toegekend. Gedefinieerde begrippen worden met een hoofdletter geschreven.
2. Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, zal in het Programma van Eisen:
  - a. het aanhalen van een tijdsperiode doelen op een aaneengesloten periode;
  - b. het gebruik van de woorden "inclusief", "mede begrepen", "waaronder", "zoals", "omvattende", "bijvoorbeeld", "onder andere" en "met inbegrip van" betekenen "met inbegrip van, maar niet beperkt tot";
  - c. het gebruik van "een bepaald aantal minuten", "een bepaald aantal uren" en een "bepaald aantal dagen" doelen op respectievelijk "een bepaald aantal minuten en 0 seconden", "een bepaald aantal uren, 0 minuten en 0 seconden" en "een bepaald aantal (werk)dagen, 0 uren, 0 minuten en 0 seconden" (met 2 minuten worden bijvoorbeeld exact 120 seconden bedoeld en met 2 uren worden 7.200 seconden bedoeld);

#### Artikel 2.1.2 Definitie van de Concessie

1. De Concessie betreft het exclusieve recht om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer per Bus en per Auto te verrichten in het Concessiegebied. Dit recht omvat niet:
  - a. Openbaar Vervoer per tram, metro en/of trein;
  - b. Personenvervoer over water;
  - c. Openbaar Vervoer per Auto en/of Bus dat dient als tijdelijke vervanging van de onder sub a en sub b genoemde vormen van Openbaar Vervoer;
  - d. Openbaar Vervoer dat niet halteert in het Concessiegebied;
  - e. Openbaar Vervoer op de verbindingen en Haltes die zijn vermeld in Bijlage F dat door (andere) vervoerders in opdracht van (andere) concessieverleners wordt uitgevoerd in het Concessiegebied en dat door de Concessiehouder moet worden gedoogd;
  - f. Openbaar Vervoer verricht door aanbieders van bestaand of nog op te zetten Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV) als bedoeld in artikel 6 van het Bp2000;
  - g. Openbaar Vervoer verricht door een ander dan de Concessiehouder, indien dit Openbaar Vervoer betreft tussen het Concessiegebied en een concessiegebied van een niet aangrenzende concessie;
  - h. Door Derden verricht Evenementen- en P+R-vervoer;
  - i. Openbaar Vervoer ten aanzien waarvan de Concessieverlener en Concessiehouder overeenkomen dat dit binnen het Concessiegebied door een Derde kan worden uitgevoerd; en/of
  - j. Openbaar Vervoer dat de Concessieverlener wegens dwingende bepalingen van wet- of regelgeving in het Concessiegebied dient toe te staan.
2. Het Concessiegebied bestaat uit het grondgebied van de in Bijlage D vermelde gemeenten, een en ander op basis van de gemeentegrenzen zoals deze golden op 1 januari 2011.

3. De Concessiehouder is gerechtigd om - in het kader van de uitvoering van de Concessie - Openbaar Vervoer per Bus en/of Auto uit te voeren buiten de grenzen van het Concessiegebied, doch slechts op de in Bijlage E vermelde concessiegrensoverschrijdende verbindingen van en naar aangrenzende concessiegebieden, dan wel indien de Concessieverlener daarmee schriftelijk heeft ingestemd.
4. De Concessiehouder is gerechtigd om Openbaar Vervoer per Bus en/of Auto in de nacht uit te voeren in het Concessiegebied.
5. De in leden 1e en 1f bedoelde gedoogplicht omvat mede dat de routes en/of de omvang van het te gedogen Openbaar Vervoer kunnen wijzigen. Dit betekent dat de Concessieverlener gedurende de Concessie bijvoorbeeld de te rijden routes, aantallen Lijnen, frequenties, bedieningstijden en lijnummers van het te gedogen vervoer kan wijzigen, ook wanneer dit leidt tot een aanpassing van het overzicht van de routes of Haltes zoals opgenomen in Bijlage F.
6. De Concessiehouder stelt zich constructief op wat betreft wijzigingen in het te gedogen Openbaar Vervoer binnen het Concessiegebied.

## **2.2 Concessieduur en -verlenging**

### **Artikel 2.2.1 Start en einde van de Concessie**

1. De Concessie treedt in werking op zondag 9 december 2012 bij aanvang van de dienst en eindigt van rechtswege op de wijzigingsdatum van de Dienstregeling van het Hoofdrailnet eind 2020 (zoals nu is voorzien, zal dit zaterdag 12 december 2020 zijn), doch uiterlijk op 31 december 2020.
2. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor - overeenkomstig het bepaalde in artikel 2.2.2 - de duur van de Concessie eenzijdig met maximaal 2 Jaar en 19 dagen te verlengen tot uiterlijk de wijzigingsdatum van de Dienstregeling van het Hoofdrailnet eind 2022 (zoals nu is voorzien, zal dit zaterdag 10 december 2022 zijn), doch uiterlijk op 31 december 2022.
3. Onverminderd de verplichtingen die tijdens de duur van de Concessie uit de Concessie voortvloeien, voldoet de Concessiehouder binnen 6 maanden na beëindiging van de Concessie aan alle uit de Concessie voortvloeiende verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om door te lopen na beëindiging van de Concessie.

### **Artikel 2.2.2 Verlenging van de Concessie**

1. De Concessieverlener kan, na overleg met de Concessiehouder, zelfstandig of op verzoek van de Concessiehouder besluiten de duur van de Concessie met maximaal 2 Jaar en 19 kalenderdagen te verlengen indien naar het oordeel van de Concessieverlener aan alle hierna volgende criteria is voldaan:
  - a. De dan vigerende wet- en regelgeving maakt een concessieduur langer dan 8 Jaar mogelijk;
  - b. De Concessiehouder is zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Concessie naar het oordeel van de Concessieverlener structureel in voldoende mate nagekomen en de verwachting is dat de Concessiehouder dit zal blijven doen;
  - c. De Concessiehouder heeft Standaardformulier V van het Bestek volledig en naar waarheid ingevuld voor Dienstregelingjaren 2021 en 2022 (prijsspeil 2020 of 2021)

conform het gestelde in paragraaf 5.7 van het Bestek en het ingevulde  
Standaardformulier is goedgekeurd door de Concessieverlener.

De Concessieverlener is - ook al is aan bovenstaande criteria voldaan - nooit verplicht om te besluiten dat de Concessie wordt verlengd.

2. In geval van verlenging van de Concessie blijven de bepalingen van de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen en de Inschrijving van de Concessiehouder onverminderd van kracht, derhalve onder gelijklopende voorwaarden. De Concessieverlener en Concessiehouder kunnen echter overeenkomen dat de financiële voorwaarden van de Concessie ten gunste van de Concessieverlener worden gewijzigd (bijvoorbeeld omdat bepaalde kosten in de oorspronkelijke concessieduur van 8 Jaar zijn afgeschreven). De Concessieverlener kan het al dan niet verlengen van de concessieduur afhankelijk maken van het al dan niet instemmen door de Concessiehouder met een wijziging van de financiële voorwaarden.
3. Een verlenging van de concessieduur op grond van dit artikel laat onverlet de bevoegdheid van de Concessieverlener om conform artikel 47 Bp2000 het tijdvak waarvoor de Concessie is verleend eenmaal, onder gelijklopende voorwaarden, voor een periode van ten hoogste 12 maanden te verlengen, indien aanbesteding van een concessie voor een aansluitend tijdvak niet heeft geleid tot een concessieverlening.
4. Als de Concessieverlener heeft besloten tot verlenging van de Concessie, is de Concessiehouder verplicht daaraan uitvoering te geven.

## **2.3 Taakafbakening**

### **Artikel 2.3.1 Taakafbakening in de Concessie**

De taken van de Concessiehouder bestaan in ieder geval uit:

1. Het verzorgen of laten verzorgen van Openbaar Vervoerdiensten die voldoen aan de eisen die in de Concessiebeschikking, het Bestek en het Programma van Eisen zijn geformuleerd, inclusief alle taken, werkzaamheden, verplichtingen en financiële verplichtingen die noodzakelijk zijn om deze vervoerdiensten aan te kunnen bieden.
2. Het planmatig verzorgen van de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer op zodanige wijze dat het aanbod aan Openbaar Vervoerdiensten voortdurend, zowel kwalitatief als kwantitatief, is afgestemd op de vraag vanuit de markt, waarbij de Concessiehouder prioriteit geeft aan een betere verbindingsgraad boven een betere ontsluitingsgraad. Onder een betere verbindingsgraad wordt verstaan de mate waarin er sprake is van een netwerk van snelle verbindende Lijnen. Onder een betere ontsluitingsgraad wordt verstaan de mate waarin er sprake is van een aansluitend stelsel van ontsluitende Lijnen.
3. Het (laten) ontwikkelen en uitvoeren van maatregelen ter vergroting van het aantal Reizigers en ter verbetering van het imago van het Openbaar Vervoer.
4. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van de Concessieverlener bij de ontwikkeling en/of uitvoering van het openbaar vervoerbeleid.
5. Alle overige voorkomende werkzaamheden die direct of indirect behoren of kunnen behoren tot de taken van een openbaar vervoerbedrijf dat zich als ondernemer in de markt gedraagt.

## 3 Eisen aan de Ontwikkelopdracht

### 3.1 Ontwikkelopdracht

#### Artikel 3.1.1 Plaats Ontwikkelopdracht

De Concessiehouder draagt zorg voor de uitvoering van de Ontwikkelopdracht.

#### Artikel 3.1.2 Inhoud Ontwikkelopdracht

1. De Ontwikkelopdracht omvat alle elementen die ten behoeve van het Openbaar Vervoer, zoals dat in de praktijk zichtbaar wordt, ontwikkeling behoeven. De Ontwikkelopdracht omvat ten minste de volgende taken:
  - a. Het concretiseren van de in de Inschrijving beschreven visie op de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer gedurende de concessieduur.
  - b. Het planmatig ontwikkelen van een samenhangend openbaar vervoernetwerk (lijnvoering, Dienstregeling, rijtijden, vertrektijden en Aansluitingen) op basis van een analyse van de relatie tussen de (potentiële) vraag naar Openbaar Vervoer en het aanbod van Openbaar Vervoer.
  - c. Het planmatig ontwikkelen en implementeren van fysieke en dienstverlenende Aansluitingen tussen de diverse vervoerdiensten, zowel binnen het eigen netwerk van de Concessiehouder als van en naar andere vervoerdiensten.
  - d. Het al dan niet in samenwerking met andere partijen planmatig ontwikkelen, implementeren en uitvoeren van acties, onder andere op het gebied van marketing & communicatie en vervoermanagement, waarmee een toename van het aantal Reizigers en/of opbrengsten dan wel een andere bijdrage aan de doelstellingen van de aanbesteding wordt beoogd.
  - e. Het planmatig ontwikkelen en implementeren van op de behoeften van Reizigers gebaseerde informatievoorziening, zowel voorafgaand aan als tijdens de reis.
  - f. Het planmatig ontwikkelen en implementeren van lokale en regionale Tarieven die bijdragen aan het benutten van de door de Concessiehouder geïdentificeerde marktkansen, met dien verstande dat de uiteindelijke vaststelling van de Tarieven een taak is van de Concessieverlener.
  - g. Het planmatig ontwikkelen en implementeren van maatregelen ter waarborging en verbetering van de sociale veiligheid.
  - h. Het planmatig verbeteren van de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer op een zodanige wijze dat de doelgroepen voor wie de toegankelijkheid wordt verbeterd hier maximaal van profiteren.
  - i. Het planmatig ontwikkelen en implementeren van verdere verduurzaming van het Openbaar Vervoer.
  - j. Het actief betrekken van en overleggen met Reizigers, gemeenten, overige Wegbeheerders, de Reizigersoverleggen en overige belanghebbende partijen over onder andere de ontwikkeling en uitvoering van het Openbaar Vervoer in kwantitatieve en kwalitatieve zin.

2. De Ontwikkelopdracht van de Concessiehouder doet geen afbreuk aan de eisen die elders in dit Programma van Eisen zijn gesteld. De Ontwikkelopdracht dient derhalve te worden uitgevoerd binnen de in dit Programma van Eisen uiteengezette kaders.

#### **Artikel 3.1.3 Kaders Ontwikkelopdracht**

Het vigerende provinciaal verkeer- en vervoerbeleid en de (nog te ontwikkelen) OV-visie van de regio's Holland Rijnland en Midden-Holland (de Regio's) en de daarin verwoorde doelstellingen en streefbeelden vormen gedurende de concessieduur de leidraad voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder richt zich bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer in het bijzonder op het leveren van een bijdrage aan de in paragraaf 1.3 benoemde doelen.

### **3.2 Organisatie ontwikkelteam**

#### **Artikel 3.2.1 Organisatie ontwikkelteam in het kader van de Ontwikkelopdracht**

1. De Concessiehouder stelt ten minste 3 vaste personen beschikbaar die als aanspreekpunt fungeren voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer in het gebied (bijvoorbeeld concessie managers en/of accountmanagers).
2. De personen zoals bedoeld in lid 1 zijn samen voor ten minste 3 fte - uitgaande van een werkweek van 36 uur - beschikbaar voor de uitvoering van door de Concessieverlener of -houder geïnitieerde projecten die een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer binnen dit Concessiegebied. Tevens is ten minste 1 van deze personen verantwoordelijk voor het zorg dragen van de secretariële ondersteuning van het ontwikkelteam.
3. De personen zoals bedoeld in lid 1, met uitzondering van personen die louter secretariële ondersteuning bieden (gezamenlijk maximaal 1 fte), moeten aan de volgende eisen voldoen en/of competenties hebben:
  - a. Hij/zij is HBO- of WO-opgeleid;
  - b. Hij/zij heeft ervaring met de ontwikkeling en/of marketing van openbaar vervoer;
  - c. Hij/zij heeft visie op de ontwikkeling en/of marketing van openbaar vervoer;
  - d. Hij/zij heeft kennis van kosten- en opbrengststructuren en tarieven in het openbaar vervoer;
  - e. Hij/zij heeft lokale kennis van zaken;
  - f. Hij/zij beheerst de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk, ten minste op taalniveau C1.
4. Ten minste 2 personen zoals bedoeld in lid 1 moeten over voldoende mandaat beschikken om te kunnen beslissen over wijzigingen in lijnennet en Dienstregeling en over de inzet van het marketingbudget dat conform het Bestek deel uitmaakt van de Inschrijving van de Concessiehouder.
5. De Concessiehouder zorgt dat bij elke vergadering van het ontwikkelteam ten minste 1 van de personen zoals bedoeld in leden 3 en 4 aanwezig is. Daarbuiten zetten zij zich ook proactief in voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied, bijvoorbeeld bij de uitwerking van business cases voor concrete maatregelen.
6. Gezamenlijk beschikken de personen zoals bedoeld in lid 1 in ieder geval over expertise en kennis met betrekking:
  - a. Vervoerkunde;

- b. Marketing;
  - c. Sociale veiligheid in het openbaar vervoer;
  - d. Infrastructuur voor openbaar vervoer;
  - e. Innovatie van openbaar vervoer.
7. Ten minste 2 personen zoals bedoeld in lid 1 houden elk voor ten minste 2,5 dag per week kantoor op een met Openbaar Vervoer goed bereikbare locatie in het Concessiegebied. Op voornoemde locatie wordt iedere Werkdag kantoor gehouden door ten minste 1 van de in lid 1 bedoelde personen.
  8. De namen en curricula vitae van de personen zoals bedoeld in lid 1 worden vóórdat zij in het ontwikkelteam worden opgenomen altijd met de Concessieverlener gedeeld. Indien de Concessieverlener zwaarwegende redenen heeft te twifelen aan de kwaliteiten van een voorgedragen persoon, zal de Concessieverlener een nader beoordelingsgesprek aangaan met de betreffende persoon. De Concessieverlener heeft het recht om op basis van dit gesprek de persoon af te wijzen. De Concessiehouder dient in een dergelijk geval zorg te dragen voor een geschikte vervanger.

### 3.3 Op te leveren producten en informatie

#### **Artikel 3.3.1 Op te leveren producten en informatie in het kader van de Ontwikkelopdracht**

De Concessiehouder legt periodiek een aantal producten aan de Concessieverlener voor ter verantwoording van het uitvoeren van de Ontwikkelopdracht. De producten betreffen (zie voor een overzicht inclusief aanlevermomenten Bijlage X):

1. *Inventarisatie van wensen van (potentiële) klantengroepen*  
De Concessiehouder voert uiterlijk in het derde kwartaal van 2013 en daarna na elke 2 Jaar uiterlijk in dezelfde periode een representatief onderzoek uit naar de wensen van (potentiële) klantengroepen ten aanzien van het aanbod en de kwaliteit van het Openbaar Vervoer in de Concessie (inclusief aanvullende diensten) c.q. laat dit onderzoek in zijn opdracht door Derden uitvoeren. Dit onderzoek resulteert in een overzicht van kansen (ten minste onderscheiden naar bestaande en nieuwe verbindingen en diensten) en bedreigingen. De Concessiehouder stelt binnen een kwartaal na afronding van het onderzoek een rapport hierover ter beoordeling van inhoud en kwaliteit aan de Concessieverlener ter beschikking. De Concessiehouder verwerkt adviezen van de Concessieverlener in het rapport.
2. *Analyse van het aanbod van Openbaar Vervoer*  
Uiterlijk in het vierde kwartaal van 2013 en daarna na elke 2 Jaar uiterlijk in dezelfde periode voert de Concessiehouder een analyse van het lijnennet uit, waarbij het op dat moment bestaande aanbod van Openbaar Vervoer en de kwaliteit daarvan op lijnniveau wordt vergeleken met de (potentiële) vraag van Reizigers in de komende 2 tot 6 Jaar. Tevens voert de Concessiehouder een analyse uit van de herkomst en bestemming van Reizigers en gebruikt hij (bestaande) onderzoeken naar bestaande vervoerstromen die per auto worden afgelegd. De analyses resulteren in een overzicht van kansen (ten minste onderscheiden naar bestaande en nieuwe verbindingen) en bedreigingen. De Concessiehouder stelt binnen een kwartaal na afronding van de analyse de resultaten van de analyse ter beoordeling van inhoud en kwaliteit aan de Concessieverlener ter beschikking. De Concessiehouder verwerkt adviezen van de Concessieverlener in de analyses.

3. *Marketing- en communicatieplan*

Uiterlijk in het eerste kwartaal van 2013 en daarna na elk Jaar uiterlijk in dezelfde periode legt de Concessiehouder een marketing- en communicatieplan voor het volgende Dienstregelingjaar ter goedkeuring aan de stuurgroep Openbaar Vervoer ZHN voor (zie ook artikel 4.12.1). Het marketing- en communicatieplan omvat in ieder geval de volgende onderdelen:

- a. Weergave en analyse van de resultaten die in de tussenliggende periode met de marketing- en communicatieactiviteiten zijn bereikt op basis van de effectmeting zoals bedoeld in lid 6; dit in relatie tot de verwachtingen (prognose) op voorhand.
- b. Aanpassing van doelstellingen, motivatie van keuzes en inschatting van verwachte effecten op het aantal Reizigers (in totaal en per deelmarkt), de opbrengsten en provinciale beleidsdoelstellingen. Tevens geeft de Concessiehouder aan op welke wijze hij invulling geeft aan diens Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.
- c. Concrete marketingactiviteiten die de Concessiehouder in het volgende Dienstregelingjaar gaat houden, inclusief planning, kosten en verwachte resultaten per actie en een verantwoording hoe de acties zich verhouden tot de concessievoorschriften en de in paragraaf 1.3 benoemde doelen.
- d. Concrete communicatieactiviteiten die de Concessiehouder in het volgende Dienstregelingjaar gaat uitvoeren, inclusief fasering, kosten en verwachte resultaten per activiteit en een verantwoording hoe de activiteiten zich verhouden tot de concessievoorschriften en de in paragraaf 1.3 benoemde doelen.
- e. Eventuele voorstellen voor tariefaanpassingen, inclusief een inschatting van de verwachte resultaten en een verantwoording hoe de aanpassingen passen binnen het op dat moment geldende tarievenbeleid van de Concessieverlener.
- f. Wijze van monitoring van de verwachte effecten.

4. *Analyse van de rijtijden*

Uiterlijk in het tweede kwartaal van 2013 en daarna na elke 2 Jaar uiterlijk in dezelfde periode stelt de Concessiehouder een analyse op, waarin de in de Dienstregeling opgenomen rijtijden worden vergeleken met de werkelijke rijtijden, zoals die door het voertuigvolgsysteem worden opgeleverd. In de analyse worden de gevolgen voor de kwaliteit van het OV-netwerk uitgewerkt, alsmede een gemotiveerd voorstel om de kwaliteit van het netwerk te handhaven en waar mogelijk te verbeteren, waaronder de zekerheid van bestaande en gewenste Aansluitingen. Dit voorstel kan onder andere bestaan uit de aanpassing van routes en voorstellen voor de aanpassing van Infrastructuur. De Concessiehouder stelt binnen een kwartaal na afronding van de analyse de resultaten van de analyse ter beoordeling van inhoud en kwaliteit aan de Concessieverlener ter beschikking. De Concessiehouder verwerkt adviezen van de Concessieverlener in de analyses.

5. *Vervoerplan*

Uiterlijk in het eerste kwartaal van 2014 en daarna na elke 2 Jaar uiterlijk in dezelfde periode legt de Concessiehouder een vervoerplan voor de volgende 2 Dienstregelingjaren ter goedkeuring aan de stuurgroep Openbaar Vervoer ZHN voor (zie ook artikel 4.12.1), waarin uitgaande van de onder lid 1. genoemde reizigerswensen, onder lid 2. genoemde analyse van het aanbod van Openbaar Vervoer, onder lid 3. genoemde marketing- en communicatieplan, onder lid 4. genoemde analyse van rijtijden en rekening houdend met de provinciale beleidsdoelen, de ontwikkelingsmogelijkheden van het Openbaar Vervoer

behorend tot de Concessie voor de resterende concessieduur wordt beschreven. Het vervoerplan bevat een gemotiveerd voorstel voor aanpassingen van lijnvoeringen (routes en Haltes), vertrek- en aankomsttijden, rijtijden, frequenties, Aansluitingen, Infrastructuur (in overleg met de betreffende Wegbeheerder(s)) en andere aspecten van het aanbod van Openbaar Vervoer. Het vervoerplan vermeldt tevens de verwachte bijdrage van deze aanpassingen aan de in artikel 3.1.3 genoemde doelstellingen.

6. *Evaluatie/effectmeting*

Uiterlijk in het tweede kwartaal van 2015, 2017, 2019, 2020 (indien de Concessie niet wordt verlengd), 2021 (indien de looptijd van de Concessie wordt verlengd) en 2022 (indien de looptijd van de Concessie wordt verlengd) voert de Concessiehouder een evaluatie/effectmeting uit van het marketing- en communicatieplan en het vervoerplan die op dat moment in werking zijn. De Concessiehouder stelt binnen een kwartaal na afronding van de evaluatie/effectmeting de resultaten van de evaluatie/effectmeting in de vorm van een rapport ter beoordeling van inhoud en kwaliteit aan de Concessieverlener ter beschikking. De Concessiehouder verwerkt adviezen van de Concessieverlener in het rapport.

7. *Relatie met belanghebbende partijen*

(Delen van) de voorstellen van de Concessiehouder voor het doorvoeren van verbeteringen in het Openbaar Vervoer kunnen afhankelijk zijn van overige belanghebbende partijen. De Concessiehouder geeft hiertoe uiterlijk voor het eerst in het eerste kwartaal van 2014 en daarna na elke 2 Jaar uiterlijk in dezelfde periode aan wat hij verwacht van de Concessieverlener en overige belanghebbende partijen in de komende periode. Tevens geeft hij aan wat hij gaat doen om belanghebbende partijen te overtuigen, mits van toepassing, van zijn voorstellen.



## 4 Eisen aan de exploitatie

### 4.1 Voorzieningenniveau

#### Artikel 4.1.1 Algemene uitgangspunten Openbaar Vervoer

1. Alle door de Concessiehouder aangeboden Lijnen en Ritten zijn, met inachtneming van de overige concessievoorschriften, afgestemd op de vraag naar Openbaar Vervoer. Om na te kunnen gaan of aan deze eis wordt voldaan, levert de Concessiehouder een onderbouwing voor (wijzigingen in) de plaatsen en tijden waarop Openbaar Vervoer wordt aangeboden. De Concessiehouder gaat daarbij in ieder geval in op:
  - a. Het bedienen van specifieke deelmarkten (zoals scholieren, forensen, recreatie, bedrijventerreinen, ouderen) door middel van een op maat toegesneden aanbod van Openbaar Vervoer;
  - b. De wijze waarop aan de hogere vervoervraag gedurende de Spits tegemoet wordt gekomen, gedurende de winter op Lijnen waarvan veel Reizigers gebruik maken en (gedurende de zomer) op Lijnen naar attracties (zoals het strand) of Evenementen (zoals het Bloemencorso, Gouda bij Kaarslicht en de 3 Oktober Feesten) voor toeristisch vervoer;
  - c. De criteria die ten grondslag liggen aan de eventuele keuze voor de inzet van Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer.
2. Het openbaar vervoernetwerk bestaat uit een samenhangend netwerk van snelle verbindende Lijnen die in een vast patroon belangrijke plaatsen en overstappunten met elkaar verbinden. De Dienstregeling van deze Lijnen is zodanig opgezet dat:
  - a. Op stations Aansluiting wordt geboden naar en van de voor Reizigers belangrijkste treindiensten;
  - b. Op openbaar vervoerknooppunten Aansluiting wordt geboden naar en van andere verbindende Lijnen;
  - c. Op openbaar vervoerknooppunten of andere, als zodanig aangemerkte overstaphaltes, Aansluiting wordt geboden op ontsluitende, eventueel oproepafhankelijke, Lijnen en eventueel Deur-Halte Vervoer.
3. In het kader van de ketenmobiliteit zijn in ieder geval het openbaar vervoerknooppunt transferium 't Schouw/A44, eventuele nog aan te leggen transferia, alsmede alle (nog aan te leggen) trein- en busstations binnen het Concessiegebied opgenomen in het regionale openbaar vervoernetwerk.
4. Indien er geen logische overstapverbinding is, er geen sprake is van vervoerkundige meerwaarde (bijvoorbeeld als er slechts sprake zou zijn van concurrentie tussen trein en bus als gevolg van het opnemen van een station in het regionale openbaar vervoernetwerk) en/of een transferium of station niet goed bereikbaar is voor een Bus, geldt een ontheffing voor het betreffende transferium of station, zoals bedoeld in lid 3.

#### **Artikel 4.1.2 Te ontsluiten woonlocaties**

1. De Concessiehouder voldoet, afhankelijk van het type Kern, bij het vormgeven van het lijnennet aan de volgende ontsluitings- of dekkingseisen:
  - a. Voor Kernen met een ontsluitingseis, zoals genoemd in Bijlage N, biedt de Concessiehouder een regionaal openbaar vervoerverbinding aan die aan de volgende eisen voldoet:
    - i. Ten minste één Halte bevindt zich binnen een straal van ten hoogste 800 meter van het Geografisch Middelpunt van het Centrum van de woonkern;
    - ii. Ten minste vanaf deze Halte wordt een rechtstreekse of niet-rechtstreekse (maximaal één overstap met Aansluitgarantie) regionaal openbaar vervoerverbinding geboden naar ten minste één van de knooppunten of stations genoemd in lid 3 van artikel 4.1.1. Het is de Concessiehouder toegestaan door middel van Buurtbussen en/of Oproepafhankelijk Lijngelaten Openbaar Vervoer invulling te geven aan deze eis.
  - b. In afwijking van lid 1a hoeft in/van/naar een Kern van minder dan 3.000 inwoners geen Vast of Oproepafhankelijk Lijngelaten Openbaar Vervoer te worden aangeboden, indien in die Kern een CVV-systeem functioneert. Indien geen Lijngelaten Openbaar Vervoer aangeboden wordt, dient Deur-Halte Vervoer aangeboden te worden conform het gestelde in artikel 4.1.5.
  - c. Voor de agglomeratie Leiden, gevormd door de Kernen Leiden, Voorschoten, Leiderdorp, Oegstgeest en de gemeente Katwijk, en in de Kernen Alphen aan den Rijn en Gouda biedt de Concessiehouder een regionaal openbaar vervoerverbinding aan die aan de volgende dekkingseisen voldoet:
    - i. 80% van de woonadressen binnen de bebouwde kom ligt binnen een straal van ten hoogste 500 meter van een Halte;
    - ii. 100% van de woonadressen binnen de bebouwde kom ligt binnen een loopafstand van ten hoogste 1.000 meter van een Halte;
    - iii. Vanaf alle Haltes die noodzakelijk zijn voor de dekkingseis, zoals beschreven onder (i) en (ii), wordt een rechtstreekse of niet-rechtstreekse (maximaal één overstap met Aansluitgarantie) openbaar vervoerverbinding aangeboden naar ten minste één van de knooppunten of stations genoemd in lid 3 van artikel 4.1.1.
2. Indien met de bediening van de huidige Haltes niet kan worden voldaan aan de in lid 1 genoemde eisen voor (een) bepaalde Kern(en), geldt een ontheffing voor de betreffende Kern(en). Indien de betrokken Wegbeheerder (een) extra Halte(s) in de betreffende Kern(en) plaatst, waardoor het mogelijk wordt om in grotere mate of volledig aan de in lid 1 gestelde eisen te voldoen, neemt de Concessiehouder, nadat de Concessieverlener hem heeft bericht dat de betreffende Halte(s) moet(en) worden bediend, bij de eerstvolgende wijziging van de Dienstregeling deze Halte(s) in de Dienstregeling op.

#### **Artikel 4.1.3 Overige uitgangspunten Openbaar Vervoer**

1. De Concessiehouder ontsluit ten minste zorginstellingen in het Concessiegebied die in de huidige situatie worden ontsloten met Openbaar Vervoer en (nieuwe) zorginstellingen met gemiddeld meer dan 900 bezoekers per dag (zie Bijlage O voor een overzicht van de zorginstellingen die ten minste ontsloten moeten worden). In geval van Lijngelaten

Openbaar Vervoer ligt de dichtstbijzijnde Halte binnen 500 meter loopafstand van de hoofdingang van de instelling.

2. De Concessiehouder ontsluit op Werkdagen bedrijventerreinen (voor zover er actuele of verwachte vervoervraag is) met regionaal Openbaar Vervoer vanaf ten minste één van de knooppunten of stations genoemd in lid 3 van artikel 4.1.1. De Concessiehouder ontsluit op Werkdagen ten minste bedrijventerreinen in het Concessiegebied die in de huidige situatie worden ontsloten (zie Bijlage P voor een overzicht van de bedrijventerreinen die ten minste ontsloten moeten worden) en (nog te ontwikkelen) bedrijventerreinen met meer dan 2.500 arbeidsplaatsen.
3. Indien met de bediening van de huidige Haltes niet kan worden voldaan aan (een deel van) de in leden 1 tot en met 2 genoemde eisen, geldt een ontheffing voor (het betreffende deel van) de betreffende eis(en). Indien de betrokken Wegbeheerder (een) extra Halte(s) plaatst, waardoor het mogelijk wordt om in grotere mate of volledig aan de in leden 1 en 2 gestelde eisen te voldoen, neemt de Concessiehouder nadat de Concessieverlener hem heeft bericht dat de betreffende Halte(s) moet(en) worden bediend, bij de eerstvolgende wijziging van de Dienstregeling deze Halte(s) in de Dienstregeling op.
4. De Concessiehouder ontsluit in ieder geval de Keukenhof te Lisse door Openbaar Vervoer tijdens de openstelling.
5. De gegevens over het aantal inwoners per Kern worden jaarlijks geactualiseerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) of diens eventuele (rechts)opvolger. Indien de ontwikkeling van deze gegevens dit noodzakelijk maakt, dient de Concessiehouder het aanbod van Openbaar Vervoer overeenkomstig aan te passen bij de eerstvolgende wijziging van de Dienstregeling, nadat de geactualiseerde gegevens door het CBS zijn gepubliceerd.
6. Als minimum frequentie voor een Lijn (indien een Kern met 1 Lijn wordt bediend) of een combinatie van 2 of meer Lijnen in een Kern van 3.000 of meer inwoners geldt het bieden van 12 vertrek- en 12 aankomstmogelijkheden voor de heenrichting en 12 vertrek- en 12 aankomstmogelijkheden voor de terugrichting per Werkdag. Op zaterdagen geldt het bieden van 9 vertrek- en 9 aankomstmogelijkheden voor de heenrichting en 9 vertrek- en 9 aankomstmogelijkheden voor de terugrichting per dag. Op zon- en Feestdagen geldt het bieden van 6 vertrek- en 6 aankomstmogelijkheden voor de heenrichting en 6 vertrek- en 6 aankomstmogelijkheden voor de terugrichting per dag.
7. Als minimum frequentie voor een Lijn (indien een Kern met 1 Lijn wordt bediend) of een combinatie van 2 of meer Lijnen in een Kern met 800 tot 3.000 inwoners en in de Kern Oud Ade, geldt het bieden van 6 vertrek- en 6 aankomstmogelijkheden voor de heenrichting en 6 vertrek- en aankomstmogelijkheden voor de terugrichting per Werkdag. Op zaterdagen geldt het bieden van 5 vertrek- en 5 aankomstmogelijkheden voor de heenrichting en 5 vertrek- en aankomstmogelijkheden voor de terugrichting per dag. Op zon- en Feestdagen geldt het bieden van 4 vertrek- en 4 aankomstmogelijkheden voor de heenrichting en 4 vertrek- en aankomstmogelijkheden voor de terugrichting per dag.
8. Als minimum frequentie voor een Lijn bij een bedrijventerrein geldt het bieden van 3 vertrek- en 3 aankomstmogelijkheden voor de heenrichting en 3 vertrek- en 3 aankomstmogelijkheden voor de terugrichting per Werkdag. Als minimum frequentie voor een Lijn bij een opengestelde recreatieve voorziening geldt het bieden van 3 vertrek- en 3 aankomstmogelijkheden voor de heenrichting en 3 vertrek- en 3 aankomstmogelijkheden voor de terugrichting per dag.

9. De Ritten die worden aangeboden zoals bedoeld onder de leden 6 tot en met 8, worden afgestemd op het verloop van de vervoervraag over de dag.
10. Specifieke corridors of verbindingen met een belangrijke structuurbepalende functie moeten in het regionaal openbaar vervoernetwerk worden opgenomen. Dit betreffen in ieder geval de in de nota *Operationalisering Openbaar Vervoer Visie* genoemde corridors:
  - a. Leiden - Duin en Bollenstreek - Haarlem;
  - b. Duin en Bollenstreek - Hoofddorp/Schiphol en Aansluiting Zuidtangent (in relatie tot toekomstige ruimtelijke ontwikkelingen in het gebied Haarlemmermeer - Bollenstreek);
  - c. Stadsassen Leiden (waaronder Leiderdorp - Leiden - Oegstgeest);
  - d. Leiden - Zoetermeer;
  - e. Alphen - Hoofddorp/Schiphol;
  - f. Leidse regio - Den Haag (Katwijk, Valkenburg en/of Voorschoten - Den Haag).
 Deze corridors komen in hoofdlijnen ook overeen met de corridors uit het zogeheten StedenbaanPlus-netwerk (zie Bijlage B voor een toelichting op StedenbaanPlus).

#### **Artikel 4.1.4 Dienstregeling**

1. De Concessiehouder voert het Openbaar Vervoer uit op basis van een Dienstregeling die wordt gepubliceerd conform artikel 4.8.1.
2. De Concessiehouder voert alle Vaste Lijngebonden Ritten en door Reizigers aangevraagde Oproepafhankelijke Ritten uit.
3. De Concessiehouder biedt Vast of Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer aan vanaf elke Halte en stemt dit vervoer af op het verloop van de vervoervraag over de dag.
4. De Dienstregeling zelf is voor de Reiziger zo systematisch en helder mogelijk van opzet, waarbij de Concessiehouder ten minste aandacht besteedt aan de onderstaande aspecten:
  - a. De toepassing van een starre (= klokvaste) Dienstregeling binnen Dagdelen, teneinde de reismogelijkheden voor Reizigers duidelijk en daarmee eenvoudig communiceerbaar te houden; en
  - b. De toepassing van duidelijke regels wat betreft de plaatsen en tijden waarop de Concessiehouder Vast dan wel Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer inzet;
  - c. De looptijden van Reizigers op knooppunten, stations en overige aansluitpunten.
5. De Dienstregeling is gebaseerd op reële rijtijden en biedt betrouwbare Aansluitingen. Indien noodzakelijk wordt er onderscheid gemaakt tussen rijtijden tijdens de Spits en buiten de Spits. De Inschrijver (en na concessieverlening: de Concessiehouder) is verantwoordelijk voor de inschatting van de reële rijtijden.
6. De Dienstregeling mag maximaal twee maal per Jaar gewijzigd worden (de eventuele overgangen van reguliere naar Vakantiedienstregeling en vice versa niet meegerekend), tenzij de Concessiehouder en -verlener anders overeenkomen (bijvoorbeeld in geval van tijdelijke (lokale) wijzigingen).
7. De in lid 6 genoemde Vakantiedienstregeling mag per Kalenderjaar in totaal niet meer dan 10 weken beslaan, waarvan maximaal 8 weken vallen in de zomervakantieperiode en maximaal 2 weken vallen in de kerstvakantieperiode. Aansluitingen op openbaar vervoerknooppunten dienen ook tijdens de Vakantiedienstregeling te worden geboden.
8. Tijdens de herfst-, voorjaars- en meivakantie is het de Concessiehouder toegestaan om specifieke scholierenritten en -lijnen niet aan te bieden. Dit geldt voor Lijnen en Ritten waarin

buiten schoolvakanties ten minste 90% van de Reizigers deel uitmaakt van de doelgroep scholieren en studenten.

9. Lid 7 is niet van toepassing op Vast en Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer dat exclusief ten behoeve van de ontsluiting van de in leden 1 en 2 van artikel 4.1.3 genoemde voorzieningen wordt ingezet. De Concessiehouder mag dit specifieke doelgroepenvervoer gedurende een gedeelte van een Kalenderjaar aanbieden.
10. De (praktische en financiële) gevolgen van
  - a. voorziene en onvoorziene (weg)werkzaamheden;
  - b. tijdelijke of definitieve infrastructurele wijzigingen; en
  - c. (tijdelijke wijzigingen als gevolg van) evenementen, Incidenten en/of Calamiteiten, waaronder in ieder geval begrepen de kosten voor de inzet van vervangend Materieel en andere maatregelen ten behoeve van de uitvoering van de Dienstregeling (zoals langere rijtijden en het laten vervallen van Haltes);komen geheel voor rekening en risico van de Concessiehouder met dien verstande dat het de Concessiehouder wel is toegestaan om te trachten om financiële schade te verhalen op de verantwoordelijke wegbeheerder of de directe veroorzaker van de hinder. De Concessieverlener is niet aansprakelijk voor dergelijke schade als zij terzake niet als wegbeheerder optreedt.
11. Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder dat hij steeds op de hoogte is van, en rekening houdt met (ook in zijn Inschrijving) (grootschalige) infrastructurele tijdelijke of definitieve wijzigingen, tijdelijke wijzigingen als gevolg van evenementen en wegwerkzaamheden. Hieronder vallen in ieder geval de Rijnlandroute, diverse werkzaamheden in en rond het Leidse centrum waaronder verplaatsing van het busstation naar zeezijde, de Leidse Ringweg Oost, de Noordelijke Ontsluiting Greenport en de wijzigingen zoals benoemd in Bijlage G. In de gemeente Leiden moet de Concessiehouder er tevens rekening mee houden dat de gemeente Leiden voornemens is om regionale buslijnen die in de huidige concessie door de Breestraat lopen gefaseerd te verleggen.
12. De Concessieverlener dient een voorgestelde Dienstregeling (op basis van het door de in lid 1 van artikel 4.12.1 bedoelde stuurgroep goedgekeurde vervoerplan) goed te keuren alvorens de Concessiehouder tot uitvoering hiervan mag overgaan.
13. De Concessieverlener laat binnen 6 weken na ontvangst van een goed te keuren Dienstregeling aan de Concessiehouder weten of hij instemt met de voorgestelde Dienstregeling.
14. De Concessiehouder verwerkt adviezen van de Concessieverlener in de Dienstregeling en geeft binnen 6 weken aan hoe hij hiermee om is gegaan.

#### **Artikel 4.1.5 Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer**

1. Voor die delen van het Concessiegebied waar op grond van de in leden 1 en 2 van artikel 4.1.2 gestelde eisen geen Vast of Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer hoeft te worden aangeboden, biedt de Concessiehouder minimaal Deur-Halte Vervoer aan tussen een logisch overstappunt in de reisrichting (= een overstaphalte die de Reiziger als vanzelfsprekend ervaart, omdat bijvoorbeeld Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer overdag op deze overstaphalte Aansluiting biedt naar de bestemming van de Reiziger) en de door de Reiziger opgegeven plaats van bestemming of vertrek. Er hoeft geen Deur-Halte Vervoer te worden aangeboden indien deze plaats van bestemming of vertrek binnen een straal van 500

meter van een Halte ligt die binnen 60 minuten na het door de Reiziger opgegeven moment van aankomst of vertrek door Lijngebonden Openbaar Vervoer wordt bediend.

