



provincie **HOLLAND**
ZUID

DEFINITIEF PROGRAMMA VAN EISEN

**EUROPESE AANBESTEDING OPENBAAR VERVOER
DRECHTSTEDEN, ALBLASSERWAARD-
VIJFHEERENLANDEN (DAV)**

Definitief Programma van Eisen vast te stellen door
Gedeputeerde Staten op 4 april 2017

Datum: 27 maart 2017
DOS: 2015-0007638



Inhoudsopgave

1	INLEIDING	4
1.1	OPENBAAR VERVOERBELEID.....	4
1.2	DOELEN VOOR DE CONCESSIE	5
1.3	TOTSTANDKOMING VAN DIT PROGRAMMA VAN EISEN.....	6
1.4	AANSTURING TIJDENS DE CONCESSIE	7
1.5	DEFINITIES.....	8
2	ONDERWERP VAN DE CONCESSIE.....	9
2.1	CONCESSIEDOMEIN	9
2.2	CONCESSIEDUUR EN -VERLENGING	11
2.3	TAAKAFBAKENING IN DE CONCESSIE	13
3	EISEN AAN DE BESCHIKBAARHEID.....	14
3.1	OPZET VAN DE DIENSTREGELING.....	14
3.2	TREINDIENST	15
3.3	HOV/R-NET BUSDIENST	16
3.4	REGULIERE BUSDIENST EN BUURTBUSLIJNEN.....	20
3.5	DEUR-HALTE VERVOER	24
3.6	CONCESSIEGRENSOVERSCHRIJDINGEN.....	26
3.7	WIJZIGEN VAN DE DIENSTREGELING.....	27
4	EISEN AAN DE BETAALBAARHEID, BETROUWBAARHEID EN KWALITEIT	28
4.1	TARIEVEN EN PRODUCTASSORTIMENT	28
4.2	OV-CHIPKAART EN ANDERE BETAALMETHODES	31
4.3	UITVOERING	34
4.4	PERSONEEL	39
4.5	MATERIEEL	40
4.6	SOCIALE VEILIGHEID	48
4.7	REISINFORMATIE	50
4.8	MARKETING	53
4.9	KLANTENSERVICE EN -REACTIES.....	54
4.10	INFRASTRUCTUUR EN OVERIGE VOORZIENINGEN	55
4.11	IMPLEMENTATIE.....	57
5	EISEN AAN DE DUURZAAMHEID EN OVERNAMES	59
5.1	DUURZAME VOERTUIGEN EN OVERNAME MATERIEEL.....	59
5.2	EMISSIE.....	61
5.3	ENERGIEBRONNEN	62
6	EISEN AAN DE ONTWIKKELING EN SAMENWERKING	63
6.1	ONTWIKKELOPDRACHT	63
6.2	SAMENWERKING MET HET REIZIGERSOVERLEG	64
6.3	SAMENWERKING MET DE CONCESSIEVERLENER EN EXTERNE PARTIJEN	66

7	FINANCIERING, STURING EN MONITORING.....	70
7.1	BIJDRAGEN	70
7.2	FLEXIBILITEIT TIJDENS DE CONCESSIE.....	71
7.3	STURING OP OUTPUTNORMEN	72
7.4	OP TE LEVEREN INFORMATIE, RAPPORTAGES EN ANALYSES	75
7.5	CONTROLE OP NALEVING	77
8	BIJLAGEN	79
B1	BEGRIPPENLIJST	79
B2	CONCESSIEGRENSOVERSCHRIJDENDE VERBINDINGEN.....	92
B3	TE GEDOGEN VERBINDINGEN	95
B4	VERPLICHTE HALTES EN MOGELIJKE HALTES	96
B5	REGELING BUURTBUSPROJECTEN	100
B6	REGELING EVENTUELE AFSCHAFFING OF AANPASSING STUDENTEN-OV-CHIPKAART	101
B7	REGELING EVENTUELE TARIEFVERHOOGING DOOR DE CONCESSIEVERLENER	103
B8	OVERNAMEREGELINGEN	104
B9	INFORMATIE IN DE DIENSTREGELING IN GEPRINTE OF GEDRUKTE VORM.....	105
B10	INFORMATIE OP VERTREKSTATEN, HALTEBORDEN EN INFORMATIEDRAGERS	106
B11	WENSEN EN INFORMATIE VAN DERDEN TEN BEHOEVE VAN INSCHRIJVERS	107
B12	EISEN VOOR (MIPOV) INFORMATIEVOORZIENING.....	134
B13	EISEN VOOR RAPPORTAGES EN ANALYSES.....	141
B14	EISEN VOOR NDOV EN KAR	147
B15	EISEN VOOR SERVICELEVELS DRIS	148
B16	SANCTIES	149
B17	OVERIGE BIJLAGEN	152

1 Inleiding

Dit Programma van Eisen¹ heeft betrekking op de door Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland te verlenen Concessie Openbaar Vervoer Drechtsteden, Alblasserwaard-Vijfheerenlanden (DAV). De huidige concessiehouder is Arriva op basis van een openbaar Europees aanbestede concessie. De huidige concessie loopt 8 december 2018 af, dan wel uiterlijk 31 december 2018.

De nieuwe Concessie zal na het aflopen van de huidige concessie in werking treden en heeft een looptijd van 8 Jaar. Onder voorwaarden kan de Provincie de concessieduur met maximaal 7 Jaar verlengen (zie verder hoofdstuk 2). De Concessie zal worden verleend op grond van een openbare Europese aanbesteding. De concessieverlening is momenteel voorzien in het laatste kwartaal van 2017.

1.1 Openbaar vervoerbeleid

Goed openbaar vervoer is van belang voor het goed functioneren van de Provincie. Het zorgt ervoor dat grote groepen mensen dagelijks hun reis van huis naar werk of school kunnen maken. Het draagt bij aan het economisch vestigingsklimaat, zorgt onder andere voor leefbare steden en het zorgt ervoor dat kwetsbare groepen in de samenleving kunnen blijven participeren.

Sinds 2000 is de aanbesteding van het openbaar vervoer een kerntaak van de Provincie. De hoofddambitie van de Provincie en de regio's in het Concessiegebied is om in de nieuw aan te besteden Concessie beschikbaar, betrouwbaar en betaalbaar Openbaar Vervoer te realiseren van goede kwaliteit, waarbij doorlopend zoveel als mogelijk wordt aangesloten bij de mobiliteitsvraag en waarmee wordt bijgedragen aan de verduurzaming van de mobiliteit in het Concessiegebied.

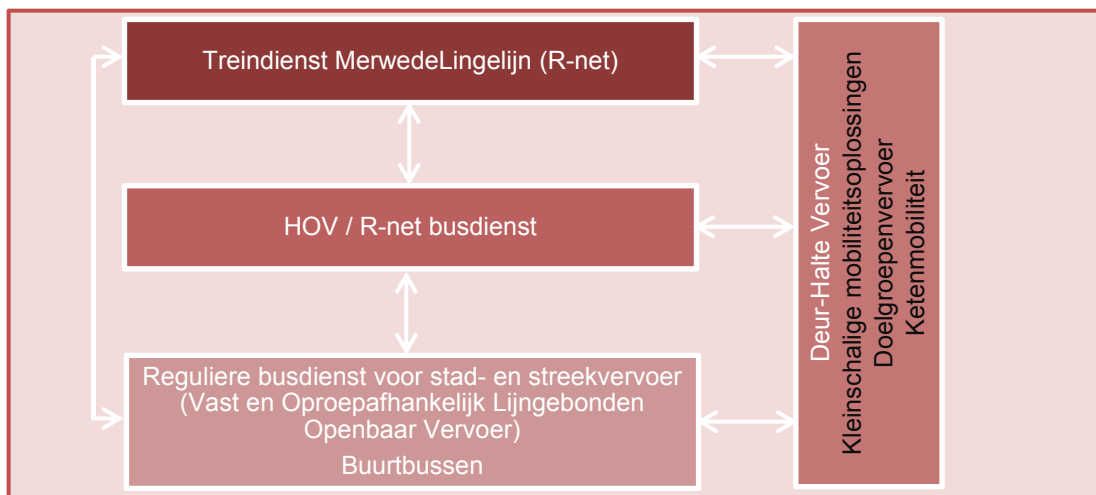
Het Openbaar Vervoer per Trein op de MerwedeLingelijn vormt de drager voor het Openbaar Vervoer netwerk. De Concessiehouder kan voor de invulling van het Openbaar Vervoer verder kiezen uit vier soorten vervoer:

- Vast Lijngelaten Openbaar Vervoer (HOV/R-net of reguliere busdienst),
- Oproepafhankelijk Lijngelaten Openbaar Vervoer,
- Buurtbussen en
- Deur-Halte Vervoer.

De Concessiehouder kan voor de invulling van het vervoer daarnaast een combinatie maken tussen Openbaar Vervoer en andere vervoersvormen zoals kleinschalige mobiliteitsoplossingen en doelgroepenvervoer, waarbij het is toegestaan om Openbaar Vervoer en bijvoorbeeld doelgroepenvervoer tegelijkertijd en gecombineerd uit te voeren in een en hetzelfde voertuig. Ook kan de Concessiehouder kiezen voor de invulling van een deel van het vervoer via ketenmobiliteit (bijvoorbeeld door deelfietsen, deelauto's, meer P&R mogelijkheden et cetera aan te bieden). Voor de Concessieverlener is een belangrijk uitgangspunt dat er een vorm van vervoer

¹ Bijlage B1 bevat een begrippenlijst, waarin kernbegrippen (geschreven met een hoofdletter) zijn gedefinieerd.

beschikbaar is voor de Reizigers. Het is aan de Concessiehouder om afhankelijk van de mobiliteitsvraag te bepalen welke vorm van vervoer het best passend is. Dat kan Vast Lijnggebonden Openbaar Vervoer zijn bij voldoende mobiliteitsvraag, maar er kan ook invulling worden gegeven aan de mobiliteitsvraag door gebruik te maken van kleinschalig vervoer of doelgroepenvervoer. In het volgende figuur is een overzicht opgenomen van de verschillende (mogelijke) vervoersystemen.



De ontwikkelfunctie voor het Openbaar Vervoer wordt - in lijn met het vigerende beleid - bij de Concessiehouder neergelegd. De Concessiehouder is daarnaast volledig opbrengstverantwoordelijk. De Provincie bepaalt het tarievenkader op basis waarvan de Concessiehouder een Tariefstelsel ontwikkelt dat ter vaststelling wordt voorgelegd aan de Provincie.

1.2 Doelen voor de Concessie

In het beleidskader (zie Bijlage B17.1) voor de Concessie heeft de Provincie vier hoofdpogaven geformuleerd. Voor de aanbesteding zijn deze opgaven hieronder nader uitgewerkt in doelen. Met de aanbesteding beoogt de Provincie een Concessiehouder te vinden die met name de volgende opgaven zo goed mogelijk weet in te vullen:

1. Beschikbaar Openbaar Vervoer

Er is een compleet en samenhangend Openbaar Vervoer systeem gewenst, dat aansluit op de verschillende wensen en behoeften van Reizigers en bijdraagt aan de bereikbaarheid van het Concessiegebied, bestaande uit in ieder geval:

- Snelle en frequente verbindingen met de omliggende stedelijke agglomeraties;
- Een gelijkblijvende of verder verbeterde bijdrage van de MerwedeLingelijn als belangrijke drager voor het Openbaar Vervoer netwerk;

met:

- Aandacht voor en doorontwikkeling van kleinschalig vervoer en migratie van het doelgroepenvervoer naar het Openbaar Vervoer;
- Aandacht voor de afstemming tussen het Openbaar Vervoer en andere vervoersvormen, zoals het doelgroepenvervoer en kleinschalige mobiliteitsoplossingen;

- Aandacht voor verbindingen naar ziekenhuizen, (recreatieve) voorzieningen en bedrijventerreinen;
- Voorzieningen die bijdragen aan de ketenmobiliteit (bijvoorbeeld apps, deelfietsen, deelauto's et cetera);
- Doorontwikkeling van de belangrijkste Knooppunten.

In met name hoofdstuk 3 wordt dit doel nader uitgewerkt voor wat betreft de eisen van de Concessieverlener.

2. Betaalbaar, betrouwbaar en kwalitatief goed Openbaar Vervoer

Voor de Reiziger is het van belang dat er een betaalbaar, betrouwbaar en kwalitatief goed Openbaar Vervoer systeem is. Dit betekent dat er passende tarieven worden gehanteerd en er een opgave ligt om het systeem op een dusdanige wijze te ontwerpen dat de kwaliteit van het Openbaar Vervoer gewaarborgd is. Het gaat daarbij onder andere om het gelijk houden of verder verbeteren van de betrouwbaarheid van de Dienstregeling, de kwaliteit van het Materieel en de kwaliteit van de reizigersinformatie. In met name hoofdstuk 4 wordt dit doel nader uitgewerkt voor wat betreft de eisen van de Concessieverlener.

3. Duurzaam Openbaar Vervoer

Er liggen in het Concessiegebied volop kansen om het Openbaar Vervoer verder te verduurzamen, onder andere door de inzet van ten minste 15 nieuwe Nulemissiebussen. De opgave is om te zoeken naar een goede balans tussen het verduurzamen van het Openbaar Vervoer en het op peil houden van het Voorzieningenniveau en de tarieven voor de Reizigers. In met name hoofdstuk 5 wordt dit doel nader uitgewerkt voor wat betreft de eisen van de Concessieverlener.

4. Ontwikkeld Openbaar Vervoer

Samen met de betrokkenen in het Concessiegebied zal het ook tijdens de concessieduur nodig zijn voor de Concessiehouder om flexibel te zijn en om in te springen op ontwikkelingen zodra duidelijk is dat deze impact hebben op het Openbaar Vervoer. In met name hoofdstuk 6 wordt dit doel nader uitgewerkt voor wat betreft de eisen van de Concessieverlener.

1.3 Totstandkoming van dit Programma van Eisen

Het opstellen van een Programma van Eisen is de wettelijke taak van de concessieverlenende overheid in het kader van een aanbesteding conform de Wp2000. Dit Programma van Eisen is opgesteld op basis van een door Provinciale Staten vastgesteld beleidskader. In het beleidskader zijn de hoofdkeuzes voor de concessieverlening beschreven en toegelicht. De hoofdkeuzes zijn vertaald naar concrete eisen zoals vastgelegd in dit Programma van Eisen.

Bij de totstandkoming van het definitieve Programma van Eisen zijn diverse belanghebbenden betrokken:

- Dit ontwerp Programma van Eisen is conform artikel 27 en 27(a) van de Wp2000 ter advisering aan het door de Provincie aangewezen Reizigersoverleg Drechtsteden,

Alblasserwaard-Vijfheerenlanden en ProRail voorgelegd. Op basis van het ontwerp Programma van Eisen is hen gevraagd advies uit te brengen;

- Dit ontwerp Programma van Eisen is daarnaast voorgelegd aan gemeenten binnen het Concessiegebied, vervoerders tijdens een marktconsultatie, het platform Sociale Veiligheid Merwedelingelijn en aangrenzende concessieverleners. Op basis van het ontwerp Programma van Eisen is ook hen gevraagd advies uit te brengen;
- Voor de Concessie relevante Wegbeheerders binnen het Concessiegebied (gemeenten, waterschappen, Rijkswaterstaat en de Dienst Beheer Infrastructuur van de Provincie) zijn in kennis gesteld van het ontwerp Programma van Eisen. Ook is hen (mits relevant) gevraagd om gegevens te verstrekken die voor Inschrijvers van belang kunnen zijn voor het opstellen van hun Inschrijving. De door hen verstrekte informatie is opgenomen in Bijlage B11.

Over de wijze waarop de Provincie gevolg gaat geven aan de adviezen van de hiervoor genoemde belanghebbenden, zijn zij voor definitieve vaststelling van dit Programma van Eisen in kennis gesteld.

De wensen voor de Concessie en de Gunningcriteria worden nader toegelicht in het Bestek. Voorbeelden van dergelijke wensen zijn het uitvragen van een ketenmobiliteitsplan, het zoveel mogelijk aanbieden van nuttige en effectieve Dienstregelingen voor de busdienst en een goed onderbouwd vervoerplan en uitvoeringsplan.

1.4 Aansturing tijdens de Concessie

Om het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied te verbeteren stuurt de Concessieverlener de Concessiehouder aan op de implementatie en de uitvoering van de Concessie. De wijze waarop dit gebeurt wordt nader beschreven in hoofdstuk 7.

De Concessieverlener zal de uitvoering van de Concessie voornamelijk sturen op basis van outputnormen die voor de Reiziger relevant zijn (zie paragraaf 7.3). Daarnaast gaat de Concessieverlener na in hoeverre gemaakte afspraken worden nagekomen ten aanzien van de door de Concessiehouder te leveren prestaties. Bij deze afspraken gaat het in ieder geval om:

- De eisen die zijn vastgelegd in het Programma van Eisen en de Concessiebeschikking, waaronder de dekkingseisen, eisen aan HOV/R-net en de treindienst, et cetera die de Concessieverlener als minimumniveau heeft gesteld voor de Concessie;
- De toezeggingen in de Inschrijving van de Concessiehouder;
- De uitvoering van de plannen die de Concessiehouder indient;
- De overige nadere afspraken die tijdens de implementatie of concessieduur worden gemaakt tussen de Concessiehouder en de Concessieverlener.

De Concessieverlener beoordeelt en bepaalt of de Concessiehouder aan de afspraken en eisen voldoet. Voor de beoordeling of afspraken en eisen zijn nagekomen baseert de Concessieverlener zich onder meer op door de Concessiehouder aangeleverde informatie, eigen waarnemingen en/of waarnemingen van andere belanghebbenden, zoals Reizigers, het Reizigersoverleg, het platform sociale veiligheid Merwedelingelijn en gemeenten/regio's. Wanneer onverhoopt blijkt dat de Concessiehouder afspraken en/of eisen niet nakomt, zal de Concessieverlener passende maatregelen treffen als beschreven in hoofdstuk 7 en Bijlage B16.

1.5 Definities

In dit Programma van Eisen hebben gedefinieerde begrippen de betekenis die daaraan in Bijlage B1 wordt toegekend. Gedefinieerde begrippen worden met een hoofdletter geschreven.

2 Onderwerp van de Concessie

2.1 Concessiedomein

Artikel 2.1.1 Concessiedomein

1. De Concessie betreft het exclusieve recht van de Concessiehouder om Openbaar Vervoer over de weg met Bus en/of Auto in het Concessiegebied en per spoor over het MLL-traject te verrichten. Dit recht omvat niet:
 - a. Openbaar vervoer per trein behorend tot het Hoofdrailnet en goederenvervoer per trein, openbaar vervoer per tram en/of metro;
 - b. Personenvervoer over water;
 - c. Openbaar vervoer per Auto en/of Bus dat dient als tijdelijke vervanging van de onder sub a en sub b genoemde vormen van openbaar vervoer;
 - d. Openbaar vervoer ten aanzien waarvan de Concessieverlener en Concessiehouder overeenkomen dat dit op het MLL-traject door een Derde kan worden uitgevoerd;
 - e. Openbaar vervoer dat de Concessieverlener wegens dwingende bepalingen van wet- of regelgeving dient toe te staan in het Concessiegebied of op het MLL-traject;
 - f. Openbaar vervoer waarvoor op grond van artikel 29 van de Wp2000 een ontheffing is verleend door de Concessieverlener;
 - g. Openbaar vervoer ten aanzien waarvan de Concessieverlener en Concessiehouder overeenkomen dat dit binnen het Concessiegebied door een Derde kan worden uitgevoerd;
 - h. Openbaar vervoer dat niet halteert in het Concessiegebied;
 - i. Openbaar vervoer op de verbindingen en Haltes die zijn vermeld in Bijlage B3 dat door (andere) vervoerders in opdracht van (andere) concessieverleners wordt uitgevoerd in het Concessiegebied;
 - j. Openbaar vervoer en collectief vervoer verricht door aanbieders van bestaand of nog op te zetten CVV (op dit moment betreft dit in ieder geval vervoer verricht door de Drechthopper, de Molenhopper en de HaGi-hopper) en collectief vervoer verricht door aanbieders van kleinschalige mobiliteitsoplossingen zoals E-wheels, de Sjuttl en Graag Gedaan;
 - k. 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 of buitenlandse bestemming;
 - l. Door Derden verricht vervoer voor Evenementen en P+R.Het hierboven genoemde (openbaar) vervoer wordt door de Concessiehouder gedoogd.
2. Het Concessiegebied bestaat uit het grondgebied van de gemeenten:
 - a. Alblisserdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht, Zwijndrecht, samenwerkend in de Gemeenschappelijke Regeling Drechtsteden;
 - b. Giessenlanden, Gorinchem, Hardinxveld-Giessendam (zal per 1 januari 2018 deel gaan uitmaken van de Gemeenschappelijke Regeling Drechtsteden), Molenwaard, samenwerkend in de Gemeenschappelijke Regeling Alblisserwaard - Vijfheerenlanden, een en ander op basis van de gemeentegrenzen zoals deze golden op 1 januari 2017.