2. Het minimale aantal Reizigers per Rit voor Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer is 1.
3. In geval van Deur-Halte Vervoer zoals bedoeld in lid 1, biedt de Concessiehouder een veilige en comfortabele overstap met Aansluitgarantie tussen het Deur-Halte Vervoer en Lijngebonden Openbaar Vervoer. Van een geboden Aansluiting is uitsluitend sprake als de vertrektijd volgens Dienstregeling van de Aansluiting niet later is dan 30 minuten na de geplande aankomsttijd van de Rit op het overstappunt. In geval van Deur-Halte Vervoer hoeft geen Aansluiting te worden geboden op eventuele nachtbussen.
4. Indien een Reiziger die gebruik maakt van het Deur-Halte Vervoer zijn Aansluiting mist op een overstappunt waar een Aansluitgarantie dient te worden geboden, zorgt de Concessiehouder op zijn kosten en verantwoording voor een vervoermogelijkheid die de Reiziger met zo min mogelijk verdere vertraging op zijn Bestemmingspunt van de Lijn waarop hij wil overstappen brengt.
5. Reizigers kunnen in ieder geval tot 60 minuten voor vertrek van Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer dan wel Deur-Halte Vervoer een Rit bestellen dan wel een reeds bestelde Rit annuleren. De Concessiehouder mag een kortere besteltermijn dan 60 minuten hanteren, maar nimmer een langere besteltermijn.
6. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de ingezette chauffeurs voor Deur-Halte Vervoer:
  - a. Indien zij een rolstoeltoegankelijk Voertuig gebruiken, kennis en ervaring hebben met het vastzetten, opklappen en bedienen van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en rollators en zorgen dat deze veilig worden vastgezet;
  - b. De zit- en tiltechniek ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking beheersen en in de praktijk toepassen;
  - c. Kennis hebben van de eisen aan Deur-Halte Vervoer en van alle - binnen het vervoersgebied - feitelijk voor het openbaar verkeer opengestelde wegen (in gevolge de Wegenwet), of terug kunnen vallen op een systeem dat hen die kennis kan verschaffen zodat omrijden tot een minimum wordt beperkt;
  - d. Aanbellen bij de voordeur van de aanvrager van de Rit;
  - e. Desgevraagd de Reiziger helpen bij het van en naar het Voertuig brengen van bagage.
7. De Concessiehouder moet voor 70 procent van de gemaakte belpogingen ervoor zorgen dat de centrale binnen 30 seconden de telefoon opneemt en begint met het aannemen van de ritopdracht. De Concessiehouder moet voor 100 procent van de gemaakte belpogingen ervoor zorgen dat de centrale binnen 60 seconden de telefoon opneemt en begint met het aannemen van de ritopdracht. Wanneer iemand aan de telefoon in de wacht wordt gezet of een wachrijmelder te horen krijgt, geldt dat niet als het opnemen van de telefoon zoals hierboven bedoeld.
8. De Concessiehouder moet ervoor zorgen dat tijdens de operationele uren op elk gewenst moment verbinding kan worden gelegd tussen de centrale waar de ritopdrachten worden aangenomen, en de voor dit vervoer in te zetten Voertuigen, en vice versa.
9. De Concessiehouder moet ervoor zorgen dat men dagelijks bereikbaar is voor het bestellen van Ritten en/of het geven van ritgerelateerde informatie gedurende de operationele uren en zolang of zodra Ritten uitgevoerd worden én zolang voor de betreffende dag nog Ritten

geboekt staan. De Ritten voor het eerste uur van een operationele dag moeten de vorige operationele dag kunnen worden geboekt.

10. Ritten voor Deur-Halte Vervoer worden uitsluitend uitgevoerd tussen 06:00 uur en 00:00 uur doordeweeks en tussen 08:00 en 00:00 uur in het weekeinde (waarbij de start van de Rit als moment van uitvoering wordt aangemerkt).
11. In afwijking van lid 10, hoeft vóór 9:00 uur en na 20:00 uur géén Rit aangeboden te worden, indien binnen een straal van 15 kilometer van het aankomst- of vertrekpunt géén logisch overstappunt (een Halte of treinstation) ligt waarmee met Lijnggebonden Openbaar Vervoer (Voertuig of trein) een Aansluiting kan worden geboden.
12. Bij omrijden voor een gecombineerde Rit voor Deur-Halte Vervoer voor meer dan één aanvraag mag de reistijd voor een Rit maximaal 20 minuten langer duren dan de normale directe reistijd.
13. Reizigers kunnen meerdere Ritten in 1 keer bestellen.
14. Reizigers kunnen in ieder geval via een gratis telefoonnummer, internet en mobiel internet eenvoudig (een) Rit(ten) bestellen.
15. De aanvrager wordt bij een aanvraag voor Deur-Halte Vervoer gevraagd of sprake is van een mobiliteitsbeperking waarmee rekening moet worden gehouden bij het in te zetten Voertuig. Indien noodzakelijk, zet de Concessiehouder een rolstoeltoegankelijk Voertuig in. Indien een Voertuig voor rolstoelvervoer wordt ingezet ten behoeve van het meenemen van een Reiziger in een (elektrische) rolstoel, moet deze zijn voorzien van een liftvoorziening (geen hellingbaan). Ook moet het Voertuig zijn voorzien van een adequaat werkend (universeel) systeem om rolstoelen vast te zetten. Rollators, (opklapbare) rolstoelen en andere losse hulpmiddelen moeten tijdens het vervoer vastgezet worden.
16. Het vervoer van (elektrische) rolstoelen met Deur-Halte Vervoer dient te gebeuren conform de richtlijnen Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (code VVR van de stichting Vilans).
17. In geval van vervoer met een personenauto is het niet toegestaan meer dan 2 personen te vervoeren op de achterbank. Een personenauto is op de achterbank voorzien van 2 duidelijke zitplaatsen. De derde zitplaats wijkt over het algemeen af van de andere 2 (onder andere qua afmetingen en beenruimte). Wanneer een Voertuig beschikt (bijvoorbeeld een Multiple Purpose Vehicle) over 3 gelijkwaardige zitplaatsen (qua afmetingen en beenruimte overeenkomend met een reguliere zitplaats in een personenauto of 8-persoonsbus) is het toegestaan 3 personen naast elkaar te vervoeren.
18. De Concessiehouder dient binnen 70 minuten invulling te geven aan de bestelling van een Deur-Halte Vervoer. De Concessiehouder haalt een Reiziger die gebruik maakt van Deur-Halte Vervoer in principe op de afgesproken tijd bij het afgesproken adres of Halte op, maar in ieder geval niet eerder dan 10 minuten voor het afgesproken tijdstip en niet later dan 10 minuten na het afgesproken tijdstip zoals bedoeld onder lid 5, daarbij rekening houdend met de actuele vertrektijd van het Voertuig waarop Aansluiting wordt geboden.
19. Een bestelling voor Deur-Halte Vervoer kan door de Reiziger altijd zonder kosten of nadere voorwaarden worden geannuleerd tot 60 minuten voor de afgesproken vertrektijd.
20. Het is de Concessiehouder toegestaan om een Reiziger het Tarief in rekening te brengen van een door de Reiziger bestelde Rit die niet wordt afgenomen noch tot 60 minuten voor vertrek wordt geannuleerd.
21. Indien de Concessiehouder Oproepafhankelijk Lijnggebonden Openbaar Vervoer aanbiedt, biedt hij tevens een (vernieuwend) voorstel voor het behouden en aantrekken van Reizigers

die afhankelijk zijn van Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer. In het plan wordt in ieder geval de communicatie naar de Reiziger en de Bedieningsperiode van het Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer behandeld. Indien de Concessiehouder Deur-Halte Vervoer aanbiedt, dient hij tevens de afstemming met het CVV te behandelen in het plan.

#### **Artikel 4.1.6 Buurtbusprojecten**

1. De door Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland op basis van de in Bijlage H genoemde regeling aangewezen Buurtbusprojecten Alkemade (lijn 403), De Meije (lijn 450), Berkenwoude (lijn 452) en Reeuwijk (lijn 486)<sup>3</sup> maken onderdeel uit van het openbaar vervoernetwerk en de exploitatie.
2. De Concessiehouder stelt voor elk Buurtbusproject zoals bedoeld in lid 1 een nieuwe 8-persoonsbus ter beschikking bij aanvang van de Concessie.
3. De Concessiehouder stelt voor elk nieuw Buurtbusproject dat wordt geïnitieerd tijdens de Concessie een nieuwe 8-persoonsbus ter beschikking.
4. De Concessiehouder:
  - a. Stelt voor elk Buurtbusproject een 8-persoonsbus ter beschikking en voorziet deze voor eigen rekening en risico van:
    - i. Een automatisch openende en sluitende instapdeur;
    - ii. (Mobiele) OV-chipkaartapparatuur; en
    - iii. Een ingebouwde standkachel, die het mogelijk maakt het Materieel voorafgaand aan de aanvang van de dienst voor te verwarmen;
  - b. Draagt zorg voor het onderhoud en de brandstofvoorziening van het in sub a genoemde Materieel;
  - c. Is verantwoordelijk voor het bedrijfsklaar hebben en houden van de in sub a genoemde apparatuur en zorgt er voor dat de vrijwilligers van buurtbusverenigingen training en instructies met betrekking tot het gebruik van de apparatuur ontvangen;
  - d. Voorziet voor eigen rekening en risico het in sub a genoemde Materieel van winterbanden tijdens het winterseizoen indien een buurtbusvereniging dit verzoekt;
  - e. Is verantwoordelijk voor de keuring van de rijdende vrijwilligers van buurtbusverenigingen;
  - f. Ondersteunt buurtbusverenigingen bij het opstellen van de Dienstregeling;
  - g. Handhaaft de bestaande routes van Buurtbusprojecten en brengt geen wijzigingen aan in de Dienstregeling van buurtbuslijnen zonder toestemming van buurtbusverenigingen.
5. De Concessiehouder stelt aan elke buurtbusvereniging 1 mobiele telefoon met handsfreeset en een beltegoed van ten minste 25 euro per maand (prijsspeil 2012) ter beschikking, welke door de dienstdoende chauffeur kan worden gebruikt voor communicatiedoeleinden.
6. De exploitatie van een Buurtbusproject is zodanig ingericht dat op ten minste één overstappunt (een overstaphalte die de Reiziger als vanzelfsprekend ervaart, omdat bijvoorbeeld Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer overdag op deze overstaphalte Aansluiting biedt naar de bestemming van de Reiziger) een veilige en comfortabele overstap

---

<sup>3</sup> De vermelde lijnummers zijn gebaseerd op de dienstregeling 2011 ingaande 12-12-2010. De lijnummers zijn slechts ter indicatie aangegeven.



met Aansluitgarantie wordt geboden tussen Buurtbussen en Lijngebonden Openbaar Vervoer en/of Openbaar Vervoer per trein.

7. Buurtbusprojecten kunnen aan veranderingen onderhevig zijn.
8. De Concessiehouder zet zich proactief in ter bevordering van de totstandkoming van nieuwe Buurtbusprojecten.
9. Het is de Concessiehouder niet toegestaan nieuwe Buurtbusprojecten te initiëren en/of bestaande Buurtbusprojecten te beëindigen zonder voorafgaand overleg met en toestemming van de Concessieverlener.
10. De Concessiehouder stelt 1 vast contactpersoon beschikbaar die als aanspreekpunt fungeert voor alle buurtbusverenigingen in het Concessiegebied.
11. Ten minste elk Jaar in april en in september initieert de Concessiehouder een gezamenlijk overleg met de Concessieverlener en vertegenwoordigers van alle (potentiële) buurtbusverenigingen in het Concessiegebied. Bij dit overleg dienen in ieder geval de eerstverantwoordelijke (bijvoorbeeld de regiodirecteur of de regiomanager) en de contactpersoon zoals bedoeld in lid 9 aanwezig te zijn.
12. In geval van geschillen tussen de Concessiehouder en een buurtbusvereniging treden Concessiehouder, Concessieverlener en de betreffende buurtbusvereniging in overleg. De Concessieverlener neemt de eindbeslissing.
13. De OV-jaarkaart en de OV-studentenkaart zijn geldig in de Buurtbus.

#### **Artikel 4.1.7 Vervangend vervoer voor de RijnGouwelijn of hoe dan ook genaamd**

1. Het is de Concessiehouder toegestaan om met de concessiehouder van de RijnGouwelijn of hoe dan ook genaamd (financiële) afspraken te maken over de inzet van Vervangend Vervoer, indien door een Incident en/of Calamiteit de RijnGouwelijn of hoe dan ook genaamd één of meer Haltes niet kan bedienen en voor Reizigers geen alternatieve reismogelijkheden per Openbaar Vervoer vanaf en naar de betreffende Haltes bestaan. De Concessiehouder ontvangt voor dit vervoer geen vergoeding van de Concessieverlener.

#### **Artikel 4.1.8 Ontwikkelingen met betrekking tot de RijnGouwelijn of hoe dan ook genaamd**

1. Indien en voor zover (delen van) de RijnGouwelijn of hoe dan ook genaamd worden uitgevoerd anders dan als railgebonden vervoer, valt/vallen deze binnen de Concessie. Indien er geen sprake is van railgebonden vervoer, zal er geen separate concessie voor de RijnGouwelijn of hoe dan ook genaamd worden verleend. Indien er sprake is van twee concessies (in geval van railgebonden vervoer op de RijnGouwelijn of hoe dan ook genaamd), dienen beide concessies elkaar te versterken en niet te beconcurreren. De Concessiehouder dient met de eventuele concessiehouder van de RijnGouwelijn of hoe dan ook genaamd een samenhangend netwerk te ontwikkelen.
2. Indien en zodra de RijnGouwelijn of hoe dan ook genaamd wordt gerealiseerd bijvoorbeeld zoals bedoeld in paragraaf 1.2, dient het busnetwerk te worden aangepast en dient het rond de RijnGouwelijn of hoe dan ook genaamd een feederfunctie te gaan vervullen. Buslijnen die parallel aan de RijnGouwelijn of hoe dan ook genaamd rijden, dienen in principe te vervallen, tenzij er sprake is van een duidelijke feederfunctie.
3. Indien en zodra de RijnGouwelijn of hoe dan ook genaamd wordt gerealiseerd bijvoorbeeld zoals bedoeld in het Hoofdlijnenakkoord 2011-2015 *Zuid-Holland Verbindt en Geeft Ruimte* van de Provincie, waarbij het westelijk deel vanaf Leiden Centraal Station wordt gerealiseerd

via een vertrammbare busbaan, dient de Concessiehouder gebruik te maken van deze Infrastructuur conform het gestelde in leden 1 tot en met 5 van artikel 4.13.2 (Het westelijk deel van de RijnGouwelijn of hoe dan ook genaamd wordt in dat geval dus uitgevoerd door de Concessiehouder).

4. De Concessiehouder dient er rekening mee te houden dat vanaf december 2012 de railverbinding tussen Gouda en Alphen aan den Rijn waarschijnlijk elke dag van begin tot einde van de Dienstregeling met een frequentie van 2 keer per uur wordt uitgevoerd. Deze frequentie wordt mogelijk in de Jaren daarna verhoogd naar 4 keer per uur. De geplande stations tussen Gouda en Alphen aan den Rijn, te weten Goudse Poort, Waddinxveen-Zuid en Boskoop Snijdelwijk, zullen dan mogelijk door de RijnGouwelijn of hoe dan ook genaamd worden bediend. Waarschijnlijk zal vanaf december 2012 de RijnGouwelijn of hoe dan ook genaamd 2 keer per uur doorrijden naar station Leiden Centraal, op Werkdagen van aanvang dienst tot circa 19:00 uur. De Concessiehouder dient er evenwel rekening mee te houden dat deze uitgangspunten kunnen wijzigen.
5. Bij aanvang van de implementatie van de Concessie en anders uiterlijk 1 Jaar voor uitbreidingen van de dienstverlening op de RijnGouwelijn of hoe dan ook genaamd treden Concessieverlener en Concessiehouder met elkaar in overleg over de daarvoor benodigde wijzigingen in het buslijnnennet. Daarbij geldt als uitgangspunt van de Concessieverlener dat géén aan de RijnGouwelijn of hoe dan ook genaamd parallelle busverbindingen in stand blijven, tenzij er sprake is van een duidelijke feederfunctie, en de Dienstregelingen die met deze vervallen busverbindingen gepaard gaan, in mindering worden gebracht op de Concessie. De Exploitatiebijdrage wordt naar rato verminderd.
6. De eenmalig te nemen kosten (exclusief eventuele afvloeiingskosten voor overtollig Personeel), waaronder eventuele extra afschrijvingskosten, voor de in lid 5 bedoelde minderingen zijn voor rekening van de Concessieverlener. De kosten voor de eventuele afvloeiing van overtollig Personeel zijn voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder. Uiterlijk 1 Jaar voor de uitbreidingen van de dienstverlening op de RijnGouwelijn of hoe dan ook genaamd onderbouwt de Concessiehouder de te maken kosten met een open-boekcalculatie. Uit deze calculatie dient duidelijk en goed onderbouwd te blijken wat de werkelijke kosten zijn en hoe deze zijn opgebouwd. De kosten dienen daarbij eenduidig terug te voeren zijn op de in lid 6 bedoelde minderingen.
7. Voor het bepalen van de hoogte van de in lid 6 bedoelde kosten, wijzen de Concessieverlener en Concessiehouder beide één deskundige aan die gezamenlijk een derde deskundige aanwijzen. De deskundigen bepalen gezamenlijk of, en zo ja in welke mate, er aanleiding toe is om de open-boekcalculatie aan te passen.
8. Indien de deskundigen geen overeenstemming bereiken, is het oordeel van de door de Concessieverlener aangewezen deskundige beslissend.
9. Wanneer de Concessiehouder niet op het door de Concessieverlener bepaalde moment de in lid 6 gevraagde gegevens heeft verstrekt, of anderszins niet voldoet aan haar verplichtingen op basis van de Concessie, zal de Concessieverlener daaraan de gevolgen verbinden die zij juist acht. Daaronder valt in ieder geval de bevoegdheid voor de Concessieverlener om, na voorafgaande ingebrekestelling van de Concessiehouder, door (een) onafhankelijke deskundige(s) eenzijdig zelf de in lid 6 bedoelde kosten te laten vaststellen.

10. De kosten die verbonden zijn aan het inschakelen van deskundigen worden gedragen door de partij die de betreffende deskundige heeft aangewezen. De kosten van de derde deskundige, als bedoeld in punt lid 7, worden gelijkelijk gedragen door Concessieverlener en Concessiehouder (i.e. ieder voor 50%).
11. De Concessiehouder is verplicht alle medewerking te verlenen aan de werkzaamheden die ten behoeve van de kostenbepalingen worden verricht.

#### **Artikel 4.1.9 Ontwikkelingen met betrekking tot regionale OV-visies**

1. De Concessieverlener kan, in overleg met de Concessiehouder, de Concessiehouder gedurende de concessieduur verzoeken om (delen van) de OV-visie van de regio Holland Rijnland (zie Bijlage C) en de nog niet ontwikkelde OV-visie van de regio Midden-Holland uit te voeren. De Concessiehouder honoreert een dergelijk verzoek onvoorwaardelijk en ontvangt hiervoor een kostenvergoeding. De Concessiehouder onderbouwt de te maken kosten zowel vooraf als achteraf met een open-boekcalculatie.
2. Indien en zodra Infrastructuur wordt gerealiseerd in de regio Midden-Holland en/of in de regio Holland Rijnland, zoals bedoeld in de OV-visie van de regio Holland Rijnland (zie Bijlage C), dient de Concessiehouder gebruik te maken van deze Infrastructuur conform het gestelde in leden 1 tot en met 5 van artikel 4.13.2.
3. Uiterlijk 1 Jaar voor aanpassingen van de Infrastructuur zoals bedoeld in lid 1 treden Concessieverlener en Concessiehouder met elkaar in overleg over de wijzigingen in het buslijnnennet. Daarbij geldt als uitgangspunt van de Concessieverlener dat het aantal gewogen Dienstregelingen in stand blijft conform het gestelde in lid 5 van artikel 4.13.2.
4. Leden 1 tot en met 3 zijn van toepassing voor situaties die niet door optie 2 van het Bestek worden gedekt.

#### **Artikel 4.1.10 Lijnnummering**

1. De Concessiehouder hanteert een nummering van de Lijnen ten behoeve van het verrichten van Openbaar Vervoer in overeenstemming met een door de Concessieverlener goedgekeurde lijnnummering.
2. Bij de nummering van de Lijnen kent de Concessiehouder aan RandstadNet Lijnen een nummer bestaande uit drie cijfers toe, waarbij het eerste cijfer een 3 is. De Concessieverlener kan de Concessiehouder nadere eisen stellen omtrent de toe te passen lijnnummering.
3. Eventuele kosten van de wijziging van de nummering van Lijnen, waaronder begrepen de eventuele kosten voor aanpassing van het OV-Chipkaartsysteem, zijn voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder.

## **4.2 Concessiegrensoverschrijdingen**

#### **Artikel 4.2.1 Concessiegrensoverschrijdende verbindingen**

1. Het is de Concessiehouder toegestaan op de in Bijlage E vermelde concessiegrensoverschrijdende verbindingen regionaal Openbaar Vervoer te verrichten met herkomst of bestemming in het betreffende aangrenzende Concessiegebied. Het is niet toegestaan Verdichtings- en Versterkingsritten uitsluitend of voornamelijk in te zetten op het buiten het Concessiegebied gelegen Traject.

2. Alle Lijnen naar en vanuit een ander Concessiegebied dan het Concessiegebied hebben een Begin- respectievelijk Eindpunt in het Concessiegebied. De frequentie van deze Lijnen in het andere Concessiegebied mag nooit groter zijn dan de frequentie van die betreffende Lijnen in het Concessiegebied.
3. Indien de concessievoorwaarden voor een concessiegrensoverschrijdende verbinding in de praktijk onverenigbaar blijken met de in het aangrenzende Concessiegebied geldende concessievoorwaarden, treden partijen in overleg. De Concessieverlener kan in dat geval besluiten de voorwaarden van de Concessie aan te passen.

## **4.3 Materieel**

### **Artikel 4.3.1 Algemeen**

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de aanschaf/lease, inzet en het in goede staat houden van het voor de exploitatie van de Concessie benodigde en geschikte Materieel, en houdt daarbij een voldoende technische reserve aan, zodat de Dienstregeling met de vereiste kwaliteit kan worden uitgevoerd.
2. Het door de Concessiehouder ten behoeve van de exploitatie van de Concessie in te zetten Materieel dient op ieder willekeurig moment gedurende de concessieduur te voldoen aan de onderstaande voorwaarden:
  - a. de maximale leeftijd van de ingezette Bussen is 14,5 Jaar;
  - b. de gemiddelde leeftijd van de ingezette Bussen is niet meer dan 11 Jaar;
  - c. de gemiddelde leeftijd van de ingezette Auto's, waaronder Buurtbussen, is niet meer dan 6 Jaar; en
  - d. de maximale leeftijd van de ingezette Auto's, waaronder Buurtbussen, is 8 Jaar; waarbij de eerste afgifte van het kentekenbewijs deel 1 in geval van een in Nederland nieuw afgegeven kenteken maatgevend is. Indien het Voertuig voorheen in het buitenland eerder is toegelaten, is deze eerste toelating van toepassing.
3. Alle in te zetten Bussen zijn voorzien van een gedurende de gehele dag, van ten minste een afstand van 30 meter, goed leesbare actuele lijn- en bestemmingsaanduiding aan zowel de voor- als de rechterzijde van de Bus. De achterzijde van de in te zetten Bussen is voorzien van een gedurende de gehele dag, van ten minste een afstand van 30 meter, goed leesbare actuele lijnaanduiding.
4. Alle Auto's, waaronder Buurtbussen, zijn voorzien van een gedurende de gehele dag, van ten minste een afstand van 30 meter, goed leesbare actuele lijn- en bestemmingsaanduiding aan de voorzijde van de Auto en een gedurende de gehele dag, van ten minste een afstand van 30 meter, goed leesbare actuele lijnaanduiding aan de achterzijde van de Auto.
5. Alle in te zetten Bussen zijn voorzien van een registratief digitaal bewakingsysteem en een goed leesbare tekst, waarmee wordt aangegeven dat de chauffeur geen toegang heeft tot de videobeelden. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat met behulp van dit bewakingsysteem permanent video-opnames in kleur worden gemaakt van de Reizigers in de Bus. Alle opnames dienen ten minste 72 uur te worden bewaard. In geval van gebruik van een daadwerkelijke noodoproep, zoals bedoeld in lid 1 van artikel 4.3.6, dienen de opnames ten minste 4 weken te worden bewaard. Het uitlezen van veiligheidsincidenten op camerabeelden dient te worden uitgevoerd conform de privacywetgeving, waarbij het alleen geautoriseerde personen is toegestaan toegang tot het beeldmateriaal te hebben.

6. Het gestelde in lid 5 is niet van toepassing voor Bussen die uitsluitend voor Versterkings- en/of Verdichtingsritten voor 19:00 uur worden ingezet op Lijnen en binnen gebieden waar geen sprake is (geweest) van problemen op het gebied van sociale veiligheid.
7. Alle in te zetten Materieel voor het vervoer dat onder verantwoordelijkheid van de Concessiehouder valt, is uitgerust met een functionerend voertuigvolgsysteem, waardoor gereden dienstregelingkilometers en hiervoor ingezette Dienstregelingen (respectievelijk, bij Deur-Halte Vervoer, de gereden kilometers en hiervoor ingezette uren, waarin daadwerkelijk Reizigers worden vervoerd) vast worden gelegd.
8. Elke Bus die voor Vast Lijngelaten Openbaar Vervoer wordt ingezet, beschikt over een functionerend systeem van automatische halteafroep met regelbaar volume, zodat de naam van de eerstvolgende Halte onder alle omstandigheden verstaanbaar is. Het systeem mag gedurende de exploitatietijd van een Bus nimmer worden uitgezet.
9. Elke Bus die voor Vast Lijngelaten Openbaar Vervoer wordt ingezet, beschikt over een - vanaf ten minste de helft van alle zit- en staanplaatsen leesbaar - functionerend Display (en indien nodig: meerdere Displays).
10. In geval van Gelede Bussen is zowel de voorste als de achterste helft van de Bus van ten minste één functionerend Display (en indien nodig: meerdere Displays) voorzien.
11. De in leden 9 en 10 bedoelde Displays zijn zodanig in het Materieel aangebracht, dat (gehandicapte) Reizigers de informatie op de Displays kunnen lezen zonder dat zij gehinderd worden door lichtinval van buiten.
12. De achterzijde van het Materieel is voorzien van de telefoonnummers en internetsites van het landelijke reisinformatiesysteem. Deze informatie moet ten minste leesbaar zijn van een afstand van 10 meter en ten minste 10 centimeter hoog zijn.
13. Tijdens de Concessie dient de Concessiehouder uiterlijk 2 maanden voorafgaand aan de ingebruikname van ieder nieuw type Materieel, met ten minste 2 exemplaren van ieder nieuw type Materieel ten minste 2 weken proef te rijden. Een nieuw type Materieel mag pas worden ingezet nadat ten genoegen van de Concessieverlener is gebleken dat het Materieel voldoet aan alle eisen die op grond van het Programma van Eisen, waaronder begrepen maar niet uitsluitend de Inschrijving van de Concessiehouder, aan het Materieel gesteld worden.

#### **Artikel 4.3.2 Comfort**

1. In het Materieel geldt een algeheel rookverbod dat door de Concessiehouder strikt dient te worden nageleefd.
2. Het Materieel is op ieder willekeurig moment gedurende de concessieduur 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. De stoelbekleding dient van duurzaam, antistatisch en comfortabel materiaal te zijn gemaakt.
3. Het Materieel is voorzien van voldoende been- en bagageruimte in de zin dat de Steek van in dezelfde rijrichting geplaatste stoelen ten minste 67 centimeter bedraagt. Indien gebruik gemaakt wordt van dos-a-dos opstellingen, dient de maat tussen de leuning minimaal 105 centimeter te bedragen.
4. De stoelbreedte (zitting) dient ten minste 44 centimeter te bedragen. Plaatsing van 2 individuele stoelen naast elkaar dient met minimaal 2 centimeter tussenliggende afstand te geschieden.

5. De zittinghoogte dient in onbelaste toestand ten minste 44 centimeter te bedragen. Stoelen welke worden geplaatst op vaste interieurdelen, waaronder wielkasten, mogen op afwijkende hoogten worden geplaatst, maar dienen goed toegankelijk te zijn.
6. Het Materieel is voorzien van goede vering.
7. Alle in te zetten Materieel beschikt over een goed functionerend Klimaatbeheersysteem, die voorziet in verwarming, ventilatie en koeling (airconditioning bij Bussen en minimaal topkoeling bij Kleinere Bussen) van het interieur ten behoeve van de Reizigers en chauffeur. De airconditioning (topkoeling) dient in staat te zijn om bij buitentemperaturen tot +30°C de binnentemperatuur met ten minste 3°C te kunnen verlagen, rekening houdend met de in artikel 1 van Bijlage L genoemde halteafstand en halteringstijd.
8. Het Klimaatbeheersysteem dient de capaciteit te hebben om voor de passagiersruimtes en de bestuurderscabine gedurende de verschillende seizoenen en Dagdelen een comfortabele binnentemperatuur te bereiken. De overige eisen ten aanzien van het Klimaatbeheersysteem zijn weergegeven in Bijlage L.
9. Het gestelde in leden 7 en 8 is niet van toepassing voor Bussen die uitsluitend voor Versterkings en/of Verdichtingsritten worden ingezet.

#### **Artikel 4.3.3 Toegankelijkheid**

1. Alle in te zetten Bussen beschikken over de volgende eigenschappen:
  - a. Een nagenoeg vlakke vloer vanaf de instapdeur(en) (de eerste deur(en) gerekend vanaf de voorzijde van de Bus) tot en met ten minste de eerste uitstapdeur(en) en een maximum vloerhoogte ter plaatse van de deuren van 34 centimeter ten opzichte van het straatniveau;
  - b. Een dusdanige inrichting dat alle zitplaatsen die als stoelen voor mindervalide Reizigers zijn aangemerkt zich bevinden in de voorste helft van de Bus en vanaf de voorste instapdeur(en) zonder opstapje bereikbaar zijn;
  - c. Een ruimte voor minimaal 2 uitgeklapte buggy's of 1 rolstoelplaats voor 1 rolstoelgebruiker. De rolstoelplaats dient te zijn voorzien van een zogeheten "strijkplank" tegen de rijrichting in;
  - d. Een tweepuntsgordel op de voor de rolstoel gereserveerde plaats van voldoende lengte om een passagier in de rolstoel te kunnen borgen tegen onbedoeld verplaatsen;
  - e. Een dusdanige inrichting, kleurstelling en contraststelling voor onder andere handgrepen en stopknoppen, opdat Reizigers met een visuele handicap hun weg in de Bus weten te vinden; en
  - f. Een handbediende oprijplaat die kan worden bediend door de bestuurder van de Bus en de begeleider van een Reiziger met een mobiliteitsbeperking. Indien de oprijplaat wordt bediend door anderen dan de bestuurder van de Bus, blijft de Concessiehouder verantwoordelijk voor de veiligheid van zowel de Reiziger met een mobiliteitsbeperking als voor anderen die deze Reiziger helpen.
2. Sub b en c van lid 1 zijn niet van toepassing voor de in artikel 4.3.8 bedoelde hybride Bussen.
3. Alle 8-persoonsbussen, eventueel met uitzondering van Buurtbussen, zijn voorzien van brede deuren aan de zijkant of achterkant en een lage instap, waardoor het Materieel geschikt is voor rolstoelen. Als de Concessiehouder een 8-persoonsbus voorziet van brede deuren aan

de achterkant, dient hij de 8-persoonsbus tevens te voorzien van een deur aan de zijkant voor niet-rolstoelgebruikers.

4. In alle in te zetten Bussen is vanaf alle zit- en staanplaatsen een stopknop binnen handbereik.
5. In alle in te zetten Bussen zijn alle stopknoppen voorzien van brailleaanduidingen. Wanneer een knop wordt ingedrukt, wordt in de Bus een geluidsignaal afgegeven.
6. De Concessiehouder houdt zich, voor eigen rekening en risico, aan landelijke afspraken (convenant) die gemaakt zijn of worden met betrekking tot de toegankelijkheid van het in te zetten Materieel (de zogeheten "Wenkenbladen Toegankelijkheid van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu").
7. De Concessiehouder is, voor eigen rekening en risico, verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving op het gebied van toegankelijkheid, waaronder in ieder geval begrepen het Besluit Toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer (Staatsblad 2011, 225), indien en zodra dat besluit in werking is getreden.
8. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Bussen en het Personeel voldoen aan de volgende eisen ten aanzien van het halteren bij Haltes, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen de volgende typen Haltes:
  - a. Verhoogde Haltes (perronhoogte circa 18 centimeter) uitgevoerd met geleidingsband (bijvoorbeeld Leicon): de chauffeur maakt bij het aanrijden gebruik van de geleidingsband zodanig dat de Bus zo dicht mogelijk tegen de perronrand halteert, zodat een Reiziger met een mobiliteitsbeperking (eventueel met behulp van de oprijplaat, waarbij de oprijplaat door de chauffeur dan wel door anderen bediend kan worden) zonder hulp van anderen de Bus in en uit kan;
  - b. Niet aangepaste Haltes (perronhoogte tot circa 15 centimeter): de chauffeur halteert de Bus zo dicht mogelijk langs de stoeprand en draagt er zorg voor dat de Bus knielt indien een Reiziger met een mobiliteitsbeperking op de Halte staat of indien een Reiziger hierom verzoekt, zodat een Reiziger met een mobiliteitsbeperking (met behulp van de oprijplaat en) met hulp van anderen de Bus in en uit kan.
9. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat 8-persoonsbussen kunnen halteren bij zowel verhoogde als niet aangepaste Haltes.
10. De Concessiehouder dient mee te werken aan de toelating van (elektrische) rolstoelen in het Materieel.

#### **Artikel 4.3.4 Uitstraling**

1. Al de in te zetten Auto's, waaronder Buurtbussen, is goed als Openbaar Vervoer herkenbaar.
2. Alle in te zetten Materieel, inclusief de 4 in 2009 ingestroomde hybride Bussen (als bedoeld in artikel 4.3.8), is in één uniforme kleurstelling uitgevoerd, eventueel met uitzondering van Materieel dat wordt ingezet voor bijvoorbeeld RandstadNet, snelbusformules, de 20 in 2010 ingestroomde hybride Bussen (als bedoeld in artikel 4.3.8) en/of Deur-Halte Vervoer.
3. Het is de Concessiehouder toegestaan Uitingen van Reclame, al dan niet van Derden, aan de binnen- en/of buitenzijde van het Materieel aan te brengen, met uitzondering van de zijramen. De Concessiehouder mag uitsluitend na schriftelijke toestemming van de Concessieverlener de zijramen van het Materieel en/of de panelen voor lijn- en bestemmingsaanduiding beplakken, bestickeren of beschilderen met Uitingen (van Reclame), mits deze van binnenuit doorzichtig zijn.

4. In het Materieel worden geen Uitingen van Reclame of muziek ten gehore gebracht.
5. De Concessiehouder honoreert onvoorwaardelijk, en zonder kosten te berekenen, binnen 3 weken een verzoek van de Concessieverlener tot het, door bestickering, aanbrengen van promotionele uitingen op de achterzijde van de Bussen, waarbij geldt dat op elk willekeurig moment, evenwichtig verspreid over het Concessiegebied, maximaal tien Bussen van een bestickering in het kader van dit lid kunnen zijn voorzien.
6. De Concessieverlener kan in het kader van het bevorderen van de eigen naamsbekendheid, in overleg met de Concessiehouder, de Concessiehouder gedurende de concessieduur verzoeken bestickering op de achterzijde van zowel het eigen als het door Derden in te zetten Materieel aan te brengen met een nader door de Concessieverlener te bepalen logo en/of op te stellen tekst. De Concessiehouder honoreert een dergelijk verzoek onvoorwaardelijk, waarbij de te maken kosten voor rekening van de Concessiehouder zijn.
7. Het Materieel ziet er zowel aan de binnenzijde als aan de buitenzijde verzorgd, schoon, graffiti-vrij en schadevrij uit.
8. De binnen- en buitenzijde van het Materieel is bij het begin van iedere (Wagen)omloop schoon.

#### **Artikel 4.3.5 OV-Chipkaart**

1. Alle in te zetten Bussen en Auto's, met uitzondering van Buurtbussen, zijn gedurende de concessieduur ten minste voorzien van een werkende Kaartlezer bij iedere deur(en)opening ten behoeve van het in- en uitchecken met de OV-Chipkaart.
2. In alle Bussen met vaste kaartlezers moet een Ophaalautomaat aanwezig zijn, waar de Reiziger de op het internet bestelde OV-Chipkaart Reisproducten c.q. Saldo kan ophalen.
3. In afwijking van het gestelde in leden 1 en 2 voldoen de in artikel 4.3.8 bedoelde hybride Bussen uiterlijk vanaf 7 januari 2013 aan de in leden 1 en 2 gestelde eisen, zulks onverminderd het bepaalde in lid 7 van artikel 4.9.1.

#### **Artikel 4.3.6 Communicatie met de Centrale Verkeersleiding en onderling**

1. Alle in te zetten Materieel is voorzien van functionerende communicatiemiddelen waarmee rechtstreeks, en in geval van nood onopvallend en per direct, contact mogelijk is tussen Rijdend Personeel en de in lid 1 van artikel 4.5.5 genoemde Centrale Verkeersleiding.
2. Alle in te zetten Materieel is voorzien van functionerende kort verkeer communicatiemiddelen voor, indien noodzakelijk, rechtstreekse communicatie met chauffeurs op andere Lijnen die binnen de Concessie vallen, bijvoorbeeld in geval van vertragingen en overstappers.
3. De Concessiehouder spant zich maximaal in om ook met de exploitant(en) van in het Concessiegebied aanwezige CVV-systemen afspraken te maken over de wijze waarop een chauffeur in geval van een vertraging de chauffeur van een aansluitende CVV-rit kan informeren.

#### **Artikel 4.3.7 Milieu**

1. De in te zetten Bussen voldoen ten minste aan de EEV-norm.
2. De Concessiehouder mag de in te zetten Bussen voorzien van Actief Gesloten Roetfilters teneinde aan de EEV-norm te kunnen voldoen.



3. In afwijking van het gestelde in lid 1 voldoen Bussen die uitsluitend voor Versterkings- en/of Verdichtingsritten worden ingezet ten minste aan de Euro 3-norm en zijn deze Bussen voorzien van Actief Gesloten Roetfilters.
4. De in te zetten Auto's voldoen ten minste aan de Euro 4-norm en zijn voorzien van Actief Gesloten Roetfilters.
5. De Concessiehouder is er verantwoordelijk voor en dient te garanderen dat de roetfilters gedurende de inzetduur van het betreffende Materieel goed blijven functioneren.
6. De Concessiehouder spant zich maximaal in om de CO<sub>2</sub>-uitstoot per gereden materieelkilometer te beperken.
7. Bij de aanschaf van Voertuigen leeft de Concessiehouder - onverminderd het bepaalde in leden 1 tot en met 4 - de Regeling Bevordering Aankoop Schone en Energiezuinige Voertuigen na.

#### **Artikel 4.3.8 Hybride Materieel en Buurtbus**

1. De Concessiehouder is verplicht 24 hybride Bussen over te nemen van de huidige concessiehouder DBLRMH. De 20 in 2010 ingestroomde hybride Bussen worden overgenomen conform de procedure, zoals bepaald in Bijlage J. De overnamesom van de overige 4 hybride prototype Bussen bedraagt per Bus € 25.000 (prijspeil 2012).
2. Indien het potentiële Buurtbusproject Zwammerdam tijdens de huidige concessie daadwerkelijk wordt gestart, is de Concessiehouder verplicht 1 Buurtbus over te nemen van de huidige concessiehouder DBLRMH indien de huidige concessiehouder dit verzoekt en de Buurtbus tussen de assen over een lage nagenoeg vlakke vloer beschikt. De Buurtbus wordt in een dergelijk geval overgenomen conform de procedure zoals bepaald in Bijlage J.
3. In afwijking van het gestelde in Bijlage J wordt de berekening van de boekwaarde van de Buurtbus gebaseerd op een economische levensduur van 8 Jaar.
4. De Concessiehouder zet de 20 in 2010 ingestroomde hybride Bussen met name in op de stadsdiensten van Leiden, Gouda en Alphen aan den Rijn, tenzij de Concessiehouder in plaats van (een) hybride Bus(sen) (een) kleinere Bus(sen) inzet, zoals bedoeld in artikel 4.3.9.
5. De huisstijl van de 20 in 2010 ingestroomde hybride Bussen dient ongewijzigd te blijven of te worden omgezet naar een nieuwe huisstijl, waarbij het hybride karakter van de Bussen wordt benadrukt en de uitstraling van de Bussen past bij de uitstraling van de andere Bussen.
6. De hybride Bussen worden overgedragen zonder kaartlezers. De te maken kosten voor ombouw van kaartlezers zijn voor rekening van de Concessiehouder. Tevens is inkomstenderving, als hybride Bussen worden ingezet zonder dat het omgebouwde OV-Chipkaartsysteem reeds werkzaam is, voor eigen risico en rekening van de Concessiehouder.

#### **Artikel 4.3.9 Kleinere Bussen**

1. Indien een Inschrijver gebruik maakt van kleinere Bussen dan standaard Bussen (Bussen met een lengte van meer dan 9,6 meter), niet zijnde Auto's, dient de lengte van de kleinere Bus ten minste 7,4 meter en maximaal 9,6 meter te bedragen (zie ook paragraaf 7.1 van het Bestek). Tevens dienen kleinere Bussen te beschikken over ten minste:
  - a. 2 separate deuropeningen voor Reizigers ((een) instapdeur(en) met een lage instap, waardoor het Materieel geschikt is voor rolstoelen, en (een) uitstapdeur(en). Beide

- deuren zijn bij voorkeur tweebbladsdeuren, waarbij een tweebbladsdeur als 1 deuropening wordt beschouwd;
- b. Een nagenoeg vlakke vloer vanaf de instapdeur(en) (de eerste deur(en) gerekend vanaf de voorzijde van de kleinere Bus) tot en met ten minste de eerste uitstapdeur(en);
  - c. 30 zit- en/of staanplaatsen;
  - d. 14 zitplaatsen, waarvan:
    - 4 zitplaatsen in de rijrichting vanaf de voordeur(en) zonder podest of opstap bereikbaar zijn; of anders
    - 2 zitplaatsen in de rijrichting en 2 klapstoelen die vanaf de voordeur(en) zonder podest of opstap bereikbaar zijn;
  - e. Een ruimte voor minimaal 1 rolstoelplaats voor 1 rolstoelgebruiker;
  - f. Een handbediende oprijplaat die kan worden bediend door de bestuurder van de Bus en de begeleider van een rolstoelgebruiker, waarbij de rolstoelplek via een vlakke vloer zonder hellingshoek bereikbaar is.
2. In afwijking van het gestelde in lid 1 van artikel 4.3.7 voldoen kleinere Bussen ten minste aan de Euro 5-norm.

#### **Artikel 4.3.10 Openbaar Vervoer voor zeer specifieke doelgroepen en/of tijdens de eerste periode van de Concessie**

1. De Concessieverlener kan het de Concessiehouder toestaan om bij vervoer voor een zeer specifieke doelgroep Materieel in te zetten dat niet volledig voldoet aan de genoemde eisen in artikelen 4.3.1 tot en met 4.3.7, bijvoorbeeld voor de inzet van een toeristische Bus. De Concessiehouder en Concessieverlener treden in geval van een dergelijke situatie in overleg. Dergelijk doelgroepenmaterieel mag uitsluitend worden ingezet na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener.
2. De Concessieverlener kan het de Concessiehouder toestaan om tijdens de eerste - in een door de Concessieverlener nader te bepalen - periode van de Concessie Materieel in te zetten dat niet volledig voldoet aan de genoemde eisen in artikelen 4.3.1 tot en met 4.3.9, bijvoorbeeld door het toestaan van Bestaand Materieel dat aan de Euro 3-norm voldoet. De Concessiehouder en Concessieverlener treden in geval van een dergelijke situatie in overleg. Er mag uitsluitend worden afgeweken van de eisen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener.

## **4.4 Personeel**

### **Artikel 4.4.1 Dienstverlening**

1. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel betrokken en klantvriendelijk is en dienstverlenend optreedt.
2. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel verzorgd en herkenbaar is en goed Nederlands spreekt en leest.
3. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel de Reizigers veilig, comfortabel en in overeenstemming met de Dienstregeling vervoert en dat de rust en de orde in het Materieel gehandhaafd blijven.
4. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel is geïnstrueerd in de omgang met gehandicapte Reizigers (zowel visueel, auditief als Reizigers met een mobiliteitsbeperking of

een verstandelijke of psychosociale handicap), waarbij de Concessiehouder er in ieder geval zorg voor draagt dat chauffeurs, indien nodig, Reizigers in een rolstoel helpt bij het betreden en verlaten van het Materieel.

5. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel is geïnstrueerd inzake de toelating van (elektrische) rolstoelen in het Materieel. Elektrische rolstoelen die zijn voorzien van gelaccu's, soortgelijke afmetingen hebben als een gangbare handbediende rolstoel en kunnen worden vastgezet, dienen te worden toegelaten. Het is de Concessiehouder toegestaan om rolstoelen te weigeren die niet kunnen worden vastgezet en waarvan veilig vervoer niet kan worden gegarandeerd. Scootmobielen mogen niet worden toegelaten.
6. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel voldoende kennis heeft van het lijnennet, de Dienstregeling en eventuele omleidingen om routes zelfstandig te kunnen rijden, op belangrijke overstappunten aan te kunnen geven welke (aansluitende) Bus welke bestemming heeft en in staat is om vragen over verkrijgbaarheid van kaartsoorten, Tarieven en serviceverlening adequaat te beantwoorden.
7. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel bekend is met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van Incidenten en calamiteiten.
8. De Concessiehouder ziet erop toe dat het Personeel zorg draagt voor de correcte instelling en werking van de apparatuur, bijvoorbeeld:
  - a. Lijnnummer en bestemmingsaanduiding op het Materieel;
  - b. Verkeerslichtenbeïnvloeding;
  - c. Informatie over Haltes, overstappen en Aansluitingen;
  - d. Kaartverkoop, opwaardeer- en validatiesystemen voor de OV-Chipkaart;
  - e. Klimaatbeheersysteem en binnenverlichting in het Materieel;
  - f. Voorzieningen voor het vastzetten van rolstoelen en oprijplaten in het Materieel.Bovenstaande opsomming is indicatief en niet limitatief.

#### **Artikel 4.4.2 Opleidingen**

1. De Concessiehouder draagt er op ieder willekeurig moment gedurende de concessieduur zorg voor dat alle chauffeurs, binnen 3 maanden na indiensttreding voor zover dit van toepassing is, getraind zijn in:
  - a. Het Nieuwe Rijden;
  - b. Verkeersveilig rijden;
  - c. Het omgaan met agressie en het beheersen en kunnen optreden, door Reizigers en/of zichzelf in veiligheid te brengen, tijdens risicovolle situaties die in de functie van een chauffeur kunnen ontstaan.
2. De Concessiehouder draagt er op ieder willekeurig moment gedurende de concessieduur zorg voor dat alle chauffeurs, die op routes rijden waarin tunnels voorkomen waarvoor aanvullende veiligheidsvoorschriften gelden (zie Bijlage G.4c van het Bestek voor de aanvullende veiligheidsvoorschriften voor de Abdijtunnel bij Schiphol), getraind zijn in het omgaan met de voor de betreffende tunnels geldende veiligheidsvoorschriften.
3. De Concessiehouder draagt er op ieder willekeurig moment gedurende de concessieduur zorg voor dat het Personeel over een EHBO-diploma beschikt of dat het een training voor levensreddend handelen met goed gevolg heeft afgelegd.

4. In aanvulling op leden 1 tot en met 3 draagt de Concessiehouder zorg voor de overige (herhalings)training, (herhalings)opleiding en begeleiding van het Personeel, zodanig dat het Personeel in staat is en blijft om haar taken naar behoren in te vullen.

## **4.5 Uitvoeringskwaliteit**

### **Artikel 4.5.1 Vervoerplicht**

1. De Concessiehouder is verplicht alle op een Halte aanwezige Reizigers, die willen reizen op een Lijn die volgens de Dienstregeling die Halte aandoet, te vervoeren met het eerstkomende Voertuig waarmee de betreffende Lijn wordt uitgevoerd (dan wel, in geval een Versterkingsrit wordt aangeboden, een Voertuig dat direct achter het eerstkomende Voertuig aanrijdt).
2. De Concessiehouder dient de aangeboden vervoercapaciteit af stemmen op de redelijkerwijs te voorziene vraag naar Openbaar Vervoer. Hieronder valt onder andere een voor de Vervoerder redelijkerwijs te voorziene hogere vervoervraag bij Evenementen en vervoer naar de stranden op zomerse dagen. In alle andere omstandigheden spant de Vervoerder zich maximaal in om de gevolgen van onverwachte pieken in het vervoer zoveel mogelijk te beperken en om alle Reizigers zoveel mogelijk van een door de Concessiehouder bediende Halte met het eerste Voertuig van de door de Reiziger gewenste Lijn en bestemming mee te nemen.
3. De in lid 2 geformuleerde eis geldt voor de concessiegrensoverschrijdende verbindingen alleen voor het Traject tussen het Begin- c.q. Eindpunt binnen het Concessiegebied en de eerste Halte buiten het Concessiegebied. De Concessiehouder mag met zijn aanbod geen rekening houden met de vervoersvraag vanuit andere concessiegebieden.

### **Artikel 4.5.2 Zitplaatsgarantie**

1. De Concessiehouder stemt de inzet van Vast en Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer zodanig op de redelijkerwijs te voorziene vraag af dat ten minste 95% van de Reizigers buiten de Spits direct een zitplaats kan worden geboden. Onder een redelijkerwijs te voorziene vraag valt onder andere een voor de Vervoerder redelijkerwijs te voorziene hogere vervoervraag bij Evenementen en vervoer naar de stranden op zomerse dagen.
2. De in lid 1 geëiste zitplaatsgarantie geldt niet indien er sprake is van niet redelijkerwijs te voorziene vraag. In dergelijke omstandigheden spant de Vervoerder zich maximaal in om de gevolgen van onverwachte pieken in het vervoer zoveel mogelijk te beperken en om alle Reizigers zoveel mogelijk van een zitplaats te voorzien.

### **Artikel 4.5.3 Rituitval en punctualiteit**

1. De Concessiehouder voert alle in de Dienstregeling vastgelegde Ritten nauwgezet, volledig, adequaat en conform de Dienstregeling uit. Rituitval wordt alleen geaccepteerd indien:
  - a. Er sprake is van niet-vermijdbare gevolgen van aanrijdingen of Calamiteiten en
  - b. De Concessiehouder zich aantoonbaar heeft ingespannen om zo snel mogelijk Vervangend Vervoer aan te bieden.De voertuiglogbestanden dienen als basis voor de (technische) uitvalregistratie. Tevens koppelt de Concessiehouder zijn incidentmanagementsysteem aan de gegevens uit de voertuiglogbestanden.

2. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Ritten geen moment eerder vanaf een Beginpunt, van de in lid 3 van artikel 4.1.1 genoemde knooppunten en stations of van een andere in de Dienstregeling opgenomen Tijdenhalte vertrekken dan is vastgelegd in de Dienstregeling.
3. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat ten minste 90% van alle Ritten binnen 2 minuten na de tijd die in de Dienstregeling is vastgelegd, vanaf het Beginpunt vertrekt.
4. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat vanaf knooppunten en overige Tijdenhaltes ten minste 85% van alle Ritten uiterlijk binnen 3 minuten na de tijd die in de Dienstregeling is vastgelegd vertrekt.
5. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op knooppunten en overige Tijdenhaltes ten minste 85% van alle Ritten maximaal 3 minuten na de tijd die in de Dienstregeling is vastgelegd aankomt.
6. Ongeacht de marge van 15%, zoals bedoeld in leden 4 en 5, wordt later dan 3 minuten vertrekken en/of later dan 3 minuten aankomen alleen geaccepteerd indien dit is veroorzaakt door een eerder gedurende dezelfde Rit optredende:
  - a. verkeersopstopping; en/of
  - b. onmogelijkheid om een weg te berijden; en/of
  - c. ernstig Incident met publiek;
 mits de Concessiehouder zich aantoonbaar heeft ingespannen om de Tekortkoming te voorkomen.
7. Een Rit wordt aangemerkt als uitgevallen Rit indien deze niet of niet volledig is uitgevoerd ongeacht de reden van uitval (ook een Rit die is uitgevallen als gevolg van een technisch defect, een werkonderbreking of een lokale, regionale of landelijke staking wordt dus beschouwd als een uitgevallen Rit).
8. Het risico van rituitval is voor rekening van de Concessiehouder. De Concessieverlener heeft het recht om de Ritten die zijn uitgevallen in mindering te brengen op de Exploitatiebijdrage, behoudens in geval van overmacht als bedoeld in artikel 4.5.7.

#### **Artikel 4.5.4 Aansluitingen**

1. De Concessiehouder spant zich blijvend in om alle in de Dienstregeling vastgelegde Aansluitingen te realiseren.
2. In afwijking van het bepaalde in leden 3 tot en met 6 van artikel 4.5.3 is het de Concessiehouder toegestaan in geval van vertraging van een Rit of van een trein waarop een Rit volgens de Dienstregeling Aansluiting biedt, de laatstgenoemde Rit meer dan 2 respectievelijk 3 minuten na de vertrektijd die in de Dienstregeling is vastgelegd te laten vertrekken/aankomen ten behoeve van de Aansluiting, voor zover dit geen gevolgen heeft voor de andere Aansluitingen van deze Rit.
3. De Concessiehouder ziet erop toe dat, indien een in de Dienstregeling opgenomen Aansluiting niet gehaald wordt of dreigt te worden, het Personeel de Reizigers proactief informeert zodat een Reiziger die moet overstappen dit kenbaar kan maken en door het Personeel naar oplossingen gezocht kan worden.
4. Indien de laatste Aansluiting van de dag niet wordt gehaald, zorgt de Concessiehouder voor zijn rekening en risico ervoor dat de Reiziger naar zijn/haar Eindbestemming binnen het Concessiegebied of één van de in lid 3 van artikel 4.1.1 genoemde knooppunten en stations

wordt gebracht indien de Reiziger via het betreffende knooppunt of station naar zijn/haar Eindbestemming kan worden gebracht.

#### **Artikel 4.5.5 Centrale Verkeersleiding**

1. De Concessiehouder beschikt over een Centrale Verkeersleiding die over voldoende lokale kennis beschikt om de dienstuitvoering in geval van verstoringen en Calamiteiten in goede banen te kunnen leiden.
2. De in lid 1 genoemde Centrale Verkeersleiding is zo ingericht dat deze indien noodzakelijk, bijvoorbeeld bij verstoringen van de dienstuitvoering en bij Calamiteiten, in contact kan treden met de verkeersleidingen van de concessiehouders van aangrenzende concessies en van exploitanten van CVV-systemen binnen en in de directe omgeving van het Concessiegebied.

#### **Artikel 4.5.6 Vergoedingsregeling**

1. De Concessiehouder hanteert een vergoedingsregeling. De vergoedingsregeling compenseert Reizigers:
  - a. Indien de uitvoeringskwaliteit ten aanzien van Vervangend Vervoer tekortschiet en een Reiziger als gevolg daarvan op een Halte meer dan 60 minuten vertraging oploopt;
  - b. Indien een Reiziger vergeten is uit te checken met de OV-Chipkaart (met als maximum ten minste 3 keer per Jaar);
  - c. In geval van andere situaties die de Concessiehouder als onderdeel van zijn Inschrijving heeft benoemd.
2. De Concessiehouder stelt Reizigers door middel van een gebruikersvriendelijke procedure, ten minste met een online restitutiefomulier en een telefonisch of schriftelijk te bestellen formulier, in de gelegenheid een beroep te doen op de vergoedingsregeling. De Concessiehouder legt deze procedure ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener tijdens de implementatieperiode.
3. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de vergoedingsregeling, met inbegrip van de in lid 2 bedoelde procedure en lid 4 van artikel 4.5.4, bekend is bij Reizigers.

#### **Artikel 4.5.7 Overmacht**

1. Onder overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis, die de Concessiehouder beperkt of verhindert in de nakoming van zijn verplichtingen ingevolge deze Concessie en die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt, zoals extreme weersomstandigheden.
2. In geval van overmacht zal de Concessiehouder zoveel mogelijk aan dit Programma van Eisen blijven voldoen en de Dienstregeling zo volledig mogelijk blijven uitvoeren. De Concessiehouder spant zich daarnaast in, en neemt waar mogelijk maatregelen, om de negatieve gevolgen van overmacht voor Reizigers, alsmede voor de Concessieverlener, zoveel mogelijk te beperken, zowel in ernst als in duur.
3. Indien er naar het oordeel van de Concessieverlener sprake is van extreme weersomstandigheden, gelden de eisen van artikelen 4.5.1 tot en met 4.5.3 niet.
4. De Concessiehouder doet zo spoedig mogelijk en in elk geval binnen 5 Werkdagen nadat de betreffende overmachtsituatie zich voordeed een verslag aan de Concessieverlener toekomen welke ten minste een beschrijving omvat van:
  - a. De aard en (verwachte) duur van de overmachtsituatie;

- b. De gevolgen die de overmacht heeft gehad voor de mogelijkheid voor de Concessiehouder om de Concessie ten uitvoer te leggen;
  - c. De maatregelen die de Concessiehouder heeft genomen/zal nemen teneinde (de gevolgen van) de overmacht (voor de tenuitvoerlegging van de Concessie) zoveel als mogelijk op te heffen/te beperken;
  - d. Alle andere feiten en omstandigheden die redelijkerwijs van belang geacht kunnen worden in verband met de overmacht.
5. Stakingen van Personeel van de Concessiehouder (en/of eventuele Onderaannemers) ten gevolge van lokaal, regionaal of landelijk afgekondigde stakingen en/of werkonderbrekingen vallen uitdrukkelijk niet onder overmacht. Onder overmacht wordt eveneens niet begrepen uitvoering van opdrachten voor andere opdrachtgevers, ziekte van Personeel, mankementen aan het in te zetten Materieel ten gevolge van achterstallig onderhoud, of anderszins een tekort aan capaciteit van Personeel en/of Materieel.

## 4.6 Tarieven en kaartsoorten

### Artikel 4.6.1 Tarieven

1. De Concessiehouder heeft binnen de kaders van dit Programma van Eisen, het op dat moment geldende provinciale tarievenbeleid en het Landelijk Tarievenkader tariefvrijheid, waarbij de Concessieverlener bevoegd is een bindend oordeel te vellen over de hoogte van de gehanteerde Tarieven.
2. De Concessiehouder hanteert in het eerste Dienstregelingjaar een Kilometertarief van maximaal € 0,119 (prijspeil 2011) voor de stad en de streek en een Kilometertarief van maximaal € 0,159 (prijspeil 2011) voor Hoogwaardige (Snelbus)Verbindingen.
3. In aanvulling op het bepaalde in lid 2 accepteert en verkoopt de Concessiehouder in ieder geval in het eerste Dienstregelingjaar eenmalige ritkaarten, waarbij overstappen niet is toegestaan, voor:
  - a. De stad (lokaal) van maximaal € 2,00 (prijspeil 2011) per stuk, welke geldig is op een Lijn van de Concessiehouder binnen de grenzen van de gemeente waar de ritkaart is gekocht;
  - b. De streek (interlokaal) van maximaal € 4,00 (prijspeil 2011) per stuk, welke geldig is op een Lijn van de Concessiehouder als de Reiziger ook buiten de gemeente reist waar de ritkaart is gekocht;
  - c. Hoogwaardige (snelbus)verbindingen van maximaal € 6,00 (prijspeil 2011) per stuk, welke geldig is op een Hoogwaardige (snelbus)verbinding van de Concessiehouder (in de huidige concessie betreft dit de lijnen 54, 58, 88, 89, 95, 370, 380, 381, 382 en 383). Het is de Concessiehouder toegestaan om voor nachtbussen andere ritkaarten te hanteren. Het is de Concessiehouder tevens toegestaan om de in dit lid genoemde voorwaarden van de ritkaarten aan te passen ten gunste van incidentele Reizigers die geen gebruik van de OV-Chipkaart wensen te maken zonder dat het tarief gaat concurreren met de OV-Chipkaart.
4. De Concessiehouder heeft ten minste de mogelijkheid om de Tarieven jaarlijks te indexeren. Indexatie vindt plaats aan de hand van de landelijke afspraken inzake de indexatie van de Vaste Voet bij het op Saldo reizen met de OV-Chipkaart.

5. Het is de Concessiehouder toegestaan om op nieuwe Hoogwaardige (Snelbus) Verbindingen een hoger Tarief toe te passen, doch uitsluitend na verkregen schriftelijke toestemming van de Concessieverlener.
6. Het is de Concessiehouder toegestaan om voor het Deur-Halte Vervoer, zoals bedoeld in artikel 4.1.5, een toeslag van maximaal € 2,00 per enkele reis op het reguliere Tarief in rekening te brengen (prijspeil 2012), doch uitsluitend na verkregen schriftelijke toestemming van de Concessieverlener.
7. De Concessiehouder maakt met aangrenzende concessiehouders afspraken over (i) de onderlinge acceptatie van kaartsoorten en Tarieven en (ii) de verdeling van opbrengsten.
8. De Concessiehouder legt voorstellen voor wijzigingen in de Tarieven ter toetsing voor aan de Concessieverlener. Ieder tariefvoorstel dient conform de gemaakte afspraken in het convenant Landelijk Tarievenkader of diens eventuele opvolger te worden opgesteld. Tevens doet de Concessiehouder voorstellen voor speciale Tarieven, bijvoorbeeld voor het reizen tijdens daluren, in groepen en/of ten behoeve van (promotie)acties.
9. De Concessiehouder geeft aan hoe hij omgaat met het advies van de Reizigersoverleggen betreffende de voorgestelde tariefwijzigingen en geeft een gedegen onderbouwing wanneer hij van (delen van) het advies afwijkt.
10. De Concessieverlener toetst het tariefvoorstel aan onder andere het op dat moment geldende provinciaal tarievenbeleid, het advies van de Reizigersoverleggen en de hoogte van de op het moment van toetsing geldende Tarieven. De Concessieverlener stelt de voorgestelde tariefwijzigingen na toetsing vast, waarbij het advies van de Reizigersoverleggen een belangrijke rol speelt.
11. De Concessiehouder biedt kortingen of aparte Tarieven aan en accepteert deze wanneer de Concessieverlener hem dit vraagt en de gederfde inkomsten en/of meerkosten hiervan door de Concessieverlener of door Derden worden vergoed.
12. De Concessiehouder biedt groepen Reizigers de mogelijkheid om buiten de ochtendspits te reizen op een groepskaart, al dan niet met een OV-Chipkaart voor groepen of met een papieren Vervoerbewijs.
13. De Concessiehouder biedt de Reiziger de mogelijkheid om in het Voertuig een ritkaart aan te schaffen, ook al is het Voertuig voorzien van OV-Chipkaartapparatuur.
14. De Concessiehouder dient uiterlijk 3 maanden voor de inwerkingtreding van de Concessie bij de Concessieverlener een voorstel in ten aanzien van de te hanteren tariefkilometermatrix per Lijn. Deze matrix geeft voor alle denkbare combinaties van Haltes die door Lijnen die tot de Concessie behoren worden aangedaan, het aantal tariefkilometers weer dat bij Reizigers in rekening wordt gebracht. Het voorstel gaat vergezeld van een verantwoording van de wijze waarop de Concessiehouder met het advies van de Reizigersoverleggen is omgegaan.
15. De Concessieverlener toetst de voorgestelde tariefkilometermatrix aan het op dat moment geldende provinciaal tarievenbeleid. De Concessieverlener stelt de voorgestelde tariefkilometermatrix vast indien het voorstel past binnen de kaders van dit beleid en het advies van de Reizigersoverleggen hier aanleiding toe geeft.
16. Het is de Concessiehouder toegestaan om in geval van een permanente wijziging van Haltes/routes, een voorstel tot wijziging van de te hanteren tariefafstanden ter vaststelling aan de Concessieverlener voor te leggen. Bij tijdelijke wijzigingen van Haltes/routes is er geen mogelijkheid tot wijziging van de tariefafstanden.



17. De Concessiehouder maakt wijziging(en) van voorwaarden, Tarieven, Vervoerbewijzen en kaartsoorten adequaat bekend onder Reizigers en draagt zorg voor een adequate distributie, een en ander met inachtneming van het bepaalde in artikel 4.9.3.
18. Het besluit tot verlening van de Concessie houdt niet de toestemming in van in de Inschrijving voorgestelde Tarieven.
19. Soho-, blindengeleidehonden of andere hulphonden, als zodanig herkenbaar, mogen gratis meereizen met een Reiziger. Ook kleine huisdieren, mits vervoerd in tas of mand, mogen gratis meereizen met een Reiziger. De Concessiehouder brengt de Concessieverlener hier geen kosten voor in rekening.
20. Tijdens de implementatie en het eerste Dienstregelingjaar is het de Concessieverlener en de Concessiehouder toegestaan om, onder voorwaarde dat er sprake is van opbrengstneutraliteit, in nader overleg verder invulling te geven aan het provinciale tarievenbeleid door bijvoorbeeld spits- en daltarieven te introduceren. De maximale tariefhoogtes zoals bedoeld in leden 2 en 3 mogen daarbij niet worden overschreden.

#### **Artikel 4.6.2 Tariefverhoging door de Concessieverlener**

1. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor, indien daar aanleiding voor is, de Tarieven te verhogen. De Concessieverlener verlaagt in een dergelijk geval de Exploitatiebijdrage maximaal met de hoogte van de extra reizigersopbrengsten als gevolg van de verhoogde Tarieven (waarbij ook rekening wordt gehouden met dalingen in de reizigersaantallen als gevolg van de tariefverhoging). Deze bevoegdheid laat de bevoegdheid van de Concessieverlener om op andere wijze bezuinigingen door te voeren (bijvoorbeeld door middel van Minderwerk) onverlet.
2. Uiterlijk 3 maanden voor een tariefverhoging als bedoeld in lid 1, treden Concessieverlener en Concessiehouder hierover met elkaar in overleg.
3. Voor het bepalen van de hoogte van de extra reizigersopbrengsten, wijzen de Concessieverlener en Concessiehouder beide één deskundige aan die gezamenlijk een derde deskundige aanwijzen. De deskundigen bepalen gezamenlijk hoe de hoogte van de extra reizigersopbrengsten wordt vastgesteld.
4. Indien de deskundigen geen overeenstemming bereiken, is het oordeel van de door de Concessieverlener aangewezen deskundige beslissend.
5. Wanneer de Concessiehouder niet voldoet aan haar verplichtingen op basis van de Concessie, zal de Concessieverlener daaraan de gevolgen verbinden die zij juist acht. Daaronder valt in ieder geval de bevoegdheid voor de Concessieverlener om, na voorafgaande ingebrekestelling van de Concessiehouder, door (een) onafhankelijke deskundige(s) eenzijdig zelf de hoogte van de extra reizigersopbrengsten te laten vaststellen.

## **4.7 Sociale veiligheid**

#### **Artikel 4.7.1 Algemeen**

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de (sociale) veiligheid van de Reiziger en van het Personeel in het door hem in te zetten Materieel.
2. De Concessiehouder handhaaft minimaal het niveau van sociale veiligheid in 2011. Dit betekent in ieder geval dat indien

- a. de subjectieve veiligheidsbeleving van Reizigers in enig Jaar van de concessieduur lager is dan in 2013;
- b. het aantal veiligheidsincidenten in enig Jaar van de concessieduur groter is dan in 2010; en/of
- c. het percentage Reizigers zonder Vervoerbewijs in het Openbaar Vervoer groter is dan in 2013.

de Concessiehouder binnen 2 maanden na de betreffende meting(en) van de subjectieve veiligheidsbeleving, het aantal veiligheidsincidenten en/of het aantal zwartrijders maatregelen neemt om de geconstateerde situatie te verbeteren. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener over de door hem te nemen verbeteringsmaatregelen en het verwachte resultaat van deze maatregelen. De eventuele kosten van de verbeteringsmaatregelen zijn voor rekening van Concessiehouder.

3. De Concessiehouder legt jaarlijks in het derde kwartaal met inachtneming van onder meer artikel 70 e.v. van de Wp2000 en het al bij zijn Inschrijving geboden sociale veiligheidsplan een sociale veiligheidsplan ter goedkeuring aan de stuurgroep Openbaar Vervoer ZHN voor, waaruit blijkt welke maatregelen de Concessiehouder gaat nemen om de sociale veiligheid te garanderen. Het sociale veiligheidsplan heeft een looptijd van 1 Jaar en bevat tevens voorstellen voor de daaropvolgende 2 Jaar. In het sociale veiligheidsplan wordt aangegeven voor welke periode het plan geldt. Het plan dient tevens concreet te zijn voor wat de te ondernemen activiteiten, aanpassingen, tijdsplanning en kosten betreft en dient onder meer afgestemd te zijn op het vigerende provinciale beleid.
4. Indien de Concessieverlener niet (tijdig) tot goedkeuring van een volgend sociale veiligheidsplan komt, zal het op dat moment geldende sociale veiligheidsplan gelden tot het moment dat het volgende sociale veiligheidsplan is goedgekeurd.
5. De Concessiehouder implementeert het sociale veiligheidsplan binnen de in het sociale veiligheidsplan gestelde termijnen.
6. De Concessiehouder rapporteert ten minste jaarlijks, in dat geval in het tweede kwartaal, over de stand van zaken met betrekking tot de sociale veiligheid (inspanningen, bereikte resultaten en gemaakte kosten) en de uitvoering van het sociale veiligheidsplan (met als onderdeel de ARBO risico-inventarisatie ten aanzien van het Rijdend Personeel).
7. De Concessiehouder levert als onderdeel van zijn kwartaalrapportage een overzicht van het aantal veiligheidsincidenten (aan de hand van de door het Ministerie van Infrastructuur en Milieu opgestelde ABC-indeling<sup>4</sup> of diens eventuele opvolger) en de sociale veiligheidsbeleving van Reizigers (jaarlijks) en Personeel (tweejaarlijks) in de Concessie. De Haltes en Lijnen die negatief scoren ten opzichte van het landelijke gemiddelde staan duidelijk in het kwartaaloverzicht vermeld. Eventuele stijgingen of dalingen ten opzichte van voorgaande kwartalen en/of Jaren zijn in dit overzicht voorzien van een toelichting.

---

<sup>4</sup> Een classificatie naar aard van Incidenten in A-, B- en C-Incidenten:

- A. Overtredingen of misdrijven op grond van het Wetboek van Strafrecht en/of de Algemene Plaatselijke Verordening (optreden politie vereist);
- B. Overtredingen van de Wet personenvervoer 2000(handhaving door concessiehouder);
- C. Overtredingen van het Besluit Personenvervoer en/of huisregels (handhaving door concessiehouder).

8. De Concessiehouder benadert de betreffende Wegbeheerder(s) over Haltes die negatief scoren ten opzichte van het landelijke gemiddelde op het gebied van sociale veiligheid en neemt samen met deze Wegbeheerder(s) maatregelen ter verbetering van de sociale veiligheid op en rondom de betreffende Haltes.
9. De Concessiehouder houdt rekening met de noodzaak om de sociale veiligheid in en om het Openbaar Vervoer te verbeteren bij:
  - a. De aanschaf van (nieuw) Materieel;
  - b. Beheer en inrichting van halteplaatsen en Materieel;
  - c. De bepaling van routes en haltelocaties;
  - d. De advisering van Wegbeheerders bij de situering en inrichting van Haltes en overstappunten.
10. De Concessiehouder draagt zorg voor de afstemming van het sociale veiligheidsplan met andere bij de handhaving en verbetering van de sociale veiligheid betrokken partijen, zoals Wegbeheerders, korpsbeheerders en aangrenzende concessiehouders.
11. De Concessiehouder maakt afspraken met korpsbeheerders en/of met andere concessiehouders die in het Concessiegebied actief zijn over het verlenen van assistentie in noodsituaties. De Concessiehouder overlegt deze afspraken met de Concessieverlener.
12. Bevoegde opsporingsambtenaren die in opdracht van gemeenten werken, provinciale concessiebeheerders en andere door de Concessieverlener aangewezen personen mogen ter uitvoering van hun taken, kosteloos gebruik maken van het door de Concessiehouder in het Concessiegebied geëxploiteerde Openbaar Vervoer. Hiervoor verstrekt de Concessiehouder een geldig Vervoerbewijs aan de personen zoals bedoeld in dit lid.
13. De Concessiehouder draagt zorg voor deugdelijke huisregels, waarin ten minste regels zijn opgenomen omtrent wel en niet toelaatbaar gedrag in het Voertuig.
14. De Concessiehouder draagt zorg voor de bekendmaking van zijn huisregels in het Materieel.
15. De Concessiehouder werkt mee aan het geven van voorlichting over agressie en geweld en de gevolgen daarvan op onderwijsinstellingen.
16. De Concessiehouder legt, indien nodig, vervoersverboden op en maakt over de handhaving van de vervoersverboden afspraken met het Openbaar Ministerie en de politie.
17. De Concessiehouder dient zich te conformeren aan de verwachtingen van de Concessieverlener zoals vermeld in het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer (zie Bijlage V) of diens eventuele opvolger.
18. De Concessiehouder dient mee te werken aan (de totstandkoming van) veiligheidsarrangementen (zie voor meer informatie Bijlage G van het Bestek).

#### **Artikel 4.7.2 Meldingen en nazorg in geval van veiligheidsincidenten**

1. De Concessiehouder draagt zorg voor een eenvoudige toegankelijke procedure voor het melden van eventuele veiligheidsincidenten en zorgt dat het Personeel hiervan kennis kan nemen en in voorkomende gevallen gebruik van kan maken.
2. De Concessiehouder stimuleert en begeleidt altijd het doen van aangifte door een getroffen personeelslid bij strafbare feiten, waaronder bedreiging met ernstig geweld of de dood, mishandeling en/of wapengebruik. De benodigde tijd voor het doen van de aangifte wordt beschouwd als arbeidstijd en het op te geven domicilieadres is het adres van de werkgever.

3. De Concessiehouder draagt zorg voor, indien nodig, juridische ondersteuning, mede om de eventuele persoonlijke schade van een getroffen personeelslid en de schade voor de Concessiehouder, zoals ziekteverzuim, te verhalen.
4. De Concessiehouder stelt een deugdelijk nazorgbeleid vast voor Personeel dat geconfronteerd is geweest met agressie en geweld en zorgt dat het Personeel hiervan kennis kan nemen en in voorkomende gevallen gebruik van kan maken.

#### **Artikel 4.7.3 Controle geldig Vervoerbewijs**

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het controleren van de geldigheid van Vervoerbewijzen van zijn Reizigers.
2. De Concessiehouder controleert regulier op Reizigers zonder Vervoerbewijs. De Concessiehouder laat de controle op Reizigers zonder Vervoerbewijs onderdeel uitmaken van de reguliere werkzaamheden van controleurs en werkt mee aan het minimaal jaarlijks beschikbaar stellen van de resultaten van de metingen aan de Concessieverlener en indien de Concessieverlener hierom verzoekt aan KpVV of diens eventuele (rechts)opvolger.
3. Het is de Concessiehouder toegestaan Reizigers die niet in het bezit zijn van een Vervoerbewijs te verplichten bij het Rijdend Personeel of het Personeel met toezichthoudende activiteiten een Uitrijkaart aan te schaffen.

#### **Artikel 4.7.4 Cameratoezicht**

1. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat camera's in het Materieel zodanig geplaatst zijn dat deze alle zit- en staanplaatsen in het Materieel waarnemen en dat de opnames van een dusdanige kwaliteit zijn zodat ze indien nodig door de politie voor opsporing kunnen worden gebruikt. De Concessiehouder draagt er tevens zorg voor dat de chauffeur zicht heeft op alle zitplaatsen in het Materieel.
2. De Concessiehouder maakt afspraken met het Openbaar Ministerie en de politie over het uitlezen van de opnames, gemaakt met behulp van het in lid 5 van artikel 4.3.1 genoemde bewakingssysteem en het instellen van vervolging indien uit de opnames van strafbare feiten sprake blijkt te zijn.

## **4.8 Reisinformatie**

#### **Artikel 4.8.1 Statische reisinformatie voorafgaand aan de reis**

1. De Concessiehouder geeft minimaal één keer per Jaar een Dienstregeling in gedrukte vorm uit die ten minste op de regionale (in opdracht van de Concessiehouder door Derden geëxploiteerde) Distributiepunten in het Concessiegebied en via de klantenservice verkrijgbaar is. De Dienstregeling in gedrukte vorm omvat in ieder geval de informatie zoals genoemd in artikel 1 van Bijlage R.
2. De gedrukte Dienstregeling of gedrukte informatie op corridorniveau is tegen een vergoeding van maximaal € 5,00 (prijsspeil 2012) op de in lid 1 genoemde punten verkrijgbaar.
3. De Concessiehouder voorziet de gedrukte dienstregelingen die worden verstrekt nadat een wijziging in deze Dienstregeling is doorgevoerd van aanvullende actuele wijzigingsbladen.
4. De Concessiehouder biedt in ieder geval gratis actuele informatie over de Dienstregeling, het tariefsysteem, Lijnnetkaarten, routes, Haltes en vertrektijden, omleidingen en eventuele extra reistijd, Deur-Halte Vervoer, Buurtbussen, klantenservice en marketing- en

communicatieacties op een ook voor slechtzienden toegankelijke website aan die tevens met mobiel internet oproepbaar is.

5. De Concessiehouder maakt de Dienstregeling en een wijziging van de Dienstregeling minimaal een maand voor inwerkingtreding van de Dienstregeling of de wijzigingsdatum bekend door publicatie:
  - a. Op de in lid 4 genoemde website;
  - b. Op de Halte;
  - c. In een (combinatie van) huis-aan-huisblad(en) waarmee het gehele Concessiegebied wordt bereikt;
  - d. In het Materieel;
  - e. Met folders en/of posters bij distributie- en informatiepunten.
6. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de informatie zoals bedoeld in lid 1 vanaf de in lid 4 genoemde website kan worden gedownload en op A4-formaat kan worden afgedrukt.
7. De Concessiehouder geeft minimaal één keer per Jaar Lijnfolders in gedrukte vorm uit die ten minste op de regionale (in opdracht van de Concessiehouder door Derden geëxploiteerde) Distributiepunten in het Concessiegebied en via de klantenservice verkrijgbaar zijn. Deze Lijnfolders zijn gratis verkrijgbaar. De Lijnfolders in gedrukte vorm omvatten in ieder geval de informatie zoals genoemd in artikel 2 van Bijlage R.
8. De Concessiehouder ontwikkelt in overleg met de andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener Openbaar Vervoer verrichten een Lijnnetkaart waarop al het Openbaar Vervoer is aangegeven dat binnen de Provincie Zuid-Holland wordt aangeboden. De Concessiehouder stelt de Lijnnetkaart voor een bedrag van maximaal € 1,00 aan Reizigers beschikbaar (prijsspeil 2012) en wordt gratis toegevoegd aan de gedrukte Dienstregeling.
9. Gedrukte versies van Lijnfolders, Lijnnetkaarten, busboekjes en informatie op corridorniveau zijn via de in lid 4 genoemde website of via de klantenservice aan te vragen. Op de Haltepalen is deze mogelijkheid vermeld. Voor het per post versturen van de in dit lid bedoelde informatie mag - met uitzondering van Lijnfolders - een bijdrage in de verzendkosten gevraagd worden, dat niet hoger is dan het op dat moment van toepassing zijnde posttarief.
10. De Concessiehouder verstrekt conform artikel 14 van de Wp2000 juncto artikelen 10 en 11 van Bp2000 aan de exploitanten van reisinformatiesystemen (inclusief dynamische reisinformatiesystemen) om niet gegevens over het door hem te verrichten vervoer ten behoeve van het voeden en actualiseren van reisinformatiesystemen. Dit betreft zowel statische gegevens (Dienstregeling, vervoerwijzen, geografische positie Haltes, Tarieven, zone-indeling en geldigheid), dynamische gegevens (geplande afwijkingen van de Dienstregeling) als actuele gegevens (uitval door Incidenten, Calamiteiten en/of extreme weeromstandigheden), en eventuele andere door de beheerder benodigde gegevens.
11. In aanvulling op de in artikel 10 van Bp2000 genoemde gegevens levert de Concessiehouder om niet actuele reisinformatie aan indien één of meerdere exploitanten van reisinformatiesystemen (inclusief dynamische reisinformatiesystemen) gedurende de concessieduur overgaan op het aanbieden van actuele reisinformatie.
12. De Concessiehouder draagt (verhoudingsgewijs ten opzichte van andere concessiehouders / vervoersondernemingen) op zodanige wijze financieel bij aan reisinformatiesystemen, dat

daardoor de instandhouding van de systemen is gewaarborgd, een en ander overeenkomstig het bepaalde in het Bp2000 en artikel 14 van de Wp2000.