3. In aanvulling op de vorige twee leden is de Concessiehouder 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 B2 vermelde concessiegrensoverschrijdende verbindingen van en naar aangrenzende concessiegebieden, dan wel indien de Concessieverlener daarmee schriftelijk heeft ingestemd.
4. De gemeenten Leerdam en Zederik (Provincie Zuid-Holland) en Vianen (Provincie Utrecht) gaan tijdens de Concessieduur (momenteel wordt 1 januari 2019 beoogd) mogelijk fuseren tot de gemeente Vijfheerenlanden, die dan deel gaat uitmaken van de provincie Utrecht of de Provincie Zuid-Holland. In dit Programma van Eisen wordt ervan uitgegaan dat de gemeenten Leerdam en Zederik geen deel uitmaken van de nieuwe Concessie:
 - a. Indien de fusiegemeente deel gaat uitmaken van de provincie Utrecht, worden bestuurlijk afspraken gemaakt over het Openbaar Vervoer in de huidige gemeenten Leerdam en Zederik. Het Openbaar Vervoer kan dan alleen deel blijven uitmaken van de Concessie als dit via de meerwerkregeling (met een open-boekcalculatie) wordt bijbesteld;
 - b. Indien de fusiegemeente deel gaat uitmaken van de Provincie Zuid-Holland, zullen bestuurlijk afspraken worden gemaakt over het openbaar vervoer in de huidige gemeente Vianen (deze gemeente is nu tot en met 2023 onderdeel van een door de provincie Utrecht verleende concessie). Het openbaar vervoer in de huidige gemeente Vianen kan dan via de meerwerkregeling (met een open-boekcalculatie) op enig moment deel gaan uitmaken van de Concessie. In dat geval wordt het grondgebied van de huidige gemeente Vianen door middel van een Aanpassing Concessie toegevoegd aan het Concessiegebied.
5. De Concessiehouder is gerechtigd om Openbaar Vervoer per Trein, Bus en/of Auto in de nacht uit te voeren in het Concessiegebied.
6. De in lid 1 bedoelde gedoogplicht omvat mede dat de routes en/of de omvang van het te gedogen openbaar vervoer kunnen wijzigen. Dit betekent dat de Concessieverlener gedurende de Concessie bijvoorbeeld de te rijden routes, aantallen lijnen, frequenties en bedieningstijden van het te gedogen vervoer kan wijzigen, ook wanneer dit leidt tot een aanpassing van het overzicht van de routes of Haltes zoals opgenomen in Bijlage B3.
7. De Concessiehouder stelt zich constructief op wat betreft wijzigingen in het te gedogen openbaar vervoer binnen het Concessiegebied.
8. Het is Derden tevens toegestaan om in bepaalde gebieden (waar) en op bepaalde momenten (wanneer) die niet voldoen aan het bepaalde in lid 1, kleinschalige mobiliteitsoplossingen met collectief vervoer uit te voeren na toestemming van de Concessieverlener (indien vereist).
9. De Concessiehouder is verplicht elk huidig of nog te realiseren Station aan het MLL-traject te bedienen². De Concessiehouder zal betrokken worden bij de verdere planning en realisatie van de één of twee mogelijk nieuwe Stations.
10. Op het MLL-traject vindt naast personenvervoer ook goederenvervoer plaats op het westelijke deel van de MLL (Dordrecht – Industrieterrein De Staart). De MLL kan tevens dienen als 'omrijdroute' bij onregelmatigheden.

² De huidige verwachting is dat er mogelijk één of twee nieuwe Stations worden gerealiseerd tijdens de concessieduur.

2.2 Concessieduur en -verlenging

Artikel 2.2.1 Start en einde van de Concessie

1. De Concessie treedt in werking op de wijzigingsdatum van de Dienstregeling van het Hoofdrailnet op 9 december 2018 dan wel na de uiterlijke verloopdatum van de huidige concessie op 31 december 2018 bij aanvang van de dienst. De Concessie eindigt van rechtswege op de dag vóór de wijzigingsdatum van de Dienstregeling van het Hoofdrailnet in december 2026. Vermoedelijk is dit 12 december 2026.
2. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor - overeenkomstig het bepaalde in artikel 2.2.2 - de duur van de Concessie eenzijdig met maximaal twee Jaar te verlengen tot uiterlijk de wijzigingsdatum van de Dienstregeling van het Hoofdrailnet in december 2028.
3. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor - overeenkomstig het bepaalde in artikel 2.2.3 - de duur van de Concessie eenzijdig met nog eens maximaal vijf Jaar te verlengen tot uiterlijk de wijzigingsdatum van de Dienstregeling van het Hoofdrailnet in december 2033.
4. Onverminderd de verplichtingen die tijdens de duur van de Concessie uit de Concessie voortvloeien, voldoet de Concessiehouder binnen 26 weken 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.
5. Onverminderd het bepaalde in leden 2 en 3 kan de Concessieverlener besluiten tot (verdere) verlenging van de Concessie, indien dit op grond van wet- en regelgeving is toegestaan. De Concessieverlener zal alsdan nader bepalen onder welke voorwaarden de (verdere) verlenging van de Concessie zal plaatsvinden.

Artikel 2.2.2 Eerste verlengingsmogelijkheid van de Concessie

1. De Concessieverlener kan uiterlijk in december 2024 (desgewenst eerder, bijvoorbeeld om de tweede verlengingsmogelijkheid (zie het volgende artikel) te kunnen lichten), na overleg met de Concessiehouder, zelfstandig of op verzoek van de Concessiehouder besluiten de duur van de Concessie met maximaal twee Jaar te verlengen. Dit kan de Concessieverlener besluiten indien naar zijn oordeel aan alle hierna volgende criteria is voldaan:
 - a. De Concessiehouder is zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Concessie naar het oordeel van de Concessieverlener structureel in voldoende mate nagekomen (waaronder tijdige, betrouwbare en valide informatievoorziening en ontwikkeling en uitvoering van de plannen genoemd in Bijlagen B12 en B13) en de verwachting is dat de Concessiehouder dit zal blijven doen;
 - b. De Concessiehouder heeft het Standaardformulier Financieel Economische Onderbouwing van het Bestek tijdens de concessieduur (vóór een door de Concessieverlener nader te bepalen moment) volledig en naar waarheid ingevuld voor Dienstregelingjaren 2027 en 2028 conform het gestelde in 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 het Programma van Eisen, de Concessiebeschikking en de Inschrijving van de Concessiehouder onverminderd van kracht, en wel onder gelijklopende voorwaarden, tenzij de Concessieverlener en Concessiehouder uitdrukkelijk anders overeen komen. De Concessieverlener en

Concessiehouder kunnen de Concessie bijvoorbeeld aanpassen aan beleidsmatige, demografische en/of technische ontwikkelingen. Ook kunnen de Concessieverlener en Concessiehouder 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.

Artikel 2.2.3 Tweede verlengingsmogelijkheid van de Concessie

1. De Concessieverlener kan uiterlijk binnen vier Jaar na aanvang van Concessie in aanvulling op het gestelde in artikel 2.2.2 - eventueel op aanvraag van de Concessiehouder - besluiten de duur van de Concessie met nog eens maximaal vijf Jaar te verlengen. Dit kan de Concessieverlener besluiten indien naar zijn oordeel aan alle hierna volgende criteria is voldaan:
 - a. De Concessiehouder heeft ten behoeve van de uitvoering van de Concessie:
 - i. In zijn Inschrijving onvoorwaardelijk en onherroepelijk toegezegd uiterlijk vijf jaar na aanvang van de Concessie in Treinen en/of Nulemissievoertuigen en bijbehorende Productiemiddelen te zullen investeren, en/of
 - ii. Voor aanvang van de Concessie dan wel uiterlijk op het moment van het besluit tot verlenging van de Concessie in Treinen en/of Nulemissievoertuigen en bijbehorende Productiemiddelen geïnvesteerd, en/of
 - iii. Na aanvang van de Concessie onvoorwaardelijk en onherroepelijk toegezegd om in geval van verlenging van de Concessie in Treinen en/of Nulemissievoertuigen en bijbehorende Productiemiddelen te zullen investeren, bovenop hetgeen de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft aangeboden, waarbij het totaal van de investeringen als bedoeld onder i. tot en met iii. ten minste € 30,00 miljoen (prijspeil 2017) bedraagt, zonder dat tegenover deze investering een bijdrage van of namens de Concessieverlener staat (anders dan de reguliere, ongewijzigde Exploitatiebijdrage). Het bedrag aan investeringen voor de overname van Materieel en Productiemiddelen van de huidige concessiehouder, de aanschaf van de 15 Nulemissievoertuigen en benodigde Productiemiddelen zoals bedoeld in artikelen 5.1.1 en 5.1.2 maakt geen deel uit van het bedrag van € 30,00 miljoen;
 - b. De afschrijving op het Materieel en de bijbehorende Productiemiddelen wordt bepaald door middel van de systematiek zoals beschreven in Bijlage B8.2;
 - c. Indien er sprake zal zijn van een overnameverplichting van het Materieel en bijbehorende Productiemiddelen voor een volgende aanbesteding van de concessie dient ten minste € 20,00 miljoen (prijspeil 2017) van de investeringen volledig afgeschreven te worden door de Concessiehouder tijdens de Concessie conform het gestelde in lid 1b;
 - d. Wet- en regelgeving verzetten zich niet tegen verlenging en de dan vigerende wet- en regelgeving maakt een concessieduur langer dan tien Jaren mogelijk;
 - e. De Concessie is reeds met twee Jaar verlengd conform het gestelde in artikel 2.2.2;
 - f. Alle Voertuigen in de Concessie zijn met ingang van 1 januari 2030 Nulemissievoertuigen;

- g. 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;
- h. De Concessiehouder heeft Standaardformulier Financieel Economische Onderbouwing van het Bestek tijdens de concessieduur (vóór een door de Concessieverlener nader te bepalen moment) volledig en naar waarheid ingevuld voor Dienstregelingjaren 2029 tot en met 2033 conform het gestelde in 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 het Programma van Eisen, de Concessiebeschikking en de Inschrijving van de Concessiehouder onverminderd van kracht, en wel onder gelijklopende voorwaarden, tenzij de Concessieverlener en Concessiehouder uitdrukkelijk anders overeen komen (zie ook lid 2 van artikel 2.2.2).
- 3. Ingeval de Concessieverlener niet tot verlenging van de Concessie besluit, is de Concessiehouder niet gehouden de in lid 1 sub a bedoelde investeringen of toezeggingen gestand te doen voor zover het investeringen of toezeggingen betreft bovenop hetgeen de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft aangeboden. Hetgeen de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft aangeboden dient te allen tijde te worden uitgevoerd, ongeacht of de Concessie wordt verlengd of niet.

2.3 Taakafbakening in de Concessie

Artikel 2.3.1 Taakafbakening in de Concessie (algemeen)

De taken van de Concessiehouder - voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder - bestaan in ieder geval uit:

- 1. Het (laten) verzorgen van Openbaar Vervoer dat voldoet aan de toezeggingen uit de Inschrijving en de eisen uit de Concessiebeschikking, het Bestek en het Programma van Eisen, inclusief alle taken, werkzaamheden, wettelijke verplichtingen en financiële verplichtingen die nodig 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 Vervoer voortdurend, zowel kwalitatief als kwantitatief, is afgestemd op de vraag vanuit de markt, waarbij de Concessiehouder prioriteit geeft aan een verdere bijdrage aan de in paragraaf 1.2 benoemde doelen.
- 3. Het ontwikkelen en uitvoeren van maatregelen ter vergroting van het aantal Reizigers en ter verbetering van de toegankelijkheid en 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. Het uitvoeren, monitoren en evalueren van de maatregelen die worden aangekondigd in de op te leveren producten in het kader van de Ontwikkelopdracht en de plannen die deel uitmaken van de Inschrijving van de Concessiehouder.
- 6. 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 mobiliteitsmarkt gedraagt.

3 Eisen aan de beschikbaarheid

3.1 Opzet van de Dienstregeling

Artikel 3.1.1 Opzet van de Dienstregeling

1. De Concessiehouder voert het Openbaar Vervoer uit op basis van een Dienstregeling die wordt gepubliceerd conform artikel 4.7.1.
2. Het Openbaar Vervoer bestaat uit een samenhangend netwerk van het MLL-traject en snelle verbindende Lijnen die zijn afgestemd op de Vervoervraag en in een vast patroon belangrijke plaatsen en overstappunten met elkaar verbinden. De Dienstregeling van deze Lijnen is zodanig opgezet dat:
 - a. Op Stations en busstations Aansluiting wordt geboden naar en van de voor Reizigers belangrijkste bus-, trein-, tram- en metrodiensten;
 - b. Op Knooppunten Aansluiting wordt geboden naar en van andere verbindende Lijnen;
 - c. Op Knooppunten of andere, als zodanig aangemerkte overstaphaltes, Aansluiting wordt geboden naar en van ontsluitende Lijnen.
3. In ieder geval de volgende locaties dienen gedurende de concessieduur als Knooppunt te fungeren:

Knooppunten	
Rotterdam Kralingse Zoom	Station Gorinchem
Rotterdam Zuidplein	Station Sliedrecht Baanhoek
Station Dordrecht	Utrecht Centraal Station

Deze opsomming kan door de Concessieverlener na overleg met de Concessiehouder worden uitgebreid en/of ingekort. Het is de Concessiehouder toegestaan (ook in zijn Inschrijving) om op eigen initiatief (een) extra Knooppunt(en) toe te voegen.

4. De Concessiehouder voert alle aangeboden Ritten met Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer en door Reizigers aangevraagde Ritten met Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer (waarbij het is toegestaan om Flexibele Haltes te gebruiken) en Deur-Halte Vervoer uit.
5. De Dienstregeling is gebaseerd op reële rij- en halteringstijden. 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 rij- en halteringstijden.
6. De Dienstregeling dient op logische punten Knooppunten (in ieder geval op de locaties genoemd in lid 3) en Tijdenhaltes te bevatten.
7. De Concessiehouder mag een of meerdere Vakantiedienstregelingen hanteren.
8. De Concessieverlener kan, na overleg met de Concessiehouder, de Concessiehouder verplichten om (een) extra Halte(s) en/of Tijdhalte(s) op te nemen in de Dienstregeling en/of (een) Halte(s) en/of Tijdhalte(s) te verwijderen (bijvoorbeeld als een Tijdhalte niet meer als overstappunt wordt gebruikt of anderszins niet meer nodig is).

3.2 Treindienst

Artikel 3.2.1 Minimum frequenties en vertrektijden voor de treindienst

1. De Concessiehouder dient voor de treindienst jaarlijks ten minste het aantal Ritten aan te bieden dat gereden wordt conform de dienstregeling 2017 tussen Dordrecht en Gorinchem v.v. en tussen Dordrecht en Geldermalsen v.v. (ingaaude 11-12-2016) geldend voor het MLL-traject.
2. De Concessiehouder dient gedurende de in leden 4 en 5 beschreven dagperiodes in iedere richting elk van de Stations ten minste twee keer per uur (d.w.z. een halfuursfrequentie) te bedienen.
3. In aanvulling op het gestelde in het vorige lid dient in ieder geval tijdens Werkdagen tussen 06:15 uur en 19:00 uur in iedere richting elk van de Stations tussen Dordrecht en Gorinchem (m.u.v. Blauwe Zoom) vier keer per uur (d.w.z. een kwartierfrequentie) te worden bediend.
4. De eerste Rit voor het MLL-traject vertrekt vanaf zowel Dordrecht als Geldermalsen:
 - a. Op Werkdagen voor 05:45 uur;
 - b. Op zaterdagen en Koningsdag voor 06:15 uur;
 - c. Op zon- en Feestdagen (exclusief Koningsdag) voor 07:15 uur.
5. De laatste Rit vanaf zowel Dordrecht als Geldermalsen dient elke dag te vertrekken na 01:00 uur (exclusief oudejaarsavond). Op oudejaarsavond is het toegestaan de Ritten die na 20:00 uur vertrekken vanaf zowel Dordrecht als Geldermalsen niet in de Dienstregeling op te nemen. Op nieuwjaarsdag is het toegestaan om eventuele Ritten die voor 01:30 uur vertrekken niet in de Dienstregeling op te nemen. De Concessiehouder ontvangt geen vergoeding voor deze niet uitgevoerde Ritten op oudejaarsavond en/of nieuwjaarsdag (zie ook lid 2 van artikel 4.3.3).

Artikel 3.2.2 Niet meer opnemen van Ritten in de Dienstregeling voor de treindienst

1. Het is de Concessiehouder uitsluitend toegestaan specifieke Ritten voor de treindienst geheel of gedeeltelijk niet meer in de Dienstregeling op te nemen wanneer aan alle onderstaande voorwaarden is voldaan:
 - a. Het niet opnemen van de betreffende Rit in de Dienstregeling is noodzakelijk, omdat ProRail voor deze Rit geen capaciteit kan verdelen;
 - b. De Concessiehouder heeft zich maximaal ingespannen om - in overleg met ProRail en eventuele andere aanvragers van capaciteit op (delen van) de door de Concessiehouder bereden spoorlijn - tot alternatieve oplossingen te komen waarbij de treindienst ten minste qua frequentie gehandhaafd kan blijven (en waarbij de Dienstregeling dus wordt aangepast);
 - c. De Concessiehouder compenseert de Ritten volledig met alternatieve Ritten voor de treindienst of de busdienst op andere momenten en/of de geschrapte Ritten worden verrekend als Minderwerk;
 - d. De Concessieverlener heeft ingestemd met de voorstellen van de Concessiehouder. Indien de Concessieverlener niet instemt met de voorstellen van de Concessiehouder wordt na gezamenlijk overleg door de Concessieverlener bepaald op welke wijze de treindienst wordt vormgegeven, daarbij rekening houdend met de belangen van Reizigers, de (commerciële) belangen van de Concessiehouder en de door de Concessieverlener gemaakte beoordeling van de voorstellen.

2. De noodzaak om bepaalde, door de Concessiehouder aangeboden Ritten niet in de Dienstregeling op te nemen wordt bij elke dienstregelingwijziging opnieuw beoordeeld. Zodra het mogelijk is een geschrapte Rit weer op te nemen in de Dienstregeling, zal de Concessiehouder dit doen.

Artikel 3.2.3 Vervangend Vervoer en inzet reserve Treinmaterieel

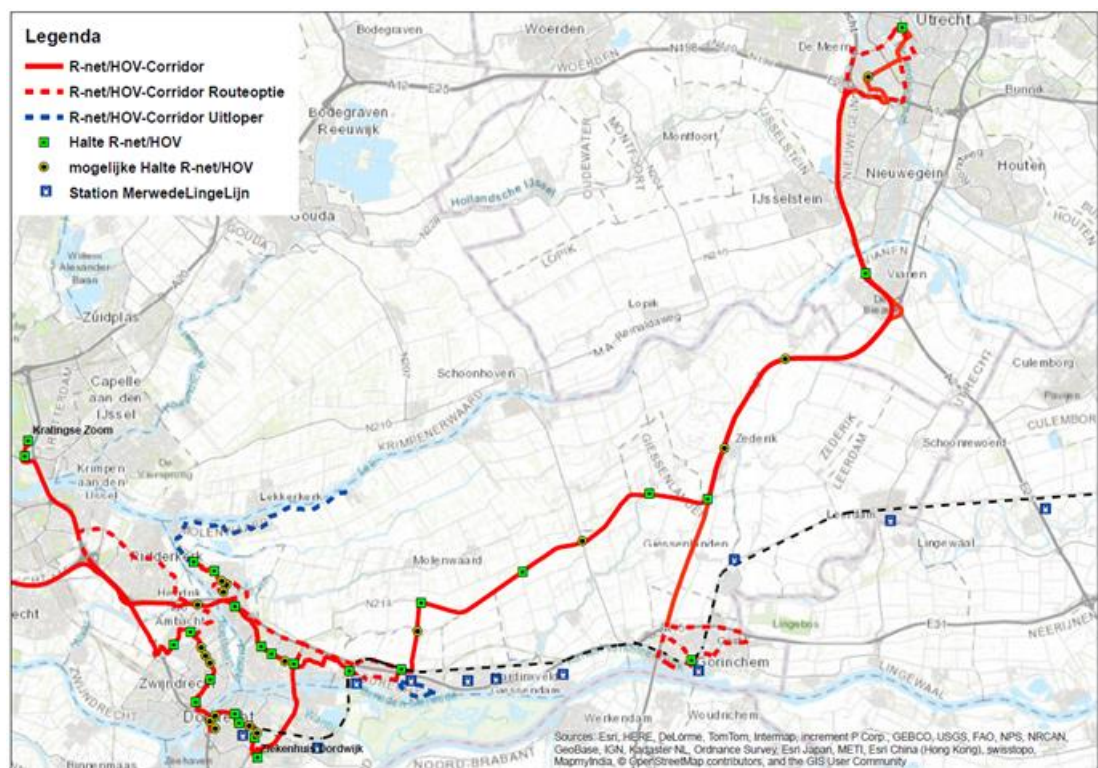
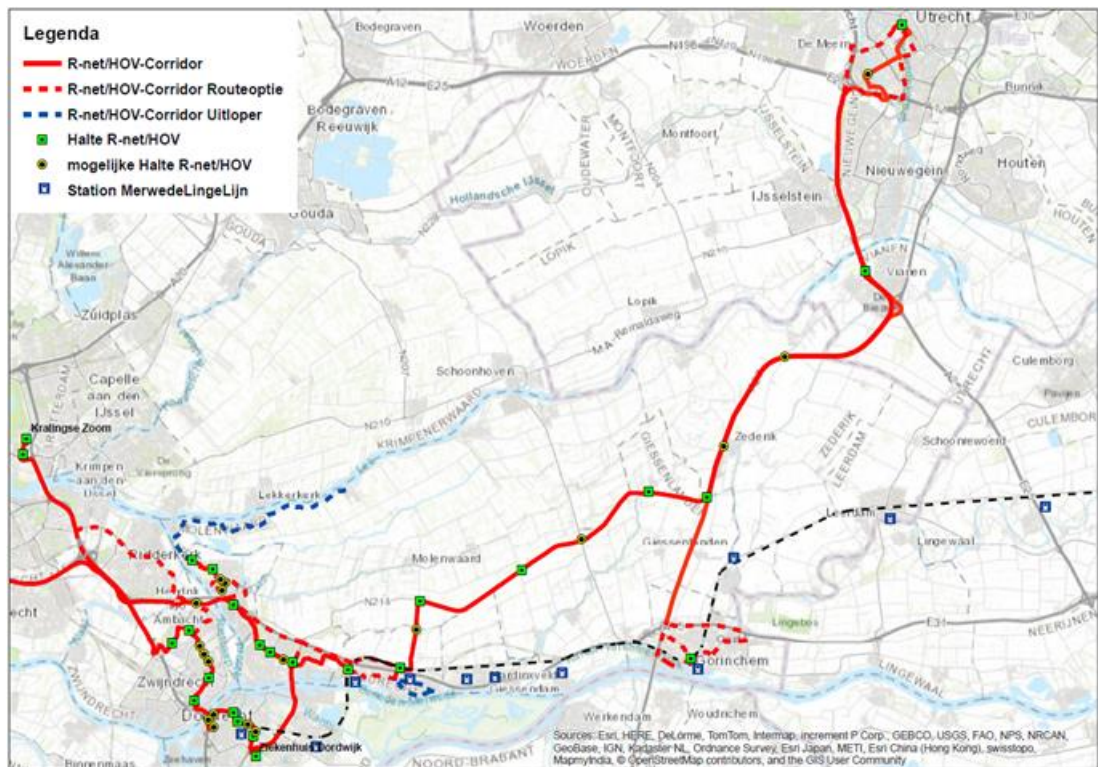
1. Indien door welke oorzaak dan ook een Trein(stel) uitvalt, is de Concessiehouder verplicht om binnen de reguliere tijdsduur van één retourrit een reserve Trein(stel) in te zetten op het MLL-traject of om zo snel mogelijk, en in elk geval binnen 45 minuten na optreden van de uitval, aan te vangen met Vervangend Vervoer.
2. De Concessiehouder spant zich maximaal in om Reizigers met een Functiebeperking te begeleiden tijdens de inzet van Vervangend Vervoer.
3. De Concessiehouder informeert de Reizigers en de Concessieverlener proactief en onverwijld als hij Vervangend Vervoer inzet.
4. Indien de onder lid 1 bedoelde situatie van uitval van een Trein(stel) langer duurt dan twee weken gerekend vanaf het moment dat de uitval optrad, dient de Concessiehouder zo snel mogelijk zorg te dragen voor de inzet van voldoende ander Treinmaterieel om de treindienst volledig uit te voeren. Voor dit andere Treinmaterieel mag uitsluitend worden afgeweken van de bepalingen in het Programma van Eisen, de Concessiebeschikking en/of de Inschrijving van de Concessiehouder na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener.
5. In het geval dat door geplande werkzaamheden aan de Infrastructuur uitval van één of meer Ritten voorzien is, dient de Concessiehouder de Dienstregeling uit te voeren met behulp van Vervangend Vervoer zonder dat de continuïteit van de treindienst wordt geschaad. De Concessiehouder informeert de Reizigers en de Concessieverlener hier proactief en onverwijld over.