#### **Artikel 4.8.2 Statische reisinformatie bij de Halte**

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanbrengen, onderhouden en actueel houden van de statische reisinformatie op busstations, halteborden en inabri's. De bijhorende investeringen en kosten voor het aanbrengen, onderhouden en actueel houden van de statische reisinformatie zijn voor eigen risico en rekening van de Concessiehouder. Dit is zowel van toepassing voor informatievoorzieningen die bij aanvang van de Concessie in het gebied aanwezig zijn als die gedurende de concessieduur in het gebied geplaatst of vervangen worden.
2. De Concessiehouder zet zich proactief in indien op een Halte ofabri de middelen ontbreken voor het aanbrengen van statische reisinformatie, zoals bevestigingspanelen, en benadert de betreffende Wegbeheerder(s) hierover. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener over de situatie en de te nemen maatregelen.
3. De Concessiehouder stemt de huisstijl van de informatie als bedoeld in lid 1 af met de betreffende Wegbeheerder en zorgt ervoor dat alle informatie duidelijk leesbaar is, onder andere door voldoende contrast tussen ondergrond en gegevens en een zo overzichtelijk mogelijk ontwerp.
4. Op het haltebord geeft de Concessiehouder minimaal de volgende informatie aan:
  - a. De naam van de Halte;
  - b. Een duidelijk leesbare vertrekstaat met vertrektijden per Lijn en Dagsoort en de reistijd uitgedrukt in minuten tussen de belangrijkste tussenstops (inclusief vakantieperioden);
  - c. De route van de Lijn met de belangrijkste tussenstops;
  - d. Informatie over het reserveren van een Rit indien sprake is van oproepafhankelijke exploitatie;
  - e. De naam of het logo van de Concessiehouder;
  - f. Een telefoonnummer, websiteadres en e-mailadres voor informatie, suggesties, klachten en schademelding;
  - g. Het telefoonnummer en websiteadres van het OV-Loket;
  - h. Het logo van de Provincie Zuid-Holland.
5. In aanvulling op de in lid 4 genoemde informatie geeft de Concessiehouder in het geval van een omleiding minimaal de volgende informatie aan:
  - a. De duur van de omleidingperiode;
  - b. De locatie(s) van (een) vervangende Halte(s);
  - c. De Lijnen waarvoor de omleiding van toepassing is;
  - d. De eventuele Lijnen waarvoor de omleiding niet van toepassing is.
6. In aanvulling op de in leden 4 en 5 genoemde informatie voorziet de Concessiehouder Haltes die beschikken over eenabri uitgerust met een informatiedrager, mits dit redelijkerwijs past, van een actuele Lijnnetkaart inclusief overstaphaltes in de betreffende regio, een actuele omgevingsplattegrond met daarop in ieder geval de belangrijkste bestemmingen, alsmede een op de behoeften van de gebruikers van die Halte toegesneden aanbod aan andere reisinformatie. Inzake de OV-Chipkaart geeft de Concessiehouder ook het volgende aan:
  - a. Informatie over gebruik en verkrijgbaarheid;
  - b. Informatie over het dichtstbijzijnde Distributiepunt dan wel oplaadpunt.

7. Indien meerdere vervoerders een Halte aandoen, dan treedt de Concessiehouder in overleg met de andere vervoerders om te komen tot een voor de Reiziger duidelijke en overzichtelijke haltesituatie en informatievoorziening. De Concessiehouder verleent hierbij alle medewerking om ook de reisinformatie van de te gedogen Lijnen op de Haltepalen te vermelden.
8. Het is de Concessiehouder niet toegestaan om een eigen huisstijl te voeren op de Haltepalen enabri's die in het eigendom zijn van de Concessieverlener zonder voorafgaand overleg met en toestemming van de Concessieverlener.

#### **Artikel 4.8.3 Dynamische reisinformatie**

1. De Concessiehouder hanteert, ten behoeve van informatie omtrent actuele vertrektijden, in Bussen een systeem voor dynamische reisinformatie (DRIS). De Concessiehouder heeft de plicht dit systeem in operationele staat te houden door het genereren van betrouwbare gegevens en voert deze gegevens in en gebruikt, beheert en onderhoudt dit systeem.
2. De Concessiehouder levert aan relevante partijen - ook voor concessiegrensoverschrijdende verbindingen - de voor dynamische reisinformatiesystemen gegenereerde gegevens tijdig, juist en volledig aan - ook bij verstoringen in de dienstuitvoering en bij eventuele omleidingroutes - ten behoeve van het presenteren van actuele reisinformatie op Haltes, via internet of via andere media.
3. De Concessiehouder maakt voor de uitwisseling van gegevens tussen het domein van de Concessiehouder enerzijds en de domeinen van de Concessieverlener, de Wegbeheerders in het Concessiegebied en eventuele andere partijen anderzijds gebruik van open gestandaardiseerde interfaces (koppelvlakken) conform de DRIS-architectuur. De Concessiehouder neemt daarbij minimaal de bepalingen in Bijlage T1 in acht.
4. De investeringen en kosten voor het genereren en aanleveren van de in leden 1 tot en met 3 genoemde gegevens in het vereiste dataformaat zijn voor eigen risico en rekening van de Concessiehouder.
5. Alle door het dynamische reisinformatiesysteem gegenereerde gegevens moeten kosteloos en op eenvoudige wijze via intranet/internet toegankelijk zijn voor de Concessieverlener als deze daar om verzoekt en moeten minimaal 3 Jaar bewaard worden. Daarbij maakt de Concessiehouder in ieder geval onderscheid naar de volgende aspecten:
  - a. Periode (van begindatum t/m einddatum);
  - b. Dagtype (dag of combinatie van dagen van de week);
  - c. Tijdsintervallen binnen de dag;
  - d. Lijnnummers (een, meerdere of alle Lijnen);
  - e. Specifieke Haltes of trajecten (verbindingen tussen Haltes).
6. De Concessieverlener is intellectueel eigenaar van de door het dynamische reisinformatiesysteem gegenereerde gegevens.
7. De Concessiehouder zorgt er voor eigen risico en rekening voor dat gebreken aan het dynamische reisinformatiesysteem, voor zover dit onder het beheer van de Concessiehouder valt, binnen twee Werkdagen zijn hersteld.
8. De Concessiehouder geeft in zijn dynamische reisinformatiesysteem ook de Dienstregeling en, indien beschikbaar, de actuele informatie van andere concessiehouders weer voor zover deze werken met de landelijk overeengekomen gestandaardiseerde open koppelvlakken.
9. Op de in leden 9 en 10 van artikel 4.3.1 bedoelde Displays in de Bussen is minimaal de volgende informatie aangegeven:

- a. Lijnnummer;
  - b. Eindbestemming;
  - c. Eerstvolgende drie halteplaatsen inclusief verwachte aankomsttijd;
  - d. Actuele tijd (klok), duidelijk onderscheidend van de Halte- en eindbestemminginformatie;
  - e. Informatie over de belangrijkste Aansluitingen, waarbij het is toegestaan dat deze informatie een statisch karakter heeft totdat het gedurende de concessieduur naar het oordeel van de Concessieverlener eenvoudig is om actuele dynamische informatie te introduceren; en
  - f. Mededelingen over eventuele wijzigingen in de Dienstregeling.
10. Het in lid 8 van artikel 4.3.1 bedoelde systeem van automatische halteafroep en het in leden 9 en 10 van artikel 4.3.1 bedoelde Display dient de naam van de eerstvolgende Halte minimaal 100 meter voor het bereiken van deze Halte om te roepen c.q. te tonen. Het systeem mag tijdens het vervoer nimmer worden uitgezet.
11. De Concessiehouder toont via de in lid 4 van artikel 4.8.1 genoemde website de actuele reisinformatie die via het dynamische reisinformatiesysteem beschikbaar komt. Op ritniveau wordt in ieder geval informatie gegeven over:
- a. Actuele vertrektijden;
  - b. Eventuele vertragingen;
  - c. Eventuele stremmingen;
  - d. Ingezette alternatieve routes en tijdelijke (of tijdelijk vervallen) Haltes;
  - e. Niet te realiseren Aansluitingen.
12. De Concessiehouder houdt zich, voor eigen rekening en risico, aan afspraken die gemaakt zijn of worden met betrekking tot de uniformering van reisinformatie in de Randstad (een concept ontwerp is opgenomen in Bijlage T3).
13. Indien de Concessieverlener (extra) initiatieven op het gebied van dynamische reisinformatie ontplooit, werkt de Concessiehouder hieraan mee.
14. De in de Service Level Agreements (SLA's) gemaakte afspraken (zie Bijlage T) worden periodiek geëvalueerd. Dit houdt in dat ten tijde van de implementatie en gedurende de concessieduur afspraken in de SLA's gewijzigd dan wel aangevuld kunnen worden conform de in paragraaf 1.6 in Bijlage T2 beschreven procedure.

## 4.9 OV-Chipkaartsysteem

### Artikel 4.9.1 OV-Chipkaartsysteem

1. De Concessiehouder treft alle benodigde maatregelen om het OV-Chipkaartsysteem volledig te laten functioneren, onder andere in het Materieel en binnen de organisatie van de Concessiehouder (het zogeheten "level 3" in Bijlage U).
2. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de OV-Chipkaart, eventueel met gebruikmaking van de backoffice van Derden, is aangesloten op de landelijke backoffice van TLS (het zogeheten "level 4"), zodat vanaf de start van de Concessie een volledig functionerend OV-Chipkaartsysteem operationeel is en blijft, zodanig dat alle Reizigers die in het bezit zijn van een geldige OV-Chipkaart (ook van andere concessiehouders) kunnen reizen met het Openbaar Vervoer zowel via de geldige Proposities als op Saldo. Het systeem moet tot en met "level 4" volledig functioneren overeenkomstig de eisen in Bijlage U.



3. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat zijn OV-Chipkaartsysteem is gecertificeerd door TLS, tenzij TLS voor certificering een ontheffing ("waiver") heeft verleend.
4. Het OV-Chipkaartsysteem is zodanig ingericht dat het ten minste alle gegevens verzamelt die nodig zijn om door de Concessieverlener gevraagde informatie met betrekking tot de distributie en het gebruik van de OV-Chipkaart op te leveren.
5. Het OV-Chipkaartsysteem moet in staat zijn om zowel de elektronische versie van:
  - a. Viziris producten;
  - b. dalkortingen met ochtend en middagspits;
  - c. aanvullende leeftijdskortingen voor jongeren van 12 tot en met 17 jaar;
  - d. stapelingen van kortingen;
 als nog te ontwikkelen nieuwe vastrecht/kortingsproposities te faciliteren. Deze eis betreft zowel de acceptatie als de distributie van beide typen producten.
6. De kosten van de invoering, instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van het OV-Chipkaartsysteem (waaronder de aanschaf en installatie van apparatuur, het (laten) plegen van onderhoud, het treffen van administratieve voorzieningen et cetera) zijn volledig voor rekening en risico van de Concessiehouder.
7. De Concessiehouder vervoert Reizigers die als gevolg van ontbrekende of defecte OV-Chipkaartapparatuur in het Materieel niet kunnen in- en/of uitchecken gratis of hanteert een andere klantvriendelijke oplossing. Indien de Concessiehouder gebruik maakt van een andere klantvriendelijke oplossing dan gratis Openbaar Vervoer, legt hij deze oplossing ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener tijdens de implementatieperiode.

#### **Artikel 4.9.2 Beschikbaarheid van het OV-Chipkaartsysteem**

1. De Concessieverlener hanteert ten aanzien van de beschikbaarheid en kwaliteit van het OV-Chipkaartsysteem de hieronder vermelde normen:
  - a. De gemiddelde beschikbaarheid van de kaartlezers in het Materieel is ten minste 98%;
  - b. De gemiddelde beschikbaarheid van de oplaad- en/of Ophaalautomaten is ten minste 98%;
  - c. De gemiddelde beschikbaarheid van de Verkoopautomaten is ten minste 98%;
  - d. Het aantal ontbrekende check-outs, bijvoorbeeld indien een Reiziger vergeten is uit te checken, is maximaal 5%.
2. Beschikbaarheid geeft aan dat een in lid 1a tot en met lid 1c bedoeld object gedurende een vastgestelde exploitatietijd de overeengekomen functionaliteit biedt. De beschikbaarheid per object wordt uitgedrukt in een percentage van de totale tijdsduur van de openstellingsperiode (de uren waarop het systeem toegankelijk is voor gebruik door Reizigers) per maand. Een object wordt gedefinieerd als niet beschikbaar indien er sprake is van een Storing met betrekking tot het object. De niet-beschikbaarheid van een object geldt vanaf het eerste moment dat de Storing wordt geconstateerd door de Concessiehouder zelf of na melding door een Reiziger tot aan het moment dat de Leverancier het object terecht hersteld meldt. De Concessiehouder dient een Storing, na constatering door de Concessiehouder zelf of na melding door een Reiziger, zo snel mogelijk te melden aan de Leverancier.
3. Bij alle normen in lid 1a tot en met lid 1c geldt dat deze niet van toepassing zijn indien de niet-beschikbaarheid van een object aantoonbaar het gevolg is van vandalisme. In dat geval zal de Concessiehouder er in redelijkheid binnen zijn mogelijkheden alles aan doen om een

Storing zo snel mogelijk op te lossen en rapporteert hij hierover desgevraagd aan de Concessieverlener.

4. Van de verplichting(en) zoals bedoeld in lid 1 kan door de Concessieverlener ontheffing worden verleend na een daartoe ingediende schriftelijke aanvraag van de Concessiehouder.
5. Indien de vermelde normen zoals bedoeld in lid 1 niet worden gehaald, herstelt de Concessiehouder binnen 2 maanden na de betreffende meting(en) de geconstateerde situatie zodat de normen weer worden gehaald. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener over de door hem te nemen verbeteringsmaatregelen om de situatie te herstellen en het verwachte resultaat van deze maatregelen. De eventuele kosten van de verbeteringsmaatregelen zijn voor rekening van Concessiehouder.

#### **Artikel 4.9.3 Distributienetwerk**

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de distributie van de OV-Chipkaarten en de distributie van Saldo en Reisproducten, en draagt alle kosten die hiermee gepaard gaan.
2. De verantwoordelijkheid zoals genoemd in lid 1 betekent dat de Concessiehouder er in ieder geval voor zorgt dat:
  - a. Hetzelfde of een naar het oordeel van de Concessieverlener ten minste vergelijkbaar netwerk van onder verantwoordelijkheid van de huidige concessiehouder geëxploiteerde Distributiepunten als het distributienetwerk dat op 1 december 2012 beschikbaar is (zie voor een indicatie van het distributienetwerk per 1 december 2012 Bijlage I);
  - b. Reizigers bij in opdracht van de Concessiehouder door Derden geëxploiteerde Distributiepunten ten minste anonieme OV-Chipkaarten, Saldo en Proposities kunnen kopen/opladen/ophalen en Baliehandelingen kunnen laten verrichten;
  - c. In een (in opdracht van de Concessiehouder door een Derde geëxploiteerd) Distributiepunt ten minste één Oplaad- en Ophaalautomaat aanwezig en voor Reizigers beschikbaar is;
  - d. Reizigers via de klantenservice van de Concessiehouder (internet/telefoon) informatie over en een aanvraagformulier voor een OV-Chipkaart kunnen opvragen. De Concessiehouder stuurt desgevraagd een aanvraagformulier naar het huisadres van Reizigers zonder dat hier voor Reizigers kosten aan zijn verbonden;
  - e. Reizigers de functie Automatisch Opladen Saldo op hun Persoonlijke OV-Chipkaart kunnen aanvragen, activeren en wijzigen;
  - f. Reizigers via de Webwinkel Saldo en Proposities kunnen aanschaffen.
3. De Concessieverlener kan ambtshalve of op verzoek van de Concessiehouder, na afloop van het eerste Dienstregelingjaar, het distributienetwerk aanpassen. Een verzoek daartoe van de Concessiehouder wordt door de Concessieverlener in behandeling genomen, indien de Concessiehouder aantoonbaar dat Reizigers voor de aanschaf van OV-Chipkaarten, Saldo en Proposities in hoofdzaak geen gebruik maken van één of meerdere Distributiepunten en/of er betere alternatieven zijn.

## **4.10 Marketing en communicatie**

#### **Artikel 4.10.1 Marketing en communicatie**

1. De Concessiehouder sluit zich aan bij en neemt actief deel aan op bevordering van het gebruik van het Openbaar Vervoer gerichte marketingactiviteiten van de Concessieverlener,

bijvoorbeeld in de vorm van salesacties, een promotionele website of andere multimedia, en neemt in eigen uitingen onverkort verwijzingen op naar dergelijke overkoepelende marketingactiviteiten<sup>5</sup>.

2. De Concessiehouder werkt samen met en stemt (de uitvoering van) zijn eventuele eigen marketingactiviteiten en de inhoud en vormgeving van de daarbij behorende marketing- en communicatie-uitingen af op die van andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener actief zijn.
3. In aanvulling op de in lid 2 bedoelde concessiehouders, dient de Concessiehouder op verzoek van de Concessieverlener tevens samen te werken en (de uitvoering van) zijn eventuele eigen marketingactiviteiten en de inhoud en vormgeving van de daarbij behorende marketing- en communicatie-uitingen af te stemmen op die van omliggende concessiehouders die niet in opdracht van de Concessieverlener actief zijn.

## **4.11 Relatie met reizigers(organisaties)**

### **Artikel 4.11.1 Bereikbaarheid en aanspreekbaarheid**

1. De Concessiehouder treft voor het ontvangen van informatie, het stellen van vragen, alsmede het indienen van klachten en suggesties, kwalitatief goede, laagdrempelige en op de behoeften toegesneden voorzieningen en maakt deze aan de (potentiële) Reizigers bekend.
2. De Concessiehouder beschikt minimaal 1 maand voor aanvang van de Concessie en verder gedurende de concessieduur over een informatie- en klachtentelefoonnummer.
3. Het in lid 2 genoemde informatie- en klacht nummer is maximaal tegen lokaal tarief ten minste bereikbaar op Werkdagen van 8:30 tot 19:00 uur.
4. De Concessiehouder beschikt ten minste over een antwoordnummer, een online reactie- en klachtenformulier en een elektronisch postadres waar Reizigers kunnen reageren en/of een klacht kunnen indienen.
5. De Concessiehouder maakt in het Voertuig bekend welke voorzieningen zoals bedoeld in lid 1 hij beschikbaar heeft gesteld.

### **Artikel 4.11.2 Klachtenservice, afhandeling van klachten en geschillencommissies**

1. De Concessiehouder handelt klachten binnen 4 weken na ontvangst af door middel van een gemotiveerde reactie.
2. De Concessiehouder voert een registratie van de ingediende klachten en de afhandeling daarvan.
3. De Concessiehouder rapporteert als onderdeel van zijn kwartaalrapportage over:
  - a. De (ontwikkeling van de) aantallen klachten, onderscheiden naar soort klacht en Lijn;
  - b. De wijze van afhandeling van klachten;
  - c. De snelheid van afhandeling van klachten;
  - d. De acties die naar aanleiding van de ingediende klachten worden ondernomen om de kwaliteit te verbeteren.
4. Op eerste verzoek overlegt de Concessiehouder alle ingediende klachten en reacties volledig aan de Concessieverlener.

---

<sup>5</sup> Dit kan bijvoorbeeld de website [www.jijenkreizen.nl](http://www.jijenkreizen.nl) zijn, indien deze wordt gecontinueerd.

5. De Concessiehouder is gedurende de concessieduur aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag.
6. Indien in samenspraak met de Concessieverlener gedurende de concessieduur een regionale Geschillencommissie wordt opgericht, sluit de Concessiehouder zich ook bij deze commissie aan.
7. Bij de afhandeling van de ingediende klachten geeft de Concessiehouder richting de indiener van de klacht duidelijk aan:
  - a. De wijze waarop de klacht in de toekomst wordt voorkomen;
  - b. Dat er een Geschillencommissie Openbaar Vervoer bestaat, waar de klachtindieners de mogelijkheid heeft om onder bepaalde voorwaarden een geschil aan deze commissie voor te leggen;
  - c. Dat het OV-Loket bestaat, waar de klachtindieners de mogelijkheid heeft een klacht in te dienen bij de ombudsman voor beter OV.
8. De Concessiehouder hanteert een regeling gevonden voorwerpen. De Concessiehouder legt de regeling ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener tijdens de implementatieperiode. De regeling wordt uiterlijk bij aanvang van de Concessie door de Concessiehouder op zijn website gepubliceerd en is op verzoek ook op papier verkrijgbaar.
9. De Concessiehouder stelt Reizigers die iets verloren hebben door middel van een gebruikersvriendelijke procedure, ten minste met een online formulier en een telefoonnummer, in de gelegenheid een beroep te doen op de regeling gevonden voorwerpen.

#### **Artikel 4.11.3 Reizigersoverleg**

1. De Concessiehouder vraagt de Reizigersoverleggen of diens eventuele (rechts)opvolger(s), zoveel als mogelijk buiten de zomervakantieperiode, om advies over de onderwerpen die vermeld staan in Bijlage K.
2. Bij de adviesaanvraag volgt de Concessiehouder de in Bijlage K vermelde adviesprocedure.
3. De Concessiehouder voorziet de Reizigersoverleggen ten behoeve van de advisering tijdig van voldoende informatie. Deze informatie bevat in ieder geval de onderwerpen vermeld in Bijlage K.

#### **Artikel 4.11.4 Panel**

1. De Concessiehouder stelt, in aanvulling op de Reizigersoverleggen waarin onder andere vertegenwoordigers van organisaties, Reizigers en potentiële Reizigers deelnemen, ten minste 1 representatief panel samen dat hij ten minste tweemaal per Jaar actief benadert om inzicht te krijgen in de wensen van de (potentiële) Reizigers en hun waardering van het door hem aangeboden vervoer.
2. Het in lid 1 genoemde panel kan zowel een vaste samenstelling hebben als in wisselende samenstellingen georganiseerd zijn.
3. De Concessiehouder bespreekt de opzet en de reacties van het panel met de Reizigersoverleggen.
4. De Concessiehouder besteedt in zijn tweede en vierde kwartaalrapportage aandacht aan de reacties die via het panel zijn binnengekomen en betreft deze in zijn voorstellen voor het verbeteren van de dienstverlening aan de Reiziger.

#### **Artikel 4.11.5 Klanttevredenheidsonderzoek**

1. De Concessiehouder verleent (desgevraagd) minimaal 1 maal per Jaar volledige medewerking aan het klantenbarometeronderzoek van KpVV, of diens eventuele (rechts)opvolger.
2. Indien uit het onderzoek blijkt dat de klanttevredenheid op één of meer van de in het onderzoek genoemde onderdelen onvoldoende (= gemiddelde rapportcijfer lager dan een 6,0) is dan wel met meer dan 0,1 punt is afgenomen, neemt de Concessiehouder binnen 2 maanden na bekendmaking van de resultaten van het onderzoek maatregelen om de geconstateerde situatie te verbeteren. De Concessiehouder informeert de stuurgroep Openbaar Vervoer ZHN over de door hem te nemen verbeteringsmaatregelen en het verwachte resultaat van deze maatregelen. De eventuele kosten van de verbeteringsmaatregelen zijn voor rekening van Concessiehouder.
3. Indien uit het onderzoek blijkt dat de klanttevredenheid op één of meer van de in het onderzoek genoemde onderdelen met meer dan 0,1 punt is afgenomen, maar in een voorgaand Jaar de klanttevredenheid met meer dan 0,5 punt gestegen is, hoeft de Concessiehouder, in afwijking van lid 2, geen aanvullende maatregelen uit te voeren anders dan de maatregelen die hij reeds heeft uitgevoerd, waardoor de klanttevredenheid in een voorgaand Jaar met meer dan 0,5 punt gestegen is.

#### **Artikel 4.11.6 Vervoervoorwaarden**

De Concessiehouder hanteert de voor het stads- en streekvervoer van toepassing zijnde *Algemene Voorwaarden Openbaar Stads- en Streekvervoer*. Deze voorwaarden worden op de in lid 4 van artikel 4.8.1 genoemde website gepubliceerd.

### **4.12 Relatie met de stuurgroep Openbaar Vervoer ZHN**

#### **Artikel 4.12.1 Stuurgroep Openbaar Vervoer ZHN**

1. De Concessieverlener vormt samen met ten minste de Regio's een ambtelijke en bestuurlijke stuurgroep Openbaar Vervoer ZHN. De Concessiehouder heeft minimaal 4 maal per Jaar overleg met de ambtelijke en minimaal 2 maal per Jaar overleg met de bestuurlijke stuurgroep Openbaar Vervoer ZHN betreffende wat de Concessiehouder in de afgelopen periode heeft bereikt en in de volgende periode wil bereiken aan de hand van de in paragraaf 3.3 benoemde op te leveren producten, het sociale veiligheidsplan en het klanttevredenheidsonderzoek. Alle leden van de stuurgroep hebben tevens de mogelijkheid om aanvullende of alternatieve plannen en suggesties te agenderen.
2. De Concessieverlener toetst de plannen die door de in lid 1 bedoelde stuurgroep goedgekeurd dienen te worden (het vervoerplan, het sociale veiligheidsplan en het marketing- en communicatieplan), aan de concessievoorwaarden en het vigerende provinciale en regionale beleid en brengt hierover advies uit aan de stuurgroep.
3. De in lid 1 bedoelde stuurgroep laat binnen 6 weken na ontvangst van een goed te keuren plan aan de Concessiehouder weten of hij instemt met het voorstel.
4. De Concessiehouder verwerkt adviezen van de in lid 1 bedoelde stuurgroep in zijn plannen en geeft ten minste elke 2 maanden en bij een volgend stuurgroepoverleg aan hoe hij hiermee om is gegaan.

## 4.13 Relatie met Wegbeheerders en Regio's

### Artikel 4.13.1 Wegbeheerders, gemeenten en Regio's

1. De Concessiehouder heeft minimaal 1 maal per Jaar overleg met de Wegbeheerders binnen de Concessie betreffende de kwaliteit en effectiviteit van het aangeboden Openbaar Vervoer alsmede de wijze waarop toekomstige ontwikkelingen vanuit beider verantwoordelijkheid wordt vormgegeven.
2. De Concessiehouder betreft concessieverlenende vervoerautoriteiten van aangrenzende concessiegebieden, de Wegbeheerders en de Regio's (of diens eventuele (rechts)opvolgers) behorende tot het Concessiegebied bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer zoals bedoeld in paragraaf 3.1.
3. De Concessiehouder onderzoekt en reageert inhoudelijk op:
  - a. Haalbaarheid van door de Wegbeheerders en/of Regio's (of diens eventuele (rechts)opvolgers) opgestelde en van een deugdelijke motivering voorziene verbetervoorstellen;
  - b. Plannen van Wegbeheerders voor toekomstige wegwerkzaamheden (nieuwbouw, groot onderhoud, et cetera) in relatie tot de aanwezige dan wel gewenste voorzieningen voor Openbaar Vervoer;
  - c. Eventuele hinder die het Openbaar Vervoer ondervindt door infrastructurele beperkingen en/of overig verkeer, alsmede het reduceren en voorkomen van (nieuwe) hinder.
4. De Concessiehouder dient verzoeken tot nieuwe dan wel uitbreidingen van bestaande voorzieningen voor Openbaar Vervoer tijdig en schriftelijk in bij de betreffende Wegbeheerder. De verzoeken dienen te berusten op een deugdelijke motivering.
5. De Concessiehouder geeft wijzigingen in de Dienstregeling tijdig en schriftelijk aan de betreffende Wegbeheerders door opdat eventuele verkeersbeïnvloedingssystemen tijdig aangepast kunnen worden.
6. De Concessiehouder dient de gemeenten Leiden, Alphen aan den Rijn en Gouda advies te vragen over voorgenomen wijzigingen van de Dienstregeling van het door de Concessiehouder binnen deze gemeenten geëxploiteerde Openbaar Vervoer. Indien de Concessiehouder afwijkt van de verstrekte adviezen dient hij daartoe een deugdelijke motivering aan de betreffende gemeente(n) te verstrekken. De Concessiehouder dient de betreffende gemeenten tijdig van voldoende informatie te voorzien om een onderbouwd advies te kunnen geven.

### Artikel 4.13.2 Infrastructuur

1. De Concessiehouder dient gebruik te maken van de specifiek voor het Openbaar Vervoer bedoelde Infrastructuur en de nog aan te leggen specifiek voor het Openbaar Vervoer bedoelde Infrastructuur, waaronder busstations, busbanen, busstroken en verkeersregelinstallaties met busprioriteit, tenzij de Concessieverlener op verzoek van de Concessiehouder hiervoor ontheffing heeft verleend.
2. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventuele vergunningen die benodigd zijn voor het gebruik van specifieke voorzieningen.
3. De Concessiehouder maakt met de betreffende Wegbeheerders afspraken over het gebruik van de in lid 1 bedoelde Infrastructuur.

4. De Concessiehouder heeft een signaalfunctie richting Wegbeheerders op het gebied van doorstromingsproblemen. In het geval de Concessiehouder op een route te maken heeft of krijgt met doorstromingsproblemen die de stiptheid van de dienstuitvoering in de weg staan, treedt deze in overleg met de betreffende Wegbeheerder(s) teneinde mogelijke doorstromingsmaatregelen of andere oplossingen te bespreken. De Concessiehouder stelt de Concessieverlener op de hoogte van de uitkomsten van dit overleg.
5. Indien Wegbeheerders investeren in de realisatie van doorstromingsmaatregelen en/of OV-Infrastructuur en de Concessiehouder is gekend en betrokken bij deze maatregelen, dan kan de Concessiehouder verplicht worden extra reizigersopbrengsten als gevolg van deze investeringen geheel of gedeeltelijk ten goede te laten komen aan het voorzieningenniveau in het Concessiegebied. De Concessiehouder dient gerealiseerde voordelen in termen van Dienstregelingen en betrouwbaarheid te verwerken in de eerstvolgende Dienstregeling (bijvoorbeeld door het aanbieden van hogere frequenties of nieuwe Lijnen), opdat hij de Concessie weer uitvoert conform ten minste het niveau van de Inschrijving, waaronder het aangeboden aantal gewogen Dienstregelingen, tenzij met de Concessieverlener een ander niveau overeengekomen wordt.
6. De Concessiehouder dient gebruik te maken van de wachtruimtevoorziening voor chauffeurs op het station Alphen aan den Rijn. De huurkosten en overige kosten voor deze voorziening zijn voor eigen risico en rekening van de Concessiehouder (zie voor meer informatie Bijlage G van het Bestek).
7. De Concessiehouder is voor eigen risico en rekening verantwoordelijk voor kleine (tijdelijke) verplaatsingen van het provinciale DRIS-systeem, bijvoorbeeld in geval van wegwerkzaamheden of evenementen, conform het gestelde in Bijlage T2.

#### **Artikel 4.13.3 Haltelocaties**

1. De Concessiehouder maakt zoveel mogelijk gebruik van de aanwezige Haltes.
2. Door de Concessieverlener goedgekeurde Haltes die in het kader van het verbeteren van de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer zijn aangepast, blijven minimaal 2 Jaar nadat de Halte toegankelijk is gemaakt in de Dienstregeling opgenomen.
3. De Concessiehouder maakt met de Wegbeheerders afspraken over locatie, inrichting en gebruik van haltelocaties en eventuele DRIS-systemen.
4. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het plaatsen en onderhouden van een Haltepaal en haltebord bij de Haltes van de door de Concessiehouder geëxploiteerde Lijnen.
5. De Concessiehouder levert in digitale vorm jaarlijks in het eerste kwartaal aan de Concessieverlener een in Microsoft Excel te openen overzicht aan van door de Concessiehouder in gebruik zijnde Haltes. In het overzicht staat per Halte de haltenaam, Wegbeheerder en de positionering (X- en Y- coördinaten) vermeld.
6. De Concessiehouder voert minimaal 1 maal per Jaar een halteschouw uit van alle Haltes die de Concessiehouder aandoet en rapporteert de resultaten hiervan in zijn eerste kwartaalrapportage aan zowel de Concessieverlener als de Reizigersoverleggen. De in de halteschouw te betrekken aspecten zullen in nader overleg tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder worden bepaald.
7. Indien de Concessiehouder gebreken constateert aan de door hem gebruikte haltevoorzieningen, ook wanneer deze buiten het Concessiegebied liggen, meldt hij deze zo snel mogelijk bij de eigenaar van deze haltevoorzieningen.

8. Indien de Concessiehouder tijdelijk van een alternatieve Halte gebruik wenst te maken, overlegt hij hierover minimaal 2 weken voor de datum van ingebruikname van de Halte met de betreffende Wegbeheerder. De Concessiehouder communiceert de ingebruikname van tijdelijke Haltes eveneens minimaal 2 weken voor de datum van ingebruikname richting Reizigers en de Concessieverlener.
9. Indien een Wegbeheerder om moverende redenen besluit tot het vervangen van de in eigendom van de Concessieverlener zijnde Haltepalen, dan werkt de Concessiehouder hier onvoorwaardelijk en voor eigen risico en rekening aan mee. De te gebruiken huisstijl voor de nieuw aan te brengen reisinformatie dient de Concessiehouder af te stemmen op de huisstijl van de vervangen Haltepaal, waarbij het niet is toegestaan om af te wijken van de (nieuwe) huisstijl van de vervangen Haltepaal.

#### **Artikel 4.13.4 Beïnvloeding verkeersregelininstallaties**

1. De Concessiehouder stemt de toepassing van systemen voor de informatie-uitwisseling tussen Voertuig en Infrastructuur (daaronder worden ook verkeersregelininstallaties (VRI) verstaan) af op de systemen die ter plaatse gebruikt worden.
2. De nauwkeurigheid van het voertuigvolgsysteem is zodanig dat het op betrouwbare wijze gebruikt kan worden voor het beïnvloeden van verkeersregelininstallaties.
3. De in te zetten Voertuigen dienen door middel van VETAG/VECOM en KAR met de Infrastructuur, waaronder zakpalen, te kunnen communiceren. De Concessiehouder neemt daarbij minimaal de bepalingen in Bijlage Q in acht.
4. De Concessiehouder mag uitsluitend na schriftelijke toestemming van de Concessieverlener andere dan in het Concessiegebied gebruikte systemen toepassen.
5. De aanschaf en het onderhoud van de informatiesystemen zoals bedoeld in dit artikel, evenals de communicatie met de Infrastructuur, zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.

### **4.14 Relatie met overige partijen**

#### **Artikel 4.14.1 Concessieverleners van aangrenzende concessiegebieden**

1. De Concessiehouder betreft de concessieverlenende vervoerautoriteiten van aangrenzende concessiegebieden bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer zoals bedoeld in hoofdstuk 3, voor zover dit betrekking heeft op concessiegrensoverschrijdende verbindingen zoals bedoeld in Bijlage E.
2. De Concessiehouder vraagt de in lid 1 bedoelde concessieverleners om advies in geval van voorgenomen wijzigingen van de voor hen relevante grensoverschrijdende lijnen. De Concessiehouder voorziet de betreffende concessieverleners tijdig van voldoende informatie om een onderbouwd advies te kunnen geven.
3. De Concessiehouder voorziet zijn reactie op de adviezen zoals bedoeld in lid 2 van een goede onderbouwing.

#### **Artikel 4.14.2 Concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden**

1. De Concessiehouder maakt afspraken met de exploitant(en) van het Openbaar Vervoer in aangrenzende concessiegebieden over een goede afstemming van de openbaar



vervoerdiensten, de uitwisseling van informatie voor de fabricage van kaartmateriaal en de verstrekking van informatie over de Dienstregeling.

2. De Concessiehouder stelt de Concessieverlener op de hoogte wanneer het niet mogelijk blijkt de in lid 1 bedoelde afspraken te maken. De Concessieverlener zal in dat geval, in overleg met de betreffende concessieverlener en rekening houdend met de belangen van de betrokken partijen, een besluit nemen en deze aan partijen opleggen.

#### **Artikel 4.14.3 CVV-exploitanten**

De Concessiehouder maakt afspraken met de exploitant(en) van CVV-systemen over een goede afstemming tussen Openbaar Vervoer en CVV.

## **4.15 Implementatie**

### **Artikel 4.15.1 Implementatieoverleg**

1. De Concessiehouder zal alle nodige maatregelen nemen en er voor zorg dragen dat hij vanaf aanvang van de Concessie (en gedurende de gehele concessieduur):
  - a. De Concessie volledig en correct ten uitvoer kan en zal leggen conform ten minste de concessievoorschriften en de toezeggingen in de Inschrijving van de Concessiehouder;
  - b. Over alle nodige Vergunningen en toestemmingen beschikt en zal beschikken om het Openbaar Vervoer te kunnen verrichten.
2. De Concessiehouder legt na het moment van verlening van de Concessie het implementatieplan aan de Reizigersoverleggen voor.
3. De Concessiehouder geeft aan hoe hij omgaat met het advies van de Reizigersoverleggen betreffende zijn implementatieplan en geeft een gedegen onderbouwing wanneer hij van (delen van) het advies afwijkt.
4. In de periode tussen het moment van verlening en de ingangsdatum van de Concessie vindt minimaal 1 maal per 14 dagen een implementatieoverleg plaats tussen Concessiehouder en -verlener. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor, indien daar aanleiding voor is, de overlegfrequentie te verhogen dan wel te verlagen.
5. De Concessiehouder zal in de periode vanaf verlening tot aanvang van de Concessie maandelijks aan de Concessieverlener een rapport doen toekomen dat in redelijke mate van detail, zulks ter beoordeling van de Concessieverlener, vermeldt hoe het nemen van maatregelen en de tenuitvoerlegging van de plannen (waaronder het vervoerplan, het uitvoeringsplan, et cetera) van de Concessiehouder vordert. Tevens doet de Concessiehouder de Concessieverlener haar definitieve overeenkomsten - inclusief de definitieve prijsopgaven - met Derden inzake de Concessie toekomen, waaronder overeenkomsten met leverancier(s) van Materieel.
6. Indien er tijdens de implementatie afwijkingen zijn van het implementatieplan die het kritieke pad beïnvloeden, dan rapporteert de Concessiehouder dit per omgaande aan de Concessieverlener en doet hierbij een voorstel voor bijsturing.
7. De Concessiehouder dient uiterlijk 3,5 maand voorafgaand aan de aanvang van de Concessie aan de Concessieverlener een opgave te doen van al zijn wensen betreffende de Infrastructuur en Haltes. De Concessieverlener zal de aldus opgegeven wensen toetsen op realiseerbaarheid en de wensen die, naar het uitsluitend oordeel van de Concessieverlener, realiseerbaar zijn, doen toekomen aan de desbetreffende Wegbeheerder en de

Wegbeheerder verzoeken aan de aldus gepresenteerde wensen tegemoet te komen. De Concessiehouder heeft op generlei wijze recht op realisatie van de door hem geuite wensen betreffende de Infrastructuur en Haltes. Uitsluitend de desbetreffende Wegbeheerder beslist of en in hoeverre wensen van de Concessiehouder worden gerealiseerd.

## **4.16 Op te leveren producten en informatie**

### **Artikel 4.16.1 Informatievoorziening**

1. Ten behoeve van de monitoring van de concessievoorschriften en de toezeggingen in de Inschrijving van de Concessiehouder verstrekt de Concessiehouder de Concessieverlener de in Bijlage M opgenomen gegevens, op de bij deze gegevens vermelde tijdstippen.
2. De Concessieverlener kan de Concessiehouder verplichten aanvullende gegevens te leveren wanneer dit noodzakelijk wordt geacht voor de controle op de naleving van de concessievoorschriften en de toezeggingen in de Inschrijving van de Concessiehouder, voor onderzoekstudies en/of voor de uitvoering van projecten. De Concessiehouder levert in een dergelijk geval de aanvullende gegevens onvoorwaardelijk en tijdig aan.
3. De Concessieverlener kan de Concessiehouder verplichten (een deel van) de aan te leveren gegevens via een Derde aan te leveren. De Concessiehouder levert in een dergelijk geval de gegevens onvoorwaardelijk en tijdig aan de betreffende Derde.

### **Artikel 4.16.2 Informatie met betrekking tot de kwaliteit van de dienstuitvoering**

1. De Concessiehouder levert als onderdeel van zijn kwartaalrapportage een overzicht van Lijnen en Ritten aan - inclusief data, tijdstippen en locaties - waarvoor:
  - a. Niet alle Reizigers van de Haltes konden worden meegenomen, waardoor niet is voldaan aan het gestelde in artikel 4.5.1;
  - b. Het aantal Reizigers te groot was om te voldoen aan de zitplaatsgarantie, zoals is gesteld in artikel 4.5.2;
  - c. Er sprake was van gehele of gedeeltelijke rituitval, waardoor niet is voldaan aan het gestelde in artikel 4.5.3.
2. De Concessiehouder levert in aanvulling op lid 1 per Lijn per richting een overzicht van ten minste
  - a. het percentage Ritten die te vroeg van de Beginpunt, knooppunten en/of Tijdenhalte(s) zijn vertrokken en het totale aantal te vroeg vertrokken minuten;
  - b. het percentage Ritten die van de Beginpunt meer dan 2 minuten te laat zijn vertrokken en het totale aantal te laat vertrokken minuten;
  - c. het percentage Ritten die van Tijdenhaltes en/of knooppunten meer dan 3 minuten te laat zijn vertrokken en het totale aantal te laat vertrokken minuten; en
  - d. het percentage Ritten die meer dan 3 minuten te laat bij overstaphalte(s) en/of het Eindpunt zijn aangekomen en het totale aantal te laat aangekomen minuten;waardoor niet is voldaan aan het gestelde in artikel 4.5.3. De Concessiehouder maakt daarbij onderscheid naar Dagsoort en Dagdeel (minimaal Spits en dal).
3. De Concessiehouder geeft in aanvulling op leden 1 en 2 aan:
  - a. Wat de reden was voor het niet kunnen voldoen aan de verplichtingen;
  - b. Welke maatregelen hij heeft genomen of nog zal nemen om in de toekomst wel aan zijn verplichtingen te kunnen voldoen;

- c. Welke resultaten zijn bereikt met de maatregelen die in het vorige kwartaal zijn ondernomen.
4. De Concessiehouder levert in aanvulling op leden 1 tot en met 3 een korte analyse aan van de ontwikkelingen binnen de Concessie, zoals ontwikkelingen betreffende het aantal reizigers(kilometers), klachten, sociale veiligheid, vervoerplicht, zitplaatsgarantie, rituitval en punctualiteit en Aansluitingen. Om het kwartaal levert de Concessiehouder tevens een korte analyse aan van de ontwikkelingen op het gebied van marketingactiviteiten.
5. In afwijking van leden 1 tot en met 3 levert de Concessiehouder gedurende de eerste 3 maanden na de inwerkingtreding van de Concessie over elke week binnen een week na afloop van die week de in leden 1 tot en met 3 bedoelde overzichten, maatregelen en resultaten aan. De Concessieverlener kan besluiten de periode van 3 maanden te verlengen dan wel te bekorten.

#### **Artikel 4.16.3 Milieujaarverslag en materieeloverzicht**

1. Jaarlijks stelt de Concessiehouder in het tweede kwartaal een milieujaarverslag aan de Concessieverlener ter beschikking, waarin staat aangegeven op welke wijze de zorg voor het milieu bij de uitvoering van de Concessie tot uiting komt, zowel in de exploitatie als bij het beheer en onderhoud in het algemeen.
2. Voor zover van toepassing bevat het milieujaarverslag zoals bedoeld in lid 1 een afschrift van de resultaten van een milieukeuring door een onafhankelijke Derde, zoals een APK-keuring door de RDW.
3. De Concessiehouder verstrekt in het eerste kwartaal van elk Dienstregelingjaar als onderdeel van zijn kwartaalrapportage een actueel overzicht van het Materieel dat door de Concessiehouder ten behoeve van de uitvoering van de Concessie is en wordt ingezet. Het overzicht bevat de gegevens met betrekking tot het Materieel zoals vermeld in Bijlage M. In de overige 3 kwartaalrapportages vermeldt de Concessiehouder de mutaties in het wagenpark.
4. In afwijking van lid 3 verstrekt de Concessiehouder uiterlijk 2 maanden voorafgaand aan de start van de Concessie een overzicht van het Materieel dat hij op het moment van inwerkingtreding van de Concessie inzet.

## 5 Monitoring en financiering

### 5.1 Ontwikkel- en Exploitatiebijdrage

#### Artikel 5.1.1 Beschikbare bijdrage voor Ontwikkelopdracht

1. De Concessieverlener stelt een Ontwikkelbijdrage ter beschikking voor de uitvoering van de Ontwikkelopdracht. Deze Ontwikkelbijdrage bestaat uit twee delen, te weten een vast deel en een variabel deel.
2. Het vaste deel van de Ontwikkelbijdrage dient ter (gedeeltelijke) compensatie van de kosten gemoeid met de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de Ontwikkelopdracht, zoals beschreven in artikel 3.3.1 en lid 3.
3. Het variabele deel van de Ontwikkelbijdrage dient ter (gedeeltelijke) compensatie van de kosten voor concrete marketing- en communicatieactiviteiten in het kader van het marketing- en communicatieplan. De Concessiehouder dient hiervoor jaarlijks (als onderdeel van zijn marketing- en communicatieplan zoals bedoeld in artikel 3.3.1) een aanvraag in bij de Concessieverlener. De aanvraag is voorzien van een activiteitenplan en voor elke activiteit afzonderlijk een begroting en een inschatting van de te verwachten effecten. De Concessieverlener beoordeelt de aanvraag op inhoud en kwaliteit.

#### Artikel 5.1.2 Beschikbare bijdrage voor exploitatie

De Concessieverlener stelt een Exploitatiebijdrage ter beschikking voor de uitvoering van de exploitatie van het Openbaar Vervoer (inclusief Buurtbusprojecten).

#### Artikel 5.1.3 Hoogte van ontwikkel- en Exploitatiebijdrage

1. De maximale jaarlijkse Exploitatiebijdrage bedraagt € 27,5 miljoen (prijspeil 2011). Per door Gedeputeerde Staten goedgekeurd Buurtbusproject wordt in de Exploitatiebijdrage een jaarlijks bedrag van € 25.826 (prijspeil 2011) geormerkt.
2. De maximale jaarlijkse Ontwikkelbijdrage bedraagt € 1,0 miljoen (prijspeil 2011).
3. De Exploitatiebijdrage wordt verleend onder de voorwaarde dat voldoende gelden aan de Concessieverlener ter beschikking worden gesteld.
4. De (maximale) hoogte en samenstelling van de subsidie kunnen in ieder geval door de Concessieverlener worden aangepast als:
  - a. Provinciale Staten dan wel Gedeputeerde Staten besluiten de beschikbare bijdragen voor het Openbaar Vervoer aan te passen;
  - b. Het Rijk de Brede Doel Uitkering aan de Concessieverlener wijzigt;
  - c. De Concessieverlener opdracht geeft tot wijziging van het voorzieningenniveau, bijvoorbeeld door parallelle verbindingen aan de RijnGouwelijn of hoe dan ook genaamd, zoals bedoeld in artikel 4.1.8, te laten vervallen.
5. De Concessieverlener informeert de Concessiehouder ten minste 6 maanden voor ingang van een wijziging van de subsidie als bedoeld in lid 4.
6. Het controleprotocol van de algemene subsidieverordening van de Provincie Zuid-Holland of een ander controleprotocol is van toepassing op de verstrekking van de subsidie aan de Concessiehouder.

7. Tenzij in de Concessiebeschikking (inclusief Bijlagen) of het Programma van Eisen expliciet is aangegeven dat de Concessiehouder aanspraak kan maken op een extra financiële bijdrage, zijn alle in de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen en de Inschrijving van de Concessiehouder opgenomen activiteiten voor rekening en risico van de Concessiehouder.

#### **Artikel 5.1.4 Mogelijkheden voor overige bijdragen**

1. Naast de Ontwikkelbijdrage en de Exploitatiebijdrage heeft de Concessiehouder geen recht op enige vergoeding door de Concessieverlener.
2. De Concessieverlener kan - zonder daartoe ooit verplicht te zijn - naast de Ontwikkelbijdrage en de Exploitatiebijdrage andere bijdragen verstrekken voor het realiseren van specifieke doelstellingen (bijvoorbeeld voor Materieel, duurzaamheid, marketing of sociale veiligheid). Andere bijdragen kunnen bijvoorbeeld ook - niet limitatief - worden verstrekt ter compensatie van eventuele meerkosten voor de aanschaf en exploitatie - inclusief eventueel daadwerkelijk gerealiseerd verlies op te vervangen Materieel - door de Concessiehouder van (hoogwaardig) Materieel, daarbij inbegrepen deels of volledig elektrisch aangedreven Materieel alsmede Materieel met een hoge vervoercapaciteit en een voertuiglente van 18 meter of meer, dat al dan niet ondersteund door een geleidesysteem wordt voortbewogen en/of halteert. Indien dergelijk Materieel tijdens de Concessie door de Concessiehouder wordt aangeschaft, kan de Concessieverlener bedingen dat er een overnameregeling geldt voor de opvolgende concessie, waarbij de op het moment van overgang van concessie te hanteren overnamewaarde tijdens de Concessie nader wordt afgestemd tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder. Ook andere overheden kunnen na toestemming van de Concessieverlener via de Concessieverlener bijdragen verstrekken.
3. Aan de betaling van een bijdrage zoals bedoeld in lid 2 zal de Concessieverlener nadere voorwaarden verbinden.

#### **Artikel 5.1.5 Bijdragen van Derden**

1. Het is de Concessiehouder toegestaan om ten opzichte van het in de Concessie vereiste voorzieningenniveau tegen betaling door Derden, extra diensten aan te bieden indien aan de onderstaande voorwaarden is voldaan:
  - a. De extra diensten worden niet (mede) gefinancierd uit de Ontwikkelbijdrage, Exploitatiebijdrage of overige bijdragen;
  - b. De extra diensten leiden niet tot directe of indirecte nadelen voor bestaande en/of potentiële Reizigers.
2. Het is de Concessiehouder niet toegestaan om in opdracht van Derden extra diensten te verzorgen zonder voorafgaand overleg met en toestemming van de Concessieverlener.

## **5.2 Verplichtingen**

#### **Artikel 5.2.1 Verplichtingen voortvloeiend uit de Ontwikkel- en exploitatieopdracht**

1. De Concessiehouder voert de concessievoorschriften en de toezeggingen in de Inschrijving van de Concessiehouder daadwerkelijk uit.
2. De Concessiehouder voert de maatregelen die worden aangekondigd in de op te leveren producten in het kader van de Ontwikkelopdracht daadwerkelijk uit.

3. De Concessiehouder monitort en evalueert de in lid 2 genoemde maatregelen en rapporteert hier periodiek over conform de hiervoor door Concessieverlener gestelde eisen in artikel 3.3.1. Dit geldt zowel voor de plannen die op grond van artikel 3.3.1 tijdens de concessieduur worden opgesteld als voor de plannen die deel uitmaken van de Inschrijving van de Concessiehouder. Deze laatste plannen vormen de basis voor het eerste Jaar of de eerste twee Jaar van de concessieduur.

## 5.3 Naleving

### Artikel 5.3.1 Controle op naleving verplichtingen

1. De Concessieverlener monitort en evalueert de naleving van de concessievoorschriften en de toezeggingen in de Inschrijving van de Concessiehouder.
2. Namens de Concessieverlener is de directeur Ruimte en Mobiliteit bevoegd functionarissen aan te wijzen die belast zijn met de controle van de naleving van de concessievoorschriften en de toezeggingen in de Inschrijving van de Concessiehouder. De Concessiehouder verleent medewerking aan de betreffende functionarissen bij het uitoefenen van hun taak.
3. De Concessieverlener kan onder andere steekproefsgewijze controles houden en kan waarnemingen van mystery guests op Haltes en in Materieel gebruiken voor de controle van de juistheid van de door de Concessiehouder geleverde gegevens.
4. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor de in lid 5 van artikel 4.8.3 bedoelde gegevens te gebruiken om de prestaties van de Concessiehouder te beoordelen als het gaat om onder andere een stipte uitvoering van de Dienstregeling.
5. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor controles uit te voeren op de correctheid van rijtijden. Indien de Concessieverlener vaststelt dat rijtijden te ruim zijn, dient de Concessiehouder deze met de eerstvolgende dienstregelingwijziging, doch uiterlijk binnen 6 maanden na constatering van de afwijkingen, te corrigeren.
6. Als uit door, of in opdracht van, de Concessieverlener (al dan niet steekproefsgewijs) gehouden onderzoeken blijkt dat de Concessiehouder in mindere mate heeft voldaan aan de concessievoorschriften dan voorgesteld in Inschrijving of de week-, kwartaal- en/of jaarrapportages van de Concessiehouder zelf, dan neemt de Concessieverlener aan dat de gebeurtenissen zoals geconstateerd in het betreffende onderzoek van de Concessieverlener zich gedurende de daaraan voorafgaande periode van 365 dagen consequent hebben voorgedaan.
7. Het toepassen van steekproefsgewijze controle en/of controle met behulp van mystery guests laat onverlet dat de Concessieverlener sancties kan opleggen op basis van eenmalig geconstateerde overtredingen van de concessievoorschriften en de toezeggingen in de Inschrijving van de Concessiehouder.
8. De Concessieverlener kan zonder overleg met Concessiehouder besluiten tot het informeren van de Reizigersoverleggen over de steekproeven en de resultaten hiervan.
9. Alle bestanden, waaronder ook de bronbestanden, ten aanzien van de dienstuitvoering en ten aanzien van de financiële, klachten-, onderhouds- alsook de projectadministratie van de Concessiehouder, zijn te allen tijde toegankelijk voor de Concessieverlener. Onder toegankelijk wordt verstaan fysiek en digitaal (mits van toepassing) toegankelijk, leesbaar en ten minste in kopie in Nederland beschikbaar.

### **Artikel 5.3.2 Sancties**

1. Indien de Concessiehouder één of meer concessievoorschriften en/of toezeggingen in de Inschrijving van de Concessiehouder niet nakomt, behoudt de Concessieverlener zich het recht voor een Boete op te leggen en/of de betaling van één of meer betalingstermijnen op te schorten totdat de Concessiehouder alsnog aan de voorschriften voldoet.
2. De Concessieverlener informeert de Concessiehouder schriftelijk over de opschorting van de betalingen dan wel oplegging van de Boete zoals bedoeld in lid 1 en de redenen waarom hiertoe is overgegaan. De Concessieverlener kan de Concessiehouder daarbij verplichten om de concessievoorschriften en/of toezeggingen in de Inschrijving van de Concessiehouder binnen een door de Concessieverlener te bepalen termijn volledig na te komen.
3. De hoogte van deze Boete wordt per geval door de Concessieverlener bepaald op basis van:
  - a. Het soort voorschrift en/of toezegging dat niet wordt nagekomen;
  - b. De hinder die de Reizigers ondervinden van het niet nakomen van het betreffende voorschrift en/of de toezegging;
  - c. De eventuele financiële voordelen voor de Concessiehouder die het gevolg zijn van het niet nakomen van het voorschrift en/of de toezegging;
  - d. De frequentie waarmee de Concessiehouder de concessievoorschriften en/of de toezeggingen overtreedt en/of heeft overtreden.
4. Naast de algemene sanctiebepaling, zoals is opgenomen in lid 3, kan de Concessieverlener Boetes opleggen zoals die zijn beschreven in Bijlage W en in de SLA (zie Bijlage T).
5. De in Bijlage W en in de SLA opgenomen Boetes staan niet open voor rechterlijke matiging. Echter, indien en voor zover terzake van een Tekortkoming ten gevolge waarvan Boetes werden opgelegd, door de Concessieverlener tevens schadevergoeding wordt gevorderd, zal de hoogte van de schadevergoeding worden verminderd met de Boetes zoals in verband met die Tekortkoming zijn voldaan door de Concessiehouder, met dien verstande dat de schadevergoeding geen negatief bedrag kan zijn. De samenloop van Boetes als bedoeld in Bijlage W en in de SLA is onbeperkt.
6. De Concessieverlener kan de Concessiehouder verplichten, om in plaats van een aantal eventuele Boetes, het boetebedrag te investeren in onder andere extra dienstverlening voor (gedupeerde) Reizigers en/of verdere verbetering van het Openbaar Vervoer.
7. Bij het bepalen van de Boetes zal in ieder geval gebruik gemaakt worden van
  - a. De informatie die de Concessiehouder op grond van het Programma van Eisen en de Concessiebeschikking aan de Concessieverlener dient te verschaffen (de Concessiehouder is verantwoordelijk voor de juistheid en tijdigheid van het aanleveren van deze informatie) en
  - b. De informatie die de Concessieverlener aan door hem, of in opdracht van hem, gehouden onderzoeken ontleent (tenzij de Concessiehouder de onjuistheid van die informatie aantoont).
8. Aan de in lid 7 bedoelde onderzoeken zal de Concessiehouder steeds medewerking verlenen en daarnaast zal de Concessiehouder op eerste verzoek eventuele bronbestanden van managementrapportages aan de Concessieverlener ter beschikking stellen.
9. De Boetes zijn exclusief verschuldigde btw. In het geval de inspecteur van de belastingdienst, die bevoegd is voor de heffing van de omzetbelasting ten aanzien van de Concessieverlener, bindend heeft besloten dat over de verbeurde Boetes, omzetbelasting verschuldigd is, worden de Boetes vermeerderd met die omzetbelasting.

10. Het totale bedrag van opgelegde Boetes bedraagt per kwartaal maximaal 5% van de Exploitatiebijdrage in dat kwartaal.
11. Wanneer het opleggen van meerdere Boetes niet tot naleving van de concessievoorschriften en/of toezeggingen in de Inschrijving van de Concessiehouder leidt, kan de Concessieverlener besluiten tot het intrekken van de Concessie. De Concessiehouder heeft in dat geval geen recht op nabetaling van de opgeschorte betalingen, restitutie c.q. volledige of gedeeltelijke kwijtschelding van Boetes en/of vergoeding van de schade die de Concessiehouder lijdt of zal lijden ten gevolge van het intrekken van de Concessie.



## 6 Wensen voor de exploitatie

### Artikel 6.1 Gewenste verbeteringen van het Openbaar Vervoer

In het Bestek wordt Inschrijvers gevraagd of, en zo ja, op welke wijze invulling wordt gegeven in hun Inschrijving aan ten minste de onderstaande wensen:

- a. Het aanbieden van meer (kwalitatieve) Dienstregelingen dan geëist binnen de beschikbare Exploitatiebijdrage, die bijvoorbeeld worden ingezet voor het bedienen van treinstations (vanaf eerste tot en met de laatste trein), voor het aanbieden van hogere frequentie, voor het verlagen van de gemiddelde loopafstand naar Haltes, et cetera.
- b. De Inschrijver spant zich maximaal in om wensen van gemeenten (Bijlage G) op te nemen in zijn Inschrijving, mits deze bijdragen aan ten minste één van de doelen van aanbesteding, zoals verwoord in paragraaf 1.3.
- c. Het aanbieden van een kwalitatief goed vervoerplan.
- d. Het aanbieden van een kwalitatief goed plan voor het borgen van de kwaliteit van de uitvoering van het Openbaar Vervoer.
- e. Het aanbieden van een kwalitatief goed voorstel voor het invullen van de Ontwikkelopdracht.
- f. Het aanbieden van een kwalitatief goed milieuplan.
- g. De ontsluiting van (een deel van) het Concessiegebied door een netwerk van nachtbussen. De Inschrijver stemt een eventueel aanbod aan concessiegrensoverschrijdende nachtlijnen af met de betreffende concessieverlener. De Inschrijver mag andere dan de in artikel 4.1.1 lid 3 genoemde knooppunten voor het netwerk van nachtbussen opnemen in zijn Inschrijving, mits voorzien van een motivatie en mits dit is afgestemd met de betreffende concessieverlener.
- h. Het organiseren en/of vereenvoudigen van voor- en natransport met bijvoorbeeld fietskluisen bij Haltes (in overleg met de betreffende Wegbeheerder), huurfietsen en/of -auto's en/of fietsen in de Bus.

### Artikel 6.2 Gewenste verbeteringen van het Materieel

In het Bestek wordt Inschrijvers gevraagd of, en zo ja, op welke wijze invulling wordt gegeven in hun Inschrijving aan ten minste de onderstaande wensen:

- a. De inzet van Bussen die voldoen aan Euro 6-normen.
- b. De inzet van Bussen en de keuze van brandstoffen om tot een zo laag mogelijke CO<sub>2</sub>- (keten)emissie te komen.
- c. De inzet van airconditioning die gebruik maakt van CO<sub>2</sub> als koelmiddel in plaats van het gebruikelijke R 134a, R 152a, R 404A of vergelijkbaar.
- d. De mate van het aanbieden van een rechtstreekse beeldverbinding in Bussen met de Centrale Verkeersleiding in geval van nood.
- e. Het aanbieden van Materieel waarin de stoelophanging dusdanig is uitgevoerd dat geen bevestigingsdelen op de wagenvloer zijn bevestigd (zwevende ophanging).
- f. Het aanbieden van beter Materieel dan geëist, naast het invullen van bovengenoemde wensen.
- g. De inzet van Materieel dat over de seizoenen en Dagdelen heen zoveel als mogelijk is afgestemd op de vervoersvraag en de omgeving, bijvoorbeeld:

- Door daar waar gewenst en mogelijk de inzet van kleinere Bussen dan standaard 12 meter Bussen in de centra van grote gemeenten (zie ook artikel 4.3.9);
- Door daar waar gewenst en mogelijk de inzet van kleinere Bussen dan standaard 12 meter Bussen voor de ontsluiting van Kernen (zie ook artikel 4.3.9);
- Door de inzet van meer capaciteit in de winter op Lijnen waarvan veel Reizigers gebruik maken;
- Door de inzet van meer capaciteit (in de zomer) op Lijnen naar attracties (zoals het strand) of Evenementen (zoals het Bloemencorso, Gouda bij Kaarslicht en de 3 Oktober Feesten) voor toeristisch vervoer;
- Door in de daluren 'spitsbussen' in te zetten voor de ontsluiting van Kernen.

### **Artikel 6.3 Gewenste verbeteringen van de dienstverlening aan de Reiziger**

In het Bestek wordt Inschrijvers gevraagd of, en zo ja, op welke wijze invulling wordt gegeven in hun Inschrijving aan ten minste de onderstaande wensen:

- a. De inzet van Bussen waarin door Reizigers gratis gebruik kan worden gemaakt van draadloos internet (WiFi).
- b. Het aanbieden van een op artikel 4.5.6 aanvullende vergoedingsregeling (inclusief hoogte(s) van de compensatie(s)) ter compensatie van gedupeerde Reizigers.
- c. Het aanbieden van één of meer Vervoerwinkels op grote knooppunten, zoals Leiden Centraal, Alphen aan den Rijn Centraal en Gouda Centraal.

### **Artikel 6.4 Gewenste verbeteringen van de marketing en communicatie**

In het Bestek wordt Inschrijvers gevraagd of, en zo ja, op welke wijze invulling wordt gegeven in hun Inschrijving aan ten minste de onderstaande wensen:

- a. Het aanbieden van een kwalitatief goed marketing en communicatieplan.
- b. Het aanbieden van een eigen (unieke) huisstijl voor het Concessiegebied.

### **Artikel 6.5 Onvoorwaardelijkheid**

Het is Inschrijvers niet toegestaan voorwaarden te verbinden aan de uitvoering van wensen.

### **Artikel 6.6 Opties**

Inschrijvers dienen als onderdeel van hun Inschrijving de volledig uitgewerkte opties op te nemen, zoals beschreven in hoofdstuk 7 van het Bestek.

# Bijlagen

## A Begrippenlijst

Begrip	Omschrijving
Aanbestedingskalender	De aanbestedingskalender op <a href="http://www.aanbestedingskalender.nl">http://www.aanbestedingskalender.nl</a> .
Aanpassing Concessie	Een aanpassing van, of toevoeging aan het bepaalde in het Programma van Eisen en/of de Concessiebeschikking (waaronder - ter voorkoming van misverstanden - mede te verstaan de Bijlagen bij die documenten).
Aansluitgarantie	Een door de Vervoerder afgegeven garantie dat een overstap op een ander vervoermiddel tot stand wordt gebracht, ondanks een eventueel van de Dienstregeling afwijkende dienstuitvoering. Voor Deur-Halte Vervoer is dit een Aansluiting binnen 30 minuten, voor (Oproepafhankelijk) Lijngebonden Openbaar Vervoer is dit een Aansluiting binnen 15 minuten.
Aansluiting	De mogelijkheid om op een ander vervoermiddel over te stappen. Aansluitingen kunnen zowel fysiek als dienstverlenend van karakter zijn. Fysieke Aansluiting betreft dan de daadwerkelijke overstap, dienstverlenende Aansluiting betreft de hulp die de onderneming aanbiedt aan de Reiziger ten gunste van de overstap.
Actief Gesloten Roetfilter	Een installatie die forceert dat het fijnstof ontbrandt om geen verstopping van de roetfilter te krijgen.
Actieprogramma Marketing Openbaar Vervoer	Een actieprogramma voor de uitvoering van concessiegrensoverschrijdende marketingactiviteiten.
Afstemming	Het afstemmen van de vertrektijden van twee of meer Lijnen op het gezamenlijke Traject van de desbetreffende Lijnen.
Auto	Motorrijtuig ingericht voor het vervoer van ten hoogste 8 personen, de bestuurder daaronder niet begrepen, dat wordt ingezet door de Concessiehouder of in zijn opdracht door Derden voor het Openbaar Vervoer in de Concessie.
Automatisch Opladen	Automatisch Saldo opladen op een Persoonlijke OV-Chipkaart via een incassomachtiging aan bank/giro, wanneer het Saldo van de kaart onder een gedefinieerd minimum komt.
Baliehandeling	Onder andere de mogelijkheid voor een Reiziger om tegen contante betaling aan de winkelier Saldo of een Propositie te kunnen aanschaffen. De winkelier zet dit vervolgens (via een webapplicatie) klaar voor de OV-Chipkaart van de Reiziger, die zijn bestelling direct kan ophalen bij een (Oplaad- &) Ophaalautomaat.
Bedieningsperiode	De periode van een dag dat de Dienstregeling van een Lijn gereden wordt of dat Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer wordt aangeboden.
Beginpunt	Eerste Halte van een (Bus)Lijn, zoals vermeld in de Dienstregeling.
Beleidsneutraal	Situatie waarin gedurende een bepaalde periode geen beleidsinhoudelijke wijzigingen doorgevoerd mogen worden.
Bestaand Materieel	Al het Materieel dat niet is gekwalificeerd als Nieuw Materieel.

Begrip	Omschrijving
Bestek	Het op 25 oktober 2011 namens Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland vastgestelde Bestek, inclusief alle bijbehorende Bijlagen, inzake de Europese aanbesteding Openbaar Vervoer Zuid-Holland Noord, behorende bij de aankondiging in het publicatieblad onder nummer 2011/S 139-230811 waarin de wijzigingen en aanvullingen naar aanleiding van de Nota's van inlichtingen zijn verwerkt.
Bestemmingspunt	Halte waar Reizigers in-, uit- of overstappen om hun reisdoel in het betreffende gebied te bereiken. Kan tevens ook Begin- of Eindpunt van een Lijn zijn.
Bijlage	Een Bijlage bij het Bestek, het Programma van Eisen of de Concessiebeschikking.
Bijzonder Vervoerbewijs	Een door de Concessieverlener voor specifieke gelegenheden en/of doelgroepen vastgesteld Vervoerbewijs. Een Bijzonder Vervoerbewijs kan zowel een papieren Vervoerbewijs als een vorm van een wegwerppapierkaart betreffen. Voor Bijzondere Vervoerbewijzen kunnen afwijkende Tarieven gelden, maar ook deze Tarieven moeten vooraf door de Concessieverlener zijn vastgesteld of goedgekeurd.
Boete	Een geldbedrag dat de Concessiehouder dient te voldoen aan de Concessieverlener overeenkomstig het bepaalde in Bijlage W, indien de Concessiehouder verplichtingen voortvloeiende uit het Programma van Eisen en/of de Concessiebeschikking niet nakomt.
Bp2000	Het Besluit personenvervoer 2000 (14 december 2000, Stb. 563), zoals deze van tijd tot tijd zal bestaan.
Bus	Motorvoertuig, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, ingericht voor het vervoer van meer dan 8 personen, de bestuurder daaronder niet begrepen, dat wordt ingezet door de Concessiehouder of in zijn opdracht door Derden voor het Openbaar Vervoer in de Concessie.
Buurtbus	Door de Concessiehouder beschikbaar gestelde Auto voor exploitatie van een Lijn uitgevoerd door georganiseerde onbezoldigde chauffeurs.
Buurtbusproject	Een project als bedoeld in de Regeling Vaststelling Kenmerken en Startvoorwaarden Buurtbusprojecten Provincie Zuid-Holland.
Calamiteit	Onvoorziene gebeurtenis, al dan niet binnen de invloedssfeer van de Concessiehouder, tijdens de uitvoering van de Concessie die ernstige schade kan veroorzaken, waaronder (natuur)rampen, brand, ontploffing of overstroming.
Centrale Verkeersleiding	Een door de Concessiehouder ingestelde of aangewezen afdeling of organisatie die verantwoordelijk is voor de kwaliteit en veiligheid van de uitvoering van het Openbaar Vervoer overeenkomstig de Dienstregeling.
Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV)	Voor een ieder openstaand deur-deur personenvervoer per auto, niet volgens een vaste Dienstregeling.
Concessie	Het recht van de Concessiehouder om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer over de weg te verrichten in het Concessiegebied Zuid-Holland Noord, in de zin van artikel 1 sub 1 van de Wp2000, een en ander als nader omschreven in de Concessiebeschikking en het Programma van Eisen. Het begrip Concessie kan zowel verwijzen naar het hiervoor genoemde recht, als naar de beschikking waarmee dit recht aan de Concessiehouder is/wordt verleend.

Begrip	Omschrijving
Concessiebeschikking	Het door Concessieverlener te nemen besluit, waarbij de Concessie aan de Concessiehouder is/wordt verleend.
Concessiegebied	Een afgebakend gebied, waarbinnen de Concessiehouder van de Concessieverlener het recht krijgt tot exploitatie van het door hem te verrichten Openbaar Vervoer over de weg, dat bestaat uit het grondgebied van Zuid-Holland Noord zoals is beschreven en weergegeven in Bijlage D, alsmede concessiegrensoverschrijdende verbindingen zoals is beschreven en weergegeven in Bijlage E.
Concessiehouder	Vergunninghoudende Vervoerder aan wie de Concessie is verleend, te weten Arriva DAV B.V.
Concessieverlener	Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland zijnde bevoegd tot het verlenen, wijzigen of intrekken van concessies voor Openbaar Vervoer.
Dagdeel	Een van de volgende perioden van de dag: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkdagen: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Van aanvang dienst tot 6:30 uur</li> <li>b. 6:30-9:00 uur (ochtendspits)</li> <li>c. 9:00-12:00 uur</li> <li>d. 12:00-16:00 uur</li> <li>e. 16:00-18:30 uur (avondspits)</li> <li>f. 18.30-20.00 uur</li> <li>g. 20:00 uur tot einde dienst</li> </ol> </li> <li>• Zaterdag, zon- en Feestdagen: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Van aanvang dienst tot 9:00 uur</li> <li>b. 9:00-11:00 uur</li> <li>c. 11:00-13:00 uur</li> <li>d. 13:00-15:00 uur</li> <li>e. 15:00-18:00 uur</li> <li>f. 18:00-20:00 uur</li> <li>g. 20:00 uur tot einde dienst</li> </ol> </li> <li>• Nachtverdeling (indien er sprake is van nachtbussen) <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Van aanvang nachtdienst tot 3:00 uur</li> <li>b. 3:00 uur tot einde nachtdienst</li> </ol> </li> </ul>
Dagsoort	Een Werkdag, zaterdag of zondag/Feestdag.
DBLRMH	Duin- en Bollenstreek/Leiden en Rijnstreek/Midden-Holland.
Derde	Een partij, niet zijnde de Concessieverlener of de Concessiehouder.
Deur-Halte Vervoer	Voor een ieder openstaand oproepafhankelijk personenvervoer per Bus of Auto, waarbij de plaatsen waartussen (waarbij ten minste één van die plaatsen een Halte is) en de tijdstippen waarop het vervoer wordt verricht, door Reizigers kunnen worden beïnvloed, een en ander met inachtneming van het bepaalde in het Programma van Eisen.
Dienstregeling	Voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin onder andere zijn aangeduid de halteplaatsen waartussen en de tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht, zo nodig onder de vermelding dat de halteplaatsen of tijdstippen door de Reiziger(s) kunnen worden beïnvloed.

Begrip	Omschrijving
Dienstregelinguur (DRU)	<p>Met een per Bus of Auto via Vast Lijngelonden Openbaar Vervoer of een per Bus of Auto via Oproepafhankelijk Lijngelonden Openbaar Vervoer daadwerkelijk gereden rij-uur volgens de vigerende Dienstregeling, waarin een vervoerproduct open staat voor het vervoeren van Reizigers. Eventuele Versterkingsritten en stationnementen (de tijd dat het Materieel volgens de Dienstregeling langer dan 1 minuut stil staat op een Halte) behoren niet tot een Dienstregelinguur, behalve die stationnementen, met een maximum van 4 minuten, die bedoeld zijn om op knooppunten of stations, zoals bedoeld in lid 3 van artikel 4.1.1, het Materieel tijdelijk te halteren voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de Aansluiting op andere Lijnen;</li> <li>• het keren van de a-richting op de b-richting en vice versa;</li> <li>• het overgaan van het Materieel van de ene Lijn op een andere Lijn; en</li> <li>• opvang van Incidenten en Calamiteiten.</li> </ul> <p>In een dergelijke situatie is de tijd boven 4 minuten per stationnement voor rekening van de Concessiehouder. Op overige aansluitpunten wordt een wachttijd van ten hoogste 1 minuut tot een Dienstregelinguur gerekend. In een dergelijke situatie is de tijd boven 1 minuut voor rekening van de Concessiehouder.</p>
Display	Een beeldscherm in het Materieel of op een Halte waarop actuele reis informatie getoond wordt.
Distributiepunt	Distributiepunt waar men beschikt over de mogelijkheid om Saldo en abonnementen op de OV-Chipkaart te (laten) zetten, anders dan in een Voertuig, het zogenaamde derdennetwerk.
DRIS	Een Dynamisch Reizigers Informatie Systeem dat Reizigers informeert over actuele vertrektijden van het Openbaar Vervoer. Het DRIS bestaat uit haltepaaldisplays, knooppuntdisplays, haltepaalvitruines en bevestigingssystemen.
DRU	Dienstregelinguur.
DRU-prijs	De kosten per afgelegd Dienstregelinguur, uitgedrukt in euro's. De DRU-prijs wordt per voertuigtype (Auto, Bus) opgegeven.
EEV-norm	Emissienorm voor milieuvriendelijker gemaakt voertuig (Enhanced environmentally friendly vehicle), zoals vastgelegd in richtlijn 2005/55/EG van de Europese Unie.
Eindbestemming	Een aanduiding van de laatste bestemming van een Lijn die wordt aangedaan bij de uitvoering van de Dienstregeling.
Eindpunt	De laatste Halte van een Lijn, zoals vermeld in de Dienstregeling.
Euro 3-norm	Emissienorm voor voertuigen in de Europese Unie, welke van kracht werd in 1999.
Euro 4-norm	Emissienorm voor voertuigen in de Europese Unie, welke van kracht werd in oktober 2006.
Euro 5-norm	Emissienorm voor voertuigen in de Europese Unie, welke van kracht werd in oktober 2009.
Evenement	Een bijzondere attractie of gelegenheid waarbij extra vraag naar Openbaar Vervoer verwacht kan worden.

Begrip	Omschrijving
Exploitatiebijdrage	De door de Concessieverlener aan de Concessiehouder te verstrekken middelen ten behoeve van de exploitatie van het krachtens het Programma van Eisen en zijn Inschrijving te verrichten Openbaar Vervoer (inclusief Buurtbusprojecten) als aanvulling op de door de Concessiehouder te genereren Vervoeropbrengsten. De Exploitatiebijdrage bestaat in ieder geval uit een bijdrage per Dienstregelinguur voor Bus/Auto alsmede een vaste bijdrage voor exploitatie van Buurtbusprojecten, een en ander als bepaald in artikel 5 van de Concessiebeschikking.
Feestdag	Een algemeen erkende Feestdag in de zin van lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet.
Geïnteresseerde	De persoon, onderneming of organisatie die met betrekking tot deze aanbesteding het Bestek opvraagt.
Gelede Bus	Bus die bestaat uit twee of meer ten opzichte van elkaar scharnierende geledingen en langer is dan 12 meter.
Geografisch Middelpunt van het Centrum van de Woonkern	Het kruispunt van de lijnen die vertrekken vanuit de meest noordelijke, zuidelijke, oostelijke en westelijke punt van het centrale deel van een woonkern dat een sterke concentratie van diensten kent.
Geschiktheideis	Een in het Bestek gestelde minimumeis inzake financiële draagkracht of technische bekwaamheid waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
Geschillencommissie Openbaar Vervoer	Een commissie die geschillen tussen Reizigers en de Concessiehouder met betrekking tot de totstandkoming of uitvoering van de vervoersovereenkomst bij wijze van bindend advies beslecht, een en ander als bedoeld in artikel 10 van de Concessiebeschikking en artikel 4.11.2 van het Programma van Eisen.
Halte	Een daartoe ingerichte of opgestelde infrastructurele voorziening om wachtende Reizigers de gelegenheid te geven van het Openbaar Vervoer per Bus of Auto gebruik te maken. Onder Halte wordt uitdrukkelijk begrepenabri's, Haltepalen, bushokjes en dergelijke die kunnen worden gebruikt bij de uitvoering van de Concessie.
Haltepaal	Een voorziening ter aanduiding van een Halte, waaronder begrepen de naam van de Halte, de straatnaam, de naam van de zijstraat of huisnummer.
Hoofdrailnet	Spoorvervoerdiensten die als zodanig zijn aangewezen bij het koninklijk besluit, bedoeld in artikel 65, eerste lid, van de Wp2000.
Hoogwaardige (Snelbus) Verbinding	Een verbinding met een hoge gemiddelde rijsnelheid (in stedelijk gebied ten minste 30 kilometer per uur en daarbuiten ten minste 40 kilometer per uur), met een hoge betrouwbaarheid en grote halteafstanden (in stedelijk gebied gemiddeld 1.200 meter en daarbuiten een hoger gemiddelde dan 1.200 meter) in een comfortabele en stille Bus (meer comfort dan voor een niet-hoogwaardige verbinding) die bij voorkeur frequent rijdt.
Incident	Onvoorziene gebeurtenis zonder aanwijsbare oorzaak, al dan niet binnen de invloedssfeer van de Concessiehouder, tijdens de uitvoering van de Concessie, waarbij niet noodzakelijk schade wordt veroorzaakt.
Infrastructuur	De voorzieningen van verkeerstechnische en/ of civieltechnische aard waarvan het Openbaar Vervoer per Bus en Auto gebruik maakt of die daarvoor ten dienste staat.

Begrip	Omschrijving
Inschrijving	De aanbieding die de Concessiehouder naar aanleiding van het Bestek op 30 januari 2012 aan de Concessieverlener heeft uitgebracht.
Jaar	Aaneengesloten periode van 12 maanden.
Kaartlezer	OV-Chipkaartapparatuur waarmee de Reiziger kan in- en uitchecken.
Kalenderjaar	Een aaneengesloten periode van 12 maanden die begint op 1 januari en eindigt op 31 december.
KAR	Korteaafstandsradio, waarmee door middel van een radiosignaal prioriteit wordt aangevraagd bij verkeerslichten of waarmee een Voertuig zich bij aankomst of vertrek van een Halte meldt.
Kern	Geografisch gebied waarin de gezamenlijke bebouwing een bebouwde kom vormt. De huidige kernen in het Concessiegebied zijn opgenomen in Bijlage N.
Kilometertarief	Het Tarief voor 1 afgelegde kilometer, waarbij het aantal kilometers wordt berekend op basis van de Tariefafstand.
Klantenbarometer	Onderzoek naar de tevredenheid van klanten zoals uitgevoerd door het KpVV of diens eventuele (rechts)opvolger dan wel onderzoek naar de tevredenheid van klanten conform de methodiek zoals door het KpVV of diens eventuele (rechts)opvolger wordt gehanteerd.
Klimaatbeheersysteem	Systeem voor kunstmatig handhaven van de temperatuur, vochtigheid, ventilatie et cetera in besloten ruimtes.
KpVV	Kennisplatform Verkeer en Vervoer
Landelijk Tarievenkader	Convenant Landelijk Tarievenkader OV-Chipkaart 2009, zoals vastgesteld in de vergadering van de Stuurgroep OV-Chipkaart van 2 april 2009, of diens eventuele opvolger.
Leverancier	Een partij die namens de Concessiehouder verantwoordelijk is voor het onderhoud, de reparaties en de vervanging van OV-Chipkaartapparatuur. De Concessiehouder kan ervoor kiezen de rol van Leverancier binnen de eigen organisatie in te vullen.
Lijn	Een vaste route die een Bus of Auto rijdt met bepaalde intervallen, in een bepaalde Bedieningsperiode en halterend bij bepaalde Haltes zoals aangegeven in de Dienstregeling.
Lijnnetkaart	Een plattegrond met een overzicht van alle Lijnen in het Concessiegebied die door de Concessiehouder zelf en/of andere concessiehouders worden gereden volgens een Dienstregeling.
Lijnfolder	Een overzicht van de Dienstregeling van een of meerdere specifieke Lijnen.
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	Definitie volgens de Sociaal Economische Raad (SER): "het bewust richten van de ondernemingsactiviteiten op lange termijn waardecreatie in drie dimensies: markt (het economisch rendement), mens (de gevolgen voor de mens, binnen en buiten de onderneming) en milieu (de effecten op het natuurlijk leefmilieu)
Materieel	De Auto's en Bussen die de Concessiehouder, of in zijn opdracht Derden, voor de uitvoering van deze Concessie gebruik(t)(en), een en ander met inbegrip van, naar algemene maatstaven van verantwoorde exploitatie en onderhoud, benodigd reservematerieel en adequate afspraken over en uitvoering van onderhoud opdat de Auto's en Bussen volledig en overeenkomstig het bepaalde in deze Concessie functioneren.