3.3 HOV/R-net busdienst

Artikel 3.3.1 HOV/R-net

1. De Concessiehouder dient over de rode doorgetrokken strepen die in de volgende twee figuren (ook weergegeven in Bijlage B17.9) zijn aangegeven in beide richtingen Lijnen met minimaal HOV frequenties aan te bieden tijdens de tijdvakken genoemd in lid 6. De Concessiehouder bepaalt waar hij HOV en/of R-net aanbiedt en welke lijnvoering hij hanteert om aan deze eis te voldoen.
2. De Concessiehouder dient elke Verplichte Halte (zie Bijlage B4) te bedienen met ten minste één HOV Lijn of R-net Lijn (die voldoet aan het gestelde in lid 6)³.

³ Er wordt voor een Verplichte Halte wel aan de eis voldaan als deze Halte bijvoorbeeld bediend wordt met één Lijn die op Werkdagen uiterlijk vanaf 07.00 uur twee keer per uur aankomt of vertrekt vanaf een van de Knooppunten Station Dordrecht, Station Gorinchem, Rotterdam Zuidplein, Rotterdam Kralingse Zoom en Utrecht Centraal Station. Er wordt bijvoorbeeld niet aan de eis voldaan als de Halte tijdens de spits elk uur één keer wordt aangedaan met Lijn x en één keer met Lijn y.



Het is desgewenst toegestaan dat een HOV/R-net Lijn een Verplichte Halte niet aandoet indien die Halte al door een andere HOV/R-net Lijn wordt bediend.

3. De Concessiehouder dient vanaf elke Verplichte Halte ten minste één directe (zonder overstap) HOV Lijn of R-net Lijn (die voldoet aan het gestelde in lid 6) van/naar ten minste één van de Knooppunten Station Dordrecht, Station Gorinchem, Utrecht Centraal Station, Rotterdam Zuidplein en Rotterdam Kralingse Zoom⁴ aan te bieden.
4. Het is de Concessiehouder toegestaan om op uitlopers (de gestippelde blauwe strepen zoals in de vorige twee figuren is aangegeven) van de door hem aangeboden R-net Lijnen, R-net Bussen in te zetten met een lagere frequentie dan een R-net Lijn, mits er op de uitlopers ten minste een HOV frequentie wordt aangeboden, zoals gesteld in lid 6.
5. Het is de Concessiehouder toegestaan om ook buiten de doorgetrokken en gestippelde strepen zoals in de vorige twee figuren is aangegeven HOV Lijnen te verzorgen, mits er ten minste de HOV frequentie wordt aangeboden, zoals gesteld in lid 6⁵. Het is niet toegestaan om buiten de strepen R-net Lijnen te verzorgen, tenzij de Concessieverlener hiervoor (na een verzoek van de Concessiehouder) ontheffing heeft verleend.
6. Alle HOV Lijnen en R-net Lijnen dienen in beide richtingen een minimale frequentie te hebben van:

Tijdvak	HOV Lijn	R-net Lijn tot December 2028	R-net Lijn vanaf December 2028
Werkdagen Dal: 09:00-15:00 en 18.00-19.00 ⁶ Spits: 07:00-9:00 en 15:00-18:00	2x per uur 2x per uur	4x per uur 4x per uur	4x per uur 6x per uur in de maatgevende spitsrichting (voor de tegen- spitsrichting 4x per uur)
Zaterdag 08:00-10:00 10:00-19:00	1x per uur 2x per uur	2x per uur 4x per uur	2x per uur 4x per uur
Zon- en Feestdag 09:00-19:00	1x per uur	2x per uur	2x per uur
Alle dagen (avond) 19:00-24:00	1x per uur	2x per uur	2x per uur

Maatgevend of de Concessiehouder aan de minimale frequenties voldoet zijn de aankomsttijden op en vertrektijden vanaf de Knooppunten Station Dordrecht, Station Gorinchem, Rotterdam Zuidplein, Rotterdam Kralingse Zoom en Utrecht Centraal Station. De genoemde tijdvakken geven de minimale perioden aan waarin de frequentie naar en van het

⁴ Dit betekent bijvoorbeeld dat vanuit Alblasserdam een R-net Lijn moet worden geboden naar één of meerdere van de genoemde vijf Knooppunten. Alblasserdam alleen bedienen met een R-net Lijn van en naar (bijvoorbeeld) Papendrecht is niet toegestaan.

⁵ NB: Dit betreft vervoer bovenop het vervoer over de rode doorgetrokken strepen. Op alle met rode strepen aangeduide routes moet minimaal een HOV Lijn of een R-net Lijn worden aangeboden.

⁶ De bepaling voor het tijdvak 18.00-19.00 uur geldt alleen voor Ritten in de maatgevende spitsrichting die vertrekken vanaf een van de Knooppunten Station Dordrecht, Station Gorinchem, Rotterdam Zuidplein, Rotterdam Kralingse Zoom en Utrecht Centraal Station. In de andere richting geldt de bepaling van het tijdvak 19:00-24:00 uur.

Knooppunt geboden moet worden. Bijvoorbeeld: bij 'R-Net Lijn tot december 2028' moet van uiterlijk 15.00 uur tot op zijn vroegst 18.00 uur vier keer per uur een Rit rijden naar het Knooppunt en vier keer per uur vanaf het Knooppunt. De eerste Ritten van de dag komen uiterlijk aan op en vertrekken uiterlijk van het Knooppunt op het genoemde tijdstip. De laatste Ritten van de dag komen op zijn vroegst aan op en vertrekken op zijn vroegst van het Knooppunt op het genoemde tijdstip.

7. Er hoeft tussen elke Rit in de Dienstregeling geen sprake te zijn van een interval van exact 10, 15, 30 of 60 minuten. Vooral in de maatgevende spitsrichting dient wel een zo klokvast mogelijke frequentie te worden aangeboden.
8. De Concessiehouder dient voor HOV en R-net een voor de Reiziger goed begrijpbare Dienstregeling, met vaste patronen en routes, te rijden.

Artikel 3.3.2 Haltes, huisstijl en lijnummering HOV/R-net

1. Voor de aanvang van de nieuwe Concessie (en bij eventuele vertraging zo snel mogelijk na aanvang van de Concessie) beoogt de Concessieverlener alle Verplichte Haltes en alle Stations op te waarderen conform het [handboek R-net productformule](#) van het OV-bureau Randstad, met uitzondering van de R-netkleurstelling, een klok en een R-nethaltepaal.
2. De Concessieverlener streeft ernaar alle Mogelijke Haltes zoals genoemd in Bijlage B4 die door de Concessiehouder bediend worden door minimaal één HOV Lijn (maar niet door een R-net Lijn) voor aanvang van de Concessie of in het eerste Dienstregelingjaar van de Concessie op te waarderen tot het halteniveau zoals beschreven in het vorige lid.
3. De Concessieverlener streeft ernaar alle Verplichte en Mogelijke Haltes zoals genoemd in Bijlage B4 die door de Concessiehouder bediend worden door minimaal één R-net Lijn voor aanvang van de Concessie of in het eerste Dienstregelingjaar van de Concessie op te waarderen tot volledige R-nethaltes (met R-netkleurstelling, een klok en R-nethaltepaal).
4. Het is toegestaan om met R-net Lijnen of HOV Lijnen Haltes aan te doen die niet in Bijlage B4 zijn opgenomen. De Inschrijvers (tijdens de aanbesteding) en de Concessiehouder (tijdens de Concessie) mogen voorstellen doen aan de Concessieverlener om dergelijke Haltes ook op te waarderen naar HOV of R-net niveau. Voor zover het budget van de Concessieverlener dit toelaat en hij de opwaardering waardevol acht voor de Reiziger, zal hij zich inspannen om de Halte op te waarderen. De Concessieverlener is nooit verplicht om te besluiten dat een Halte moet worden opgewaarderd.
5. Nadat een (Mogelijke) Halte op grond van leden 2, 3 of 4 is opgewaarderd tot HOV of R-net niveau, wordt de Halte een Verplichte Halte gedurende de rest van de duur van de Concessie. De eisen aan Verplichte Haltes zoals gesteld in artikel 3.3.1 gelden dus ook voor opgewaardeerde (Mogelijke) Haltes.
6. Het is niet verplicht om een Lijn die voldoet aan de HOV frequenties (zoals gesteld in lid 6 van artikel 3.3.1) uit te voeren met een HOV Bus (d.w.z. er mag ook een reguliere Bus worden ingezet).
7. Het is wel verplicht om een Lijn die voldoet aan de R-net frequenties (zoals gesteld in lid 6 van artikel 3.3.1) en die (een gedeelte van) de rode strepen die in de vorige twee figuren zijn aangegeven volgt, uit te voeren in R-net huisstijl (zie artikel 4.5.6 voor de eisen met

betrekking tot de huisstijl)⁷. Uitzondering op deze eis betreft Lijnen die de gemeentegrens niet overschrijden en/of relatief gezien een klein gedeelte van de (doorgetrokken en/of gestippelde) rode en blauwe strepen volgen (minder dan 50 procent van de lengte in afstand van de gehele Lijn)⁸.

8. De Concessiehouder draagt, voor eigen rekening en risico, zorg voor het exploiteren en beheren van de (in opdracht van de Concessieverlener nog aan te leggen) fietskluizen op in ieder geval de Haltes Bleskensgraaf, Molenaarsgraaf, Noordeloos en A27/Meerkerk. Het aantal fietskluizen per haltepaar bedraagt naar verwachting vier tot acht kluizen. De Concessiehouder beheert de fietskluizen zoals het een goed huisvader betaamt en vraagt voor het gebruik een marktconforme vergoeding aan Reizigers.
9. Bij de nummering van de Lijnen kent de Concessiehouder aan R-net Lijnen een nummer bestaande uit drie cijfers toe, waarbij het eerste cijfer een 4 is. Het is niet toegestaan om lijnummers te gebruiken die al worden gebruikt in concessies van aangrenzende concessieverleners. Het is tevens niet toegestaan om andere Lijnen dan R-net Lijnen een nummer bestaande uit drie cijfers toe te kennen, waarbij het eerste cijfer een 4 is.

3.4 Reguliere busdienst en buurtbuslijnen

Artikel 3.4.1 Dekkings- en ontsluitingseisen

1. Voor Kernen met dekkingseisen (Dordrecht, Zwijndrecht, Papendrecht, Alblasserdam, Hendrik Ido Ambacht, Gorinchem, Giessendam/Neder-Hardinxveld en Sliedrecht) of ontsluitingseisen (alle overige Kernen en buitengebied) gelden de volgende minimale frequentie-eisen:

Type eis	Kernen	Werkdagen	Za.	Zo. en	Alle dagen
		7:00-19:00	8:00-19:00	Feestdagen	19:00-24:00 9:00-19:00
Dekkingseis (zie lid 2)	Dordrecht	2 keer per uur		1 keer per uur	
Dekkingseis (zie lid 2)	Zwijndrecht, Papendrecht, Alblasserdam, Hendrik Ido Ambacht, Gorinchem, Giessendam/Neder-Hardinxveld en Sliedrecht (overige eisen die ook invloed kunnen hebben op de mate waarin en wijze waarop deze Kernen worden bediend zijn opgenomen in artikelen 3.3.1 (HOV/R-net) en 3.4.2 (Buurtbuslijnen))	2 keer per uur	1 keer per uur	Zie de hieronder geformuleerde bepaling (bij overige Kernen en buitengebied)	
Ontsluitings-eis (zie artikel 3.5.1 voor	Alle overige Kernen en buitengebied (zie de toelichting tussen haken in de bovenstaande cel)	Het is aan de Concessiehouder om al dan niet Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer aan te bieden aansluitend op de Vervoervraag. Als een Kern door de			

⁷ Een Lijn die bijvoorbeeld van Gorinchem naar Utrecht gaat en aan de frequenties voldoet die in de derde kolom van de vorige tabel staan, dient in R-net huisstijl te worden uitgevoerd.

⁸ Dit zou bijvoorbeeld kunnen gelden voor stedelijk vervoer dat ook een deel van een rode streep volgt.

Type eis	Kernen	Werkdagen	Za.	Zo. en	Alle dagen
		7:00-19:00	8:00-19:00	Feestdagen	19:00-24:00
Deur-Halte Vervoer eisen)		Concessiehouder niet wordt bediend met Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer dient hij oproepafhankelijk vervoer aan te bieden (Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer en/of Deur-Halte Vervoer).			

Daarbij geldt:

- a. Een bediening van 2 keer per uur wil zeggen dat voor elk uur geldt: minimaal ieder half uur een Rit (per richting) van Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer. Er hoeft geen sprake te zijn van een interval van exact 30 minuten. Een interval van maximaal 35 minuten is toegestaan.
Als twee Lijnen een Kern allebei één keer per uur aandoen (waarbij bijvoorbeeld de ene Lijn het eerste half uur en de andere Lijn het tweede half uur de Kern aandoet), kan ook sprake zijn van een bediening van 2 keer per uur. Ook hiervoor geldt dat een interval van maximaal 35 minuten is toegestaan tussen de twee Lijnen.
 - b. Een bediening van 1 keer per uur wil zeggen dat voor elk uur geldt: minimaal ieder uur een Rit (per richting) van Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer. Er hoeft geen sprake te zijn van een interval van exact 60 minuten.
2. Voor Kernen met een dekkingseis biedt de Concessiehouder een openbaar vervoerverbinding met de bus- en/of treindienst aan die aan de volgende eisen voldoet:
- a. Van alle woonadressen binnen de Kern beschikt minimaal 85 procent over ten minste één door HOV/R-net bediende Verplichte of Mogelijke Halte of Station⁹ binnen een hemelsbrede straal van 800 meter of over ten minste één door het openbaar vervoer¹⁰ bediende gewone Halte of Station binnen een hemelsbrede straal van 500 meter; en
 - b. Voor alle woonadressen binnen de Kern moet ten minste één door HOV/R-net bediende Verplichte of Mogelijke Halte of Station binnen een hemelsbrede straal van 1.200 meter liggen of ten minste één door het openbaar vervoer¹⁰ bediende gewone Halte of Station binnen een hemelsbrede straal van 1.000 meter; en

⁹ Er is sprake van een HOV/R-net Halte of Station indien:

- De Halte door of in opdracht van de Concessieverlener is of wordt opgewaardeerd conform het handboek R-net productformule (zie ook artikel 3.3.2; alle Stations worden opgewaardeerd);
- De Halte conform minimaal de frequentie-eisen van HOV/R-net wordt bediend als genoemd in lid 6 van artikel 3.3.1 met een HOV Lijn of R-net Lijn (voor Stations geldt geen aanvullende frequentie-eis ten opzichte van het gestelde in artikel 3.2.1). NB: Als er binnen 800 meter een Station is, hoeft er niet óók een Halte te zijn;
- Er een kleinschalig vervoersalternatief wordt aangeboden, bijvoorbeeld met Deur-Halte Vervoer om van en naar de HOV/R-net Halte of het Station te kunnen komen.

¹⁰ Dit mogen ook openbaar vervoerverbindingen zijn die door andere concessiehouders worden aangeboden (bijvoorbeeld verbindingen vanuit de provincie Gelderland).

- c. Op alle Haltes en/of Stations voor een Kern die noodzakelijk zijn voor het voldoen aan de bovengenoemde eisen, wordt ten minste de minimumfrequentie aangeboden die voor de betreffende Kern van toepassing is, zoals genoemd in de tabel bij lid 1.
3. De Concessiehouder ontsluit in ieder geval alle ziekenhuizen in het Concessiegebied (Albert Schweitzer ziekenhuis locaties Dordwijk, Sliedrecht en Zwijndrecht en het Beatrixziekenhuis Gorinchem). Onder 'ontsloten' wordt verstaan dat minimaal één Halte die binnen een hemelsbrede straal van 500 meter van de hoofdingang van de instelling gelegen is, wordt bediend. De minimumfrequentie is gelijk aan de minimumfrequentie zoals genoemd in lid 1.
4. De Concessiehouder ontsluit in ieder geval de belangrijkste recreatieve voorzieningen in het Concessiegebied (op dit moment zijn dit de molens van Kinderdijk en bezoekerscentrum Biesbosch in Dordrecht). Onder 'ontsloten' wordt verstaan dat minimaal één Halte die binnen een straal van 500 meter van de/een (hoofd)ingang van de voorziening gelegen is, wordt bediend. De frequentie, periodes en tijdstippen waarop gereden wordt, dienen aan te sluiten op de Vervoervraag. Als er in een bepaalde periode aantoonbaar geen of nauwelijks Vervoervraag is, hoeft er geen ontsluiting te worden aangeboden.
5. Het is de Concessiehouder toegestaan Scholierenlijnen te verzorgen, afhankelijk van lestijden, naar en van Scholen. Tijdens de vakanties en vrije dagen die gelden voor Scholieren van een School die door een Scholierenlijn wordt bediend is het de Concessiehouder toegestaan om de Ritten van deze Scholierenlijn niet aan te bieden, mits dit duidelijk wordt gecommuniceerd naar Reizigers.
6. Indien met de bediening van de huidige Haltes niet kan worden voldaan aan de in de vorige leden genoemde eisen voor (een) bepaalde Kern(en) en/of overige bestemmingen (ziekenhuizen en recreatieve voorzieningen), is het betreffende lid niet van toepassing voor de betreffende woonadressen (d.w.z. de woonadressen waarvoor met de bestaande Haltes niet aan de in het vorige lid, onder a, genoemde eis kan worden voldaan) en/of overige bestemmingen. Indien de betrokken Wegbeheerder (een) extra Halte(s) in de betreffende Kern(en) en/of overige bestemmingen plaatst, waardoor het mogelijk wordt om in grotere mate of volledig aan de in de vorige leden 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) hierin op.
7. Als de grenzen van een Kern worden gewijzigd tijdens de Concessie en de wijziging maakt dit noodzakelijk, dient de Concessiehouder het aanbod van Openbaar Vervoer overeenkomstig aan te passen bij de eerstvolgende wijziging van de Dienstregeling, nadat de grenzen zijn gewijzigd.

Artikel 3.4.2 Buurtbuslijnen

1. De volgende door Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland op basis van de in Bijlage B5 genoemde regeling aangewezen Buurtbusprojecten¹¹ (of diens eventuele opvolger) maken onderdeel uit van het openbaar vervoernetwerk en de exploitatie van de Concessie:

¹¹ De vermelde lijnummers zijn gebaseerd op de dienstregeling 2017 ingaande 11-12-2016. De lijnummers zijn slechts ter indicatie aangegeven.

Lijn	Buurtbusproject
701	Gorinchem – Noordeloos – Bleskensgraaf – Sliedrecht
702	Papendrecht – Groot Ammers
703	Ameide/Meerkerk – Leerdam – Lexmond
704	Leerdam – Arkel
705	Arkel – Gorinchem
717	Zwijndrecht – Heerjansdam - Barendrecht

2. De Concessiehouder stelt voor elk Buurtbusproject zoals bedoeld in het vorige lid een nieuwe 8-persoonsbus ter beschikking bij aanvang van de Concessie (welk Voertuig vervolgens voor de gehele duur van de Concessie beschikbaar blijft tot het Voertuig eventueel vervangen wordt door een nieuw Voertuig, bijvoorbeeld wegens de leeftijdseis zoals geformuleerd in artikel 4.5.1). De Concessiehouder stelt voor elk nieuw Buurtbusproject dat wordt geïnitieerd tijdens de Concessie een nieuwe 8-persoonsbus ter beschikking (welk Voertuig vervolgens voor de resterende duur van de Concessie beschikbaar blijft tot het Voertuig eventueel vervangen wordt door een nieuw Voertuig).
3. De Concessiehouder:
 - a. Stelt voor elk Buurtbusproject een 8-persoonsbus van maximaal 3.500 kilogram ter beschikking en voorziet deze van:
 - i. Een automatisch openende en sluitende instapdeur;
 - ii. Een ingebouwde standkachel (indien het Voertuig niet een Nulemissievoertuig is), die het mogelijk maakt de 8-persoonsbus voorafgaand aan de aanvang van de dienst voor te verwarmen;
 - iii. Winterbanden tijdens het winterseizoen;
 - iv. Een vast in het Voertuig gemonteerde Kaartlezer; en
 - v. Onderhoud en de brandstofvoorziening.
 - b. Is verantwoordelijk voor het bedrijfsklaar hebben en houden van de in sub a genoemde Voertuigen en apparatuur en zorgt ervoor dat de vrijwilligers van buurtbusverenigingen training en instructies met betrekking tot het gebruik van de Voertuigen en apparatuur ontvangen alvorens zij deze in gebruik nemen;
 - c. Is verantwoordelijk voor het uit (laten) voeren van een rijvaardigheidstest en de medische keuring van de rijdende vrijwilligers van buurtbusverenigingen;
 - d. Is verantwoordelijk voor het ter beschikking stellen van een vervangend Voertuig als de Buurtbus in onderhoud is en/of gerepareerd wordt. De Concessiehouder is tevens verantwoordelijk voor het zo nodig opzoeken van de Buurtbus op de Lijn om wisseling van het Voertuig uit te voeren;
 - e. Is verantwoordelijk voor het verzekeren van het Voertuig en het afsluiten van een inzittendenverzekering;
 - f. Stelt de Dienstregeling voor buurtbuslijnen op en stemt dit tijdig af met de buurtbusverenigingen, opdat de buurtbusverenigingen tijdig advies uit kunnen brengen over eventuele wijzigingen in de Dienstregeling (zie ook artikel 3.7.1);
 - g. Handhaaft de bestaande routes van Buurtbusprojecten en brengt geen wijzigingen aan in de Dienstregeling van buurtbuslijnen zonder toestemming van buurtbusverenigingen.

4. De Concessiehouder stelt aan elke buurtbusvereniging één mobiele telefoon met handsfreeset ter beschikking, welke door de dienstdoende chauffeur gratis kan worden gebruikt voor communicatiedoeleinden met betrekking tot het Buurtbusproject.
5. 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 op deze overstaphalte Aansluiting biedt naar de bestemming van de Reiziger) een veilige en comfortabele overstap met Aansluitgarantie wordt geboden tussen Buurtbussen en Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer, metro en/of de trein.
6. De Concessiehouder stelt één vast contactpersoon beschikbaar die als aanspreekpunt fungeert voor alle buurtbusverenigingen in het Concessiegebied.
7. Ten minste elk Jaar initieert de Concessiehouder een gezamenlijk overleg (over onder andere ontwikkelingen en de uitvoering van de buurtbuslijnen) met de Concessieverlener en vertegenwoordigers van alle (potentiële) buurtbusverenigingen in het Concessiegebied.
8. In geval van geschillen tussen de Concessiehouder en een buurtbusvereniging treden Concessiehouder, Concessieverlener en de betreffende buurtbusvereniging in overleg. De Concessieverlener neemt de eindbeslissing.

3.5 Deur-Halte Vervoer

Artikel 3.5.1 Deur-Halte Vervoer

1. Voor het gehele Concessiegebied biedt de Concessiehouder voor eigen rekening en risico - ook als de vraag naar Deur-Halte Vervoer toeneemt tijdens de Concessie - minimaal Deur-Halte Vervoer aan tussen een logisch eerstvolgend overstappunt in de reisrichting (= een overstaphalte die de Reiziger als vanzelfsprekend ervaart, omdat bijvoorbeeld Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer op deze overstaphalte Aansluiting biedt naar de bestemming van de Reiziger) en de door de Reiziger opgegeven plaats van bestemming of vertrek.
2. De Concessiehouder biedt een veilige en comfortabele overstap met Aansluitgarantie tussen het Deur-Halte Vervoer en Lijngebonden Openbaar Vervoer (zonder dat de Reiziger separaat Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer hoeft te bestellen als hij overstapt op Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer). Van een Aansluiting is uitsluitend sprake als de vertrektijd volgens Dienstregeling van de Aansluiting niet later is dan 15 minuten na de geplande aankomsttijd van de Rit met het Deur-Halte Vervoer op het overstappunt respectievelijk indien de vertrektijd van de Rit met het Deur-Halte Vervoer niet later is dan 15 minuten na de aankomsttijd volgens Dienstregeling van de Rit waarop Aansluiting wordt geboden. Indien een Reiziger die gebruik maakt van Deur-Halte Vervoer zijn Aansluiting mist, zorgt de Concessiehouder op zijn eigen kosten en verantwoording (dus: zonder meerkosten voor de Reiziger) voor een vervoermogelijkheid die de Reiziger met zo min mogelijk vertraging verder brengt naar zijn bestemming.
3. De Concessiehouder dient ervoor te zorgen dat de ingezette Deur-Halte Vervoer chauffeurs:
 - 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 indien nodig toepassen;
 - c. Maximaal 5 minuten voor aankomst de aanvrager van de Rit opbellen met het verzoek om op straatniveau klaar te staan of aanbellen bij de voordeur van de aanvrager van de Rit indien het afgesproken ophaalpunt een adres betreft;
 - d. Desgevraagd de Reiziger helpen bij het van en naar het Voertuig brengen van bagage.
4. Ritten voor Deur-Halte Vervoer langer dan 20 kilometer, gemeten over de kortste route over de weg die wordt bepaald met een voor een ieder kosteloos toegankelijke routeplanner (Easytravel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner), hoeven niet te worden aangeboden. Bij de bepaling van de kortste route mag geen rekening worden gehouden met omrijden vanwege het combineren van Ritten, tijdelijke wegonderbrekingen, omleidingen en files.
 5. Ritten voor Deur-Halte Vervoer worden uitgevoerd tussen de start van de eerste Rit en de aankomst van de laatste Rit van het Lijngebonden Openbaar Vervoer. Er hoeft geen Aansluiting te worden geboden op eventuele nachtbussen.
 6. 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.
 7. Indien de aanvrager van een Rit aangeeft een rolstoelgebruiker te zijn, 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.
 8. De Reiziger die gebruik maakt van Deur-Halte Vervoer dient in principe op de afgesproken tijd bij:
 - a. Het afgesproken adres op te worden gehaald, maar in ieder geval niet eerder dan 15 minuten voor het afgesproken tijdstip en niet later dan 15 minuten na het afgesproken tijdstip, daarbij rekening houdend met de actuele vertrektijd van het Voertuig waarop Aansluiting wordt geboden;
 - b. De afgesproken Halte op te worden gehaald, maar in ieder geval niet later dan 15 minuten na het afgesproken tijdstip, daarbij rekening houdend met de actuele aankomsttijd van het Voertuig waarop Aansluiting wordt geboden (ook als het Voertuig vertraagd is).
 9. De Voertuigen die voor het Deur-Halte Vervoer worden ingezet dienen te zijn voorzien van een registratiesysteem waarmee kan worden vastgesteld of Aansluitingen en ophaaltijden worden gehaald (bijvoorbeeld een systeem dat van gps gebruik maakt).

Artikel 3.5.2 Bestellen en annuleren van Ritten (voor Deur-Halte Vervoer én voor Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer)

1. Reizigers kunnen in ieder geval tot 60 minuten voor het (afgesproken tijdstip van) vertrek van Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer dan wel Deur-Halte Vervoer een Rit bestellen dan wel een reeds bestelde Rit annuleren.

2. De Concessiehouder dient voor 70 procent van de gemaakte belpogingen tijdens operationele uren (d.w.z. tijdens die momenten waarop Reizigers van Deur-Halte Vervoer en/of Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer gebruik kunnen maken) ervoor te zorgen dat de centrale binnen 30 seconden de telefoon opneemt en begint met het aannemen van de ritopdracht. De Concessiehouder dient voor 100 procent van de gemaakte belpogingen ervoor te 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 wachtrijmelder te horen krijgt, geldt dat niet als het opnemen van de telefoon zoals hierboven bedoeld.
3. 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.
4. Reizigers kunnen door middel van een gebruikersvriendelijke procedure één of meerdere Rit(ten) - ten minste tot een half jaar vooruit - in één keer bestellen via een gratis telefoonnummer, een app en (mobiel) internet.
5. 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.

3.6 Concessiegrensoverschrijdingen

Artikel 3.6.1 Concessiegrensoverschrijdende verbindingen voor de treindienst

1. Indien de NS het de Concessiehouder toestaat om voor de treindienst als onderaannemer van de NS op bepaalde momenten door te rijden naar Breda, Rotterdam, Den Haag, Utrecht en/of Den Bosch en de Concessiehouder is bereid om als onderaannemer te opereren voor dit traject, dient de Concessiehouder deze doorrijddienst aan te bieden indien de Concessieverlener hier opdracht toe geeft en ProRail hier capaciteit voor verdeelt.
2. Indien lid 1 niet van toepassing is, maar het Ministerie van Infrastructuur en Milieu het de Concessieverlener wel toestaat om de Concessiehouder op bepaalde momenten door te laten rijden naar Breda, Rotterdam, Den Haag, Utrecht en/of Den Bosch en de Concessiehouder is hiertoe bereid, dient de Concessiehouder deze doorrijddienst aan te bieden indien de Concessieverlener hier opdracht toe geeft en ProRail hier capaciteit voor verdeelt.
3. Doorrijdritten zoals bedoeld in leden 1 en 2 worden verrekend tegen een tarief voor bijzonder Meerwerk dat nader wordt bepaald in de Concessiebeschikking.

Artikel 3.6.2 Concessiegrensoverschrijdende verbindingen voor de busdienst

1. Het is de Concessiehouder uitsluitend toegestaan op de in Bijlage B2 vermelde concessiegrensoverschrijdende verbindingen Openbaar Vervoer te verrichten met herkomst of bestemming in het betreffende aangrenzende concessiegebied. Het is tevens toegestaan op alle Haltes op de in Bijlage B2 vermelde routes te stoppen. Het is niet toegestaan Ritten uitsluitend in te zetten op het buiten het Concessiegebied gelegen Traject.
2. Alle Lijnen naar en vanuit een ander concessiegebied dan het Concessiegebied bedienen minimaal één Halte in het Concessiegebied..
3. De Concessiehouder dient zorg te dragen voor adequate communicatie met de DRIS-apparatuur in andere concessiegebieden. De Concessiehouder neemt daarbij minimaal de bepalingen in Bijlage B15.3 in acht.

4. Indien de concessievoorwaarden voor een concessiegrensoverschrijdende verbinding in de praktijk onverenigbaar blijken met de in het aangrenzende concessiegebied geldende concessievoorwaarden, treden de betrokken concessieverleners en de Concessiehouder in overleg. De Concessieverlener kan in dat geval besluiten de voorwaarden van de Concessie aan te passen.

3.7 Wijzigen van de Dienstregeling

Artikel 3.7.1 Wijzigen van de Dienstregeling

1. De Dienstregeling mag maximaal 2 maal per Kalenderjaar gewijzigd worden (de eventuele overgangen van reguliere naar Vakantiedienstregeling en vice versa en tijdelijke wijzigingen voor Scholierenlijnen niet meegerekend), tenzij de Concessiehouder en -verlener anders overeenkomen (bijvoorbeeld in geval van tijdelijke (lokale) wijzigingen). De Concessiehouder dient de wijzigingen in de Dienstregeling gedegen te onderbouwen.
2. De Concessiehouder geeft aan hoe hij omgaat met het advies van het Reizigersoverleg en eventuele adviezen van buurtbusverenigingen betreffende de voorgestelde wijzigingen in de Dienstregeling en geeft een gedegen onderbouwing wanneer hij van (delen van) het advies afwijkt.
3. De Concessiehouder dient uiterlijk 3 maanden voor de inwerkingtreding van de Concessie en daarna bij elke wijziging in de Dienstregeling bij de Concessieverlener een voorstel in ten aanzien van de te hanteren tariefkilometermatrix per Lijn. Deze matrix geeft voor alle mogelijke Halte-Halte combinaties die tot de Concessie behoren, het aantal tariefkilometers weer dat bij Reizigers in rekening wordt gebracht. Bij meerdere routevarianten (bijvoorbeeld op donderdagen een andere route in verband met een markt) geeft de Concessiehouder voor alle routevarianten de afstand per Halte-Halte combinatie aan. De matrix met tariefkilometers tussen de Haltes, waarbij voor de identificatie van Haltes de landelijke haltecodes worden gebruikt, wordt ook digitaal aangeleverd aan de Concessieverlener. De Concessieverlener stelt deze matrix als open data beschikbaar.
4. De Concessiehouder legt voorstellen voor wijzigingen in de Dienstregeling (inclusief eventuele wijzigingen voor Tijdenhaltes en de in het vorige lid bedoelde tariefkilometermatrices) ter instemming voor aan de Concessieverlener. De Concessieverlener toetst de wijzigingen aan onder andere het Programma van Eisen, het advies van het Reizigersoverleg en eventuele adviezen van buurtbusverenigingen.
5. De Concessieverlener kan aan de Concessiehouder (bindende) adviezen verstrekken omtrent de Dienstregeling en stemt in met de voorgestelde wijzigingen na toetsing indien het voorstel past binnen de kaders van dit Programma van Eisen en het advies van het Reizigersoverleg hier aanleiding toe geeft. Indien dit niet het geval is kan de Concessieverlener het voorstel of onderdelen daarvan afkeuren. Daarbij is de Concessieverlener bevoegd een bindend oordeel te vellen over de wijzigingen.
6. De Concessieverlener bevestigt binnen een redelijke termijn na ontvangst van een Dienstregeling aan de Concessiehouder of hij instemt met de voorgestelde Dienstregeling.
7. De Concessiehouder verwerkt adviezen van de Concessieverlener in de Dienstregeling en geeft binnen 6 weken na ontvangst aan hoe hij hiermee om is gegaan.

4 Eisen aan de betaalbaarheid, betrouwbaarheid en kwaliteit

4.1 Tarieven en productassortiment

Artikel 4.1.1 Tarieven en productassortiment

1. De Concessiehouder heeft binnen de kaders van dit Programma van Eisen, het op dat moment geldende provinciaal tarievenkader (zie Bijlage B17.3) en het op dat moment geldende Landelijk Tarievenkader (LTK) de mogelijkheid om tarieven voor te stellen (zie verder artikel 4.1.2 voor de omgang met tariefvoorstellen).
2. Het LTK (of diens eventuele opvolger) is van toepassing op de Concessie. Dit betekent dat de Concessiehouder de LTK-producten, -afspraken en -spelregels dient te accepteren voor de Concessie. Zolang het LTK uitsluitend betrekking heeft op bus, tram en metro, moet de Concessiehouder voor het Openbaar Vervoer per Trein het productassortiment en de tariefstelling van kortingsproducten en abonnementen voor het Hoofdrailnet accepteren. De Concessiehouder maakt met de concessiehouder van het Hoofdrailnet afspraken over de opbrengstverdeling van dit productassortiment.
3. De tariefgrondslag voor het spoor is gelijk aan de standaardritprijs in het LTK. Het basistarief voor het spoor is gelijk aan het basistarief van het LTK.
4. De Concessiehouder hanteert in het eerste Dienstregelingjaar een Kilometertarief van maximaal de genoemde tarieven in onderstaande tabel plus de Landelijke Tariefindex (LTI) 2018:

Maximum (prijspeil 2017)	Voor	Bijzonderheden
€ 0,136	Openbaar Vervoer over de weg (ook in de Buurtbus)	Met uitzondering van het gestelde in de volgende twee rijen
€ 0,157	Stedelijk Openbaar Vervoer over de weg in Dordrecht	Betreft Lijnen met lijnvoering die geheel binnen de gemeentegrenzen van Dordrecht blijven (dit geldt voor lijnen 1 tot en met 10 in de huidige concessie).
€ 0,175	HOV/R-net van en naar Utrecht Centraal Station ¹²	Dit hogere tarief is reeds van toepassing in de huidige concessie (dit geldt voor lijn 387 en 388 in de huidige concessie)
€ 0,180	Openbaar Vervoer over het spoor	N.v.t.

5. De Concessiehouder heeft de mogelijkheid om speciale tarieven, abonnementen (waaronder zoneabonnementen of vergelijkbare abonnementen) en/of kortingsproducten aan te bieden,

¹² Voor andere HOV/R-net verbindingen kan op voorstel van de Concessiehouder een hoger kilometer tarief dan € 0,136 (prijspeil 2017) worden vastgesteld. Het instemmen hiermee door de Concessieverlener is echter geen automatisme en afhankelijk van de regionale situatie. Onder meer de afwezigheid van alternatieve busverbindingen kan een rol spelen bij het al dan niet afwijzen van een verzoek tot een hoger kilometer tarief.

- bijvoorbeeld voor het reizen tijdens daluren, in groepen en/of ten behoeve van (promotie)acties. Speciale tarieven mogen niet hoger zijn dan de in lid 4 genoemde tarieven.
6. De Concessiehouder maakt met de aangrenzende concessiehouders van openbaar vervoer afspraken over (i) de onderlinge acceptatie van kaartsoorten en tarieven en (ii) de verdeling van opbrengsten. Daarbij geldt in ieder geval het volgende:
 - a. Gezamenlijk met de concessiehouders van de concessies van de MRDH biedt de Concessiehouder een reisproduct aan voor frequente reizigers, waaronder minimaal het 'Regio abonnement' (of diens eventuele opvolger);
 - b. Gezamenlijk met de concessiehouders van de concessies van de MRDH biedt de Concessiehouder een reisproduct aan voor toeristen, waaronder minimaal het 'Tourist day ticket' (of diens eventuele opvolger);
 - c. Grensoverschrijdende Reizigers worden niet geconfronteerd met een dubbel opstaptarief door een productwissel.
 7. De kosten voor onderzoek naar het kaartsoortgebruik van Reizigers en de verdeling van de opbrengsten van gezamenlijke producten zijn voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder.
 8. De Concessiehouder biedt de Reiziger de mogelijkheid om in de Bus en Auto, waaronder de Buurtbus, een ritkaart aan te schaffen. Voor ritkaarten dient de gemiddelde ritprijs ongeveer gelijk te zijn aan de gemiddelde ritprijs van het vigerende OV-Chipkaart voltarief. De ritkaart dient binnen de Concessie gebruikt te kunnen worden met een overstaprecht.
 9. Het is de Concessiehouder toegestaan om voor Deur-Halte Vervoer een tarief te hanteren van maximaal € 2,70 per enkele reis per zone (prijspeil 2017), doch uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener. De zonegrenzen staan vermeld op <http://www.dova.nu/zonekaarten> (of diens opvolger). Het is de Concessiehouder tevens toegestaan om voor aanvullende diensten die voor een verbetering van de dienstverlening voor de Reiziger zorgen (bijvoorbeeld voor Aansluiting op nachtbussen, een korte vooraanmeldtijd, een route gegarandeerd zonder omrijden, het brengen naar een Halte die verder ligt dan het logisch eerstvolgend overstappunt in de reisrichting et cetera) een extra bijdrage te vragen aan de Reiziger, doch uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener.
 10. De Concessieverlener kan het - zonder daartoe verplicht te zijn - de Concessiehouder toestaan om gedurende de Concessie over te gaan op een andere zone-indeling of een ander systeem dan een zonesysteem (bijvoorbeeld een systeem gebaseerd op kilometers) voor het gestelde in de vorige twee leden.
 11. De Concessiehouder dient het gebruik van ritkaarten aan de Concessieverlener inzichtelijk te maken voor in ieder geval de Lijn(en) en tijdvakken waarvoor ritkaarten zijn gebruikt.
 12. Indien voor de Concessie andere kortingsproducten, abonnementen, ritkaarten en/of tarieven worden aangeboden dan voor de huidige concessie of er vinden hierin wijzigingen plaats tijdens de Concessie, dient er aantoonbaar sprake te zijn van gemiddelde kostenneutraliteit voor de Reizigers. De eventuele kostenstijging voor individuele Reizigers als gevolg van andere kortingsproducten, abonnementen, ritkaarten en/of tarieven bedraagt maximaal 10 procent. Het is de Concessiehouder toegestaan om een kostenstijging van meer dan 10 procent voor individuele Reizigers te voorkomen door een compensatieregeling te hanteren. De compensatieregeling wordt in overleg met de Concessieverlener en het Reizigersoverleg ingevuld.

13. Voor kortingsproducten en abonnementen van de Concessiehouder dient hij restitutie aan de Reiziger aan te bieden als de Reiziger aangeeft er geen gebruik (meer) van te willen maken. De Concessiehouder dient (wijzigingen in) de restitutieregeling ter advisering voor te leggen aan het Reizigersoverleg en vervolgens ter toetsing aan de Concessieverlener. De Concessieverlener toetst (wijzigingen in) de restitutieregeling op redelijkheid en billijkheid.
14. De Concessiehouder dient uitvoering te geven aan de afspraken die mogelijk landelijk worden gemaakt over single check in / check out in de treinketen.
15. De Concessiehouder is gehouden aan het Dubbel Opstap Tarief (DOT) convenant, waarin afspraken zijn gemaakt over het dubbele opstaptarief in de treinketen. Dit betekent dat er bij een overstap van het Hoofdrailnet geen nieuw opstaptarief mag worden gerekend.
16. Het besluit tot verlening van de Concessie houdt niet automatisch in dat toestemming wordt verleend voor in de Inschrijving voorgestelde tarieven.