Begrip	Omschrijving
Medio December	Hiermee wordt bedoeld de einddatum van de Dienstregeling van de Nederlandse Spoorwegen in het betreffende Jaar.
Meerwerk	In schriftelijke opdracht van de Concessieverlener extra gereden Dienstregelingen ten opzichte van het aantal Dienstregelingen dat nodig is om de Dienstregeling uit te voeren die op het moment van opdrachtverlening geldig is.
Minderwerk	In schriftelijke opdracht van de Concessieverlener minder gereden Dienstregelingen ten opzichte van het aantal Dienstregelingen dat nodig is om de Dienstregeling uit te voeren die op het moment van opdrachtverlening geldig is.
Minister	De Minister van Infrastructuur en Milieu.
MIPOV	Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer
Nieuw Materieel	Materieel waarbij de euroclassificering na 30 juni 2012 af-fabriek en bij eerste afgifte kentekenbewijs deel 1 is afgegeven.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de antwoorden op vragen van de Inschrijver zijn opgenomen, alsmede eventuele wijzigingen van het Bestek en/of andere aanbestedingsdocumenten.
NVB	Nationale Vervoerbewijzen als bedoeld in artikel 30 Wp2000.
Onderaannemer	Een Derde die - onder verantwoordelijkheid van de Concessiehouder - tot de Concessie behorend Openbaar Vervoer verricht.
Ontwikkelbijdrage	Een bijdrage in de kosten van het geven van invulling aan de Ontwikkelopdracht.
Ontwikkelopdracht	De activiteiten zoals genoemd in hoofdstuk 3 van het Programma van Eisen die door de Concessiehouder worden verricht om een succesvolle bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer conform de door de Concessieverlener geschetste ontwikkelingsrichting, als genoemd in het Programma van Eisen.
Openbaar Vervoer	Voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een Dienstregeling met een Auto of Bus, zoals gedefinieerd in de Wp2000.
Openbaar Vervoervoorziening	Het aanbod van Openbaar Vervoer, uitgedrukt in halteplaatsen, route en bijbehorende aankomst- en vertrektijden.
Ophaalautomaat	Automaat waar men via de Webwinkel besteld Saldo en bestelde Proposities, op een OV-Chipkaart kan laden (ophalen).
Oplaadautomaat	Automaat waar de OV-Chipkaart kan worden opgeladen met Saldo en/of een Propositie.
Oplaad - & Ophaalautomaat	Automaat waar de OV-Chipkaart kan worden opgeladen met Saldo en/of een Propositie al dan niet vooraf besteld via internet.
Oproepafhankelijk Lijgebonden Openbaar Vervoer	Openbaar Vervoer waarvan de Dienstregeling vermeldt dat de tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht door Reizigers kunnen worden beïnvloed, een en ander met inachtneming van het bepaalde in het Programma van Eisen.
OV-Chipkaart	Het landelijke elektronische Vervoerbewijs en wettig betaalmiddel voor het Openbaar Vervoer.
OV-Chipkaartsysteem	Onder andere de kaartlezers, de Verkoopautomaten, de Oplaadautomaten, de Ophaalautomaten, de oplaad- & Ophaalautomaten, de OV-Chipkaart en het verwerkingssysteem.
OV-Loket	Ombudsman voor beter OV, gevestigd te Amersfoort, opgericht en beheerd door ROVER.

Begrip	Omschrijving
Personeel	Al die chauffeurs en frontoffice medewerkers die bij de Concessiehouder in dienst zijn, zijn ingehuurd, ingeleend of anderszins door de Concessiehouder worden ingeschakeld ten behoeve van de exploitatie van het Openbaar Vervoer, waaronder mede te verstaan zijn Onderaannemers en Leveranciers.
Persoonlijke OV-Chipkaart	OV-Chipkaart voor geregistreerde klanten met mogelijkheden als automatisch laden, het laden van persoonlijke Reisproducten en het laten (de)blokkeren van de kaart.
Programma van eisen	Het door Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland op 25 oktober 2011 vastgestelde Programma van Eisen "Europese aanbesteding Concessie Openbaar Vervoer over de weg Zuid-Holland Noord 2012", inclusief de hierbij behorende Bijlagen, waarin de wijzigingen naar aanleiding van de Nota's van inlichtingen zijn verwerkt.
Propositie	Een vervanging van het OV-abonnement na invoering van de OV-Chipkaart, die een combinatie vormt van (i) een Vervoerbewijs en (ii) een Tarief dat is gebaseerd op kilometers of zones, recht gevend op gebruik van Openbaar Vervoer met korting.
Provincie	Provincie Zuid-Holland.
Regio's	Regio Holland Rijnland en Regio Midden-Holland.
Reisproduct	Een reisrecht zoals een enkeltje, retourtje of een Propositie, dat vooraf op de OV-Chipkaart is geladen.
Reiziger	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt of van wie redelijkerwijs verwacht mag worden dat die aangeeft gebruik te willen maken van het vervoer dat wordt verricht ter uitvoering van de Concessie.
Reizigersoverleg	Een samenwerkingsverband van consumentenorganisaties. Ingevolge artikel 31 lid 1 en 32 lid 2 van de Wp2000 moet de Concessiehouder gedurende de uitvoering van de Concessie aan consumentenorganisaties advies vragen en informatie verstrekken. Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland wijzen provinciebreed organisaties aan als consumentenorganisatie in de zin van de Wp2000. In het Concessiegebied opereren twee Reizigersoverleggen onder de namen ROVH en ROM.
Rijdend Personeel	Personeel dat ten behoeve van de uitvoering van de Dienstregeling in het Materieel werkzaam is.
Rit	Volgens de Dienstregeling of met inachtneming van een aanmeldingsprocedure gepland vervoer door middel van een lijndienst.
ROM	Reizigers Overleg Midden Holland
ROVH	Reizigersadviesraad Openbaar Vervoer Holland-Rijnland
Saldo	Een elektronisch tegoed waarmee een gemaakte Rit wordt betaald als men niet op een Reisproduct reist.
Spits	De periode op Werkdagen van 6:30 tot 9:00 uur (ochtendspits) en van 16:00 tot 18:30 uur (avondspits).
Steek	De horizontale afstand tussen de voorkant van de zitting van de stoel en de achterkant van de zitting en/of rugleuning van de voorgaande stoel.
Storing	Elke gebeurtenis die een afwijking van de standaard dienstverlening betreft en die een vermindering van de kwaliteit van de dienstverlening door het OV-Chipkaartsysteem veroorzaakt.
Tarief	Het volledige stelsel van de door de Concessiehouder aan de Reiziger voor het te bieden Openbaar Vervoer in rekening te brengen vervoerprijzen.

Begrip	Omschrijving
Tariefafstand	De daadwerkelijk afgelegde reisafstand die in beginsel gemeten wordt langs de route die tussen de instaphalte en uitstaphalte door het Voertuig wordt gevolgd.
Tekortkoming	Een met een Boete gesanctioneerde omstandigheid als bedoeld in Bijlage W.
Tijdhalte	Een Halte waarbij de in de Dienstregeling opgenomen vertrektijd verplicht in acht genomen moet worden. Indien het Voertuig te vroeg is, zal de bestuurder op de Tijdhalte zijn tijd moeten afwachten.
TLS	Trans Link Systems dan wel dienst eventuele (rechts)opvolger, verantwoordelijk voor onder andere de dataverzameling en -verwerking van de OV-Chipkaart, de productie en uitgifte van de OV-Chipkaarten (in opdracht van de Concessiehouder).
Toetsingscriterium	Een criterium aan de hand waarvan Inschrijvingen worden getoetst om (onder andere) de geldigheid vast te stellen.
Traject	Een deel van een Lijn.
Uitingen van Reclame	Middelen die worden ingezet om de verkoop van producten of het gebruik van diensten te bevorderen.
Uitrijkaart	Een Bijzonder Vervoerbewijs dat verstrekt wordt aan Reizigers in het Materieel die niet in het bezit zijn van een geldig Vervoerbewijs.
Uitsluitingsgrond	Een in het Bestek vastgestelde grond als bedoeld in artikel 45 Bao, waarvan de toepasselijkheid op een Inschrijver leidt tot uitsluiting van die Inschrijver.
Vakantie-dienstregeling	De Dienstregeling zoals die eventueel geldt in de periode van de algemeen erkende zomervakanties en kerstvakanties van het voortgezet onderwijs in de regio midden zoals in de huidige situatie voorgeschreven door het Ministerie van Onderwijs Cultuur en Wetenschap.
Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer	Openbaar Vervoer waarvan de Dienstregeling vermeldt dat de plaatsen waartussen en/ of de tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht, niet door Reizigers kunnen worden beïnvloed.
Vaste Voet	Het Tarief dat bij aanvang van een reis altijd in rekening wordt gebracht ongeacht het aantal afgelegde kilometers.
Verdichtingsrit	Een niet in de Dienstregeling opgenomen Rit, welke tussen twee in de Dienstregeling opgenomen Ritten wordt verreden, bijvoorbeeld om structureel te kunnen voldoen aan de vraag naar Openbaar Vervoer.
Vergunning	De krachtens artikel 4 lid 4 juncto artikel 112 lid 4 van de Wp2000 verleende Vergunning voor het verrichten van Openbaar Vervoer per Bus en per Auto.
Verkoopautomaat	Automaat waar de Reiziger een anonieme OV-Chipkaart kan aanschaffen. Ook kan hier Saldo en/of een Propositie worden opgeladen. Op deze automaten zijn ook de laatste 10 betaal- en reistransacties van de OV-Chipkaart af te lezen.
Versterkingsrit	Inzet van extra Materieel ten opzichte van de Ritten in de gepubliceerde Dienstregeling om incidenteel aan de extra vraag naar Openbaar Vervoer te kunnen voldoen.
Vervangend Vervoer	Ritten met Auto's en/of Bussen die Reizigers vanaf of in de nabijheid van een (tijdelijk) niet door het Openbaar Vervoer bediende Halte een alternatieve reismogelijkheid bieden, waardoor zij hun bestemming met minimaal tijdverlies kunnen bereiken.

Begrip	Omschrijving
Vervoerbewijs	(i) Een geldig Vervoerbewijs uit het assortiment dat door de Minister wordt vastgesteld in het Nationaal Vervoer Bewijs (NVB); of (ii) Een geldig Bijzonder Vervoerbewijs; of (iii) Een door de Concessieverlener goedgekeurd en geldig elektronisch Vervoerbewijs op basis van het OV-Chipkaartsysteem; of (iv) Een door de Concessieverlener goedgekeurd en geldig papieren regionaal Vervoerbewijs.
Vervoerder	Diegene die Openbaar Vervoer verricht, niet in de hoedanigheid van bestuurder van een Auto of Bus, maar als Concessiehouder.
Vervoeropbrengst	De middelen die de Concessiehouder direct of indirect genereert uit de verkoop van Vervoerbewijzen.
Vervoerwinkel	Een door de Concessiehouder geëxploiteerd en bemand informatie- en verkooploket voor Reizigers.
Verwerkingssysteem	De omgeving en het systeem dat de opbrengsten uit het gebruik van Openbaar Vervoer met een OV-Chipkaart registreert en verdeelt (onder andere: depotcomputers, decentrale back office bij de Concessiehouder en de centrale landelijke backoffice (TLS)).
VETAG/VECOM	Vehicle Tagging; het door middel van inductielussen beïnvloeden van verkeerslichten. Vehicle Communication; verbetering van VETAG, waarbij naast contact van het Voertuig naar de wal, ook contact tussen de wal en het Voertuig mogelijk is.
Voertuig	Bus of Auto.
Voorzieningsniveau	Het volledige aanbod van Openbaar Vervoer in het Concessiegebied, uitgedrukt in plaats, tijd, frequentie en modaliteit, zoals dat door de Concessiehouder wordt aangeboden in de Dienstregeling en onder andere in overeenstemming is met het Programma van Eisen.
(Wagen)omloop	Een verzameling aaneengesloten Ritten die door één Voertuig op één dag worden verricht.
Webwinkel	Online winkel waar Saldo en/of Proposities voor de OV-Chipkaart kunnen worden aangeschaft en waar aan de OV-Chipkaart gerelateerde diensten worden aangeboden.
Wegbeheerder	De privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisatie(s) die bij de Wet Herziening Wegenbeheer is (zijn) belast met de aanleg, het beheer, onderhoud en beschikbaar stellen van weginfrastructuur.
Werkdag	Een kalenderdag, niet zijnde (i) een zaterdag of een zondag, (ii) een algemeen erkende Feestdag in Nederland of (iii) het equivalent van een algemeen erkende Feestdag ingevolge artikel 3 van de Algemene Termijnenwet.
Wp2000	Wet personenvervoer 2000.
ZHN	Zuid-Holland Noord.
Zuidvleugel	Gebied in het zuidwesten van de Randstad. Het valt binnen de provinciale grenzen van Zuid-Holland.

## B Provinciaal beleidskader

De belangrijkste beleidskeuzen van de provincie Zuid-Holland zijn te onderscheiden in drie invalshoeken:

1. StedenbaanPlus en RandstadNet;
2. Kwaliteit dienstverlening;
3. Organisatie vervoermarkt.

### Ad 1: StedenbaanPlus en RandstadNet

1. De provincie kiest voor een hoogwaardig en samenhangend openbaar vervoer netwerk. Dit netwerk verbindt de belangrijkste woon- en werkconcentraties en biedt goede aansluitingen met de overige economische kerngebieden in de Randstad. De openbaar vervoerverbindingen sluiten optimaal op elkaar, op het wegen- en fietsnetwerk aan zodat de reizigers maximale keuzevrijheid hebben voor het combineren van openbaar vervoer, fiets en autogebruik in verplaatsingsketen.
2. De openbaar vervoerhaltes vormen in de ogen van de provincie een cruciaal onderdeel van het netwerk. De provincie streeft in haar vervoergebied naar hoogwaardige en herkenbare haltes, met uitstekende voorzieningen en een aangenaam en veilig verblijfsklimaat.
3. De provincie wil het samenhangende netwerk van verbindingen en knooppunten in nauwe samenwerking met de andere vervoerautoriteiten in Zuid-Holland en met de verschillende vervoerders ontwikkelen.
4. De provincie ziet een samenhangend, hoogwaardig en herkenbaar regionaal OV-netwerk als de belangrijkste drager voor de netwerkstad Zuidvleugel. Daartoe wil de provincie StedenbaanPlus en RandstadNet verder ontwikkelen. Dit netwerk biedt hoge frequenties, korte reistijden, weinig overstappen, hoge betrouwbaarheid, goede aansluitingen en korte loopafstanden op knooppunten. StedenbaanPlus en RandstadNet verbinden belangrijke woon-, werk- en voorzieningenconcentraties.
5. StedenbaanPlus is een integraal programma voor ruimtelijke ontwikkeling (RO) en hoogwaardig openbaar vervoer (HOV) in Zuid-Holland. Het programma verbindt wonen, werken en recreëren: fysiek en hoogwaardig. Het bouwt zo aan een economisch sterk en bereikbaar Zuid-Holland.
6. Voor openbaar vervoer (OV) ontwikkelt en stimuleert StedenbaanPlus een samenhangend en herkenbaar hoogwaardig netwerk van NS-Sprinters, Bussen, trams, lightrail en metro's. Via StedenbaanPlus-stations, bus- en tramhaltes en metro- en lightrailstations reizen mensen in Zuid-Holland snel, gemakkelijk en comfortabel van deur tot deur. De NS-Sprinters – die in de toekomst 6x per uur gaan rijden – dienen als ruggengraat voor de overige HOV-lijnen. Dit net voedt op haar beurt weer de Intercity's.
7. Voor RO heeft StedenbaanPlus met de tien partners afspraken gemaakt over de programmering van binnenstedelijk bouwen rondom de bestaande en potentieel nieuw te openen treinstations. Binnen het verstedelijkingsbeleid van de Zuidvleugel wordt gestreefd naar 80% binnenstedelijk bouwen, waarvan de helft (40%) rondom de StedenbaanPlus-stations. Deze aanpak zorgt voor een positieve ontwikkeling van de stationsgebieden en de HOV-knooppunten. Tegelijkertijd worden rond de stations en knopen afspraken gemaakt over fietsvoorzieningen en P+R.

8. De provincie beschouwt StedenbaanPlus en RandstadNet als onderdelen van een multimodaal vervoerssysteem dat verschillende soorten verplaatsingsketens in de Zuidvleugel mogelijk maakt. Daarom worden de haltes goed verknoopt met de weg en met lokale openbaar vervoer verbindingen, zijn de haltes uitstekend bereikbaar per fiets en zijn er op de nationale en Randstedelijke hoofdknooppunten goede aansluitingen op het bovenregionaal openbaar vervoer. De komende jaren worden op belangrijke busverbindingen knelpunten in de busdoorstroming opgelost.
9. De reiziger moet StedenbaanPlus en RandstadNet als een samenhangend netwerk ervaren. Dit vereist:
  - a. Goede en actuele reisinformatie, thuis en onderweg;
  - b. Een heldere tariefstructuur en geïntegreerde betaalmogelijkheden door de hele keten;
  - c. Goede marketing en communicatie.
10. Aan busknooppunten van StedenbaanPlus en RandstadNet worden de volgende basiseisen gesteld:
  - a. Goede keten voorzieningen: fietsenstallingen, fietskluizen, P&R voorzieningen, bij voldoende vraag mogelijkheden voor fietshuur;
  - b. Herkenbaarheid vormgeving;
  - c. Goede basisvoorzieningen op de haltes, zoalsabri's, opwaardeerapparatuur OV-chipkaart, zitgelegenheid;
  - d. Statische reisinformatie (met een standaard netwerkkaart van StedenbaanPlus of RandstadNet) en dynamische reisinformatie;
  - e. Uitstekende toegankelijkheid voor alle reizigers, ook ouderen en minder validen;
  - f. Uitstekende sociale veiligheid die zichtbaarheid van reizigers garanderen.
11. In de niet-stedelijke gebieden van de provincie zijn de auto en de fiets in de ogen van de provincie de vervoermiddelen bij uitstek. Het openbaar vervoer heeft hier vooral een sociale functie. Daarnaast speelt het openbaar vervoer in de landelijke gebieden een belangrijke rol in het voor- en natransport naar de knooppunten van StedenbaanPlus en RandstadNet en in het bijzonder op de forensenrelatie waar de concurrentie wordt aangegaan met de auto. Het lijnennet wordt hierop gericht en bij de knooppunten worden goede overstapmogelijkheden gerealiseerd.
12. Om de maatschappelijke participatie van al haar inwoners mogelijk te maken, stelt de provincie eisen aan een minimale basiskwaliteit van het lokale openbaar vervoer. De vervoerder moet hier primair invulling aan geven. De optimale keuze tussen lijngebonden openbaar vervoer, lijntaxi of vormen van Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV) hangt af van de specifieke situatie. De provincie kiest ervoor het deur-halte vervoer van de concessies via het reguliere openbaar vervoer te regelen.

## **Ad 2: Kwaliteit dienstverlening**

1. De provincie stelt de reiziger in het openbaar vervoer centraal. Via een uitstekende dienstverlening van het vervoerbedrijf en op de haltes kunnen reizigers aangenaam met het openbaar vervoer reizen.
2. De vervoerder speelt bij de invulling van de dienstverlening een centrale rol. Via de concessie worden eisen aan de dienstverlening gesteld en aan de invloed die de reizigers kunnen uitoefenen op de gewenste dienstverlening. De provincie stimuleert de vervoerder via de ontwikkelopdracht om hun dienstverlening verder te verbeteren.

3. De provincie blijft inzetten op het garanderen van een minimumniveau aan openbaar vervoer bereikbaarheid. In de te verlenen concessie worden hiervoor kwaliteitsnormen opgenomen, die ruimte laten aan een marktconforme invulling door de vervoerder.
4. De provincie wil de vervoerders stimuleren om meer bij te dragen aan de organisatie van de totale verplaatsingsketen. Hiervoor kunnen de vervoerbedrijven aanvullende diensten ontwikkelen. Deze diensten kunnen betrekking hebben op informatie, reisbegeleiding, betaalsystemen, het organiseren van voor- en natransport met huurfietsen en -auto's, et cetera.
5. De provincie is bevoegd om de tarieven van het openbaar vervoer vast te stellen.
6. De provincie zal bij aanbestedingen de duidelijke wens opnemen dat de voertuigen zo comfortabel en stil mogelijk zijn en beschikken over voldoende ventilatie en verwarming. Daarbij wordt extra gelet op het zit- en rijcomfort op busdiensten die langer dan 15 minuten over auto(snel)wegen rijden.
7. Naast statische reisinformatie op haltes, internet en het verspreiden van de dienstregeling eist de provincie ook dynamische reisinformatie in alle voertuigen, op internet en op overstap- en specifiek benoemde drukke haltes. De provincie eist dat de informatie die nodig is voor het goed functioneren van dynamische reizigersinformatiesystemen ook die onder beheer vallen van andere vervoerautoriteiten of Wegbeheerders, tijdig en 'om niet' ter beschikking worden gesteld. De beschikbare informatie wordt gebruikt voor het presenteren van actuele reisinformatie op de halte, internet of via andere media. De verantwoordelijkheid voor uitvoering en beheer ligt bij de vervoerder. Reisinformatie is ook bruikbaar (toegankelijk) voor reizigers met een visuele handicap.

### **Ad 3: Organisatie vervoermarkt**

1. De vervoerder is financieel verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de vervoersopbrengsten. Hierdoor wordt hij sterk gestimuleerd om de ontwikkelrol actief gericht op reizigersgroei op te pakken.
2. Een goed samenspel tussen vervoerder en provincie is cruciaal bij het realiseren van de gewenste kwaliteitssprong in het openbaar vervoer. De provincie schept de financiële, infrastructurele en ruimtelijke voorwaarden in concessies en contracten en draagt bij aan de ontwikkeling van voorzieningen in de vorm van busbanen, verkeersregelingen, busstations, haltes met hun voorzieningen, et cetera. Periodiek worden er in samenwerking met de vervoerder corridorstudies uitgevoerd. De provincie en andere Wegbeheerders nemen het initiatief bij grote infrastructurele aanpassingen. De vervoerder krijgt in concessies de verplichting om lokale knelpunten in de busdoorstroming proactief op te sporen en in overleg met de betreffende Wegbeheerder trachten op te lossen. Hierover rapporteert de vervoerder jaarlijks aan de provincie. Bij mogelijke impasses bij het oplossen van knelpunten kan de provincie bemiddelend optreden.
3. De provincie kiest ervoor om de vervoerbedrijven maximaal te stimuleren om de productontwikkeling van diensten en services actief op te pakken. De ontwikkelrol in het openbaar vervoer wordt dan ook zoveel als mogelijk bij de vervoerder gelegd. De vervoerder heeft - in vergelijking met de provincie - meer kennis van de markt en van de mogelijkheden om die te beïnvloeden. Bovendien beschikt de vervoerder over de mogelijkheden en middelen om snel en adequaat te reageren op veranderingen in de vraag.

4. Bij aanbestedingen van concessies zal de invulling van de ontwikkelrol als gunningcriterium mee worden gewogen, waarbij van de vervoerder de volgende minimale invulling van de ontwikkelrol wordt geëist:
  - a. Het periodiek opstellen van plannen binnen de kaders van de concessie, onder andere conform hoofdstuk 3 van dit programma van eisen.
  - b. De vervoerder wordt verplicht om reizigersorganisaties, Regio's en provincies (adviesrecht en recht tot verzoek van onderzoeken) actief te betrekken bij de ontwikkeling en uitvoering van het openbaar vervoer.
5. De provincie kan nieuwe beleidswensen inbrengen (recht tot meedenken) die passen in de huidige concessie. Voor nieuwe beleidswensen waarin de huidige concessies niet voorzien kunnen contract- en budgetaanpassingen nodig zijn.
6. De provincie heeft een project gestart dat tot doel had het verbeteren van het systeem voor de prioriteit van de Bussen bij verkeerslichten. Het huidige systeem met VETAG/VECOM kent vanwege zijn benodigde vaste lussen nadelen. Onderzocht is welke alternatieven er zijn, diens voor- en nadelen en uiteraard de kosten van de diverse systemen. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat KAR de meest voor de hand liggende keuze is ter vervanging van VETAG/ VECOM. Samen met de Stadsregio Rotterdam en Stadsgewest Haaglanden wordt bekeken of KAR geïmplementeerd kan worden.



## **C Regionaal beleidskader**

De OV-visie van de regio Holland Rijnland is vrij te downloaden vanaf [http://www.hollandrijnland.net/Ruimtelijke\\_agenda/verkeer-en-vervoer/ov-visie](http://www.hollandrijnland.net/Ruimtelijke_agenda/verkeer-en-vervoer/ov-visie). De regio Midden-Holland heeft (nog) geen eigen OV-visie opgesteld.

## D Omschrijving Concessiegebied

Het Concessiegebied wordt gevormd door het grondgebied van de onderstaande gemeenten zoals bestaand op 1 januari 2011:

- Alphen aan den Rijn
- Bergambacht
- Bodegraven-Reeuwijk
- Boskoop
- Gouda
- Hillegom
- Kaag en Braassem
- Katwijk
- Leiden
- Leiderdorp
- Lisse
- Nederlek
- Nieuwkoop
- Noordwijk
- Noordwijkerhout
- Oegstgeest
- Ouderkerk
- Rijnwoude
- Schoonhoven
- Teylingen
- Vlist
- Voorschoten
- Waddinxveen
- Zoeterwoude
- Zuidplas

## E Concessiegrensoverschrijdende verbindingen

Het is de Concessiehouder toegestaan de volgende concessiegrensoverschrijdende verbindingen aan te bieden.

### Duin- en Bollenstreek/Leiden

Lijn <sup>6</sup>	Concessiegrensoverschrijdende verbinding	Vervoer- autoriteit
50/51	Van gemeentegrens Hillegom via Bennebroek en Heemstede naar Haarlem NS	Provincie Noord-Holland
90	Van gemeentegrens Noordwijkerhout via De Zilk, Vogelenzang, Aerdenhout en Heemstede naar Haarlem NS	Provincie Noord-Holland
57	Van gemeentegrens Lisse via Hillegom en Nieuw Venneep (route Venneperweg, Westerdreef, Zuiderdreef, Hoofdweg, Venneperweg) naar station Nieuw Venneep NS	Stadsregio Amsterdam
58	Seizoenslijn Schiphol Plaza - Keukenhof, zelfde route als lijn 61	Stadsregio Amsterdam
59	Van gemeentegrens Lisse via Lisserbroek en Nieuw Venneep, Getsewoud, Transferium naar Nieuw Venneep NS (route Lisserbroekweg, IJweg, Getsewoudweg, Componistenlaan (busbaan), Operaweg (busbaan), Lucas Bolsstraat, Noorderdreef, Oosterdreef, Venneperweg (ex lijn 52))	Stadsregio Amsterdam
61	Van gemeentegrens Hillegom langs Nieuw Venneep naar Schiphol Plaza (route: Leimuiderweg N207, A4, Ceintuurbaan, Schiphol Plaza)	Stadsregio Amsterdam
65	Van gemeentegrens Voorschoten via Wassenaar naar Den Haag Museon, Houtrust (route: Papeweg (N448), Rijksstraatweg (N44), Benoordenhoutseweg, Zuid-Hollandlaan, Koningskade, Raamweg, Prof. Teldersweg, J. de Wittlaan. Houtrustweg)	Stadsgewest Haaglanden
90	Ontsluit Wassenaar en Kerkehout van gemeentegrens Katwijk via Wassenaar naar Den Haag Centraal (route: Katwijkseweg, Van Zuylen van Nijeveltstraat, Van Oldenbarneveltweg, Lange Kerkdam, Rijksstraatweg (N44), Benoordenhoutseweg, Boslaan, Prins Clauslaan, Prins Bernhardviaduct, Busplatform Den Haag Centraal).	Stadsgewest Haaglanden
88/89 /95	Interliner vanuit Oegstgeest, Lisse resp. Noordwijk/Katwijk van gemeentegrens Leiden via Wassenaar/N44 naar Den Haag Centraal. Ontsluit Wassenaar en Kerkehout met een beperkt aantal haltes op de A44 (route: (parallelweg) A44, Rijksstraatweg (N44), Benoordenhoutseweg, Boslaan, Prins Clauslaan, Prins Bernhardviaduct, Busplatform Den Haag Centraal).	Stadsgewest Haaglanden
32	Van gemeentegrens Zoeterwoude via Stompwijk naar Zoetermeer, station Centrum-West (route als 206, behalve in Zoeterwoude en Stompwijk: Oosteinde, Doctor van Noortstraat, Meerlaan, Middelweg N206, Zwaartslootseweg, Europaweg, Zoetermeer Centrum West)	Stadsgewest Haaglanden
206	Van gemeentegrens Zoeterwoude naar Zoetermeer station Centrum-West (route via N206: Oosteinde, Jan Koenenweg, Middelweg, Zwaartslootseweg, Europaweg, Zoetermeer Centrum West)	Stadsgewest Haaglanden

<sup>6</sup> De vermelde lijnummers en routes zijn gebaseerd op de dienstregeling 2011 ingaande 12-12-2010. De lijnummers zijn slechts ter indicatie aangegeven.

Met de vervoerautoriteiten die de concessies hebben verleend in de aangrenzende concessiegebieden zijn afspraken gemaakt over concessiegrensoverschrijdende verbindingen.

Voor de provincie Noord-Holland geldt:

- De Concessiehouder mag van de omschreven routes afwijken na verkregen instemming van de provincie Noord-Holland.

Voor de Stadsregio Amsterdam geldt:

- Indien de Concessiehouder lijn 59 aanbiedt, dient de Concessiehouder de verbinding met lijn 59 ter hoogte van het transferpunt bij de Getsewoudweg en de N207 aan te sluiten op lijn 310 van de Stadsregio Amsterdam richting Hoofddorp.

Voor het Stadsgewest Haaglanden geldt:

- De Concessiehouder mag van de omschreven routes afwijken na verkregen instemming van het stadsgewest Haaglanden.

### Rijnstreek/Midden-Holland

Lijn <sup>6</sup>	Concessiegrensoverschrijdende verbinding	Vervoer- autoriteit
56	Van gemeentegrens Kaag en Braassem via Weteringbrug/Roelofarendsveen naar gemeentegrens Kaag en Braassem	Stadsregio Amsterdam
256	Van gemeentegrens Kaag en Braassem via Weteringbrug naar Schiphol Plaza (route: Leimuiderweg (N207), A4, busbaan Zuidtangent, Handelskade, Havenmeesterweg, Schiphol Plaza)	Stadsregio Amsterdam
147	Van gemeentegrens Liemeer via De Kwakel naar Uithoorn, Busstation	Stadsregio Amsterdam
370	Van gemeentegrens Kaag en Braassem naar Schiphol Plaza (route: Leimuiderweg (N207), A4, busbaan Zuidtangent, Handelskade, Havenmeesterweg, Schiphol Plaza)	Stadsregio Amsterdam
403	Van gemeentegrens Kaag en Braassem via Buitenkaag naar gemeentegrens Lisse (Buurtbus)	Stadsregio Amsterdam
611	Van gemeentegrens Kaag en Braassem naar Leiderdorp (scholierenlijn)	Stadsregio Amsterdam
101	Van gemeentegrens Nieuwkoop via Zegveld naar Woerden NS	Provincie Utrecht
450	Van gemeentegrens Bodegraven via Woerden NS en Zegveld naar gemeentegrens Nieuwkoop.	Provincie Utrecht
165/ 665	Van gemeentegrens Rijnwoude naar Zoetermeer, station Centrum West (route: Zegwaartseweg, Edisonstraat, Van Aalstlaan, De Meelaan, Italiëlaan, Europalaan, Zoetermeer Centrum West)	Stadsgewest Haaglanden
380/ 381	Van gemeentegrens Rijnwoude via Bleiswijk, Kruisweg, ZoetermeerNS/A12 en Voorburg naar Den Haag, station Centraal (route: Bleiswijkseweg, Oostweg, A12, Laan van Nieuw Oosteinde, Van Aremborgelaan, Koningin Wilhelminalaan, Prinses Beatrixlaan, Prins Bernhardviaduct, Busplatform Den Haag Centraal)	Stadsregio Rotterdam en Stadsgewest Haaglanden

Lijn <sup>6</sup>	Concessiegrensoverschrijdende verbinding	Vervoer- autoriteit
<b>382</b>	Van gemeentegrens Zevenhuizen-Moerkapelle via Bleiswijk, Kruisweg, ZoetermeerNS/A12 en Voorburg naar Den Haag, station Centraal (route: A12, Laan van Nieuw Oosteinde, Van Aremborgelaan, Koningin Wilhelminalaan, Prinses Beatrixlaan, Prins Bernhardviaduct, Busplatform Den Haag Centraal)	Stadsregio Rotterdam en Stadsgewest Haaglanden
<b>383</b>	Van Capelle aan den IJssel Metro Centrum via Nieuwerkerk aan den IJssel Station via gemeentegrens Zevenhuizen-Moerkapelle via Bleiswijk, Kruisweg, Zoetermeer NS/A12 en Voorburg naar Den Haag, station Centraal (route vanaf Zoetermeer: Bleiswijkseweg, Oostweg, A12, Laan van Nieuw Oosteinde, Van Aremborgelaan, Koningin Wilhelminalaan, Prinses Beatrixlaan, Prins Bernhardviaduct, Busplatform Den Haag Centraal)	Stadsregio Rotterdam en Stadsgewest Haaglanden
<b>177/ 677</b>	Van gemeentegrens Zevenhuizen-Moerkapelle via Bleiswijk , Kruisweg naar Zoetermeer, station Centrum West (route: Bleiswijkseweg, Fokkerstraat, Van Aalstlaan, Du Meelaan, Italiëlaan, Europalaan, Zoetermeer Centrum West)	Stadsregio Rotterdam en Stadsgewest Haaglanden
<b>175/ 675</b>	Van gemeentegrens Zevenhuizen-Moerkapelle via Rotterdam Metro Nesselande naar Rotterdam Station Alexander	Stadsregio Rotterdam
<b>195/ 295</b>	Gemeentegrens Nederlek via Krimpen a/d IJssel, autobusstation naar Rotterdam, metro Capelsebrug conform de huidige route van deze lijn, zoals beschreven in de dienstregeling 2011	Stadsregio Rotterdam
<b>196/ 696</b>	Gemeentegrens Ouderkerk via Krimpen a/d IJssel, autobusstation naar Rotterdam, metro Capelsebrug conform de huidige route van deze lijn, zoals beschreven in de dienstregeling 2011	Stadsregio Rotterdam
<b>292</b>	Gemeentegrens Nederlek via Krimpen a/d IJssel, autobusstation naar Rotterdam, metro Capelsebrug conform de huidige route van deze lijn, zoals beschreven in de dienstregeling 2011	Stadsregio Rotterdam
<b>190</b>	Van gemeentegrens Nieuwerkerk aan den IJssel via Capelle aan den IJssel, Hoofdweg naar Rotterdam Alexander NS conform de huidige route van deze lijn, zoals beschreven in de dienstregeling 2011	Stadsregio Rotterdam
<b>193</b>	Gemeentegrens Nederlek via Krimpen a/d IJssel, autobusstation naar Rotterdam, metro Capelsebrug conform de huidige route van deze lijn, zoals beschreven in de dienstregeling 2011	Stadsregio Rotterdam
<b>194</b>	Gemeentegrens Nederlek via Krimpen a/d IJssel, autobusstation naar Rotterdam, metro Capelsebrug conform de huidige route van deze lijn, zoals beschreven in de dienstregeling 2011	Stadsregio Rotterdam

Met de vervoerautoriteiten die de concessies hebben verleend in de aangrenzende concessiegebieden zijn afspraken gemaakt over concessiegrensoverschrijdende verbindingen.

Voor de provincie Utrecht geldt:

- Indien de Concessiehouder een routewijziging van een Lijn binnen het concessiegebied van de provincie Utrecht overweegt, overlegt zij met de provincie Utrecht die uitsluitend instemt voor zover de belangen van de concessiehouder van de provincie Utrecht niet onevenredig worden geschaad.

Voor de Stadsregio Amsterdam geldt:

- De Concessiehouder heeft de mogelijkheid met lijn 370 gebruik te maken van de Zuidtangentbaan tussen Hoofddorp en Schiphol. Tevens is het de Concessiehouder toegestaan een verbinding te creëren tussen Alphen aan den Rijn en de nieuwe werkgebieden bij Hoofddorp. De Concessiehouder dient hiervoor afspraken te maken met de Stadsregio Amsterdam en de betreffende Wegbeheerders.

Voor het Stadsgewest Haaglanden geldt:

- De Concessiehouder mag van de omschreven routes afwijken na verkregen instemming van het Stadsgewest Haaglanden.
- Indien de Concessiehouder lijn 165 aanbiedt, dient de Concessiehouder de Dienstregeling op de verbinding van lijn 165 in overleg met Haaglanden in Zoetermeer af te stemmen op lijn 77 van Haaglanden.
- De Concessiehouder dient zorg te dragen voor adequate communicatie met de DRIS-apparatuur in het gebied van het Stadsgewest Haaglanden. De Concessiehouder neemt daarbij minimaal de bepalingen in Bijlage T5 in acht.

Voor de Stadsregio Rotterdam geldt:

- De Concessiehouder mag van de omschreven routes afwijken na verkregen instemming van de Stadsregio Rotterdam.
- De Concessiehouder legt het gebruik van openbaarvervoerinfrastructuur ter instemming voor aan de Stadsregio Rotterdam.
- De Concessiehouder dient zorg te dragen voor adequate communicatie met de DRIS-apparatuur in het gebied van de Stadsregio Rotterdam. De Concessiehouder neemt daarbij minimaal de bepalingen in Bijlage T4 in acht.

## F Te gedogen verbindingen

De Concessiehouder dient de volgende verbindingen van andere concessiehouders in Zuid-Holland Noord te gedogen.

### Duin- en Bollenstreek/Leiden

Lijn <sup>7</sup>	Te gedogen concessiegrensoverschrijdende verbinding	Vervoer- autoriteit
39	Van gemeentegrens Leidschendam-Voorburg via Voorschoten, Centrum naar Voorschoten Vlietwijk	Stadsgewest Haaglanden
43	Van gemeentegrens Wassenaar via het universiteitsterrein naar Leiden Centraal	Stadsgewest Haaglanden
44 <sup>8</sup>	Van gemeentegrens Wassenaar naar Voorschoten Centrum	Stadsgewest Haaglanden
45	Van gemeentegrens Leidschendam-Voorburg naar Voorschoten, Centrum	Stadsgewest Haaglanden
164	Provinciegrens/gemeentegrens Sassenheim naar station Sassenheim	Stadsregio Amsterdam
208	Spitslijn Noordwijk, Voorhout, Sassenheim via A44 naar Schiphol Plaza	Stadsregio Amsterdam
Meer-taxi	De volgende openbaar vervoerhaltes mogen door de Meertaxi worden bediend voor halte-tot-halte vervoer: Sassenheim Station, Hillegom Olympiaweg, Hillegom Station, Leimuiden Burg. Bakhuizenlaan, Leimuiden Busstation.	Gemeente Haarlemmermeer

### Rijnstreek/Midden-Holland

Lijn <sup>7</sup>	Te gedogen concessiegrensoverschrijdende verbinding	Vervoer- autoriteit
505	Van gemeentegrens Lopik naar Schoonhoven, Stationsplein	Provincie Utrecht
106	Van gemeentegrens Lopik via Haastrecht naar Gouda NS	Provincie Utrecht
180/ 280	Van gemeentegrens Oudewater via Haastrecht naar Gouda NS	Provincie Utrecht
195/ 295	Van gemeentegrens Lopik naar Schoonhoven (Henri Dunantplein).	Provincie Utrecht
646/ 647	Van gemeentegrens Woerden naar Gouda (scholierenlijn)	Provincie Utrecht
B1	Van gemeentegrens Rotterdam naar Nieuwerkerk a/d IJssel (nachtlijn)	Stadsregio Rotterdam

<sup>7</sup> De vermelde lijnummers en routes zijn gebaseerd op de dienstregeling 2011 ingaande 12-12-2010. De lijnummers zijn slechts ter indicatie aangegeven.

<sup>8</sup> Lijn 44 wordt gereden tussen Wassenaar en Voorschoten van 28 februari 2011 tot en met 27 februari 2012. Lijn 44 is een pilotlijn, die wordt betaald door de gemeenten Wassenaar en Voorschoten. In oktober 2011 wordt de lijn geëvalueerd door de gemeenten, waarbij wordt beslist of lijn 44 wordt voortgezet na 27 februari 2012.

Met de vervoerautoriteiten die de concessies hebben verleend in de aangrenzende concessiegebieden zijn afspraken gemaakt over concessiegrensoverschrijdende verbindingen.

Voor het Stadsgewest Haaglanden geldt:

- De Concessiehouder dient zo mogelijk en in overleg met het Stadsgewest Haaglanden en haar concessiehouder en nadien haar eventuele (rechts)opvolger, een doorgaande verbinding tot stand te brengen tussen Leiden, Voorschoten, Leidschendam en Den Haag Centraal door middel van een exploitatieve koppeling in Voorschoten met lijn 45 van het Stadsgewest Haaglanden richting Den Haag Centraal.

Voor de provincie Utrecht geldt:

- De Concessiehouder dient in overleg met de provincie Utrecht te onderzoeken of voortzetting van de huidige exploitatieve koppeling met de lijnen 195/295 richting Utrecht van de provincie Utrecht wenselijk en mogelijk is.