Artikel 4.1.2 Tariefvoorstellen en -wijzigingen

1. De Concessiehouder mag de kilometertarieven en de tarieven van het productportfolio jaarlijks maximaal indexeren met de LTI (of diens eventuele opvolger) conform het LTK.
 - a. Bij de indexering van de tarieven wordt Jaar op Jaar gewerkt met niet-afgeronde bedragen (een rekestarief);
 - b. De consumententarieven (de tarieven die de Reiziger betaalt) worden voor de kilometertarieven afgerond op tienden van centen en voor de reisproducten op centen. Uit het oogpunt van gemak voor de consument mogen de tarieven voor reisproducten ook afgerond worden op een tiende euro of hele euro's, zolang dit jaarlijks wel consequent gebeurt.
2. De Concessiehouder geeft een gedegen onderbouwing van de effecten van de voorgenomen wijzigingen in het Tariefstelsel. Daarin wordt ook toegelicht wat de te verwachten effecten zijn voor de individuele Reiziger en de totale reizigersopbrengsten.
3. Voorafgaand aan het voorleggen van de tariefvoorstellen aan de Concessieverlener legt de Concessiehouder de voorgenomen wijzigingen in het Tariefstelsel ter advisering voor aan het Reizigersoverleg. De Concessiehouder geeft aan hoe hij omgaat met het advies van het Reizigersoverleg betreffende de voorgenomen wijzigingen in het Tariefstelsel en geeft een gedegen onderbouwing wanneer hij van (delen van) het advies afwijkt.
4. De Concessiehouder legt voorstellen voor wijzigingen in het Tariefstelsel ter vaststelling voor aan de Concessieverlener. De Concessieverlener toetst het tariefvoorstel aan onder andere het op dat moment geldende provinciaal tarievenkader, het op dat moment geldende LTK en het advies van het Reizigersoverleg.
5. De Concessieverlener stelt de voorgenomen wijzigingen in het Tariefstelsel na toetsing vast indien het voorstel past binnen het op dat moment geldende provinciaal tarievenkader en het advies van het Reizigersoverleg hier aanleiding toe geeft.

Indien dit niet het geval is kan de Concessieverlener het gehele voorstel of onderdelen daarvan afkeuren. Daarbij is de Concessieverlener bevoegd een bindend oordeel te vellen over de hoogte van de gehanteerde tarieven en het productassortiment.
6. De regeling in geval van een eventuele afschaffing of aanpassing van de Studenten-OV-Chipkaart is opgenomen in Bijlage B6.
7. De regeling in geval van een eventuele tariefverhoging door de Concessieverlener is opgenomen in Bijlage B7.

8. De Concessiehouder maakt wijziging(en) van voorwaarden, verkrijgbaarheid, tarieven, Vervoerbewijzen en kaartsoorten via de gebruikelijke communicatiekanalen bekend onder (potentiële) Reizigers.

4.2 OV-Chipkaart en andere betaalmethodes

Artikel 4.2.1 OV-Chipkaartsysteem

1. De Concessiehouder treft alle benodigde maatregelen om zijn OV-Chipkaartsysteem volledig te laten functioneren, onder andere in de Bussen en Auto's, op de Stations en binnen de organisatie van de Concessiehouder.
2. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het OV-Chipkaartsysteem, eventueel met gebruikmaking van de backoffice van Derden, vanaf de start van de Concessie is aangesloten op de landelijke backoffice van Translink (of diens eventuele opvolger).
3. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat zijn OV-Chipkaartsysteem is gecertificeerd door Translink (of diens eventuele opvolger), tenzij Translink voor certificering een ontheffing ("waiver") heeft verleend.
4. Het OV-Chipkaartsysteem van de Concessiehouder moet in ieder geval in staat zijn om de elektronische versie van de volgende Proposities te kunnen voeren:
 - a. Producten voor specifieke doelgroepen, zoals groepen met een Functiebeperking;
 - b. Dalkortingen buiten de ochtend- en middagspits;
 - c. Aanvullende leeftijdskortingen voor jongeren van 12 tot en met 17 jaar;
 - d. Stapelingen van kortingen;
 - e. Proposities op basis van tariefzones;
 - f. Proposities op basis van reizen op rekening;
 - g. Reisproducten zoals bedoeld in lid 6 van artikel 4.1.1.Indien de Concessieverlener hierom verzoekt dienen Proposities zoals genoemd in dit lid binnen een door de Concessieverlener te bepalen redelijke termijn te worden ingevoerd. Eventuele kosten van aanpassingen aan het OV-Chipkaartsysteem van de Concessiehouder die nodig zijn om aan een dergelijk verzoek te voldoen zijn voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder.
5. De kosten van de invoering, instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van het OV-Chipkaartsysteem van de Concessiehouder (waaronder de aanschaf en installatie van apparatuur, onderhoud, et cetera) zijn voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder.
6. De Concessiehouder vervoert Reizigers die als gevolg van ontbrekende of defecte OV-chipkaartapparatuur of andere betaalapparatuur in het Materieel niet kunnen in- en/of uitchecken gratis of hanteert een andere klantvriendelijke oplossing, dit laatste uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener. 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.
7. De Concessiehouder dient uitvoering te geven aan de afspraken die landelijk worden gemaakt in het kader van het OV-Chipkaartsysteem (bijvoorbeeld over single check in / check out in de treinketen, Men Machine Interface, et cetera). Eventuele technische

aanpassingen aan het OV-Chipkaartsysteem van de Concessiehouder om single check in / check out mogelijk te maken, zijn voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder.

Artikel 4.2.2 OV-Chipkaart op Stations

1. De Concessiehouder is gedurende de concessieduur verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van voldoende OV-chipkaartapparatuur op de Stations voor snel kunnen in- en uitchecken door Reizigers, zowel tijdens als buiten de Spits.
2. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op de met de NS gezamenlijk gebruikte Stations voor de Reiziger duidelijk is aangegeven welke handelingen er verricht moeten worden met betrekking tot in- en uitchecken.

Artikel 4.2.3 OV-Chipkaart in Bussen en Auto's

Bussen en 8-persoonsbussen (met uitzondering van Buurtbussen) die voor Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer worden ingezet, zijn gedurende de concessieduur ten minste voorzien van een werkende vaste Kaartlezer bij iedere deur(en)opening ten behoeve van het in- en uitchecken met de OV-Chipkaart. Alle overige Voertuigen (waaronder Buurtbussen) die voor de Concessie worden ingezet zijn voorzien van een werkende mobiele Kaartlezer (d.w.z. handhelds) of van een werkende vaste Kaartlezer ten behoeve van het in- en uitchecken met de OV-Chipkaart.

Artikel 4.2.4 Verkrijgbaarheid (distributienetwerk)

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de distributie van de OV-Chipkaarten en Reisproducten, en draagt alle hiermee gepaard gaande kosten en risico's.
2. De verantwoordelijkheid zoals genoemd in het vorige lid betekent dat de Concessiehouder er in ieder geval voor zorgt dat:
 - a. De huidige NS-automaten op de Stations Arkel, Beesd, Dordt Stadspolders, Gorinchem, Hardinxveld-Giessendam, Leerdam en Sliedrecht uiterlijk 1 januari 2019 voor eigen rekening en risico worden vervangen door de Concessiehouder. Tot aan het moment van vervanging is de Concessiehouder ervoor verantwoordelijk dat deze automaten voor de Reizigers beschikbaar zijn;
 - b. Uiterlijk vanaf 1 januari 2019 op alle Stations Kaartautomaten aanwezig en beschikbaar zijn voor Reizigers, waarmee Reizigers Saldo kunnen opladen, Proposities (landelijk en regionaal) kunnen ophalen en afwaarderen en een eenmalig te gebruiken Vervoerbewijs¹³ kunnen aanschaffen voor hun reis, zodat een Reiziger altijd over een geldig Vervoerbewijs kan beschikken en daarmee toegang kan krijgen tot alle treinstations in Nederland. Deze Kaartautomaten dienen in ieder geval te beschikken over de zogenaamde NAL (National Action List) applicatie. De Kaartautomaten hebben daarnaast een klantvriendelijk displaymenu (in ieder geval Nederlands- en Engelstalig) en werken minimaal 98% van de tijd. Reizigers moeten bij de Kaartautomaten in ieder geval kunnen betalen met Pin/Maestro;

¹³ Een eenmalig Vervoerbewijs uit de Kaartautomaat is een papieren of plastic kaartje (CT-kaart of anderszins) waarmee gereisd en in- en uitgecheckt kan worden voor een reis per Trein tussen alle treinstations in Nederland.

- c. Op alle servicepunten (zoals bedoeld in artikel 4.10.3) de mogelijkheid aanwezig is om een geldig Vervoerbewijs (bijvoorbeeld een anonieme OV-Chipkaart) te kopen voor personen die nog niet in het bezit zijn van een OV-Chipkaart;
 - d. Hetzelfde of een naar het oordeel van de Concessieverlener ten minste vergelijkbaar netwerk van Distributiepunten als het distributienetwerk dat op 1 december 2017 beschikbaar is (zie voor een indicatie van het distributienetwerk Bijlage B17.4);
 - e. Reizigers bij door de Concessiehouder en/of in opdracht van de Concessiehouder door Derden geëxploiteerde Distributiepunten anonieme OV-Chipkaarten, Saldo en Proposities kunnen kopen/opladen/ophalen en Baliehandelingen kunnen laten verrichten;
 - f. In een (door de Concessiehouder of in opdracht van de Concessiehouder door een Derde geëxploiteerd) Distributiepunt ten minste één Oplaad- en Ophaalautomaat aanwezig en voor Reizigers beschikbaar is;
 - g. Reizigers via de servicepunten en de klantenservice van de Concessiehouder (internet/telefoon) informatie over en een aanvraagformulier voor een Persoonlijke OV-Chipkaart kunnen opvragen. De Concessiehouder stuurt desgevraagd een aanvraagformulier naar het huisadres van Reizigers zonder dat hier voor Reizigers kosten aan zijn verbonden;
 - h. Reizigers de functie Automatisch Opladen Saldo op hun Persoonlijke OV-Chipkaart kunnen aanvragen, activeren en wijzigen;
 - i. Reizigers via de Webwinkel Saldo en Proposities kunnen aanschaffen, waaronder in ieder geval alle regionale Reisproducten en de landelijke Reisproducten die beschikbaar komen via de NAL-applicatie. Deze Reisproducten dienen verkocht te worden zonder (verkoop-)toeslag. Ook worden via de Webwinkel, al dan niet via een link naar de website van andere treinvervoerders, de voor die vervoerders specifieke landelijke Reisproducten aangeboden. De Webwinkel voldoet aan de functionaliteit die op dat moment gebruikelijk is voor Webwinkels. De in de Webwinkel bestelde abonnementen moeten kunnen worden opgehaald bij alle Kaartautomaten op alle Stations (uiterlijk vanaf 1 januari 2019) en bij de servicepunten.
3. De Concessieverlener kan (eventueel 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 aantoont 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.

Artikel 4.2.5 Andere betaalmethodes

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 4.2.1, heeft de Concessiehouder voor eigen rekening en risico de mogelijkheid om een betaalsysteem in te zetten dat geschikt is om Reizigers interoperabel te laten reizen op basis van ID-gebaseerde technologieën, waaronder begrepen EMV (standaard waarmee interoperabel contactloos betalen mogelijk is), Bar/QR-codes en een mobiele applicatie geïnstalleerd op een mobiele telefoon.
2. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat een betaalsysteem zoals bedoeld in artikel 4.2.1 en het vorige lid voldoet aan en aansluit op de besluiten die in de Coöperatie Openbaar

Vervoerbedrijven zijn en worden genomen om andere betaalmethodes (naast de OV-Chipkaart) te ondersteunen.

3. Ingeval de Concessieverlener na overleg met de Concessiehouder en het Reizigersoverleg bepaalt dat Reizigers vanaf enig moment gedurende de concessieduur met andere betaalmethodes naast de OV-Chipkaart voor het Openbaar Vervoer mogen betalen, faciliteert de Concessiehouder de betreffende betaalmethodes en biedt hij de bijbehorende dienstverlening.
4. Ingeval de Concessieverlener na overleg met de Concessiehouder en het Reizigersoverleg bepaalt dat een betaalmethode mag worden uitgefaseerd, zal de Concessieverlener hier een redelijke minimale uitfaseringstermijn voor stellen. Het is niet de intentie van de Concessieverlener om een lange uitfaseertermijn voor een (zeer) beperkt aantal Reizigers te hanteren, tenzij landelijk afspraken gemaakt worden voor een lange uitfaseertermijn.

4.3 Uitvoering

Artikel 4.3.1 Uitvoering algemeen

1. De Concessiehouder voert alle in de Dienstregeling vastgelegde Ritten nauwgezet, volledig, adequaat en conform de Dienstregeling uit.
2. De Concessiehouder realiseert de outputnormen die nader worden beschreven in artikel 7.3.1.

Artikel 4.3.2 Vervoerplicht

1. De Concessiehouder is verplicht alle op een Station aanwezige Reizigers, die willen en mogen reizen met de Trein te vervoeren met de eerstkomende Trein waarmee de Dienstregeling wordt uitgevoerd mits dit wettelijk is toegestaan.
2. De Concessiehouder is verplicht alle op een Halte aanwezige Reizigers, die willen en mogen reizen met een Lijn die volgens de Dienstregeling die Halte aandoet, te vervoeren met het eerstkomende Voertuig waarmee de Dienstregeling wordt uitgevoerd mits dit wettelijk is toegestaan (dan wel, indien een Versterkingsrit wordt aangeboden, een Voertuig dat direct achter het eerstkomende Voertuig aanrijdt).
3. De Concessiehouder dient de aangeboden vervoercapaciteit (d.w.z. het aantal zit- en staanplaatsen) zodanig af te stemmen op de redelijkerwijs te voorziene vraag naar Openbaar Vervoer dat hij voldoet aan het gestelde in de vorige twee leden en de in artikel 7.3.1 bepaalde outputnormen. Hieronder valt onder andere een voor de Concessiehouder redelijkerwijs te voorziene hogere Vervoervraag bij Evenementen. In alle andere omstandigheden spant de Concessiehouder zich maximaal in om onverwachte vervoerspieken zoveel mogelijk op te vangen en om alle Reizigers zoveel mogelijk van een door de Concessiehouder bediende Halte of Station met het eerste Voertuig van de door de Reiziger gewenste Lijn en bestemming mee te nemen.
4. De in het vorige lid geformuleerde eis geldt voor de concessiegrensoverschrijdende verbindingen alleen voor het Traject binnen het Concessiegebied.
5. Wanneer de voorzienbare vraag voor de treindienst tijdelijk zodanig groot is dat hieraan met inzet van de bestaande capaciteit niet kan worden voldaan is het de Concessiehouder toegestaan om tijdelijk extra capaciteit aan te bieden door middel van Bussen en/of extra Treinmaterieel (niet zijnde opgenomen in de Inschrijving). Voor dit extra Materieel mag

uitsluitend worden afgeweken van de in dit Programma van Eisen gestelde materieleisen na overleg met en voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener.

6. De Concessiehouder is verplicht de capaciteit van het bestaande Treinmaterieel uit te breiden wanneer (naar het oordeel van de Concessieverlener) sprake is van een zodanig omvangrijke structurele vervoergroei dat de Vervoervraag groter is dan de capaciteit van het bestaande Treinmaterieel en daarmee niet wordt voldaan aan de bepalingen in onder andere artikel 7.3.1. Het in te zetten extra Treinmaterieel dient ten minste aan de bepalingen in het Programma van Eisen te voldoen. In de periode tussen bestelling en indienststelling van dit extra Treinmaterieel is het vorige lid van overeenkomstige toepassing. De duur van deze periode bedraagt maximaal 30 maanden.

Artikel 4.3.3 Rituitval

1. Een Rit wordt aangemerkt als uitgevallen Rit indien deze niet of niet volledig is uitgevoerd ongeacht de reden van uitval (waaronder ook een Rit die is uitgevallen als gevolg van een technisch defect, een werkonderbreking of een lokale, regionale of landelijke staking).
2. Het risico van rituitval is volledig 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.
3. De registratie van ProRail (voor de treindienst) en de voertuiglogbestanden (volgend uit het rittenregistratiesysteem) van de Concessiehouder (voor de busdienst) dienen als basis voor de (technische) uitvalregistratie van de Concessiehouder. Tevens dient de Concessiehouder te beschikken over een incidentmanagementsysteem en koppelt hij deze aan de gegevens uit de registratie van ProRail en zijn voertuiglogbestanden.

Artikel 4.3.4 Aansluitingen

1. De Concessiehouder spant zich blijvend maximaal in om alle in de Dienstregeling vastgelegde Aansluitgaranties te realiseren.
2. In afwijking van de in artikel 7.3.1 bepaalde outputnormen betreffende punctualiteit 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 drie 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. Een dergelijke Rit hoeft dus niet te worden meegenomen in de berekeningen om te bepalen of de in artikel 7.3.1 bepaalde outputnormen worden gehaald.
3. De Concessiehouder ziet erop toe dat, indien een Aansluiting niet gehaald wordt of dreigt te worden, het Personeel de Reizigers proactief en onverwijld informeert.
4. Indien de laatste Aansluiting niet wordt gehaald (bijvoorbeeld door vertraging of het uitvallen van de laatste Rit), zorgt de Concessiehouder ervoor dat de gedupeerde Reiziger naar zijn/haar eindbestemming (tot de deur) wordt gebracht, dan wel naar een Knooppunt of station indien de gedupeerde Reiziger zijn/haar eindbestemming tijdig kan bereiken via het betreffende Knooppunt of station.
5. In afwijking van het vorige lid is het de Concessiehouder toegestaan om de gedupeerde Reiziger als alternatief een voldoende verzorgde hotelovernachting (inclusief gratis vervoer naar en van het hotel) aan te bieden, indien de eindbestemming van de Reiziger zich meer dan 50 kilometer buiten het Concessiegebied bevindt.

Artikel 4.3.5 Hoogfrequente Lijnen

In afwijking van de in artikel 7.3.1 bepaalde outputnormen betreffende punctualiteit (de betreffende Lijnen tellen dan niet mee bij de berekening van de in artikel 7.3.1 bepaalde outputnormen) draagt de Concessiehouder ten behoeve van een goede regelmaat bij hoogfrequente Lijnen (Lijnen met acht of meer Ritten per uur) zorg voor het volgende. Per richting dient tijdens de uitvoering van de Dienstregeling de tijd tussen twee opeenvolgende Ritten van een Lijn of van een bundel van Lijnen (d.w.z. twee of meer Lijnen die met elkaar in een evenredig over het uur verdeeld patroon rijden tussen twee Knooppunten en die op dezelfde tussenliggende Haltes halteren) vanaf het Beginpunt, Knooppunt en Haltes waar een Aansluiting wordt geboden:

- a. Bij een frequentie van 8 Ritten per uur tussen de 6,5 en 8,5 minuten te bedragen;
- b. Bij een frequentie van 10 Ritten per uur tussen de 5 en 7 minuten te bedragen;
- c. Bij een frequentie van 12 Ritten per uur tussen de 4 en 6 minuten te bedragen;
- d. Bij een frequentie van 14 Ritten per uur tussen de 3 en 5 minuten te bedragen;
- e. Bij een frequentie van 16 Ritten per uur of hoger tussen de 2 en 4 minuten te bedragen.

Artikel 4.3.6 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 (bijvoorbeeld ijzel en/of hevige sneeuwval), een plotselinge aanwijzing van ProRail of bevoegd gezag, een catastrofe of een andere Calamiteit of ernstig Incident buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder (bijvoorbeeld een ongeval met als gevolg een ongebruikelijke file).
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. De kosten voor dergelijke maatregelen zijn voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder.
3. Indien er naar het oordeel van de Concessieverlener sprake is van extreme weeromstandigheden, gelden de eisen van artikelen 4.3.1 tot en met 4.3.3 niet. Betreffende Ritten hoeven ook niet te worden meegenomen in de berekeningen van de outputscores (zie paragraaf 7.3).
4. De Concessiehouder doet zo spoedig mogelijk een eerste melding en in elk geval binnen 2 Werkdagen nadat de betreffende overmachtsituatie zich voordeed een verslag aan de Concessieverlener toekomen dat 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, niet afgekondigde stakingen en/of werkonderbrekingen vallen 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, of anderszins een tekort aan capaciteit van Personeel en/of Materieel.

Artikel 4.3.7 (Weg- en spoor)werkzaamheden

1. In het geval van (weg)werkzaamheden dient de Concessiehouder de Dienstregeling te blijven uitvoeren. Als door een omleiding van een Lijn Haltes niet meer door die Lijn worden aangedaan, dienen deze door de Concessiehouder, als de Concessieverlener daartoe opdracht geeft, alsnog bediend te worden, bijvoorbeeld door het inzetten van pendelbussen.
2. De (praktische en financiële) gevolgen - waaronder in ieder geval begrepen de kosten voor andere maatregelen ten behoeve van de uitvoering van de Dienstregeling (zoals langere rijtijden en het laten vervallen van Haltes) - van
 - a. Voorziene en onvoorziene (weg- en/of spoor)werkzaamheden;
 - b. Tijdelijke of definitieve infrastructurele wijzigingen; en
 - c. (Tijdelijke wijzigingen als gevolg van) Evenementen, Incidenten en/of Calamiteiten; komen (met uitzondering van het gestelde in het volgende lid) geheel voor rekening en risico van de Concessiehouder indien de verantwoordelijke Wegbeheerder of de directe veroorzaker van de hinder deelnemer is van het wegbeheerdersconvenant (zie Bijlage B17.2) en het ter zake heeft nageleefd.
3. Indien een wijziging en/of een omstandigheid zoals bedoeld in het vorige lid voor de busdienst leidt tot een toename van het aantal Gewogen Dienstregelinguren (bijvoorbeeld door omrijden of een tijdelijke pendeldienst) en dit tot een kostenverhoging leidt van meer dan € 5.000 (berekend door het extra aantal Gewogen Dienstregelinguren te vermenigvuldigen met het meerwerkstarief zoals beschreven in de Concessiebeschikking), vergoedt de Concessieverlener, na voor het meerwerkvoorstel toestemming te hebben verleend, per omstandigheid het bedrag boven de € 5.000 als Meerwerk¹⁴.
4. Indien naar het oordeel van de Concessiehouder de verantwoordelijke Wegbeheerder of de directe veroorzaker van de hinder het wegbeheerdersconvenant ter zake niet heeft nageleefd is het de Concessiehouder toegestaan om te trachten om financiële schade (berekend conform het meerwerkstarief zoals beschreven in de Concessiebeschikking) boven de € 5.000 (dit bedrag wordt niet geïndexeerd) te verhalen op de verantwoordelijke Wegbeheerder of de directe veroorzaker van de hinder¹⁵.
5. Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder dat hij steeds op de hoogte is van, en rekening houdt (ook in zijn Inschrijving) met, (grootschalige) infrastructurele tijdelijke of definitieve wijzigingen, tijdelijke wijzigingen als gevolg van Evenementen en weg- en

¹⁴ Er worden bijvoorbeeld 200 extra Gewogen Dienstregelinguren gereden en het meerwerkstarief bedraagt bijvoorbeeld € 50,- per uur. Het totaalbedrag is € 10.000. Van dit bedrag wordt € 5.000 door de Concessieverlener als Meerwerk vergoed.

¹⁵ Dit geldt indien de extra rijtijd meer is dan 4 minuten is en/of een eventuele omleiding langer dan een dag duurt.

spoorwerkzaamheden. Hieronder vallen in ieder geval de wijzigingen zoals benoemd in Bijlage B11.

Artikel 4.3.8 Vergoedingsregeling

1. De Concessiehouder hanteert een vergoedingsregeling. De vergoedingsregeling compenseert Reizigers ten minste:
 - a. Voor de helft van de ritprijs indien de uitvoeringskwaliteit van de Concessiehouder tekortschiet en een Reiziger als gevolg daarvan meer dan 30 minuten vertraging oploopt;
 - b. Maximaal zes keer per Kalenderjaar volledig voor het teveel betaalde bedrag indien een Reiziger vergeten is uit te checken met de OV-Chipkaart.
2. De Concessiehouder stelt Reizigers door middel van een gebruikersvriendelijke procedure, ten minste met een online restitutief formulier en een telefonisch of schriftelijk te bestellen formulier, in de gelegenheid een beroep te doen op de vergoedingsregeling.

Artikel 4.3.9 Communicatie met de Centrale Verkeersleiding, ProRail, Mobiliteitsplatform, exploitant(en) van CVV en onderling

1. De Concessiehouder beschikt over een Centrale Verkeersleiding die over voldoende lokale kennis beschikt om de dienstuitvoering in geval van verstoringen van de dienstuitvoering, Incidenten en Calamiteiten in goede banen te kunnen leiden.
2. De Concessiehouder komt met ProRail overeen hoe het uitwisselen van informatie en de daarbij te hanteren systemen plaatsvindt. De Concessiehouder schaft de benodigde hardware voor het gebruik van deze systemen aan (in de huidige situatie dient de Machinist een GSMR-verbinding te hebben om te kunnen communiceren met de treindienstleider van ProRail). De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beheer van deze systemen.
3. Alle in te zetten Bussen en Auto's zijn voorzien van functionerende communicatiemiddelen waarmee rechtstreeks, onopvallend en per direct contact mogelijk is tussen Rijdend Personeel en de in lid 1 genoemde Centrale Verkeersleiding.
4. Alle in te zetten Bussen en Auto's zijn voorzien van goed functionerende kort verkeer communicatiemiddelen voor, indien noodzakelijk, rechtstreekse mondelinge communicatie tussen chauffeurs onderling die op verschillende Lijnen rijden die binnen de Concessie vallen (zonder tussenkomst van de Centrale Verkeersleiding), bijvoorbeeld in geval van vertragingen en overstappers.
5. Het vorige lid is tevens van toepassing op het mogelijk maken van rechtstreekse mondelinge communicatie met chauffeurs van houders van aangrenzende concessies voor zover de technische voorziening in de bussen van aangrenzende concessiehouders dit toelaat.
6. De Concessiehouder spant zich maximaal in om ook met de exploitant(en) van het Mobiliteitsplatform en in het Concessiegebied aanwezige systemen voor CVV (zie ook lid 1j van artikel 2.1.1) afspraken te maken over onderlinge communicatie inzake overstappen, waaronder de wijze waarop een chauffeur in geval van een vertraging de chauffeur van een aansluitende kleinschalige openbaar vervoer kan informeren.

4.4 Personeel

Artikel 4.4.1 Dienstverlening

1. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel betrokken, verzorgd, herkenbaar en klantvriendelijk is, goed Nederlands spreekt en dienstverlenend optreedt.
2. 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.
3. 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/of Calamiteiten. Dit houdt in ieder geval in dat het Personeel bij een nog niet gemeld Incident en/of Calamiteit direct contact opneemt (al dan niet via de Centrale Verkeersleiding) met bevoegd gezag en eventuele andere belanghebbenden (bijvoorbeeld de Wegbeheerder of ProRail).
4. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel is geïnstrueerd inzake de omgang met Reizigers met een Functiebeperking, waarbij de Concessiehouder er in ieder geval zorg voor draagt dat chauffeurs of andere medewerker(s) van de Concessiehouder, indien een Reiziger hierom verzoekt, de Reiziger met een Functiebeperking helpen bij het betreden en verlaten van het Materieel.
5. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel is geïnstrueerd inzake de toelating en het zo nodig vastzetten van (elektrische) rolstoelen en andere hulpmiddelen in het Materieel.
6. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel in ieder geval voldoende kennis heeft van het lijnennet, de Dienstregeling en eventuele omleidingen om routes zelfstandig te kunnen rijden en op voor Reizigers belangrijke overstappunten aan te kunnen geven welke (aansluitende) Bus/Auto welke bestemming heeft, en in staat is om vragen over verkrijgbaarheid van kaartsoorten, tarieven en serviceverlening adequaat te beantwoorden.
7. De Concessiehouder ziet erop toe dat het Personeel zorg draagt voor de correcte instelling van de apparatuur in het Materieel.
8. De Concessiehouder dient te beschikken over een door zijn ondernemingsraad goedgekeurde klokkenluidersregeling voor zijn Personeel voor situaties waarbij bij een medewerker het vermoeden bestaat dat sprake is van een ernstige misstand. De klokkenluidersregeling stelt de betreffende medewerker in staat om hier melding van te maken bij een daarvoor speciaal door de Concessiehouder intern benoemde vertrouwenspersoon, en omvat een beschrijving van de wijze waarop de melding intern wordt afgewikkeld. Dit voor zover het vermoeden gebaseerd is op redelijke gronden, die voortvloeien uit de kennis die de medewerker in zijn dienstbetrekking bij de Concessiehouder heeft opgedaan of die voortvloeien uit de kennis die de medewerker heeft gekregen door zijn werkzaamheden bij de Concessiehouder, en waarbij het maatschappelijk belang in het geding is bij in ieder geval:
 - a. De (dreigende) schending van een wettelijk voorschrift;
 - b. Een (dreigend) gevaar voor de volksgezondheid;
 - c. Een (dreigend) gevaar voor de veiligheid van personen;
 - d. Een (dreigend) gevaar voor de aantasting van het milieu;
 - e. Een (dreigend) gevaar voor het goed functioneren van een openbare dienst of een onderneming als gevolg van een onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten.

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):
 - f. Getraind zijn in 'Het Nieuwe Rijden' (zie <http://www.hetnieuwerijden.nl>) en in verkeersveilig rijden;
 - g. Getraind zijn in het omgaan met agressie en het beheersen van en kunnen optreden, door Reizigers en/of zichzelf in veiligheid te brengen, tijdens risicovolle situaties die in de functie van een chauffeur kunnen ontstaan;
 - h. Getraind zijn in klant- en servicegericht werken voor onder andere het omgaan met de gevolgen van migratie van doelgroepenvervoer naar het Openbaar Vervoer, waaronder het omgaan met Reizigers met een Functiebeperking;
 - i. Beschikken over een geldig EHBO-diploma of een training voor levensreddend handelen met goed gevolg hebben afgelegd.
2. In aanvulling op het vorige lid draagt de Concessiehouder zorg voor de (herhalings)training, (herhalings)opleiding en begeleiding van het Personeel, zodanig dat het Personeel in staat is en blijft om zijn taken naar behoren in te vullen.
3. Treinstewards dienen zo snel als mogelijk te beschikken over de buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA)-status.

4.5 Materieel

Artikel 4.5.1 Algemeen voor Treinen, Bussen en Auto's

1. 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:

Type Materieel	Reguliere maximale leeftijd	Nulemissie maximale leeftijd	Minimale lengte	Maximale lengte
Treinstellen	30 Jaar	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Gelede Bussen	11 Jaar	15 Jaar	15 meter	n.v.t.
R-net en HOV Bussen	11 Jaar	15 Jaar	12,8 meter	n.v.t.
R-net en HOV Semi-Touringcar Bussen	11 Jaar	15 Jaar	12,3 meter	n.v.t.
Bussen	11 Jaar ¹⁶	15 Jaar	9,6 meter	n.v.t.
Kleinere Bussen	11 Jaar	15 Jaar	7,4 meter	9,6 meter
Kleinste Bussen	11 Jaar	12,5 Jaar	7,0 meter	8,1 meter
Auto's, waaronder Buurtbussen	8,5 Jaar	10 Jaar	n.v.t.	n.v.t.

Daarbij is de eerste afgifte van het kentekenbewijs deel 1 in geval van een in Nederland nieuw afgegeven kenteken maatgevend. Indien het Voertuig voorheen in het buitenland eerder is toegelaten, is de eerste toelating van toepassing.

¹⁶ Met uitzondering van hybride Bussen waarvoor een maximale leeftijd van 12 Jaar geldt.

2. Alle in te zetten Treinen en Bussen zijn voorzien van een functionerend en registratief digitaal bewakingssysteem en een voor Reizigers goed leesbare tekst, waarmee wordt aangegeven dat de chauffeur geen toegang heeft tot de videobeelden.
3. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat camera's in de Treinen, Bussen en eventueel Auto's (inclusief Buurtbussen en eventuele Voertuigen van Onderaannemers) zodanig geplaatst zijn dat ze alle zit- en staanplaatsen waarnemen en dat de opnames van voldoende kwaliteit zijn om zo nodig door de politie voor opsporing te kunnen worden gebruikt. De camera's dienen tijdens de dienstuitvoering te allen tijde te zijn ingeschakeld en opnames te maken.
4. De Concessiehouder draagt er in aanvulling op het gestelde in lid 3 zorg voor dat één of meerdere camera's in de Treinen zodanig geplaatst zijn dat ze met voldoende kwaliteit waar kunnen nemen of er bij een aanrijding al dan niet sprake is van een aanrijding met een persoon.
5. De Concessiehouder beschikt over een protocol voor het opslaan en beheren van videobeelden die door camera's als bedoeld in leden 3 en 4 zijn gemaakt. Het protocol is dusdanig opgesteld dat het gebruik voor opsporingsdoeleinden (lid 3) en controledoeleinden (lid 4) optimaal faciliteert (met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving).
6. Voor al het in te zetten Materieel voor het vervoer dat onder de Concessie valt, worden gereden dienstregelingkilometers en hiervoor ingezette Dienstregelingen vastgelegd.
7. Alle in te zetten Bussen en Auto's (eventueel met uitzondering van Bussen die uitsluitend voor Vervangend Vervoer en Versterkingsritten worden ingezet) zijn voorzien van een functionerend IVS. Indien de Concessieverlener dit wenselijk acht, kan hij gedurende de gehele concessieduur toezicht houden op en inzage krijgen in de werking van het IVS, inclusief het voertuigvolgsysteem bij de Concessiehouder.
8. De rijtuigbakken van alle Treinen staan steeds in dezelfde richting, zodat de instapdeuren voor Reizigers met een fiets zich altijd op ongeveer dezelfde plek op het perron bevinden.

Artikel 4.5.2 Eigendom, beheer en nieuw Materieel tijdens de Concessie

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de aanschaf/lease, het stallen en het in goede staat houden van voldoende Materieel, en houdt daarbij een voldoende technische reserve aan, zodat de Dienstregeling met de in dit Programma van Eisen vereiste kwaliteit kan worden uitgevoerd.
2. Het door de Concessiehouder ten behoeve van de exploitatie van de Concessie in te zetten Treinmaterieel dient voorzien te zijn van een treinbeveiligingssysteem dat compatibel is met de Infrastructuur. Volgens de planning van het programma ERTMS van ProRail, de NS en het Ministerie van Infrastructuur en Milieu zal ERTMS binnen de concessieduur worden geïmplementeerd op (delen van) de Infrastructuur waar de MLL gebruik van maakt. Ten behoeve van het geschikt maken van het Treinmaterieel voor ERTMS is het Ministerie voornemens aan de Concessieverlener een subsidie beschikbaar te stellen ter compensatie van de kosten die daarmee gemoeid zijn. Indien deze subsidie inderdaad voor de Concessieverlener beschikbaar komt, zal de Concessieverlener deze subsidie op haar beurt - als eenmalige subsidie - geheel beschikbaar stellen aan de Concessiehouder. Verder is de Concessiehouder verantwoordelijk voor de inbouw van de ERTMS-apparatuur en draagt hij alle hiermee gepaard gaande kosten en risico's. Voor de aanschaf van de ERTMS-apparatuur is het Ministerie voornemens een centrale inkoop Samenwerkingsstrategie te

ontwikkelen waaraan de Concessiehouder deel dient te nemen. De Concessiehouder kan op generlei wijze recht ontlenen aan de eventuele omstandigheid dat gedurende de concessieduur ERTMS toch niet wordt geïmplementeerd.

3. Indien de Concessiehouder extra Treinstellen aanschaft, dienen deze elektrisch te zijn, over een rolstoeltoegankelijk toilet te beschikken en - naar het oordeel van de Concessieverlener - ten minste van hetzelfde kwaliteitsniveau en toegankelijkheidsniveau te zijn als het huidige Treinmaterieel dat wordt overgenomen door de Concessiehouder. Walvoorzieningen voor fecaliënafoer toilet dienen conform de wet- en regelgeving en de procedures van ProRail aangebracht te worden. De aanleg is voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder. De Concessiehouder dient rekening te houden met een doorlooptijd van minimaal 2 Jaar voor de aanleg van de benodigde voorzieningen.
4. Indien de Concessiehouder Treinstellen reviseert, dienen de gereviseerde Treinstellen - naar het oordeel van de Concessieverlener - ten minste van hetzelfde kwaliteitsniveau en toegankelijkheidsniveau te zijn als het huidige Treinmaterieel.
5. Een nieuw type Voertuig of eventueel nieuwe of extra Treinstellen mogen pas worden ingezet nadat:
 - a. Het Reizigersoverleg in de gelegenheid is gesteld hierover advies uit te brengen;
 - b. De Concessiehouder heeft aangegeven hoe hij omgaat met het advies van het Reizigersoverleg en een gedegen onderbouwing heeft gegeven wanneer hij van (delen van) het advies afwijkt;
 - c. Ten genoegen van de Concessieverlener is gebleken dat het nieuwe, gereviseerde of extra Materieel voldoet aan alle wettelijke eisen (zie ook lid 2 van artikel 4.5.10) en overige eisen die op grond van het Programma van Eisen hieraan worden gesteld, alsook aan de specificaties opgenomen in de Inschrijving van de Concessiehouder.De Concessiehouder is, voor eigen rekening en risico, verantwoordelijk voor bovengenoemde.

Artikel 4.5.3 Reiscomfort en faciliteiten

1. De Treinen, Bussen en Auto's zijn op ieder willekeurig moment gedurende de concessieduur voorzien van comfortabele stoelen met duurzame en antistatische stoelbekleding.
2. De Bussen en Auto's zijn voorzien van voldoende been- en bagageruimte in de zin dat de Steek van in dezelfde rijrichting geplaatste stoelen ten minste 68 centimeter bedraagt. Indien gebruik gemaakt wordt van dos-a-dos opstellingen, dient de afstand tussen de rugleuningen minimaal 105 centimeter te bedragen. In afwijking van het bepaalde in de vorige volzin bedraagt de Steek in HOV Bussen en R-net Bussen bij ten minste 80 procent van de zitplaatsen ten minste 72 centimeter.
3. Alle Treinen en Bussen (waaronder de hybride Bussen die de nieuwe Concessiehouder over dient te nemen (zie artikel 5.1.1)) dienen te beschikken over goed functionerend draadloos internet (WiFi), waarvan Reizigers gratis gebruik mogen maken, met voldoende capaciteit en datasnelheid voor regulier gebruik.
4. De Concessiehouder dient Reizigers toe te staan buiten de Spits gratis een fiets mee te nemen in het Treinmaterieel (er mag eventueel een maximum van twaalf fietsen worden gehanteerd). De Concessiehouder dient het Reizigers toe te staan om ook tijdens de Spits een fiets mee te nemen. Voor het meenemen van een fiets tijdens de Spits is de Concessiehouder gerechtigd om (na goedkeuring door de Concessieverlener) aan de

Reiziger hiervoor een marktconforme vergoeding te vragen die in lijn is met het op dat moment geldende provinciaal tarievenkader.

5. Rolstoelgebruikers dienen voor wat betreft het gebruik van een rolstoelplek altijd voorrang te krijgen boven het vervoer van kinderwagens en fietsen in het Treinmaterieel.
6. Alle in te zetten Materieel beschikt over een goed functionerend Klimaatbeheerssysteem, dat voorziet in verwarming, ventilatie en koeling (Bussen en Buurtbussen beschikken over airconditioning en Kleinere Bussen minimaal over topkoeling (zie artikel 4.5.8 voor overige eisen voor Kleinere Bussen). Ten behoeve van de Reizigers en chauffeur mag gebruik worden gemaakt van een aanvullend verwarmingssysteem (standkachel). Indien het Voertuig een Nulemissievoertuig is, mag de standkachel alleen worden gebruikt als het meer dan 5 graden vriest.
7. Het gestelde in het vorige lid is niet van toepassing voor Bussen die uitsluitend voor Vervangend Vervoer en Versterkings- en/of Verdichtingsritten worden ingezet.

Artikel 4.5.4 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 rolstoelplaats voor één rolstoelgebruiker waar de rolstoel veilig kan worden vastgezet. Indien niet in gebruik door een rolstoel dient de ruimte minimaal plaats te bieden aan twee uitgeklapte buggy's;
 - 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 oprijplaat die betreding van de Bus met een rolstoel mogelijk maakt, die in voorkomende gevallen wordt bediend door de bestuurder van de Bus, de Reiziger met een mobiliteitsbeperking of 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. In afwijking van het gestelde in het vorige lid bij onderdelen a, b, c, d en f, is op Scholierenlijnen, Versterkingsritten, alsmede op R-net of HOV lijnen van en naar Knooppunt Utrecht Centraal Station de inzet van enkeldeks Semi-Touringcar Bussen met een hoge vloer toegestaan, waarbij de rolstoelplek bereikbaar is met behulp van een rolstoellift. Halteringen met Semi-Touringcar Bussen op Halte Beatrixziekenhuis tellen niet mee in het behalen van de dekkingseis voor de Kern Gorinchem.
3. De Concessiehouder geeft een zitplaatsgarantie voor reizen met een Semi-Touringcar Bus.

4. Alle 8-persoonsbussen zijn voorzien van een lage instap en bij voorkeur van brede openschuivende deuren aan de zijkant (anders brede deuren aan de achterkant), waardoor de Voertuigen geschikt zijn 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.
5. In alle in te zetten Bussen en 8-persoonsbussen is vanaf alle zit- en staanplaatsen een stopknop binnen handbereik (eventueel met uitzondering van 8-persoonsbussen die worden ingezet voor Deur-Halte Vervoer). Stopknoppen dienen te zijn voorzien van brailleaanduidingen. Wanneer een stopknop wordt ingedrukt, wordt in de Bus een visueel en geluidsignaal afgegeven.
6. De Concessiehouder is, voor eigen rekening en risico, verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving op het gebied van toegankelijkheid. Eventueel tijdens de concessieduur in te zetten Nieuwe Voertuigen dienen te voldoen aan de laatste inzichten op het gebied van toegankelijkheid en voorzieningen.
7. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de chauffeur de Bus zo dicht mogelijk halteert langs de perronrand/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 (eventueel met behulp van een oprijplaat en met hulp van anderen) de Bus in en uit kan.
8. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat 8-persoonsbussen kunnen halteren bij zowel verhoogde als niet aangepaste Haltes.
9. Rolstoelgebruikers die niet in aanmerking komen voor een OV-begeleiderskaart dienen eenvoudig en zelf (zonder actieve hulp van derden) gebruik te kunnen maken van het Openbaar Vervoer. Dit laat onverlet dat indien een Reiziger hierom verzoekt, de Reiziger in een rolstoel door de chauffeur wordt geholpen bij het betreden, vastzetten en/of verlaten van het Materieel (zie ook lid 4 van artikel 4.4.1).
10. Elektrische rolstoelen die soortgelijke afmetingen hebben als een gangbare rolstoel en kunnen worden vastgezet, dienen te worden toegelaten. De Concessiehouder dient daarnaast mee te werken aan de toelating van (elektrische) rolstoelen in het Materieel die nog niet voldoen aan het gestelde in de vorige volzin

Artikel 4.5.5 Informatievoorzieningen

1. Alle in te zetten Bussen en Auto's zijn voorzien van een op een afstand van ten minste 30 meter op ieder tijdstip goed leesbare (ook in het donker als een Voertuig dan wordt ingezet) actuele lijn- en bestemmingsaanduiding aan zowel de voor- als de rechterzijde van de Bus en Auto.
2. De achterzijde van de in te zetten Bussen en Auto's, waaronder Buurtbussen, is voorzien van een op een afstand van ten minste 30 meter op ieder tijdstip goed leesbare actuele lijnaanduiding.
3. Elke rijtuigbak en elke Bus beschikt over een functionerend systeem van automatische stationsafroep/halteafroep met regelbaar volume, zodat de naam van het/de eerstvolgende Station/Halte en de belangrijkste overstapmogelijkheden (indien van toepassing) goed verstaanbaar zijn. Het systeem mag gedurende de exploitatietijd van een Trein of Bus niet worden uitgezet.