## G Informatie van derden ten behoeve van Inschrijvers

De volledige set informatie en Bijlagen van derden ten behoeve van Inschrijvers is omvangrijk en kan worden gedownload van de Aanbestedingskalender (<http://www.aanbestedingskalender.nl>) onder de aankondiging van de aanbesteding van de Concessie. Een uittreksel van de geïdentificeerde tekortkomingen in de huidige concessie is als volgt:

Kern	Locatie	Omschrijving
<b>Alphen aan den Rijn</b>	De wijk Kerk en Zanen (weinig OV)	De stadslijn 73-74 kent geen weekend en avondregeling. Een OV-alternatief voor de wijk Kerk en Zanen en Avifauna wordt zodoende niet of zeer beperkt aangeboden. De ontwikkeling van de deelgebieden Klop en Burggooi in Kerk en Zanen, de bezoekersgroei bij Archeon en de intensivering van het bedrijventerrein De Schans dragen bij aan een verbetering in het aantal reizigers voor deze stadsdienst.
	Avifauna (beperkt OV)	Idem
	Archeon (geen OV)	Idem
	Bedrijventerrein De Schans (geen OV)	Idem
	Zwammerdam & De Bruggen	De kern Zwammerdam c.q. de instelling De Bruggen (geen OV)
	Aarlanderveen	Voor Aarlanderveen een verbinding met kleine busjes tussen halte Aardam in Ter Aar (halte lijn 182) via Kerkweg, Korteraarseweg richting Aarlanderveen, Noordeinde, Dorpsstraat, Zuideinde, Zierendeweg, Zuideinde in Nieuwkoop en Kennedylaan naar de halte van lijn 147. Bij eerdere wegwerkzaamheden gaf dit een aanzienlijke verbetering van de bereikbaarheid van het OV.
<b>Berg-ambacht</b>	Lijn 194 verleggen	Lijn 194 rijdt over Dijklaan. Wordt niet of nauwelijks benut. Voorstel is om te rijden over de Veerweg.
<b>Bodegraven-Reeuwijk</b>	Algemeen	Nieuwe ontwikkelingen bij het in gebruik nemen worden niet altijd opgenomen in de route van de buslijndiensten.
	Kleine kernen	Nieuwerbrug, Reeuwijk-Dorp, Waarder en Driebruggen zijn volledig verstoken van oproeponafhankelijk OV en aangewezen op de treintaxi en belbus.
<b>Boskoop</b>	Oost-Boskoop - Centrum	Met name door ouderen wordt een busverbinding van oost Boskoop naar het centrum - voor de voorzieningen zoals doktoren/apotheek, winkels en post agentschap/bank ed. - en het NS station aan de Parklaan gemist. Een aantal jaren geleden was deze verbinding er nog wel, maar is waarschijnlijk door de geringe bezettingsgraad opgeheven. De bestaande belbus vindt men in dit verband geen goed alternatief. Men vindt deze voorziening prijzig en lastig door het voortijdig moeten reserveren en de daarmee gepaard gaande wachttijden.
<b>Gouda</b>	Algemeen	We vragen een nieuwe concessiehouder exploitatieversterkende maatregelen te nemen ter stimulering van het openbaar vervoer binnen de stad Gouda, door te komen tot: <ul style="list-style-type: none"> <li>Eén hoogfrequente stadslijn Bloemendaal – ziekenhuis - NS-station – centrum - Kort-Haarlem – Oosterwei – Goverwelle;</li> </ul>

Kern	Locatie	Omschrijving
		<ul style="list-style-type: none"> <li>De routes van regionale lijnen zo veel mogelijk via de hoofdwegen te geleiden en de dienstregelingen van regionale lijnen zo af te stemmen dat de consument met minder overstappen een doorgaande bus treft die het centrum, het station en het ziekenhuis aandoen;</li> <li>Een stadsringlijn met kleine (hybride) Bussen die afgelegen buurten doen aansluiten op het regionale buslijnnennet dat via de hoofdroutes van de stad Gouda loopt ;</li> <li>Eén op de navolgende doelgroep gerichte frequente of meer ringlijnen met kleine op de doelgroep ingerichte hybride Bussen, die op gezette tijden tehuizen, voorzieningen voor ouderen en plekken die niet aan art 4.1.2 sub c voldoen, waaronder het centrum, ontsluit en verbinden.</li> </ul>
	Korte Akkeren	De gebrekkige ontsluiting van de wijk Korte Akkeren, met name het oostelijk deel van de wijk. Dit mede omdat ouderen in de wijk na de opening van het vernieuwde zwembad "De Tobbe" in de wijk Bloemendaal geen busverbinding met dit zwembad hebben. Het gaat hierbij niet om grote aantallen passagiers, maar wel om passagiers die afhankelijk zijn van een goede busverbinding. Het is zaak de busverbinding naar "De Tobbe" überhaupt goed te regelen. De gemeente zou graag in zijn algemeenheid een oplossing zien voor het vervoer van (doel-)groepen op bepaalde momenten naar bepaalde bestemmingen, bijvoorbeeld in de vorm van één of enkele rechtstreekse busritten op die momenten dat daar behoefte aan is.
	Binnenstad met kleine Bussen	De ontsluiting van de binnenstad, deze zou naar de mening van de gemeente met kleine Bussen dienen te geschieden.
	Westergouwe	De toekomstige ontsluiting van Westergouwe.
	Euroretour ontbreekt	Het opheffen van het goedkope Gouda retour heeft aantoonbaar tot een scherpe daling van het aantal passagiers geleid. De gemeente is groot voorstander van herinvoering van de Euroretour.
	Relatie OV en CVV	De relatie tussen OV en (collectief) vraagafhankelijk vervoer moet, met oog op betere afstemming en efficiëntie, worden onderzocht.
<b>Hillegom</b>	NS station	Niet opgenomen in buslijnen
	Halte Steenfabriek	Combineren met halten lijn 61
<b>Kaag en Braassem</b>	Aansluiting lijnen 56 en 370	Ontbreken van goede aansluiting qua tijden en halteplaats tussen de lijnen 56 en 370.
	Aansluiting lijnen 256 en 370	Ontbreken van een goede aansluiting en halteplaats tussen lijnen 256 en 370 bij Leimuiderbrug.
	Kernen onderling	Slechte verbinding tussen kernen onderling. Reizen van Woubrugge naar Roelofarendsveen betekent 2 keer overstappen.
<b>Katwijk</b>	Parklaan en Rijnmond/ Hoorneslaan	er zijn klachten over de lage frequentie van de buslijnen op deze locatie
	Tramstraat/Zeeweg	er waren klachten dat er geen bus meer door de locatie ging (die is er nu wel, waardoor nu bovenstaande klacht)
	Huisartsenpost in Voorhout	er is geen directe verbinding met de locatie

Kern	Locatie	Omschrijving
	verbinding met Den Haag	een snelle, frequente en betrouwbare busverbinding is van belang
	Seinpoststraat	keerlus moet verdwijnen zodra de rotonde Parklaan-Sportlaan gereed is
	Valkenburg	onduidelijkere verbinding
	Rijnsburg	er zijn enkele klachten over langere loopafstanden naar de halte vanuit Frederiksoord (daarentegen op de hoofdroute een hogere frequentie)
	Strand	frequentie in zomervakantie
	Rand Katwijk	gevraagde afstand tot halte van 400m
<b>Leiden</b>	Zie de bijgesloten documenten op de Aanbestedingskalender.	
<b>Leiderdorp</b>	Buslijn 48 (naar het Oude Dorp)	De huidige routing van lijn 48.
	Buslijn 48	Routes en gebieden die door slechts 1 buslijn worden verzorgd, zoals de huidige busdienst 48 naar de Oranjewijk te Leiderdorp, dienen wel te worden gehandhaafd.
	Algemeen	De betrouwbaarheid van de busdiensten zou nog hoger kunnen.
<b>Lisse</b>	Halte Nachtegaal	De wisseling van chauffeurs op deze halte en extra wachttijd geeft vertraging voor reizigers.
	Algemeen	De onregelmatige tijden in de dienstregeling zijn lastig voor reizigers en geven langere wachttijden bij wisseling van de tijden dan de beloofde 30 minuten.
	Centrum	Tussen de vertrektijden van Lijn 50 en 51 in het centrum moet een kwartier zitten voor een optimale frequentie.
	Hiaten	Sommige lijnen kenner grote hiaten (meer dan een uur) in de drukste uren (bijv. lijn 51 's avonds richting Leiden).
	Snelheid verbindingen	Verbindingen richting Leiden zijn langzaam, goede overstap aanbieden op station Sassenheim.
<b>Nederlek</b>	Lijn 193	Verhoging frequentie in Spits in beide richtingen naar 2x per uur en dienstregeling oprekken (eerder laten beginnen en later eindigen) is gewenst voor lijn 193.
	Krimpen a/d IJssel	Geen stop meer op busstation Krimpen ad IJssel (van geen enkele sneldienst/spitsdienst) is niet logisch.
	Afstemming lijn 193 met lijn 197	Betere afstemming lijn 193 met lijn 197 (rijden nu vaak achter elkaar aan).
	Aansluiting trein	Verbeteren aansluiting vertrektijden intercity's en /of stoptreinen op NS station Gouda en NS station Blaak/ Rotterdam.
	Algemeen	De tijden op de dienstregeling bij de haltes in Krimpen aan de Lek en bij metro Capelsebrug komen niet overeen met de werkelijke tijden (structurele overschreiding van 4 a 5 minuten).
	Algere corridor	De verkeerscongestie rond de Algere corridor kan met een beter OV alternatief worden verbeterd.
<b>Nieuwkoop</b>	Kernen onderling	Met prioriteit: het mogelijk maken van directe openbaar vervoer verbindingen tussen de kernen onderling.
	Langeraar	Met prioriteit: door de kern Langeraar rijdt nu geen OV meer. Langeraar behoort tot een van de middelgrote kernen van gemeente Nieuwkoop en ligt in het gemeentelijk gebied waar veel ontwikkeling op het gebied van woningbouw

Kern	Locatie	Omschrijving
		gaat plaatsvinden de komende jaren. Zie ook de structuurvisie Nieuwkoop 2040. De mogelijkheid voor OV in die kern is van groot belang en de inwoners moeten gebruik kunnen maken van een goede openbare voorziening. Het is aan te bevelen dat het busvervoer hier goed geregeld wordt.
	Nieuwkoop - Mijdrecht	De vraag naar OV tussen gemeente Nieuwkoop (vooral de kernen Nieuwveen, Noordeinde en Zevenhoven) en Mijdrecht (Veenlanden College) is groot. Daar is de mogelijkheid nu alleen te reizen via Uithoorn. Deze groep reizigers (vooral scholieren) zijn vaak afhankelijk van fiets of OV. Het is gewenst dat er een goede busverbinding komt.
	Nieuwkoop - Woerden	Lijn 101 tussen Nieuwkoop en Woerden rijdt nu alleen tijdens de Spits en niet in het weekend. Het is aan te bevelen in de toekomst deze lijn vaker te laten rijden. Buslijn 101 heeft een belangrijke functie en is onmisbaar voor de ontsluiting van het gebied. Wij zien mogelijkheden in gebruik van ander materieel/personenvervoer. Wij geven u in overweging om een en ander af te stemmen en een oplossing te bieden.
	Lijn 147	Lijn 147 tussen Alphen aan den Rijn en Uithoorn is een vrij veel gebruikte lijn in de gemeente Nieuwkoop. Tijdens de Spits is het gewenst dat deze frequenter kan gaan rijden.
	Lijn 147	Lijn 147 rijdt de laatste jaren tot Uithoorn, waar dit voorheen tot Amstelveen was. Voor reizigers richting Amsterdam betekent dit een extra overstap en dus minder aangenaam reizen. Door deze verandering (verkorte ritlengte) is het daarom aan te bevelen de frequentie te verhogen.
	CVV	Het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV) is een mooi alternatief of aanvulling op het basisnetwerk. De laatste jaren is er een afname te zien van de CVV-pashouders voor het gebruik van de Rijnstreekhopper. Dit is te verklaren door de inkomenstoets van gemeentes, maar er is ook een dalende tevredenheid bij sommige reizigers over de kwaliteit van de Rijnstreekhopper. De deur-sterhalte-ritten zullen tot 2013 niet meer door de Rijnstreekhopper gereden worden, maar door de Concessiehouder voor het stads- en streekvervoer. Er is onderzoek gewenst naar de mogelijkheden met CVV.
	Oproepafhankelijke lijnen	De behoefte aan vaste lijnverbindingen is groot, vooral naar ziekenhuizen en scholen in het centrum van gemeenten. Het is zeer ongewenst als meer vaste verbindingen onder druk komen te staan en vervallen, waardoor kernen verder worden geïsoleerd.
<b>Noordwijk</b>	Voorhout en Sassenheim	Er is sprake van een lage frequentie wat betreft de verbindingen tussen Voorhout en Sassenheim. Dit komt voornamelijk door het vervallen van buslijn 42 en 59. Hierdoor is ook de dokterspost slecht bereikbaar per OV. De wens is te komen tot een dienstregeling, ook buiten de Spits en weekeinden, met minimaal een half uur frequentie naar NS-station Voorhout.
<b>Noordwijk-erhout</b>	Noordwijkerhout, Lisse en Sassenheim	Er lopen tussen deze kernen geen directe verbindingen terwijl dit wel gewenst is.
	Buslijnen 57 en 58	Het is van belang dat deze lijnen goede Aansluitingen krijgen op de dichtbijgelegen stations Voorhout en Hillegom.

Kern	Locatie	Omschrijving
	Buslijn 57	Vanwege de onderlinge samenhang tussen Noordwijkerhout en Lisse op het gebied van wonen, werken en recreëren vragen wij lijn 57 te verlengen tot Lisse.
	Buslijn 58	Deze lijn (vervanger van lijn 90) zal 2x per uur door de kern Noordwijkerhout rijden. Ons voorstel is om deze lijn een andere route door de kern Noordwijkerhout te laten rijden. Door de inmiddels aangelegde Via Nova om Mossenest 2 wordt het mogelijk om deze nieuwbouwwijk op korte afstand goed OV te bieden. De route loopt dan, komende vanuit de Zilk over de Herenweg, Via Nova, Schelftweg, Viaductweg/Kerkeland, Victoriberg en Goorweg. Vervolgens rijdt deze lijn over de 's Gravendamseweg richting Voorhout.
	Lijn 207	Wij pleiten voor een rechtstreekse OV verbinding tussen Noordwijkerhout/De Zilk en Schiphol zoals dat tot december 2010 met lijn 207 het geval was.
<b>Oegstgeest</b>	Poelgeest	Geen vaste bus in de wijk (zie Infrastructuur ontwikkeling 2)
	Haaswijk	Lage frequenties in de wijk
	Nieuw Rhijngest	Geen vaste bus in de wijk
<b>Ouderkerk</b>	Nog geen overzicht ontvangen	
<b>Rijnwoude</b>	Leiderdorp	Naast de in de bijlage genoemde punten missen wij nog een bus naar Leiderdorp (o.a. ziekenhuis), graag aandacht voor deze aansluiting.
	Lijn 186/187	De route (186/187) naar Leiden gaat nu via Roomburg, dit kost de reiziger extra reistijd.
	Belbus	Meer promotie t.z.t. van de belbus, deze blijft nu onderbelicht.
	Algemeen	Verder zijn er een aantal bushaltes op de N209 (80 km/h) waar geen zebrapaden of veilige oversteekmogelijkheden zijn.
<b>Schoonhoven</b>	Algemeen	Een terugkeer van de waterbus zouden wij toejuichen.
<b>Teylingen</b>	Station Voorhout	Geen optimale aansluiting trein-bus bij station Voorhout
	Warmond	Lage frequentie buslijnen
	Voorhout	Deel Voorhout buiten loopafstand van 400m van abri
<b>Vlist</b>	Oostelijk deel van de gemeente	Een tekortkoming vinden wij het ontbreken van een goede openbaar vervoersvoorziening in het oostelijk deel van de gemeente. Introductie van nieuwe Buurtbusprojecten dan wel voortzetting van CVV in het bijzonder in het oostelijk deel van de Krimpenerwaard als deel vervanging van en deels aanvulling op reguliere lijnennet wordt door ons als wenselijk gezien. Het ontbreekt aan aansluitende verbindingen tussen de kernen Stolwijk, Haastrecht en Vlist.
	Vlist	In de kern Vlist is er na 19:00 uur (in het weekend na 18:00 uur) geen sprake meer van een openbaar vervoersvoorziening. Wij ervaren dat als een groot gemis.
	Vlist/Stolwijk	In 2007 is een Verkeerscirculatieplan opgesteld voor de gemeente Vlist. In dat plan wordt een 3e ontsluiting (ter hoogte van de Hortensialaan) op de Provincialeweg N207 als potentiële optie genoemd. Een nieuwe ontsluiting biedt ook nieuwe perspectieven, zoals het laten rijden van de bus door de kern Stolwijk. Een haalbaarheidsonderzoek is recent afgerond voor een 2e

Kern	Locatie	Omschrijving
		oeververbinding te Haastrecht. De raad moet zich hierover nog uitspreken. In het rapport wordt geopteerd voor een 2e oeververbinding ter hoogte van Stein West.
<b>Voorschoten</b>	Wassenaar	Verbinding met Wassenaar (is niet aanwezig)
	Leidschendam	Aansluitingen richting Leidschendam (damcentrum of Leidsehage in de avonduren niet rechtstreeks)
<b>Waddinxveen</b>	Distripark Doelwijk ten zuiden van de A12	Bedrijventerrein Distripark Doelwijk ten zuiden van de A12 is niet bereikbaar met het OV. Hiertoe bestaat een sterke wens vanuit het bedrijventerrein en de medewerkers, zowel als vanuit de gemeente.
	Algemeen	Ontsluiting van Waddinxveen richting Gouda en Rotterdam vindt per bus slechts eenmaal per uur plaats. Dit geldt ook voor spitsperioden. De wens voor een hogere frequentie is groot.
	Algemeen	Als de trein tussen Alphen en Gouda niet rijdt, is de bus voor de treinreiziger een goed alternatief. Wel moet de busdienstregeling hierop afgestemd zijn.
	Algemeen	Verschil in routes en dienstregeling in avond, weekend en werkdag verwarrend
<b>Zoeterwoude</b>	Algemeen	Handhaving van beide buslijnen 32 en 206
		Inrichting van een tweede halte van lijn 206 nabij de carpoolplaats
		Verbetering van de fysieke situatie rond de bestaande en eventueel nieuwe halte van lijn 206
		Nader overleg wanneer buslijnen rond de RGL worden gewijzigd
		Aandacht voor de verbinding tussen woongebied en haltes RijnGouwelijn
<b>Zuidplas</b>	Nog geen overzicht ontvangen	
	Aansluiting lijnen 256 en 370	Ontbreken van een goede aansluiting en halteplaats tussen lijnen 256 en 370 bij Leimuiderbrug.

## H Regeling Buurtbusprojecten

### Artikel 1: Definitie

Een buurtbusproject is een vorm van openbaar vervoer in een bepaald gebied waarbij de dienstregeling wordt uitgevoerd met buurtbussen door een vereniging met vrijwillige chauffeurs.

### Artikel 2: Aanmelding en start buurtbusproject

1. Een ieder kan bij Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland een gebied aanmelden voor een buurtbusproject, voor zover dit project geheel of gedeeltelijk zal worden uitgevoerd binnen de door Gedeputeerde Staten vastgestelde concessiegebieden openbaar vervoer.
2. Na ontvangst van een aanmelding besluiten Gedeputeerde Staten of het gebied in aanmerking komt voor een buurtbusproject met inachtneming van de in artikel 3 genoemde voorwaarden en na kennis genomen te hebben van het advies van de betrokken colleges van Burgemeester en Wethouders, van de betrokken concessiehouder voor het verrichten van het openbaar vervoer en van de besturen van eventuele aangrenzende buurtbusprojecten.
3. Een aanmelding gaat vergezeld van een overzicht waarin is aangegeven op welke wijze de concessiehouder aan de in artikel 3 genoemde voorwaarden voldoet.
4. Indien het vervoergebied van het aangemelde buurtbusproject zich uitstrekt tot buiten de in het eerste lid genoemde grenzen, plegen Gedeputeerde Staten overleg met de concessieverleners van het aangrenzende gebied.

### Artikel 3: Startvoorwaarden

Een gebied komt in aanmerking voor de uitvoering van een buurtbusproject indien wordt voldaan aan de volgende voorwaarden:

- a. Het gebied heeft ten minste 800 inwoners die minimaal 800 meter van een reguliere voorziening van het openbaar vervoer verwijderd wonen of komen te wonen;
- b. De buurtbus doet geen afbreuk aan andere bestaande openbaarvervoersdiensten van de concessiehouder en eventuele CVV-projecten;
- c. Er zijn voldoende vrijwilligers beschikbaar;
- d. Het gebied is zodanig van aard en omvang dat bij de inzet van één buurtbus op adequate wijze aan de vervoerbehoefte van de inwoners van dat gebied kan worden voldaan.

### Artikel 4: Beëindiging buurtbusproject

Gedeputeerde Staten kunnen een buurtbusproject beëindigen indien:

- a. Niet meer wordt voldaan aan één of meerdere onder artikel 3 genoemde voorwaarden;
- b. De vereniging het project wil beëindigen;
- c. De vereniging is opgehouden te bestaan.

## **I Distributienetwerk OV-chipkaart**

Het distributienetwerk kan worden gedownload van de Aanbestedingskalender (<http://www.aanbestedingskalender.nl>) onder de aankondiging van de aanbesteding van de Concessie.



## J Overnameregeling productiemiddelen

De volgende overnameregeling productiemiddelen is opgesteld gedurende de huidige concessie. In afwijking van de overige teksten in dit Programma van Eisen wordt met de concessiehouder de huidige concessiehouder bedoeld, met de concessie wordt de huidige concessie bedoeld, et cetera.

### Algemeen

1. Deze overnameregeling regelt de procedure die ingevolge artikel 54a van de gewijzigde concessie wordt gevolgd voor de vaststelling van de waarde waartegen de productiemiddelen bij overgang van de concessie op de opvolgende concessiehouder worden overgedragen.
2. Deze overnameregeling heeft betrekking op de Productiemiddelen, zoals gedefinieerd in artikel 19, lid 9 en 10<sup>9</sup> van de Concessie, te weten:
  - a. Al het Materieel dat voor de uitvoering van de Concessie is aangeschaft, geleased of met toestemming van Concessieverlener is besteld;
  - b. De gehele bijbehorende, naar algemene maatstaven van verantwoorde exploitatie en onderhoud benodigde, voorraad onderdelen;
  - c. Alle bedrijfsinformatie behorend bij de onder a) en b) genoemde Productiemiddelen.

### Waardebepaling Materieel

3. De waarde waartegen het Materieel (zoals hierboven genoemd in punt 2a) wordt overgenomen door een volgende concessiehouder wordt in de volgende vier stappen bepaald.
  - a. *Stap 1: Opgave van de aanschafwaarde*

De Concessiehouder verstrekt Concessieverlener binnen 3 maanden na aflevering van het Materieel een onderbouwd en van een accountantsverklaring voorzien overzicht van de aanschafprijs van het Materieel. De aanschafprijs omvat uitsluitend de eenmalige kosten voor het maken van het ontwerp en het opstarten van de productielijn, het bouwen van de voertuigen en de kosten van toelating. Deze kosten worden per levering bepaald.
  - b. *Stap 2: Bepaling waarde op het moment van beëindiging Concessie*

Op basis van de in stap 1 verstrekte gegevens wordt door Concessieverlener de waarde van het Materieel op het moment van beëindiging van de Concessie bepaald. Daarbij gaat Concessieverlener uit van:

    - Een annuïteitenberekening gebaseerd op een economische levensduur van 12 Jaar (met een afschrijvingspercentage van 8,33% per Kalenderjaar);
    - Een restwaarde van € 0,-;
    - Een goede staat van onderhoud en schadeherstel conform de door de fabrikant en/of lessor verstrekte richtlijnen;
    - Een rentepercentage ter grootte van het rentepercentage van staatsobligaties met een looptijd van 10 Jaar verhoogd met 300 bp (=3 procentpunt); daarbij

---

<sup>9</sup> De overnamesom van de hybride bussen zoals bedoeld in lid 10 van artikel 19 bedraagt per bus € 25.000.

- wordt uitgegaan van het rentepercentage zoals geldend drie maanden na de datum waarop het Materieel aan de Concessiehouder is geleverd;
- Een door (externe) deskundigen te schatten reservering voor groot onderhoud.
- c. *Stap 3: Schatting waarde Materieel ten tijde van overname*
- Ter voorbereiding op een aanbesteding van een opvolgende concessie wordt in het bestek voor die aanbesteding (i) de dan geldende waarde van het Materieel bepaald; en (ii) een goed onderbouwde schatting gegeven van de verwachte waarde van het Materieel ten tijde van de overname daarvan.
- Hiertoe wijzen Concessieverlener en Concessiehouder beide één deskundige aan, die gezamenlijk een derde deskundige aanwijzen. De deskundigen bepalen gezamenlijk op basis van een inspectie van al het Materieel en raadpleging van de gedocumenteerde onderhoudshistorie of, en zo ja in welke mate, de conditie van het Materieel aanleiding geeft tot aanpassing van de op basis van stap 2 bepaalde waarde. Bijstelling van de waarde van het Materieel geschiedt op basis van de verwachte herstel- of onderhoudskosten die nodig zijn om de van het Materieel te verwachten onderhoudstoestand te bereiken, gebaseerd op de interne werkplaatstarieven die voor de Concessiehouder van toepassing zijn. Indien mocht blijken dat de voertuigen voldoen aan de staat die van een goed huisvader verwacht mogen worden, geldt automatisch de waarde volgens artikel 3. lid b, stap 2.
- De aldus bepaalde waarde wordt opgenomen in het Bestek voor de aanbesteding van de opvolgende concessie.
- d. *Stap 4: Controle waardebepaling*
- Ten tijde van de overname van het Materieel zal de opvolgende concessiehouder het recht krijgen een deskundige aan te wijzen die samen met de in stap 3 geraadpleegde deskundigen vaststelt of, en zo ja, in welke mate sprake dient te zijn van een bijstelling van de in stap 3 bepaalde waarde. Indien de deskundigen hierover geen overeenstemming bereiken, is het oordeel van de door Concessieverlener aangewezen deskundige beslissend.

#### **Waardebepaling onderdelenvoorraad**

4. De Concessiehouder dient ten behoeve van de waardebepaling van de hierboven in punt 2b bedoelde onderdelenvoorraad jaarlijks een van een accountantsverklaring voorziene opgave van de omvang, samenstelling en aanschafwaarde van de voorraad te verstrekken. De waardebepaling van deze voorraad wordt in twee stappen uitgevoerd:
  - a. Stap 1: de hierboven in punt 3c bedoelde deskundigen zullen gelijktijdig met de in punt 3c bedoelde waardebepaling een onderbouwde schatting maken van de waarde van de onderdelenvoorraad. Deze waarde wordt opgenomen in het Bestek dat ten behoeve van de aanbesteding van de opvolgende concessie wordt opgesteld.
  - b. Stap 2: de hierboven in punt 3d bedoelde deskundigen bepalen op het moment van de overdracht of, en zo ja, in welke mate sprake dient te zijn van een aanpassing van de waarde van de onderdelenvoorraad. Indien de deskundigen hierover geen overeenstemming bereiken, is het oordeel van de door Concessieverlener aangewezen deskundige beslissend.
5. Ten aanzien van de onderdelenvoorraad zijn in relatie tot de waardebepaling de onderstaande voorschriften van toepassing:

- a. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat naar algemeen aanvaarde maatstaven sprake is van een verantwoorde omvang en samenstelling van de onderdelenvoorraad.
- b. Wanneer uit de jaarlijks door de Concessiehouder te verstrekken overzichten van de omvang, samenstelling en boekwaarde van de onderdelenvoorraad blijkt dat omvang en/of samenstelling naar het oordeel van een door Concessieverlener aangewezen deskundige niet voldoen aan de onder a bedoelde algemeen aanvaarde maatstaven voor een verantwoorde omvang en samenstelling van de onderdelenvoorraad, kan Concessieverlener besluiten om hiervoor een correctie van de waarde toe te passen.

#### **Bijbehorende bedrijfsinformatie**

6. De bij het Materieel en de onderdelenvoorraad behorende bedrijfsinformatie en -documentatie wordt om niet overgedragen. Een door Concessieverlener aangewezen deskundige bepaalt de juistheid en volledigheid (zijnde: gegevens m.b.t. de laatste 4 onderhoudsbeurten, reparaties uitgevoerd in het laatste halfjaar, omloopsnelheid onderdelen en leveranciersbestand) van de over te dragen bedrijfsinformatie en -documentatie.

#### **Overige bepalingen**

7. Wanneer de Concessiehouder niet op het door de Concessieverlener bepaalde moment de gevraagde gegevens, voorzien van een accountantsverklaring heeft verstrekt, of anderszins niet voldoet aan haar verplichtingen op basis van de Concessie en/of deze overnameregeling, kan de Concessieverlener daaraan de gevolgen verbinden die zij juist acht. Daaronder valt in ieder geval de bevoegdheid voor de Concessieverlener om, na voorafgaande ingebrekestelling van de Concessiehouder, door (een) onafhankelijke taxateur(s) eenzijdig zelf de waarde te laten vaststellen.
8. Wanneer de Concessiehouder de aanbesteding van de opvolgende concessie wint vervalt de noodzaak om de in punt 3d. 4b. 5b en 6 bedoelde werkzaamheden uit te voeren.
9. Wanneer de Concessiehouder het Materieel leaset zal de waardebepaling van het Materieel in samenspraak met de lessor plaatsvinden.
10. Wanneer de Concessiehouder het materieelonderhoud en/of het voorraadbeheer uitbesteedt aan derden staat de Concessiehouder er garant voor dat deze derden op overeenkomstige wijze medewerking verlenen aan de uitvoering van deze overnameregeling.
11. De kosten die verbonden zijn aan het inschakelen van deskundigen worden gedragen door de partij die de betreffende deskundige heeft aangewezen. De kosten van de derde deskundige, als bedoeld in punt 3c, worden gelijkelijk gedragen door Concessieverlener en Concessiehouder (i.e. ieder voor 50%).
12. De Concessiehouder is verplicht alle medewerking te verlenen aan de werkzaamheden die ten behoeve van de waardebepalingen worden verricht.
13. De Concessieverlener kan de Concessiehouder verplichten de bestekhouders van een nieuwe aanbesteding voor het verrichten van onder de Concessie vallende openbaar vervoerdiensten gedurende een door de Concessieverlener te bepalen tijdsperiode en onder door de Concessieverlener te bepalen voorwaarden:
  - a. inzage te geven in de in punt 2 bedoelde bedrijfsinformatie en;
  - b. de in punt 2 bedoelde Productiemiddelen aan een eigen waardebepaling te onderwerpen.

## **K Eisen voor overleg met Reizigersoverleggen**

### **Artikel 1: Onderwerpen advisering**

1. De Concessiehouder neemt ten minste 3 maal per Jaar het initiatief tot een overleg met de Reizigersoverleggen.
2. Tussentijds kan extra overleg plaatsvinden indien één van de in lid 1 genoemde partijen hieraan behoefte heeft. Voor deze extra overleggen ontvangt de Concessiehouder geen financiële vergoeding van de Concessieverlener.
3. De Concessiehouder vraagt de Reizigersoverleggen minimaal 1 keer per Jaar advies over in ieder geval de volgende onderwerpen (art 33 lid 1 en 2 Bp2000):
  - a. De voorgenomen wijziging van de Dienstregeling,
  - b. De wijze waarop de Concessiehouder de Reiziger informeert over de Dienstregeling en de Tarieven,
  - c. De vervoervoorwaarden waartegen Openbaar Vervoer wordt verricht,
  - d. De modellen van Vervoerbewijzen die de Concessiehouder uitgeeft,
  - e. De wijze waarop en de mate waarin Vervoerbewijzen verkrijgbaar zijn gesteld,
  - f. De wijze waarop Reizigers de prijs van het Vervoerbewijs kunnen voldoen,
  - g. De voorzieningen die de Concessiehouder treft ten aanzien van de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer voor Reizigers met een handicap,
  - h. De voorzieningen die de Concessiehouder treft ten behoeve van het waarborgen van een verantwoorde mate van veiligheid van Reizigers en van het voor hem werkzame Personeel;
  - i. De procedure voor de behandeling van klachten van de Reiziger en de wijze waarop de Concessiehouder de Reiziger hierover informeert;
  - j. Een regeling over een vergoeding aan de Reiziger in geval van vertraging in de uitvoering van de Dienstregeling;
  - k. Aan het publiek kenbaar gemaakte doelstellingen van de Concessiehouder over de kwaliteit van het door hem te verrichten Openbaar Vervoer;
  - l. Kwaliteit en comfort van tijdens de implementatieduur en/of tijdens de looptijd van de Concessie aan te schaffen of aan te passen Materieel, bijvoorbeeld door gebruik te maken van (een) prototype(s).
4. De Concessiehouder legt de in het kader van de Ontwikkelopdracht op te stellen producten ter advisering voor aan de Reizigersoverleggen. Het gaat daarbij om in ieder geval:
  - a. Analyse van het openbaar vervoer aanbod;
  - b. Het ontwikkelplan;
  - c. Het marketing- en communicatieplan;
  - d. Evaluatie / effectmeting.

### **Artikel 2: Adviesprocedure**

1. De Concessiehouder kondigt de adviesaanvraag zoals bedoeld in lid 3 en 4 ten minste 4 weken voorafgaand aan het moment van de verzending van die aanvraag schriftelijk aan bij de Reizigersoverleggen.
2. De Concessiehouder vraagt het advies zoals bedoeld in lid 3 en 4 op een zodanig tijdstip dat het van wezenlijke invloed kan zijn op de door de Concessiehouder te nemen beslissing (art 31 lid 4 Wp2000).

3. De Concessiehouder voorziet de Reizigersoverleggen tijdig van de informatie die naar oordeel van het Reizigersoverleg noodzakelijk is om een onderbouwd advies op te stellen. De Reizigersoverleggen kunnen daarbij kiezen uit de lijst van door Concessiehouder te leveren informatie.
4. De Concessiehouder geeft de Reizigersoverleggen de gelegenheid met de Concessiehouder overleg te voeren voordat advies wordt uitgebracht (art 31 lid 2 Wp2000). Dit overleg vindt op zijn vroegst 1 week na ontvangst van de adviesaanvraag en op zijn laatst 2 weken voor het moment waarop het Reizigersoverleg de adviezen moeten indienen.
5. De Concessiehouder stelt de Reizigersoverleggen uiterlijk binnen 6 weken in kennis van een beslissing die hij neemt naar aanleiding van het uitgebrachte advies. Indien de Concessiehouder afwijkt van het advies van de Reizigersoverleggen informeert hij deze over de redenen daarvan (art 31 lid 5 Wp2000).
6. In aanvulling op de bepalingen in lid 9 biedt de Concessiehouder de gelegenheid om nader te overleggen met de Reizigersoverleggen alvorens gevolg te geven aan zijn beslissing (art 31 lid 5 Wp2000).

### **Artikel 3: Informatievoorziening**

1. De Concessiehouder informeert de Reizigersoverleggen ten minste 1 maal per Jaar schriftelijk over in ieder geval de volgende onderwerpen:
  - a. De uitvoering van de Dienstregeling;
  - b. Aansluiting en afstemming met andere netwerken van openbaar vervoer en CVV;
  - c. Gebruik van het Openbaar Vervoer (vervoerontwikkeling);
  - d. De informatievoorziening;
  - e. De halteplaatsen;
  - f. Klantenacties;
  - g. Kwaliteitsmetingen;
  - h. Uitspraken geschillencommissie;
  - i. Maatregelen stimulering openbaarvervoergebruik;
  - j. Innovaties;
  - k. Rapportage uitval;
  - l. Melding knelpunten;
  - m. Rapportage overzicht klachtenafhandeling;
  - n. Advies reizigerspanel of reizigersplatforms.

### **Artikel 4: Overige bepalingen**

1. De Concessiehouder onderzoekt de door de Reizigersoverleggen op eigen initiatief opgestelde en onderbouwde voorstellen voor verbetering of verandering van het Openbaar Vervoer en/of bijbehorende diensten op haalbaarheid.
2. De Reizigersoverleggen hebben een onafhankelijk voorzitter voor het overleg zoals bedoeld in lid 1 tenzij anders wordt besloten.
3. Ongevraagd uitgebrachte adviezen van de Reizigersoverleggen op het gebied van verbetering of verandering van het Openbaar Vervoer en/of bijbehorende diensten zijn vergezeld van een motivering, die ten minste aangeeft tot welke effecten uitvoering van de voorstellen kan leiden;

4. De Concessiehouder geeft de Reizigersoverleggen ten minste 6 weken de tijd vanaf het moment van ontvangst van de adviesaanvraag om een advies op te stellen. Bij advisering over het ontwikkelplan en over wijzigingen van de Dienstregeling geeft de Concessiehouder de Reizigersoverleggen ten minste 8 weken de tijd voor het opstellen van het advies;
5. De Reizigersoverleggen kan bepalen dat een bij het Reizigersoverleg aangesloten consumentenorganisatie aanvullend aan het advies van de Reizigersoverleggen zelf nog een aantal specifieke opmerkingen en kanttekeningen plaatst;
6. Indien de Reizigersoverleggen hierom verzoekt dan wel wanneer de Reizigersoverleggen ophoudt te bestaan, dan draagt de Concessiehouder zorg voor de planning en organisatie van het overleg met de door de Concessieverlener aangewezen consumentenorganisaties.
7. De Concessieverlener kan al dan niet op verzoek van de Concessiehouder wijzigingen aanbrengen in de lijst van de door de Concessieverlener aangewezen organisaties voor het vertegenwoordigen van de belangen van openbaar vervoerconsumenten in de zin van de Wp2000.

## **L Eisen voor klimaatregeling**

### **Artikel 1: Verwarming**

1. Er mag gebruik worden gemaakt van een aanvullend verwarmingsysteem (standkachel).
2. Er dient rekening te worden gehouden met een gemiddelde halteafstand van 400 c.q. 600 meter en een gemiddelde halteringsduur van 20 seconden, waarbij alle deuren aan één zijde van het Voertuig geopend zijn.
3. In verband met veiligheidseisen mag de uitblaastemperatuur bij falen van de verwarmingsregeling nooit hoger kunnen worden dan 65°C.

### **Artikel 2: Koeling (airconditioning)**

1. Er mag geen koelmiddel met een hogere GWP (Global Warming Potential) waarde dan 1500 worden gebruikt.

### **Artikel 3: Verwarming, koeling en ventilatie bestuurderscabine**

1. Indien een Voertuig is voorzien van een separate bestuurderscabine (geheel gesloten of grotendeels gesloten), dient deze voorzien te zijn van een volledig automatisch geregeld Klimaatbeheersysteem.
2. Onder alle weerscondities dient het Klimaatbeheersysteem er voor zorg te dragen dat de ruiten van de bestuurderscabine aan de binnenzijde zoveel mogelijk vrij zijn van condens. Indien er toch sprake is van condensvorming, zijn ramen weer zo snel mogelijk condensvrij.

## M Eisen voor informatievoorziening

### Artikel 1: Informatievoorziening

1. De Concessiehouder stelt gedurende de looptijd van de Concessie aan de Concessieverlener informatie beschikbaar zoals opgenomen in het onderstaande schema (grotendeels conform het MIPOV, Model Informatie Profiel Openbaar Vervoer 2008).
2. De Concessiehouder levert de gegevens altijd in hetzelfde, afgesproken, standaard, formaat elektronisch aan, in het laatste geval in een Microsoft Excel-bestand, een Extensible Markup Language (XML)-bestand of een ander spreadsheetformaat.
3. De Concessiehouder legt de gegevens vast op rit- en trajectniveau.
4. De Concessiehouder en -verlener maken nadere afspraken over het definitieve formaat waarin de gegevens worden verstrekt en de definitieve aanleverdata.
5. De Concessiehouder geeft bij de aanlevering van gegevens een kwalitatieve toelichting op elk kental zoals vermeld in het overzicht in deze Bijlage.
6. De Concessiehouder levert de toelichting zoals bedoeld in lid 5 zowel in hardcopy als elektronisch aan.
7. De Concessiehouder past de informatievoorziening aan wanneer op basis van landelijk overleg of andere voorschriften de inhoud van de aan te leveren informatie wordt gewijzigd.
8. Indien de in lid 7 genoemde situatie zich voordoet, dan kan de Concessiehouder hiervoor om een kostendekkende bijdrage vragen. De Concessiehouder levert bij diens verzoek om een kostendekkende bijdrage een specificatie van de opbouw van de bijdrage mee.
9. Indien de Concessiehouder de methodiek van gegevensverzameling voor een of meerdere kengetallen wijzigt, zorgt hij ervoor dat de gegevens vergelijkbaar blijven met voorgaande perioden.
10. De Concessiehouder voorziet de aan de Concessieverlener ter beschikking gestelde gegevens van een ondertekende verklaring die verklaart dat de gegevens een waarheidsgetrouw beeld geven.