4. Elke rijtuigbak beschikt ten minste over een - vanaf ten minste de helft van alle zit- en staanplaatsen leesbaar - functionerend Display (en indien nodig: meerdere Displays, zie artikel 4.7.6 voor de weer te geven reisinformatie).
5. Elke (Gelede) Bus beschikt over ten minste twee functionerende Displays (één in de voorste helft en één in de achterste helft van de Bus).

Artikel 4.5.6 Uitstraling en reinheid

1. Al het in te zetten Materieel, waaronder Buurtbussen, is goed als Openbaar Vervoer herkenbaar en in één uniforme kleurstelling uitgevoerd, eventueel met uitzondering van Materieel dat wordt ingezet ten behoeve van HOV, R-net, Vervangend Vervoer, Versterkingsritten, scholierenritten en Deur-Halte Vervoer.
2. Zowel het exterieur als het interieur van de Treinen en R-net Bussen dienen in R-nethuisstijl te worden uitgevoerd conform de R-net productformule.
3. In het geval de Concessieverlener een eigen (HOV) huisstijl en/of een eigen branding ontwikkelt, dient de Concessiehouder zowel het exterieur als het interieur van de (HOV) Bussen en eventueel Auto's in deze huisstijl en/of de branding uit te voeren. De Concessieverlener kan - zonder daartoe verplicht te zijn - naast de Exploitatiebijdrage hiervoor een aanvullende bijdrage verstrekken.
4. Als een R-net of HOV Bus uitvalt door een technisch defect is het de Concessiehouder toegestaan om als tijdelijke vervanging een Bus in te zetten die niet is uitgevoerd in R-net of (HOV) huisstijl.
5. De stoelzittingen van de hybride Bussen dienen vóór 31 maart 2019 te worden vernieuwd.
6. De huisstijl van hybride en Nulemissievoertuigen dient het hybride of nulemissiekarakter van de Voertuigen te benadrukken, waarbij de uitstraling van de Voertuigen past bij de uitstraling van de andere Voertuigen.
7. Het is de Concessiehouder wel toegestaan Uitingen van Reclame, al dan niet van Derden, aan de binnen- en/of buitenzijde van het Materieel aan te brengen, mits deze onbetamelijk, niet aanstootgevend en niet religieus zijn. De Concessieverlener zal hierop toezien. Als de Concessieverlener oordeelt dat Uitingen van Reclame de regels van het betamelijke overschrijden, aanstootgevend en/of religieus van aard zijn, dan verwijdt de Concessiehouder de Uitingen van Reclame onverwijld en voor eigen rekening. Het is de Concessiehouder niet toegestaan om Uitingen van Reclame (d.w.z. auditieve reclame) of muziek ten gehore te brengen. De Concessiehouder mag uitsluitend na schriftelijke toestemming van de Concessieverlener Uitingen (van Reclame) aanbrengen op de zijramen, mits deze van binnenuit doorzichtig zijn.
8. In afwijking van het gestelde in het vorige lid is het voor R-net Bussen alleen toegestaan om Uitingen van Reclame aan de achterzijde van de Bus aan te brengen. Indien de Concessieverlener een eigen (HOV) huisstijl zoals bedoeld in lid 3 ontwikkelt, kunnen beperkingen gesteld worden aan de Uitingen van Reclame voor (HOV) Bussen (bijvoorbeeld door alleen Uitingen van Reclame aan de achterzijde van de Bus toe te staan).
9. De Concessiehouder mag uitsluitend Uitingen van Reclame op Displays tonen na overleg en voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener. De Concessieverlener kan aan zijn toestemming voorwaarden verbinden.
10. 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 al het eigen als het door Derden in te zetten Materieel aan te brengen met een nader door de Concessieverlener te bepalen logo en/of tekst. De Concessiehouder honoreert een dergelijk verzoek minimaal één keer onvoorwaardelijk, waarbij de te maken kosten van het aanbrengen voor rekening van de Concessiehouder zijn (de te maken kosten voor de ontwikkeling en het produceren van de stickers zijn voor rekening van de Concessieverlener).

11. De achterzijde van Bussen en Auto's (eventueel met uitzondering van Auto's die worden ingezet voor Deur-Halte Vervoer) is voorzien van de telefoonnummers en internetsites van het landelijke reisinformatiesysteem. De letters en cijfers moeten ten minste 10 centimeter hoog zijn.
12. Het Materieel ziet er zowel aan de binnenzijde als aan de buitenzijde verzorgd, schoon, graffiti-vrij en schadevrij uit. Het voor de Concessie in te zetten Materieel dient hiertoe iedere dag ten minste voor het begin van de dienst aan de binnenzijde te worden gereinigd.
13. Het voor de Concessie in te zetten Materieel (waaronder Buurtbussen) dient aan de buitenzijde ten minste eens per week te worden gereinigd tijdens de maanden oktober tot en met maart en ten minste eens per twee weken tijdens de maanden april tot en met september.
14. Graffiti dient zo spoedig mogelijk te worden verwijderd, doch uiterlijk binnen een week na constatering. Indien er sprake is van racistische en/of haatzaaiende uitingen, mag het Materieel niet meer worden ingezet totdat de betreffende uiting(en) zijn verwijderd.

Artikel 4.5.7 Veiligheidsmanagementsysteem voor de inzet van brandstofcellbussen

1. De Concessiehouder dient over een veiligheidsmanagementsysteem (VMS) te beschikken als hij brandstofcellbussen in wil zetten.
2. Het VMS bestaat uit een veiligheidsplan, waarin de Concessiehouder aangeeft welke preventieve maatregelen hij neemt ten behoeve van de fysieke veiligheid (in ieder geval omvat dit veiligheidsbeleid, gevaaridentificatie en veiligheidstraining en -promotie) en hoe hij melding en registratie van voorvallen (d.w.z. Incidenten, Calamiteiten en/of doelbewuste acties) organiseert. Tevens dient de Concessiehouder mitigerende maatregelen aan te geven die de Concessiehouder zal nemen in geval van dergelijke voorvallen. Ook legt de Concessiehouder in het veiligheidsplan afspraken vast met Wegbeheerders, politie, brandweer en andere vervoerders die in het Concessiegebied actief zijn.
3. Het veiligheidsplan is gebaseerd op een risicoanalyse van het gebied waar de Voertuigen worden ingezet. Daarbij speelt de waterstofaandrijftechniek een belangrijke rol.
4. De Concessiehouder actualiseert het veiligheidsplan jaarlijks en legt het veiligheidsplan ter toetsing voor aan de Concessieverlener. Actualisatie vindt plaats op basis van onder andere ervaringen, uitkomsten van oefeningen en toetsing van uitgevoerde mitigerende maatregelen.

Artikel 4.5.8 Kleinere Bussen

Indien de Concessiehouder 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 minimaal 7,4 meter en maximaal 9,6 meter te bedragen. Tevens dienen Kleinere Bussen naast alle overige eisen aan Bussen, waaronder toegankelijkheid, te beschikken over ten minste:

- a. Eén deur met een lage instap/uitstap, waardoor de Voertuigen toegankelijk zijn voor rolstoelen. De deur is bij voorkeur een tweebledsdeur;
- b. 30 zit- en/of staanplaatsen, waarbij zoveel mogelijk zitplaatsen gerealiseerd worden;
- c. 14 zitplaatsen, waarvan ten minste:
 - 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;
- d. Een ruimte voor minimaal één rolstoelplaats voor één rolstoelgebruiker.

Artikel 4.5.9 Kleinste Bussen

1. De Concessiehouder dient in de historische binnenstad van Dordrecht (dit geldt voor lijn 10 in de huidige concessie; de 3 elektrische Bussen die worden ingezet door de huidige concessiehouder voldoen aan onderstaande eisen) gebruik te maken van Kleinste Bussen.
2. Kleinste Bussen, niet zijnde Kleinere Bussen of Auto's, dienen een lengte van minimaal 7,0 meter en maximaal 8,1 meter te hebben. Tevens dienen Kleinste Bussen naast alle overige eisen aan Bussen, waaronder toegankelijkheid, te beschikken over ten minste:
 - a. Eén deuropening met rolstoeloprijplaat, waardoor de Voertuigen toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers;
 - b. 20 zit en/of staanplaatsen, waarbij zoveel mogelijk zitplaatsen gerealiseerd worden;
 - c. 12 zitplaatsen, waarvan ten minste 2 zitplaatsen vanaf de instapdeur zonder podest of opstap bereikbaar zijn;
 - d. Een ruimte voor minimaal één rolstoelplaats voor één rolstoelgebruiker. Op de plek van de rolstoelplaats dienen, indien de rolstoelplaats niet in gebruik is, 2 opklapbare zitplaatsen beschikbaar te zijn.
3. Het toegestane gewicht van een Kleinste Bus (massa rijklaar) bedraagt maximaal 5.500 kilogram.
4. De Kleinste Bussen dienen Nulemissiebusen te zijn.

Artikel 4.5.10 Wettelijke eisen tijdens de Concessie

1. De Concessiehouder is voor eigen rekening en risico ervoor verantwoordelijk dat hij tijdens de concessieduur voldoet aan alle wettelijke vereisten en beschikt over alle benodigde verzekeringen, vergunningen en een veiligheidsattest (af te geven door de Inspectie Leefomgeving en Transport van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu (of diens eventuele opvolger), hierna: ILT) om het Materieel ten behoeve van de Concessie te kunnen inzetten en Openbaar Vervoer te kunnen verrichten.
2. Het door de Concessiehouder ten behoeve van de exploitatie van de Concessie in te zetten Treinmaterieel voldoet te allen tijde aan de eisen in het Reglement Railverkeer en aan de normen die volgen uit de Europees vastgestelde Technische Specificaties voor Interoperabiliteit (TSI's) en door het Ministerie vastgestelde Regeling Indienststelling Spoorvoertuigen.
3. De Concessiehouder is voor eigen rekening en risico ervoor verantwoordelijk om te controleren dat het Treinmaterieel wordt ingezet conform alle beperkingen en voorwaarden in de benodigde vergunningen en het onderliggend technisch dossier.

4. Het in dit artikel bepaalde laat onverlet dat indien gedurende de concessieduur nieuwe/gewijzigde/strengere normen van kracht worden waar de Concessiehouder wettelijk aan moet voldoen, de Concessiehouder voor eigen rekening en risico aan al die normen zal moeten voldoen.

4.6 Sociale veiligheid

Artikel 4.6.1 Algemeen

1. De Concessiehouder is (mede)verantwoordelijk voor de (sociale) veiligheid van de Reiziger en van het Personeel in het door hem in te zetten Materieel.
2. De Concessiehouder stelt in samenwerking met de Concessieverlener een Meerjarenplan Sociale Veiligheid op volgens de richtlijnen en maatregelen van het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer 2016-2019 (of diens opvolger) (zie Bijlage B17.5) en volgens de samenwerkingsovereenkomst MerwedeLingelijn 2012 – 2018 (of diens opvolger) (zie Bijlage B17.6) voor de duur van de Concessie en legt deze ter advisering voor aan de stuurgroep Openbaar Vervoer DAV (zie ook artikel 6.3.2).
3. De Concessiehouder legt jaarlijks een actieplan sociale veiligheid ter advisering aan de stuurgroep Openbaar Vervoer DAV voor en rapporteert jaarlijks over de sociale veiligheid, de uitvoering van het actieplan sociale veiligheid en de sociale veiligheidsbeleving van Reizigers. De Concessiehouder rapporteert elk tweede Kalenderjaar over de sociale veiligheidsbeleving van Personeel en de meldingsbereidheid van het Personeel.
4. De verdere eisen en aanlevermomenten voor het Meerjarenplan Sociale veiligheid, het actieplan sociale veiligheid en de rapportages zijn opgenomen in Bijlage B13.
5. De Concessiehouder draagt zorg voor de afstemming van de sociale veiligheid met andere bij de handhaving en verbetering van de sociale veiligheid betrokken partijen, zoals Wegbeheerders, politie, aangrenzende concessiehouders van openbaar vervoer en het Reizigersoverleg. De Concessiehouder werkt tevens voor eigen rekening en risico mee en neemt proactief deel aan (de totstandkoming van) veiligheidsarrangementen, waaronder de nieuwe samenwerkingsovereenkomst MerwedeLingelijn, als opvolger van de Samenwerkingsovereenkomst MerwedeLingelijn 2012 – 2018 (zie Bijlage B17.6).
6. De Concessiehouder dient actief deel te nemen aan het Platform sociale veiligheid MerwedeLingelijn. De Concessiehouder heeft minimaal één maal per Kalenderjaar overleg met een stuurgroep, vier maal met een kerngroep en vier maal met een werkgroep en is zo nodig op afroep beschikbaar.
7. Indien op enig moment gedurende de Concessie:
 - a. De waarderingen voor outputindicatoren C2, V2 tot en met V5 (zie de tabel in artikel 7.3.1) lager zijn dan de betreffende outputnorm of lager dan het landelijke gemiddelde;
 - b. Het percentage van het aantal Reizigers dat volgens de metingen uit de Klantenbarometer aangeeft slachtoffer te zijn geweest per categorie (de huidige categorieën zijn: lastig gevallen, bedreigd, bestolen, mishandeld en anders) hoger dan het landelijk gemiddelde bedraagt;
 - c. De waardering voor de personeelsmonitor van het CROW-KpVV (of diens eventuele opvolger) lager dan het landelijke gemiddelde bedraagt; en/of
 - d. De totale omvang van vandalismeschade aan Materieel, geregistreerd door de Concessiehouder en uitgedrukt in het totale schadebedrag per Kalenderjaar, hoger is

dan het Kalenderjaar ervoor en/of naar het oordeel van de Concessieverlener beduidend hoger dan gebruikelijk;

neemt de Concessiehouder binnen 2 maanden na de betreffende publicaties van de meting(en) maatregelen 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 eigen rekening en risico van de Concessiehouder.

8. De Concessiehouder benadert de betreffende beheerder(s) over Stations en Haltes die negatief scoren ten opzichte van het landelijke gemiddelde op het gebied van sociale veiligheid en neemt samen met deze beheerder(s) maatregelen ter verbetering van de sociale veiligheid op en rondom de betreffende Stations en Haltes.
9. Bevoegde opsporingsambtenaren die in opdracht van gemeenten of politie werken, provinciale concessiebeheerders en andere door de Concessieverlener aangewezen personen mogen ter uitvoering van hun taken ten behoeve van de Concessie kosteloos gebruik maken van het Openbaar Vervoer. Hiervoor verstrekt de Concessiehouder een geldig Vervoerbewijs aan de personen bedoeld in dit lid.
10. De Concessiehouder dient zich te conformeren aan de verwachtingen van de Concessieverlener zoals vermeld in het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer (zie Bijlage B17.5) (of diens eventuele opvolger).

Artikel 4.6.2 Meldingen en nazorg in geval van veiligheidsincidenten

1. De Concessiehouder meldt onverwijld incidenten van categorie A1 bij de Concessieverlener.
2. De Concessiehouder werkt proactief mee aan het verbeteren van de (landelijke uniforme) registratie van incidenten. Hij houdt zich aan de afspraken die daarover op landelijk niveau worden gemaakt en past voorgestelde verbeteringen toe waarvan in redelijkheid kan worden verlangd dat de Concessiehouder deze verbeteringen toepast.
3. De Concessiehouder draagt zorg voor een eenvoudige toegankelijke procedure voor het melden van eventuele veiligheidsincidenten en zorgt dat het Personeel en Reizigers hiervan kennis kunnen nemen en in voorkomende gevallen gebruik kunnen maken.
4. De Concessiehouder stelt deugdelijk nazorgbeleid vast voor Personeel en Reizigers die geconfronteerd zijn geweest met agressie, geweld en/of overige Incidenten en/of Calamiteiten en zorgt dat het Personeel en Reizigers hiervan kennis kunnen nemen en in voorkomende gevallen gebruik kunnen maken.
5. 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.
6. De Concessiehouder draagt, indien nodig, zorg voor juridische ondersteuning, mede om eventuele door een getroffen personeelslid geleden schade en schade voor de Concessiehouder, zoals schade die ontstaat door ziekteverzuim, te verhalen.

Artikel 4.6.3 Controle geldig Vervoerbewijs

1. De Concessiehouder controleert regelmatig op Reizigers zonder Vervoerbewijs.
2. De Concessiehouder laat de controle op Reizigers zonder Vervoerbewijs onderdeel uitmaken van de reguliere werkzaamheden van controleurs.

3. De Concessiehouder rapporteert voor eigen rekening en risico minimaal jaarlijks resultaten van de metingen van vervoerbewijscontroles aan de Concessieverlener en indien de Concessieverlener hierom verzoekt aan CROW-KpVV (of diens eventuele opvolger), waarbij een representatief beeld van de Concessie is opgenomen. Het is toegestaan reguliere controles onderdeel uit te laten maken van deze rapportage.
4. De Concessiehouder dient per Kalenderjaar aan circa 10 tot 15 gezamenlijke handhavingsacties van het Platform sociale veiligheid Merwedelingelijn deel te nemen. Per actie dient de Concessiehouder 2 tot 4 extra BOA's in te zetten bovenop de reguliere bezetting.

4.7 Reisinformatie

Artikel 4.7.1 Reisinformatie in geprinte of gedrukte vorm

1. De Concessiehouder geeft minimaal één keer per Dienstregelingjaar een Dienstregeling in geprinte of gedrukte vorm uit die ten minste via de regionale (in opdracht van de Concessiehouder door Derden geëxploiteerde) Distributiepunten in het Concessiegebied en via de klantenservice van de Concessiehouder opvraagbaar is. De Dienstregeling in geprinte of gedrukte vorm omvat in ieder geval de informatie die is opgenomen in Bijlage B9.
2. De geprinte of gedrukte Dienstregeling of informatie op corridorniveau is gratis via de klantenservice van de Concessiehouder en bij de in lid 1 genoemde Distributiepunten opvraagbaar.
3. De Concessiehouder voorziet de geprinte of gedrukte dienstregelingen die worden verstrekt van aanvullende actuele wijzigingsbladen nadat een wijziging in deze Dienstregeling is doorgevoerd.
4. De Concessiehouder maakt de Dienstregeling en een wijziging van de Dienstregeling minimaal een maand voor inwerkingtreding van de Dienstregeling of de wijzigingsdatum bekend aan (potentiële) Reizigers door publicatie of door een verwijzing naar de publicatie:
 - a. Op de in artikel 4.7.2 genoemde website;
 - b. Op het Station en de Halte (bijvoorbeeld door vermelding van een einddatum op de vertrekstaat) en in het Materieel;
 - c. Met folders en/of posters bij Distributie- en informatiepunten.
5. De Concessiehouder geeft minimaal één keer per Dienstregelingjaar Lijnfolders in geprinte of 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 van de Concessiehouder gratis verkrijgbaar zijn. De Lijnfolders in geprinte of gedrukte vorm omvatten in ieder geval de informatie, zoals verwoord in Bijlage B9, nummer 2 tot en met 12. Tevens dienen de Lijnfolders in geprinte of gedrukte vorm alle haltenamen te omvatten.
6. De Concessiehouder ontwikkelt een Lijnnetkaart waarop al het Openbaar Vervoer is aangegeven dat binnen het Concessiegebied wordt aangeboden (met inbegrip van oproepafhankelijk Openbaar Vervoer, Deur-Halte Vervoer en openbaar vervoer verricht door andere concessiehouders). De Concessiehouder stelt de Lijnnetkaart gratis aan Reizigers beschikbaar en voegt deze gratis toe aan de geprinte of gedrukte Dienstregeling.
7. Geprinte of gedrukte versies van Lijnfolders, Lijnnetkaarten, een lijnenoverzicht en het trein- en busboekje zijn via de in artikel 4.7.2 genoemde website of via de klantenservice van de Concessiehouder aan te vragen. Op de Haltepalen is deze aanvraagmogelijkheid 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, die niet hoger is dan het op dat moment van toepassing zijnde posttarief.

Artikel 4.7.2 Reisinformatie op de website

1. De Concessiehouder biedt in ieder geval gratis actuele Lijnfolders, Lijnnetkaarten, het trein- en busboekje en actuele informatie over de Dienstregeling, het tariefsysteem, routes, Stations, Haltes en vertrektijden, omleidingen en eventuele extra reistijd, Buurtbussen, klantenservice en marketing- en communicatieacties op een ook voor slechtzienden toegankelijke website aan die tevens met mobiel internet oproepbaar is.
2. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de informatie zoals bedoeld in lid 1 van artikel 4.7.1 vanaf de website kan worden gedownload en op A4-formaat kan worden afgedrukt.
3. De Concessiehouder toont via de website de actuele reisinformatie die via het dynamische reisinformatiesysteem zoals bedoeld in artikel 4.7.5 beschikbaar komt.