De onderwerpen en de wijze van aanleveren staan vermeld in onderstaand overzicht, grotendeels conform het Model Informatie Profiel Openbaar Vervoer 2008:

Kental	Beschrijving	Aanlevering
<b>Gegevens OV-aanbod</b>		
Haltes	Alle Haltes die door Concessiehouder worden bediend. Ten minste wordt weergegeven plaatsnaam, haltenaam en coördinaten, soort Halte (overstap, opgenomen in dienstregeling).	Eenmalig ten minste een maand voor ingangsdatum Concessie en bij wijzigingen minimaal één maand voor ingangsdatum wijziging
Routebeschrijving	Van alle Lijnen de routevarianten met rijafstanden en gemiddelde rijtijden tussen opeenvolgende Haltes in de route, onderscheiden naar Lijn, routevariant en haltepaar.	Idem
Dienstregeling	Van alle Lijnen de publieke dienstregeling met vertrektijden per Halte, onderscheiden naar Dagsoort, Lijn en Halte.	Idem
Materieel	Overzicht van het voor vervoer van Reizigers ingezette materieel (Bussen, busjes/Auto's). Per materieelsoort wordt weergegeven	Eenmalig ten minste twee maanden voor



Kental	Beschrijving	Aanlevering
	model/type, toegankelijkheid (percentage lage vloer, low entry, knielmechanisme et cetera), aantal zit- en staanplaatsen, plaatsen voor rolstoel, bouwjaar, percentage inhuur, APK-keuring, Euronorm, aanwezigheid roefilter.	ingangsdatum Concessie en in het eerste kwartaal van ieder Jaar
Oproepafhankelijke ritten en kilometers	Het aantal uitgevoerde oproepafhankelijke wagenritten (geheel of gedeeltelijk) en het aantal kilometers dat op aanvraag van Reizigers daadwerkelijk is gereden, onderscheiden naar Lijn, Dagsoort, Dagdeel en maand en tevens uitgedrukt in het percentage van de volgens Dienstregeling aangeboden ritten en kilometers.	Eens per kwartaal binnen een kwartaal na verslagperiode
Dienstregelingen	Het op jaarbasis volgens de Dienstregeling te rijden aantal Dienstregelingen, onderscheiden naar Lijn, Dagsoort en vervoersoort.	Eén maand voor ingangsdatum wijziging Dienstregeling Eens per Jaar binnen een kwartaal na verslagperiode
Brandstof- en kilometerregistratie	<p>a. Het op jaarbasis gerealiseerde aantal dienstregelingskilometers, onderscheiden naar Lijn, Dagsoort en vervoersoort.</p> <p>b. De brandstof- en kilometerregistratie van ieder Voertuig die tijdens het desbetreffende Dienstregelingsjaar is ingezet voor de Concessie, inclusief een totaaloverzicht van het aantal gereden materieelkilometers en het brandstofverbruik.</p>	Idem
<b>Gegevens kwaliteit OV-aanbod</b>		
Verzaken vervoerplicht	Een overzicht van Lijnen en Ritten waarvoor geldt dat niet alle Reizigers van de Haltes konden worden meegenomen.	Eens per maand binnen een maand na verslagperiode; in ieder geval de eerste drie maanden eens per week binnen een week na verslagperiode
Zitplaatstekort	Een overzicht van Lijnen en Ritten waarop het aantal Reizigers groter was dan het aantal beschikbare zitplaatsen	Idem
Rituitval	Een overzicht van de Ritten die in de betreffende periode geheel of gedeeltelijk zijn uitgevallen. Onder gedetailleerd wordt minimaal verstaan: <p>a. Het lijnummer en ritnummer.</p> <p>b. De datum en het tijdstip waarop en de locatie waar de Rit is uitgevallen.</p> <p>c. De reden waarom de Rit is uitgevallen.</p>	Idem
Punctualiteit	Een overzicht van het percentage Ritten per Lijn dat te vroeg van het Beginpunt en/of Tijdenhalte(s) zijn vertrokken en van het percentage Ritten dat 3 minuten of meer te laat bij overstaphalte(s) en/of het Eindpunt zijn aangekomen.	Idem
Klachten	Aantallen klachten, onderscheiden naar soort klacht, Lijn waarop de klacht betrekking heeft en voorzien van duur (ingekomen en afgehandeld) en resultaat van de afhandeling, gespecificeerd per maand. Tevens een overzicht van de klachten die op grond van de	Idem

Kental	Beschrijving	Aanlevering
	vergoedingsregeling zijn ingediend (aantal, duur afhandeling en al dan niet toegekend).	
Incidenten	Incidenten en Calamiteiten tijdens het vervoer van Reizigers conform de landelijk afgesproken wijze van registratie.	Idem
<b>Gegevens OV-vraag</b>		
OV-chipkaart	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Het aantal ritten.</li> <li>b. Het aantal ritten op reissaldo.</li> <li>c. Het aantal ritten waarop restitutie wordt gevraagd.</li> <li>d. Het aantal incomplete transacties op reissaldo.</li> <li>e. Het aantal incomplete transacties op ritten zonder reissaldo (abbonementen et cetera).</li> <li>f. Het aantal foutmeldingen van de OV-chipkaartapparatuur.</li> <li>g. Het aantal verkochte losse vervoerbewijzen (wagenverkoop), onderscheiden naar maand en Lijn.</li> <li>h. De eventuele gevallen van vandalisme en de wijze van afhandeling.</li> </ul>	Eens per maand binnen een maand na verslagperiode.
Vervoerbewijzen	Een overzicht van het aantal transacties per Distributiepunt en het aantal verkochte Vervoerbewijzen per kaartsoort, onderscheiden naar Distributiepunt, Tarief en maand.	Idem
Aantal Reizigers	Aantallen Reizigers (instappers en uitstappers) per maand, Lijn, richting en Dagdeel.	Eens per kwartaal binnen een kwartaal na afloop van de verslagperiode
Aantal reizigerskilometers	Aantallen reizigerskilometers per Lijn, per richting, per Dagdeel per maand.	Idem
Bezettingsgraad	Reizigersbezettingsgraad van de Voertuigen, onderscheiden naar Lijn(segment), richting, Halte, Dagsoort, Dagdeel en maand.	Idem
Rijtijden	Een overzicht van de werkelijk gerealiseerde rijtijden en eventuele afwijkingen ten opzichte van de in de Dienstregeling gehanteerde rijtijden.	Idem
Vergoedingsregeling	Aantal keren dat Reizigers gebruik hebben gemaakt van een Vergoedingsregeling (mits van toepassing).	Idem
Vervoercapaciteit	De Concessiehouder levert, indien op ritten Reizigers uit capaciteitsgronden geweigerd zijn, een overzicht van Lijnen en Ritten waarop Reizigers zijn blijven staan en geeft, wanneer geen sprake is van een Incident, aan welke maatregelen hij neemt of genomen heeft om voldoende vervoercapaciteit te bieden.	Idem
Vervoeropbrengst	Door Concessiehouder gerealiseerde opbrengsten uit de verkoop van Vervoerbewijzen, onderscheiden naar kaartgroep, maand, Lijn, kaartsoort en Dagsoort.	Eens per kwartaal binnen een maand na ontvangst van de specificaties van de Vervoeropbrengst
SOV-kaart	Contractopbrengsten, onderverdeeld naar derving en groei, en onderscheiden naar Concessie.	Eens per Jaar binnen drie maanden na verslagperiode
Zwartrijden	Percentage Reizigers zonder geldig vervoerbewijs.	Idem

Kental	Beschrijving	Aanlevering
<b>Organisatorische en financiële gegevens</b>		
Organisatiestructuur	De hiërarchie in relevante onderdelen van de organisatie van de Concessiehouder.	Eenmalig uiterlijk 1-12-2012 en bij wijzigingen één maand voor ingangsdatum wijziging
Personeel	Informatie over aantallen fte's en aantal werkzame personen, onderscheiden naar ontwikkel- en uitvoeringsfunctie van direct en indirect Personeel, inclusief structureel ingehuurd extern Personeel.	Eens per Jaar binnen een kwartaal na verslagperiode. Op aanvraag binnen een kwartaal na ontvangst van de aanvraag.
Geormerkte gelden	Kosten die samenhangen met activiteiten en investeringen die toe te rekenen aan geormerkte gelden, onderscheiden naar geormerkte budget per soort maatregel per Jaar.	Eens per Jaar binnen zes maanden na verslagperiode.
Balans	De posten van balans op bedrijfsniveau van de Nederlandse vestiging van de Concessiehouder, onderscheiden naar balanspost en Concessie.	Idem
Winst- en verliesrekening	De posten van de winst- en verliesrekening op bedrijfsniveau van de Nederlandse vestiging van de Concessiehouder, onderscheiden per post en Concessie.	Idem
Verantwoording	Een financiële verantwoording, waarin wordt aangetoond dat de door de provincie verstrekte subsidies door de Concessiehouder zijn besteed in overeenstemming met de voorschriften die zijn verbonden aan de verstrekking van de subsidies. De verantwoording dient te zijn voorzien van een goedkeurende accountantsverklaring.	Idem

## N Eisen voor ontsluiting en dekking

In de onderstaande tabellen worden de hoofdlijnen van de ontsluitings- en dekkingseisen uit paragraaf 4.1 weergegeven. Voor een volledige beschrijving van de eisen voor ontsluiting en dekking wordt naar deze paragraaf verwezen. Een voorbeeld waarin wordt voldaan aan de ontsluitingseis voor een specifieke Kern kan worden gedownload van de Aanbestedingskalender (<http://www.aanbestedingskalender.nl>) onder de aankondiging van de aanbesteding van de Concessie. Voor een grafische toelichting wordt verwezen naar Bijlage G.4.p van het Bestek.

### Eisen op hoofdlijnen indien CVV-systemen functioneren in het gehele Concessiegebied (in ieder geval van toepassing voor Dienstregelingjaar 2013)

Met ingang van de nieuwe Concessie functioneren in het gehele Concessiegebied CVV-systemen<sup>10</sup>. Voor deze situatie wordt in de onderstaande tabel per type Kern aangegeven welk type eis op hoofdlijnen van toepassing is. Inschrijvers dienen bij het opstellen van de concept-Dienstregeling voor het Dienstregelingjaar 2013 (zie ook paragraaf 6.1.2 van het Bestek) uit te gaan van het gestelde in de onderstaande tabel.

Kernen	Type eis	Omschrijving
Kernen met minder dan 800 inwoners, buitengebieden en overige locaties	Basis	In en van of naar Kernen met minder dan 3.000 inwoners, buitengebieden en overige locaties dient Deur-Halte Vervoer aangeboden te worden, tenzij Lijngelinkte Openbaar Vervoer aangeboden wordt.
Kernen met 800 tot 3.000 inwoners en Kern Oud Ade	Ontsluiting type A	
Kernen met 3.000 of meer inwoners exclusief de onderstaande Kernen	Ontsluiting type B	In en van of naar Kernen met 3.000 of meer inwoners dienen regionale openbaar vervoerverbindingen aangeboden te worden.
Agglomeratie Leiden (Kernen Leiden, Voorschoten, Leiderdorp, Oegstgeest en gemeente Katwijk) en Kernen Alphen aan den Rijn en Gouda	Dekking	In en van of naar de agglomeratie Leiden en de Kernen Alphen aan den Rijn en Gouda dienen regionale openbaar vervoerverbindingen aangeboden te worden.

Voor die delen van het Concessiegebied waar op grond van de in leden 1 en 2 van artikel 4.1.2 gestelde eisen geen Vast of Oproepafhankelijk Lijngelinkte Openbaar Vervoer hoeft te worden aangeboden, biedt de Concessiehouder minimaal Deur-Halte Vervoer aan conform het gestelde in artikel 4.1.5.

<sup>10</sup> Tijdens de nieuwe Concessie bevatten deze CVV-systemen deur-deur vervoer, maar geen Deur-Halte Vervoer meer.

### Afwijkende eis indien niet in het gehele Concessiegebied CVV-systemen functioneren

Indien tijdens de Concessie de situatie zich voordoet dat een CVV-systeem wegvalt, is voor type A Kernen waarin geen CVV-systeem meer functioneert een andere ontsluitingseis van toepassing. Deze eis is op hoofdlijnen weergegeven in de onderstaande tabel. Voor de overige type Kernen en type A Kernen waarin wel nog wel een CVV-systeem functioneert, zijn dezelfde eisen van toepassing als op hoofdlijnen zijn weergegeven op de vorige pagina.

Kernen	Type eis	Omschrijving
Kernen met 800 tot 3.000 inwoners en Kern Oud Ade	Ontsluiting type A	Indien in een Kern geen CVV-systeem functioneert, dient in en van of naar Kernen van 800 tot 3.000 inwoners en in de Kern Oud Ade Openbaar Vervoer aangeboden te worden.

### Type eis per Kern voor Dienstregelingjaar 2013

In de onderstaande tabel wordt per Kern aangegeven welk type eis uit bovenstaande tabel van toepassing is voor Dienstregelingjaar 2013. In de huidige situatie functioneert in alle onderstaande Kernen een CVV-systeem.

Gemeente	Kern	Inwoners	Datum
<b>Dekkingseis</b>			
Agglomeratie Leiden	Leiden	117.916	31-12-2010
Gouda	Gouda	71.073	31-12-2010
Alphen aan den Rijn	Alphen aan den Rijn	67.670	1-1-2009
Agglomeratie Leiden	Katwijk aan Zee	27.184	23-5-2011
Agglomeratie Leiden	Leiderdorp	26.597	31-12-2010
Agglomeratie Leiden	Voorschoten	24.087	1-4-2011
Agglomeratie Leiden	Oegstgeest	22.768	31-12-2010
Agglomeratie Leiden	Katwijk aan den Rijn	15.681	23-5-2011
Agglomeratie Leiden	Rijnsburg	14.794	23-5-2011
Agglomeratie Leiden	Valkenburg ZH	4.551	23-5-2011
<b>Ontsluitingseis type B</b>			
Waddinxveen	Waddinxveen	25.328	31-12-2010
Lisse	Lisse	22.691	1-1-2011
Zuidplas	Nieuwerkerk aan den IJssel	21.648	1-1-2010
Hillegom	Hillegom	20.622	31-12-2010
Bodegraven-Reeuwijk	Bodegraven	17.673	1-1-2011
Teylingen	Sassenheim	15.450	1-1-2011
Teylingen	Voorhout	15.382	1-1-2011
Boskoop	Boskoop	15.048	31-12-2010
Noordwijk	Noordwijk	13.715	1-1-2008
Noordwijkerhout	Noordwijkerhout	13.400	1-1-2008
Schoonhoven	Schoonhoven	11.908	26-5-2011
Nieuwkoop	Nieuwkoop	8.193	30-9-2008
Zuidplas	Moordrecht	8.187	1-1-2010
Nederlek	Lekkerkerk	7.766	1-1-2008

Gemeente	Kern	Inwoners	Datum
Bodegraven-Reeuwijk	Reeuwijk-Brug	7.394	1-1-2011
Kaag en Braassem	Roelofarendsveen	7.279	9-6-2011
Zuidplas	Zevenhuizen	6.610	1-1-2010
Bergambacht	Bergambacht	6.604	1-1-2011
Nederlek	Krimpen aan de Lek	6.542	1-1-2008
Noordwijk	Noordwijk aan Zee	5.960	1-1-2008
Ouderkerk	Ouderkerk aan den IJssel	5.690	1-1-2008
Rijnwoude	Hazerswoude-Dorp	5.663	1-1-2011
Rijnwoude	Hazerswoude-Rijndijk	5.319	1-1-2011
Noordwijk	Noordwijk-Binnen	5.243	1-1-2008
Zoeterwoude	Zoeterwoude Dorp	5.030	1-1-2011
Vlist	Stolwijk	4.997	1-1-2011
Teylingen	Warmond	4.975	1-1-2011
Nieuwkoop	Ter Aar	4.582	30-9-2008
Kaag en Braassem	Leimuiden	4.305	9-6-2011
Rijnwoude	Koudekerk aan den Rijn	4.210	1-1-2011
Vlist	Haastrecht	4.196	1-1-2011
Kaag en Braassem	Oude wetering	4.077	9-6-2011
Zuidplas	Moerkapelle	3.930	1-1-2010
Nieuwkoop	Nieuwveen	3.633	30-9-2008
Nieuwkoop	Langeraar en Papenveer (als 1 Kern te beschouwen)	3.568	30-9-2008
Kaag en Braassem	Woubrugge	3.533	9-6-2011
Rijnwoude	Benthuizen	3.330	1-1-2011
<b>Ontsluitingseis type A</b>			
Alphen aan den Rijn	Zwammerdam	2.830	1-1-2009
Zoeterwoude	Zoeterwoude Rijndijk	2.560	1-1-2011
Ouderkerk	Gouderak	2.454	1-1-2008
Nieuwkoop	Zevenhoven	2.177	30-9-2008
Bodegraven-Reeuwijk	Reeuwijk-Dorp	2.014	1-1-2011
Noordwijkerhout	De Zilk	1.900	1-1-2008
Bodegraven-Reeuwijk	Driebruggen	1.809	1-1-2011
Bodegraven-Reeuwijk	Nieuwerbrug	1.745	1-1-2011
Nieuwkoop	Noorden	1.734	30-9-2008
Kaag en Braassem	Hoogmade	1.731	9-6-2011
Bodegraven-Reeuwijk	Waarder	1.685	1-1-2011
Alphen aan den Rijn	Aarlanderveen	1.680	1-1-2009
Bergambacht	Berkenwoude	1.672	1-1-2011
Kaag en Braassem	Rijpwetering	1.569	9-6-2011
Bergambacht	Ammerstol	1.524	1-1-2011
Kaag en Braassem	Rijnsaterwoude	1.235	9-6-2011
Nieuwkoop	Woerdense Verlaat	838	30-9-2008
Kaag en Braassem	Oud Ade	781	9-6-2011

## O Eisen voor de ontsluiting van zorginstellingen

De Concessiehouder ontsluit ten minste de volgende zorginstellingen:

Gemeente	Zorginstelling
<b>Alphen aan den Rijn</b>	Rijnland Ziekenhuis locatie Alphen aan den Rijn
<b>Bodegraven-Reeuwijk</b>	Medisch Centrum, Reeuwijk-Brug
<b>Gouda</b>	Groene Hart Ziekenhuis: Bleulandlocatie, Gouda (Bluelandweg 10)
	Groene Hart Ziekenhuis: Jozeflocatie, Gouda
	Groene Hart Ziekenhuis: Dependance Bleulandweg, Gouda (Bluelandweg 3)
	Robert Fleury Stichting, Gouda
<b>Leiden</b>	Leids Universitair Medisch Centrum, Leiden
	Diaconessenhuis, Leiden
	Hoofdlocatie Rijnlands Revalidatie Centrum, Leiden
	Zorgcentrum Roomburgh, Leiden
<b>Leiderdorp</b>	Rijnland Ziekenhuis locatie Leiderdorp
<b>Noordwijk</b>	Zorgcentrum Groot Hoogwaak, Noordwijk
<b>Oegstgeest</b>	Woonzorgcentrum Rustenborch / Wijkersloot
<b>Schoonhoven</b>	Woon-/ zorgcentrum Sola Gratia
<b>Zuidplas</b>	Groene Hart Ziekenhuis: Polikliniek Nieuwerkerk aan den IJssel

## P Eisen voor de ontsluiting van bedrijventerreinen

De Concessiehouder ontsluit ten minste de volgende bedrijventerreinen:

Gemeente	Bedrijventerrein
<b>Alphen aan den Rijn</b>	Hoorn West
	Molenwetering
	Rijnhaven
<b>Bergambacht</b>	De Wetering
<b>Bodegraven-Reeuwijk</b>	Broekvelden
	Reewal
<b>Gouda</b>	Goudse Poort
	Nexity Gouda (voorheen Spoorzone Gouda)
<b>Katwijk</b>	't Heen
	Veiling Flora
<b>Leiden</b>	Bio Science Park / Leeuwenhoek
	Cronesteijn - Rooseveltstraat
	Lange Gracht
	Roomburg
<b>Leiderdorp</b>	Baanderij
<b>Nieuwkoop</b>	De Olm
<b>Noordwijk</b>	Gravendijck, 's
<b>Schoonhoven</b>	Bergambachterstraat
<b>Teylingen</b>	Bedrijventerrein Sassenheim-Zuid
<b>Waddinxveen</b>	Coenecoop I+II
<b>Zoeterwoude</b>	Grote Polder

De volledige set informatie over bedrijventerreinen kan worden gedownload van de Aanbestedingskalender (<http://www.aanbestedingskalender.nl>) onder de aankondiging van de aanbesteding van de Concessie.



## Q Eisen voor KAR

### Koppelvlak 3: Prioriteitsaanvraag bij VRI en afmelden bij Halte m.b.v. KAR

- K3.1. Het KAR-modem (met toebehoren) maakt voor het verzenden van KAR-berichten gebruik van de landelijke gereserveerde (afzonderlijke) frequenties voor communicatie met VRI's, dan wel met halteinformatiesystemen.
- K3.2. De Concessiehouder is er verantwoordelijk voor dat alle Voertuigen op de door de Wegbeheerder aangegeven posities de juiste KAR berichten versturen.
- K3.3. Op het moment dat een KAR-bericht (type 1) naar een VRI wordt verstuurd mag de geschatte positie van het Voertuig niet meer afwijken van de werkelijke positie, dan de afstand die overeenkomt met de afgelegde weg die het Voertuig in één seconde rijdt, met een maximum afwijking van 15 meter. Ook bij geplande en ad hoc omleidingroutes geldt deze eis. (Op een onvoorziene ongeplande omleidingroute mogen geen KAR berichten worden verstuurd, om te voorkomen dat er foutieve prioriteitsaanvragen worden gestuurd). Ook indien de ontvangst van satellieten wordt afgeschermd, dient positiebepaling mogelijk te zijn.
- K3.4. Op basis van de volgende Triggers dienen KAR-berichten te kunnen worden verzonden:
- Passage van een KAR in- of uitmeldpunt (RD X- en RD Y-coördinaat);
  - Passage van een KAR inmeldpunt met handmatige bevestiging (als er niet bij de Halte hoeft te worden gestopt);
  - Start deur sluiten in haltevenster (nabij een VRI).
- Een KAR inmeldbericht mag niet worden verzonden op het moment dat één van de deuren open staat. Het verzenden dient te worden uitgesteld tot het moment dat de deuren sluiten.
- K3.5. Voertuigen mogen alleen KAR-attributen versturen die door de Wegbeheerders gespecificeerd zijn. Om problemen te kunnen traceren, dient op verzoek van de Concessieverlener de Concessiehouder (tijdelijk) een brede set KAR-attributen te activeren, onder andere met de coördinaten van het moment van verzenden van het KAR-bericht.
- K3.6. De Concessiehouder dient, indien door de Concessieverlener of diens vertegenwoordiger gewenst, inzage te geven in de logdata uit het voertuigstelsel van de gestuurde KAR-berichten. Dit om de correcte werking te kunnen toetsen/evalueren. In de logdata dienen de verzonden KAR-berichten te kunnen worden gerelateerd aan een timestamp, het lijn-, rit- en grootwagennummer, de positie op de route (ten opzichte van vorige Halte) en de coördinaten. Duidelijk dient te zijn naar welke VRI (KAR-adres) en fasecyclus een inmelding dan wel een uitmelding is verstuurd.
- K3.7. Voor Displays uitgerust met de mogelijkheid van afmelding door middel van een KAR type 2 bericht dient het IVS een bericht naar de betreffende Display te sturen bij aankomst en bij passeren of vertrek van de Halte. Aankomst bij de Halte is gespecificeerd als het openen van één van de deuren binnen het haltevenster. Vertrek van de Halte is gespecificeerd als het verlaten van het haltevenster.
- K3.8. De Concessiehouder dient de gegevens te beheren benodigd om een KAR-bericht naar de met een KAR-modem uitgeruste DRIS-halte te sturen.

### **Koppelvlak 9: Gegevens van KAR in- en uitmeldpunten**

- K9.1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het correct verwerken van de KAR/VRI-gegevens en het laden in de voertuigsystemen. Indien gegevens van een beweging/fasecyclus op een KAR-kruispunt ontbreken, waar wel een busroute over heen rijdt, koppelt de Concessiehouder dit zo snel mogelijk terug aan de partij die de informatie heeft aangeleverd.
- K9.2. Nieuwe en gewijzigde in- en/of uitmeldposities zullen zo snel mogelijk worden aangeleverd en moeten binnen 2 weken door de Concessiehouder zijn verwerkt, zodat de KAR-berichten correct door de voertuigsystemen worden verzonden.
- K9.3. De identificatie voor KAR in- en uitmeldpunten van de Wegbeheerder dient door de Concessiehouder te worden vertaald in een unieke PointCode (eventueel in domein Concessiehouder). Deze unieke PointCodes van de KAR in- en uitmeldpunten worden opgenomen als PointOnLink in de KV1 sets van de betreffende Lijnen. Aanvullend op de KV1 set wordt een CSV-bestand aangeleverd met de vertaling van de identificatie van de KAR in- uitmeldpunten van de Wegbeheerder naar de unieke PointCode.

## R Eisen voor statische reisinformatie

### Artikel 1: Dienstregeling in gedrukte vorm

De Dienstregeling, inclusief de Dienstregeling van Buurtbussen, in gedrukte vorm omvat in ieder geval de volgende informatie:

- a. Een goed leesbare Lijnennetkaart waarop alle Lijnen binnen, van en naar het Concessiegebied (inclusief de Lijnen van concessiehouders in aangrenzende concessiegebieden) met ten minste alle Begin- en Eindpunten, overstaphaltes, eventuele Tijdenhaltes en per Kern ten minste 1 Halte zijn opgenomen.
- b. Routes van de Lijnen en de Haltes waarvoor de vertrektijden in de tabellen zijn opgenomen.
- c. Aparte tabellen voor de ritten per Lijn of combinatie(s) van Lijnen op Werkdagen, zaterdag en zon- en Feestdagen.
- d. Indien van toepassing aparte tabellen voor de Ritten per Lijn of combinatie(s) van Lijnen tijdens de vakantieperiodes.
- e. De vertrektijden van de belangrijkste Haltes, waaronder in ieder geval Tijdenhaltes en knooppunten.
- f. Een aanduiding of een Halte voldoet aan de eisen van toegankelijke Haltes.
- g. Indien de Concessiehouder gebruik maakt van de mogelijkheid die artikel 4.3.10 biedt, een aanduiding als Materieel op een Rit niet (geheel) toegankelijk is.
- h. Informatie over geboden overstapmogelijkheden en aansluitingen (binnen en buiten het Concessiegebied).
- i. Indien van toepassing, informatie over het reserveren van het door de Concessiehouder aangeboden Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer.
- j. Kilometertarieven en Vaste Voeten, zoals die gelden voor saldoreizen met de OV-Chipkaart, en informatie over de wijze waarop informatie over de gehanteerde Tarieven kan worden verkregen.
- k. Per Lijn een tabel met de Tariefafstanden tussen de Haltes.
- l. Bereikbaarheid van de klantenservice en de wijze waarop klachten en suggesties kenbaar kunnen worden gemaakt.
- m. Het telefoonnummer en websiteadres van het OV-Loket.
- n. Algemene informatie over het distributienetwerk van de OV-Chipkaart, waaronder een overzicht van de Distributiepunten.
- o. De huisregels van de Concessiehouder.

### Artikel 2: Lijnfolders in gedrukte vorm

De Lijnfolders in gedrukte vorm omvatten in ieder geval de informatie, zoals verwoord in artikel 1 lid b tot en met m (dus exclusief een overzicht van de Distributiepunten en de huisregels van de Concessiehouder). Tevens dienen de Lijnfolders in gedrukte vorm alle haltenamen te omvatten.

## **S Eisen voor RandstadNet**

Als Bijlage S zijn opgenomen:

1. Het gezicht van R-net ([http://ov-bureaurandstad.nl/files/Het%20gezicht%20van%20R-net\\_websiteversie.pdf](http://ov-bureaurandstad.nl/files/Het%20gezicht%20van%20R-net_websiteversie.pdf));
2. Stijlimpressie productformule R-net ([http://ov-bureaurandstad.nl/files/Stijlimpressie\\_R-net\\_april2011\\_mail02.pdf](http://ov-bureaurandstad.nl/files/Stijlimpressie_R-net_april2011_mail02.pdf)).

## **T Eisen voor service levels DRIS**

Als Bijlage T zijn de volgende documenten opgenomen:

1. SLA-bepalingen DRIS;
2. SLA-bepalingen kleine verplaatsingen;
3. Ontwerp overstapinformatie in voertuigen;
4. Technische beschrijving DRIS Stadregio Rotterdam;
5. Eisen DRIS Stadsgewest Haaglanden.

## **U Eisen voor de OV-chipkaart**

Als Bijlage U is het volgende kwalificatiedocument d.d. 31 december 2009 opgenomen:

- Front-end equipment for electronic ticketing in Dutch public transport ([http://www.translink.nl/media/bijlagen/Qualification\\_KC3.1a.pdf](http://www.translink.nl/media/bijlagen/Qualification_KC3.1a.pdf)).

## **V Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer**

Het uitvoeringsprogramma (exclusief hoofdstuk 8) kan worden gedownload van de Aanbestedingskalender (<http://www.aanbestedingskalender.nl>) onder de aankondiging van de aanbesteding van de Concessie.

## W Sancties

In het geval zich een Tekortkoming als omschreven in de linkerkolom van onderstaande tabel voordoet, zal de Concessieverlener onverkort uitvoering eisen en kan de Concessieverlener de Concessiehouder per Tekortkoming een Boete opleggen met een maximale hoogte als vermeld in de rechterkolom van de tabel.

De Concessieverlener hanteert deze Bijlage als een verduidelijkend kader voor het beheer van de Concessie. De lijst is niet uitputtend. In alle andere situaties dan genoemd in deze Bijlage wordt de hoogte van een Boete per geval door de Concessieverlener bepaald op basis van artikel 5.3.2.

Onder overschrijding per minuut wordt verstaan, elke vanaf de eerste seconde na verstrijken van de termijn geldt dit als een minuut. Onder een bepaald bedrag per procent wordt een regeling naar rato verstaan. Indien er bijvoorbeeld sprake is van een bepaalde overschrijding van 0,5%, wordt het bedrag gehalveerd.

Alle bedragen genoemd in deze Bijlage worden jaarlijks geïndexeerd overeenkomstig de bepalingen in de Concessiebeschikking.

### Categorie implementatie en start van de Concessie

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete	Meting in ieder geval door
1.	De Concessiehouder heeft niet ten genoegen van de Concessieverlener voor 9 december 2012 alle maatregelen uitgevoerd die in de Inschrijving en het Implementatieplan zijn aangeboden, zodat Reizigers hinder ondervinden van het ingaan van de Concessie.	€ 200.000	Kwalitatieve beoordeling door Concessieverlener
2.	De Concessiehouder beschikt op 9 december 2012 niet over een adequaat functionerend systeem voor de OV-chipkaart overeenkomstig het bepaalde in Artikelen 4.9.1 en 4.9.3.	€ 100.000	Kwalitatieve beoordeling door Concessieverlener

### Categorie uitvoeringskwaliteit

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete	Meting in ieder geval door
1.	De Dienstregeling voldoet niet aan de eisen, zoals die uit het Programma van Eisen voortvloeien.	Te rekenen vanaf het eerste moment waarop de Concessiehouder ingevolge het Programma van Eisen, dan wel op verzoek/met toestemming van de Concessieverlener, de Dienstregeling mag wijzigen € 125,- per Dienstregelingsuur dat Materieel wel zou zijn ingezet, als de Dienstregeling wél zou hebben voldaan aan het Programma van Eisen.	Bijlage M, klacht(en) van (een) Reiziger(s) of constatering(en) door de Concessieverlener



Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete	Meting in ieder geval door
		De hierboven genoemde Boete wordt verdubbeld vanaf het moment dat een periode van twintig Werkdagen is verstreken na bovengenoemd eerste moment.	
2.	Een Halte wordt niet aangedaan en/of er wordt geen Aansluiting geboden daar waar de Dienstregeling dat voorschrijft.	€ 50,- per Tekortkoming.	Idem
3.	Er verstrijken meer dan 2 minuten tussen de Vertrektijd volgens de Dienstregeling en het moment waarop een Bus of Auto daadwerkelijk vanaf een Beginpunt vertrekt en het percentage van alle Ritten in de betreffende maand dat binnen 2 minuten is vertrokken is lager dan 90%.	€ 5,- per minuut waarmee de, in de linker kolom genoemde, termijn wordt overschreden	DRIS, klacht(en) van (een) Reiziger(s) of constatering(en) door de Concessieverlener
4.	Er verstrijken meer dan 3 minuten tussen de Vertrektijd volgens de Dienstregeling en het moment waarop een Bus of Auto daadwerkelijk van een knooppunt of overige Tijdenhalte vertrekt en het percentage van alle Ritten in de betreffende maand dat binnen 3 minuten is vertrokken is lager dan 85%.	€ 5,- per minuut waarmee de, in de linker kolom genoemde, termijn wordt overschreden	Idem
5.	Er verstrijken meer dan 3 minuten tussen de Aankomsttijd volgens de Dienstregeling en het moment waarop een Bus of Auto daadwerkelijk op een knooppunt of overige Tijdenhalte aankomt en het percentage van alle Ritten in de betreffende maand dat binnen 3 minuten is aangekomen is lager dan 85%.	€ 5,- per minuut waarmee de, in de linker kolom genoemde, termijn wordt overschreden minus het aantal minuten dat de betreffende Bus of Auto te laat is vertrokken van het vorige knooppunt of overige Tijdenhalte	Idem
6.	Er verstrijken meer dan 3 minuten tussen de Vertrektijd volgens de Dienstregeling en het moment waarop een Bus of Auto daadwerkelijk van een knooppunt of overige Tijdenhalte vertrekt en er heeft zich geen situatie voorgedaan zoals benoemd in lid 6 van artikel 4.5.3, in lid 2 van artikel 4.5.4 of in artikel 4.5.7.	€ 5,- per minuut waarmee de, in de linker kolom genoemde, termijn wordt overschreden	Idem
7.	Er verstrijken meer dan 3 minuten tussen de Aankomsttijd volgens de Dienstregeling en het moment waarop een Bus of Auto daadwerkelijk op een knooppunt of overige Tijdenhalte aankomt en er heeft zich geen situatie voorgedaan zoals benoemd in lid 6 van artikel 4.5.3 of in lid 2 van artikel 4.5.4 of	€ 5,- per minuut waarmee de, in de linker kolom genoemde, termijn wordt overschreden minus het aantal minuten dat de betreffende Bus of Auto te laat is vertrokken van het vorige knooppunt of overige Tijdenhalte	Idem

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete	Meting in ieder geval door
	in artikel 4.5.7.		
8.	Een Bus of Auto vertrekt eerder van een Beginpunt, aansluitpunt, knooppunt of overige Tijdenhalte dan de Vertrektijd volgens de Dienstregeling.	€ 10,- per minuut waarmee van de voorgeschreven Vertrektijd wordt afgeweken (waarbij geldt dat, indien een Rit meerdere Beginpunten, aansluitpunten, knooppunten en/of overige Tijdenhaltes kent, de Boete voor ieder punt kan worden opgelegd).	Idem

### Categorie Materieel

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete	Meting in ieder geval door
1.	Voor een Bus of Auto die wordt ingezet voor de uitvoering van de Concessie geldt dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Het onvoldoende schoon is; en/of</li> <li>b. Het Klimaatbeheerssysteem (waaronder mede te verstaan airconditioning, ventilatie en verwarming) niet voldoet aan de eisen zoals aangeboden in de Inschrijving en/of die uit het Programma van Eisen voortvloeien; en/of</li> <li>c. Het niet voldoet aan de eisen met betrekking tot Euronormering, zoals aangeboden in de Inschrijving en/of die uit het Programma van Eisen voortvloeien; en/of</li> <li>d. De leeftijd van een Bus meer dan 14,5 Jaar bedraagt; en/of</li> <li>e. De leeftijd van een Auto meer dan 8 Jaar bedraagt; en/of</li> <li>f. Eén of meerdere Displays in een Bus niet of niet volledig functioneren;</li> <li>g. Het niet voldoen aan een eis volgend uit het Programma van Eisen, anders dan de eisen zoals bedoeld in bovenstaande lijst.</li> </ul>	€ 100,- per (Wagen)omloop waarbij de Tekortkoming zich voordoet.	Klacht(en) van (een) Reiziger(s) of constatering(en) door de Concessie-verlener
2.	De gemiddelde leeftijd van Bussen die ter uitvoering van de Concessie worden ingezet bedraagt meer dan 11 Jaar.	€ 25.000,- per kwartaal voor ieder Jaar waarmee de gemiddelde leeftijd van een Bus de 11 Jaren overschrijdt.	Constatering(en) door de Concessie-verlener
3.	De gemiddelde leeftijd van Auto's dat ter uitvoering van de Concessie worden ingezet bedraagt meer dan 6 Jaar.	€ 1.000,- per kwartaal voor ieder Jaar waarmee de gemiddelde leeftijd van een Auto de 6 Jaren overschrijdt.	Idem

### Categorie dienstverlening

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete	Meting in ieder geval door
1.	De informatie- en klachtenlijn is niet bereikbaar en/of buiten dienst op enige Werkdag in de periode van 8:30 uur 's ochtends tot 19:00 's avonds.	€ 50,- per uur van niet-bereikbaarheid/buitendienst.	Klacht(en) van (een) Reiziger(s) of constatering(en) door de Concessieverlener
2.	De Concessiehouder voldoet niet aan de eisen voor klachtenafhandeling conform het gestelde in Artikel 4.11.2.	€ 100,- per Werkdag per niet volgens deze eisen afgehandelde klacht.	Idem
3.	De Dienstregeling wordt niet bekend gemaakt volgens het bepaalde in Artikel 4.8.1.	€ 50,- per Werkdag waarmee de termijn wordt overschreden waar het betreft de eerste 10 Werkdagen van overschrijding; € 500,- per Werkdag van overschrijding waarmee juist bedoelde periode van 10 Werkdagen wordt overschreden.	Idem
4.	Informatie op een Halte voldoet niet aan het bepaalde in Artikel 4.8.	€ 100,- per Werkdag dat de informatie op een Halte niet voldoet aan de daaraan gestelde eisen.	Idem

### Categorie bedrijfsvoering

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete	Meting in ieder geval door
1.	De Concessiehouder heeft niet ten genoeg van de Concessieverlener alle in zijn aangeboden (verbeter)plannen genoemde maatregelen genomen, waaronder maatregelen met betrekking tot ontwikkeling, sociale veiligheid en marketing en communicatie, zoals dat deel uitmaakt van zijn Inschrijving en zoals dat deel uitmaakt van de Ontwikkelopdracht.	€ 12.500,- per niet genomen maatregel	Kwalitatieve beoordeling door Concessieverlener
2.	De Concessiehouder overschrijdt in enig Dienstregelingjaar de in de Inschrijving toegezegde maximale CO <sub>2</sub> -uitstoot per Materieelkilometer in dat Dienstregelingjaar.	€ 50.000,- per procent waarmee de in de Inschrijving toegezegde maximale CO <sub>2</sub> -uitstoot per Materieelkilometer wordt overschreden waar het betreft de eerste 10 procent van overschrijding; € 75.000,- per procent van overschrijding waarmee juist bedoelde norm van 10 procent wordt overschreden.	Constatering(en) door de Concessieverlener

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete	Meting in ieder geval door
3.	De Concessiehouder meldt een verandering in zeggenschapsverhouding niet aan bij de Concessieverlener.	€ 12.500,- per Tekortkoming	Idem
4.	De financiële administratie, klachten-, onderhouds- alsook de projectadministratie van de Concessiehouder is niet toegankelijk voor de Concessieverlener indien de Concessieverlener hierom verzoekt.	€ 5.000,- per Werkdag waarop een administratie de gehele Werkdag niet toegankelijk is voor de Concessieverlener terwijl de Concessieverlener voor de betreffende Werkdag om toegang verzoekt..	Idem
5.	Enig document en/of product dat de Concessiehouder ingevolge het Programma van Eisen en/of de Concessiebeschikking aan de Concessieverlener dient te verstrekken ten behoeve van een (te houden) aanbesteding van het Openbaar Vervoer wordt niet van voldoende kwaliteit en/of niet volledig aan de Concessieverlener verstrekt binnen de voorgeschreven termijn.	€ 500,- per Werkdag waarmee de termijn wordt overschreden waar het betreft de eerste 10 Werkdagen van overschrijding; € 5.000,- per Werkdag van overschrijding waarmee juist bedoelde periode van 10 Werkdagen wordt overschreden.	Kwalitatieve beoordeling door Concessieverlener
6.	Enig document en/of product (met uitzondering van het bedoelde onder punt 5) dat de Concessiehouder ingevolge het Programma van Eisen en/of de Concessiebeschikking aan de Concessieverlener dient te verstrekken wordt niet van voldoende kwaliteit en/of niet volledig aan de Concessieverlener verstrekt binnen de voorgeschreven termijn.	€ 50,- per Werkdag waarmee de termijn wordt overschreden waar het betreft de eerste 10 Werkdagen van overschrijding; € 500,- per Werkdag van overschrijding waarmee juist bedoelde periode van 10 Werkdagen wordt overschreden.	Kwalitatieve beoordeling door Concessieverlener

## X Op te leveren producten en informatie

Een samenvatting van door de Concessiehouder op te leveren producten en informatie met bijbehorende uiterlijke aanlevermomenten (gearceerd) is in de volgende tabel opgenomen.

Ond erw erp	Rapportage	In kwartaal/ kwartalen				Van het Jaar/ de Jaren								In geval van verlenging met 2 Jaar	
		1	2	3	4	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
O	Inventarisatie klantwensen														
O	Evaluatie/ Effectmeting												Geen verlen ging	Bij verlen ging	
O	Analyse OV-aanbod														
O	Analyse rijtijden														
O	Marketing- /communicatieplan												Bij verlen ging		
O	Vervoerplan												Bij verlen ging		
O	Relatie met partijen												Bij verlen ging		
A	Kwartaalrapportage														
A	Capaciteits- problemen														
A	Stiptheidsoverzicht														
A	Uitvalrapportage														
A	Klachtenrapportage														
A	Overzicht Voertuigen														
A	Milieujaarverslag														
A	Panelreacties														
A	Klanttevredenheid														
A	Halteschouw														
S	Sociale veiligheidsplan												Bij verlen ging		
S	S.v.z. SV														
S	SV-incidenten & SV- beleving														

O: Op te leveren rapportages in het kader van de Ontwikkelopdracht. Dit betreft de minimaal vereiste oplevermomenten. Inschrijvers worden uitgenodigd zelf met een voorstel voor de frequentie waarmee en de momenten waarop de in het kader van de Ontwikkelopdracht op te stellen producten zullen worden opgeleverd (inclusief een planning voor de looptijd van de Concessie).

A: Op te leveren rapportages in het kader van algemene monitoring.

S: Op te leveren rapportages in het kader van sociale veiligheid.