Artikel 4.7.3 Reisinformatie op Stations en Haltes

1. De Concessiehouder dient over aankondigingen via omroepinstallaties op de Stations (bijvoorbeeld in geval van vertragingen) met NS Reizigers B.V. afspraken te maken voor de levering van minimaal een pakket aan basisinformatie.
2. De Concessiehouder dient met NS Reizigers B.V. afspraken te maken voor het gebruik van het op de Stations aanwezige systeem van dynamische reisinformatie.
3. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanbrengen, onderhouden en actueel houden van de statische reisinformatie op (bus)stations, halteborden en inabri's. De bijhorende kosten voor het aanbrengen, onderhouden en actueel houden van de statische reisinformatie zijn voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder. Dit geldt zowel voor informatievoorzieningen die bij aanvang van de Concessie in het gebied aanwezig zijn als die gedurende de concessieduur geplaatst of vervangen worden.
4. De Concessiehouder zet zich proactief in indien op een Station, Halte ofabri de middelen ontbreken voor het aanbrengen van statische reisinformatie, zoals bevestigingspanelen, en benadert de betreffende beheerder(s) hierover.
5. De Concessiehouder hanteert de R-net huisstijl voor het weergeven van de statische reisinformatie als bedoeld in lid 4 voor de Stations en de R-net Haltes zoals bedoeld in lid 3 van artikel 3.3.2. In het geval de Concessieverlener een eigen (HOV) huisstijl ontwikkelt voor het weergeven van de statische reisinformatie, dient de Concessiehouder deze te hanteren voor de (HOV) Haltes.
6. Op een vertrekstaat, haltebord en informatiedrager geeft de Concessiehouder minimaal de informatie aan zoals genoemd in Bijlage B10.
7. Indien meerdere vervoerders een Station of Halte aandoen, treedt de Concessiehouder in overleg met de andere vervoerder(s) om te komen tot een voor de Reiziger duidelijke en overzichtelijke situatie en informatievoorziening. De Concessiehouder verleent hierbij alle medewerking om ook reisinformatie van te gedogen Lijnen op Haltepalen te vermelden.
8. De Concessiehouder gedooft dat door of in opdracht van de Concessieverlener aan de Haltepalen van de Concessiehouder tevens (onder)borden worden bevestigd met informatie van aanbieders van bestaand of nog op te zetten CVV.

Artikel 4.7.4 Reisinformatie bij (on)geplande verstoringen

1. De Concessiehouder zorgt ervoor dat (potentiële) Reizigers ten minste één week van tevoren worden geïnformeerd over de gevolgen van geplande infrastructurele maatregelen voor de uitvoering van de Dienstregeling. De Concessiehouder maakt ten minste het moment waarop en de locatie waar de stremming plaats zal vinden, alsmede alternatieve reismogelijkheden bekend.
2. De Concessiehouder informeert bij plotseling optredende verstoringen de Reizigers in het Materieel en op de Stations en/of Haltes zo snel mogelijk over de mogelijke oorzaak en duur van de verstoring, alsmede over alternatieven voor het vervolg van de reis.
3. De informatie zoals bedoeld in de leden 1 en 2 wordt in ieder geval aangeboden op de geraakte Stations, Haltes, in het Materieel, op de website van de Concessiehouder alsmede aan de aanbieders van landelijke (en regionale) reisinformatie.

Artikel 4.7.5 DRIS en koppelvlakken

1. De Concessiehouder hanteert een dynamisch reisinformatiesysteem (DRIS).
2. De Concessiehouder maakt voor de uitwisseling van gegevens gebruik van open gestandaardiseerde interfaces (koppelvlakken) conform de DRIS-architectuur. De Concessiehouder neemt daarbij minimaal de bepalingen in Bijlage B15.1 in acht.
3. Alle gegevens die voor het DRIS worden gegenereerd, moeten kosteloos en op eenvoudige wijze via intranet/internet toegankelijk zijn voor de Concessieverlener als deze daar om verzoekt.
4. De gegevens die Concessiehouder voor het DRIS genereert zijn open data en moeten voor iedereen toegankelijk en bewerkbaar zijn.
5. De in de Service Level Agreements (SLA's) gemaakte afspraken (zie Bijlagen B15.1 en B15.2) 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 Bijlage B15.2 beschreven procedure.

Artikel 4.7.6 Dynamische reisinformatie in het Materieel

1. Op de in leden 4 en 5 van artikel 4.5.6 bedoelde Displays in de Treinen en Bussen wordt informatie getoond die ten minste voldoet aan het gestelde in Bijlage B17.10 en als acceptabel voor Reizigers kan worden aangemerkt.
2. De Concessiehouder hanteert de R-net huisstijl voor het weergeven van de informatie als bedoeld in lid 2 voor de Treinen en R-net Bussen.
3. Het in lid 3 van artikel 4.5.5 bedoelde systeem van automatische stationsafroep of halteafroep en het in leden 4 en 5 van artikel 4.5.5 bedoelde Display dient de naam van het/de eerstvolgende Station/Halte een ruime periode voor het bereiken om te roepen c.q. onafgebroken te tonen. Het stationsafroepsysteem dient tevens de uitstapkant in de rijrichting om te roepen. De Displays in de Trein dienen de uitstapkant in de rijrichting te tonen (bijvoorbeeld met een pijl).
4. De Concessiehouder houdt zich, voor eigen rekening en risico, aan afspraken die gemaakt zijn of worden door de Concessieverlener met betrekking tot de uniformering van reisinformatie in de Randstad. De Concessiehouder implementeert wijzigingen hieromtrent binnen maximaal 6 maanden.

Artikel 4.7.7 Aanleveren van statische en dynamische reisinformatie aan relevante partijen

1. De Concessiehouder levert onder andere conform de meest actuele Bijlage 1 van het Publicatiedocument “Kaders voor een loket voor brongegevens reisinformatie openbaar verover” (zie <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-enpublicaties/formulieren/2013/07/22/geactualiseerde-bijlage-1-specificaties-pervoerder-19-juli-2013.html>) en artikel 14 van de Wp2000 juncto artikelen 10 en 11 van Bp2000 aan alle (naar het oordeel van de Concessieverlener) relevante partijen en exploitanten van (dynamische) reisinformatiesystemen (in ieder geval de NDOV beheerorganisatie en de NDOV loketbeheerders of diens eventuele opvolger(s)) rechtstreeks, gratis, tijdig, juist en volledig brongegevens aan (daar waar relevant conform overeengekomen gestandaardiseerde open koppelvlakken) over het door hem te verrichten vervoer ten behoeve van het voeden en actualiseren van (dynamische) reisinformatiesystemen. De gegevensaanlevering dient te voldoen aan de bepalingen en specificaties zoals opgenomen in Bijlage B14.
2. De in het vorige lid bedoelde gegevens betreffen zowel statische gegevens (Dienstregeling inclusief korte-termijnafwijkingen hiervan, vervoerwijzen, geografische positie Haltes, tarieven en geldigheid) als actuele gegevens (realtime informatie met betrekking tot in ieder geval vertrek- en aankomsttijden aan de hand van positiebepaling in het Materieel), en eventuele andere voor de Reiziger relevante gegevens. De Concessiehouder neemt daarbij minimaal de bepalingen in Bijlage B15.1 in acht.
3. Indien de Concessiehouder, in aanvulling op de aanlevering conform de gevraagde BISON-koppelvlakken, aan enig afnemer (andere) data beschikbaar stelt of zelf publiceert, dient deze data gelijktijdig en volledig gedocumenteerd via de partijen die een NDOV loket vormen ter beschikking te worden gesteld.
4. Alle gegevens die volgens open koppelvlakken door de Concessiehouder moeten worden aangeleverd, kunnen zowel in onbewerkte als in bewerkte vorm zonder toestemming van de Concessiehouder gebruikt worden en voor hergebruik worden vrijgegeven onder een CC-0 vrijwaring (Open data). Dit geldt ook voor de aanvullende datasets zoals genoemd in het vorige lid.

4.8 Marketing

Artikel 4.8.1 Marketing

1. De Concessiehouder zet zich proactief in voor het behouden van huidige Reizigers en het aantrekken van nieuwe Reizigers - waaronder het aantrekken van gebruikers van het doelgroepenvervoer. Hij sluit zich daarnaast aan bij en neemt actief deel aan een eventueel marketingplatform en (overkoepelende) marketingactiviteiten van de Concessieverlener, bijvoorbeeld in de vorm van salesacties of een promotionele website, en neemt in eigen uitingen onverkort verwijzingen op naar dergelijke marketingactiviteiten.
2. De Concessiehouder dient externe communicatie-uitingen met betrekking tot de R-net corridors zoals bedoeld in artikel 3.3.1, die gericht zijn op de (potentiële) Reiziger (zoals communicatie-uitingen over de Dienstregeling, promoties, nieuwsbrieven et cetera) uit te voeren conform het handboek R-net productformule (inclusief toekomstige aanvullingen en wijzigingen) voor zover het handboek dit beschrijft.

3. De Concessiehouder werkt samen met en stemt (de uitvoering van) zijn marketing- en communicatie-activiteiten en de inhoud en vormgeving van de daarbij behorende uitingen af op die van andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener actief zijn en, op verzoek van de Concessieverlener, omliggende concessiehouders die niet in opdracht van de Concessieverlener actief zijn.

4.9 Klantenservice en -reacties

Artikel 4.9.1 Bereikbaarheid en aanspreekbaarheid voor klantenreacties

1. De Concessiehouder treft voor het stellen van vragen en het indienen van klachten en suggesties, goede, laagdrempelige voorzieningen (in ieder geval de voorzieningen zoals bedoeld in leden 2 en 3) en maakt deze bekend aan (potentiële) Reizigers.
2. De Concessiehouder beschikt minimaal één maand voor aanvang van de Concessie en verder gedurende de concessieduur over een informatie- en klachttelefoonnummer. Dit nummer is maximaal tegen lokaal tarief ten minste bereikbaar op Werkdagen van 8:00 tot 19:00 uur en op zaterdagen van 9.00 tot 17.00 uur.
3. 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.

Artikel 4.9.2 Klantenservice en verloren voorwerpen

1. De Concessiehouder stuurt uiterlijk binnen 5 Werkdagen een Reiziger die een klacht of vraag indient een ontvangstbevestiging en geeft voor zover mogelijk aan wat er met de klacht en/of vraag wordt gedaan en/of wat de verdere afhandelingsprocedure is.
2. De Concessiehouder is gedurende de concessieduur aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (of diens eventuele opvolger).
3. De Concessiehouder handelt klachten binnen 4 weken na ontvangst af door middel van een deugdelijk gemotiveerde reactie.
4. Bij de afhandeling van de ingediende klachten geeft de Concessiehouder per e-mail of per brief richting de indiener van de klacht duidelijk aan:
 - a. De wijze waarop de klacht wordt afgehandeld en in de toekomst wordt voorkomen indien de klacht binnen de invloedssfeer van de Concessiehouder valt. Indien de klacht niet binnen de invloedssfeer van de Concessiehouder valt, geeft hij de wijze aan waarop de klacht wordt doorgezet naar een externe partij die wel invloed kan uitoefenen;
 - b. Dat er een Geschillencommissie Openbaar Vervoer bestaat, waar de klachtindiener de mogelijkheid heeft om onder bepaalde voorwaarden een geschil voor te leggen;
 - c. Dat het OV-Loket bestaat, waar de klachtindiener de mogelijkheid heeft een klacht in te dienen bij de ombudsman voor beter OV.
5. 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 een door de Concessiehouder opgestelde regeling gevonden voorwerpen.

4.10 Infrastructuur en overige voorzieningen

Artikel 4.10.1 Infrastructuur treindienst

1. De Concessiehouder sluit met ProRail een toegangsovereenkomst over de toegang tot en het gebruik van de Infrastructuur.
2. De Concessiehouder is voor eigen rekening en risico verantwoordelijk voor de huur van bekabeling en voedingspunten voor Check-in/Check-out (CiCo)-palen en kaartverkoopautomaten.
3. De Concessiehouder dient zich te houden aan de voor hem relevante procedures en bepalingen in de [Netverklaring](#) die door ProRail wordt uitgegeven.
4. De huidige concessiehouder draagt zijn elektriciteitskabels voor OV-chipkaartapparatuur en zijn SOS-zuilen op alle Stations om niet over aan de nieuwe Concessiehouder. De huidige concessiehouder gebruikt geen datakabels voor de OV-chipkaartapparatuur.
5. De Concessiehouder draagt alle data- en elektriciteitskabels voor OV-chipkaartapparatuur, eventuele andere betaalapparatuur en de SOS-zuilen op de Stations om niet over aan de opvolgende concessiehouder.

Artikel 4.10.2 Stationsvoorzieningen

1. De publieke delen van de Stations, zoals perrons, trappen en tunnels, worden door ProRail beschikbaar gesteld. De Concessieverlener streeft ernaar de (voor de Concessie relevante delen van de) Stations zoveel mogelijk in R-net stijl uitgevoerd te hebben voorafgaand aan de nieuwe Concessie.
2. Voor zover de Concessiehouder gebruik wenst te maken van vervoergerelateerde ruimten op de Stations, zoals ruimten voor kaartverkoop, zal hij met NS Stations B.V. een huurovereenkomst dienen te sluiten over het gebruik daarvan.
3. Indien de Concessiehouder gebreken constateert aan de door hem gebruikte stationsvoorzieningen, meldt hij deze zo snel mogelijk bij de eigenaar van deze voorzieningen en bewaakt hij de voortgang ten aanzien van de benodigde reparatie.

Artikel 4.10.3 Servicepunten

De Concessiehouder dient ten minste op Station Gorinchem en Station Dordrecht een bemenst Distributiepunt, kaartverkoop- en informatiepunt in te richten dat gedurende een groot deel van de week en dag geopend is (ten minste op Werkdagen van 06:45-12:45 en van 13:00-19:00 uur, op zaterdagen van 07:45-13:15 uur en van 13:30-19:00 uur en op zon- en Feestdagen van 09:00-16:45 uur). Het is toegestaan hierbij nevenactiviteiten te (laten) verrichten, mits dit wordt toegestaan door betrokken Derden (bijvoorbeeld de verhuurder van het gebouw) en de functie voor distributie, kaartverkoop en informatievoorziening daardoor niet in gevaar komt.

Artikel 4.10.4 Infrastructuur busdienst

1. De Concessiehouder dient gebruik te maken van de specifiek voor het Openbaar Vervoer bedoelde Infrastructuur en de nog aan te leggen specifiek (of vooral) voor het Openbaar Vervoer bedoelde Infrastructuur, waaronder Verplichte Haltes, Mogelijke Haltes, busstations, busbanen, busstroken, opritten en verkeersregelininstallaties met busprioriteit, tenzij de Concessieverlener op verzoek van de Concessiehouder hiervoor ontheffing heeft verleend.

2. De Concessiehouder maakt met de betreffende Wegbeheerders afspraken over het gebruik van de in het vorige lid bedoelde Infrastructuur.
3. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventuele vergunningen die benodigd zijn voor het gebruik van specifieke voorzieningen.
4. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor kleine (tijdelijke) verplaatsingen van Haltepalen inclusief een eventuele display, bijvoorbeeld in geval van wegwerkzaamheden of Evenementen, conform het gestelde in Bijlage B15.2.

Artikel 4.10.5 Haltelocaties

1. De Concessiehouder maakt met de Wegbeheerders afspraken over locatie, inrichting en gebruik van haltelocaties. Het gebruik van eventuele DRIS-systemen verloopt conform Bijlage B15.1.
2. De Concessiehouder is, met inbegrip van de mogelijke overname van de vorige concessiehouder van Haltepalen, voor eigen rekening en risico verantwoordelijk voor het plaatsen en onderhouden van een Haltepaal bij de Haltes, met uitzondering van R-nethaltepalen en Haltes waar een knooppuntdisplay aanwezig is, van de door de Concessiehouder geëxploiteerde Lijnen.
3. De Concessiehouder draagt alle Haltepalen die in het bezit zijn van de Concessiehouder, om niet over aan de opvolgende concessiehouder.
4. De Concessiehouder voert minimaal één maal per Dienstregelingjaar een halteschouw uit van alle Haltes die de Concessiehouder binnen en buiten het Concessiegebied aandoet en rapporteert de resultaten aan de Concessieverlener en het Reizigersoverleg. De Concessiehouder stemt met de Concessieverlener de te schouwen aspecten af.
5. Indien de Concessiehouder gebreken constateert¹⁷ 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 en bewaakt hij de voortgang ten aanzien van de benodigde reparatie.
6. 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.
7. Indien een Wegbeheerder besluit tot het vervangen van de in eigendom van de Concessieverlener zijnde Haltepalen, werkt de Concessiehouder hier onvoorwaardelijk en voor eigen rekening en risico aan mee.

Artikel 4.10.6 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 worden gebruikt.
2. De nauwkeurigheid van het voertuigvolgsysteem is zodanig dat het op betrouwbare wijze gebruikt kan worden voor het beïnvloeden van verkeersregelininstallaties.

¹⁷ Van de Concessiehouder wordt verwacht dat deze proactief de staat van de Halte-infrastructuur en -voorzieningen monitort.

3. De Concessiehouder dient te waarborgen dat de gegevens in het voertuigvolgsysteem en in het DRIS (de integratieservice) gelijk zijn.
4. De in te zetten Voertuigen dienen door middel van de in lid 1 genoemde systemen voor de informatie-uitwisseling (in ieder geval KAR; een Voertuig dient tevens te zijn voorzien van VETAG en/of VECOM indien het Voertuig wordt ingezet op een route waar één of meerdere VRI's KAR niet ondersteunen, maar VETAG/VECOM wel ondersteunen) met de Infrastructuur, waaronder zakpalen, te kunnen communiceren. De Concessiehouder neemt daarbij minimaal de bepalingen in Bijlage B14 in acht.
5. De communicatie met de Infrastructuur en de aanschaf en het onderhoud van de informatiesystemen zoals bedoeld in dit artikel zijn voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder.

4.11 Implementatie

Artikel 4.11.1 Implementatie

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 een toegangsovereenkomst van ProRail en alle benodigde vergunningen en toestemmingen beschikt en zal beschikken om het Openbaar Vervoer te mogen verrichten.
2. De Concessiehouder legt na het moment van verlening van de Concessie een implementatieplan ter advies aan het Reizigersoverleg voor. De Concessiehouder geeft aan hoe hij omgaat met het advies van het Reizigersoverleg betreffende zijn implementatieplan en geeft een gedegen onderbouwing wanneer hij van (delen van) het advies afwijkt.
3. In de periode tussen het moment van verlening en de ingangsdatum van de Concessie vinden implementatieoverleggen plaats tussen de Concessiehouder, Concessieverlener en regio's/gemeenten.
4. De Concessiehouder communiceert proactief en onverwijld over verbeteringen en wijzigingen van het Openbaar Vervoer richting (potentiële) Reizigers, regio's en gemeenten, burgers, bedrijven, organisaties en pers.
5. Indien voor de uitvoering van de Concessie nieuw Materieel wordt geproduceerd, verzorgt de Concessiehouder toegang voor de Concessieverlener tot de fabricage, telkens wanneer de Concessieverlener hierom verzoekt.
6. De Concessiehouder doet zijn definitieve overeenkomsten - inclusief de definitieve prijsopgaven - met Derden inzake de Concessie toekomen aan de Concessieverlener, waaronder overeenkomsten met leverancier(s) van Materieel. De Concessieverlener kan te allen tijde aanvullende informatie van de Concessiehouder verlangen die hij relevant acht.
7. Indien er tijdens de implementatie afwijkingen van het implementatieplan zijn die het kritieke pad beïnvloeden, rapporteert de Concessiehouder dit per omgaande aan de Concessieverlener en doet hierbij een voorstel voor bijsturing.
8. 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, Stations 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 betreffende beheerder en de beheerder verzoeken aan de aldus gepresenteerde wensen tegemoet te komen.

9. Het aanhangig zijn van bezwaar en/of beroep doet op geen enkele wijze afbreuk aan de verplichtingen van de Concessiehouder op grond van de Concessie. Alle kosten en investeringen die de Concessiehouder maakt/doet in de periode dat de Concessie nog niet onherroepelijk is, komen geheel voor zijn eigen rekening en risico. Dit laat onverlet dat de Concessieverlener gerechtigd (doch nimmer verplicht) is om - hangende bezwaar en/of beroep - die (tijdelijke) maatregelen te nemen die hij geraden acht.

5 Eisen aan de duurzaamheid en overnames

5.1 Duurzame Voertuigen en overname Materieel

Artikel 5.1.1 Overname Treinstellen en hybride en elektrisch Materieel van de huidige concessiehouder

1. De Concessiehouder is verplicht 10 Treinstellen, 27 hybride Bussen en 5 elektrische Bussen, inclusief de Productiemiddelen in Schelluinen, over te nemen van de huidige concessiehouder conform de procedure, zoals nader bepaald in Bijlage B8.1.
2. De Concessiehouder hoeft geen wijzigingen aan te brengen aan de indeling van de hybride Bussen om aan alle eisen uit paragraaf 4.5 te voldoen.
3. De hybride en elektrische Bussen worden overgedragen zonder Kaartlezers. De te maken kosten voor de inbouw van Kaartlezers zijn voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder. Tevens is inkomstenderving, als hybride en/of elektrische Bussen worden ingezet zonder dat het omgebouwde OV-Chipkaartsysteem reeds werkzaam is, voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder.
4. Voor elk van de 27 hybride Bussen die in 2011 en 2012 voor het eerst in de concessie DAV zijn ingezet, geldt dat deze na uiterlijk 12 jaar na de eerste inzet door Nulemissiebusen dienen te zijn vervangen. Indien een groter aantal Nulemissiebusen nodig is om de vloot van 27 hybride Bussen te vervangen, zijn de eventuele meerkosten hiervan voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder.
5. De 10 Treinstellen die van de huidige concessiehouder worden overgenomen, mogen door de Concessiehouder gedurende de gehele Concessie worden ingezet, ook indien de uiteindelijke concessieduur één of meerdere malen wordt verlengd.

Artikel 5.1.2 Inzet Nulemissievoertuigen

1. De Concessiehouder dient tijdens de gehele concessieduur het stedelijk vervoer in Dordrecht (dit betreft Lijnen met lijnvoering die geheel binnen de gemeentegrenzen van Dordrecht blijven) uit te voeren met ten minste 15 Nulemissiebusen (niet zijnde Kleine Bussen of Kleinere Bussen) die Nieuwe Voertuigen dienen te zijn (en niet zijnde de vijf elektrische Bussen die worden overgenomen van de huidige concessiehouder). Dit minimum van 15 Nulemissiebusen dient gezamenlijk ten minste 825.000 kilometer per Jaar te rijden. Een nadere beschrijving van de mogelijke locaties voor oplaadpunten is opgenomen in Bijlage B17.6.
2. In aanvulling op de bepalingen in het vorige lid dienen in Dordrecht tijdens de gehele concessieduur de drie elektrische Bussen te worden ingezet die in de huidige concessie reeds in Dordrecht worden ingezet door de huidige concessiehouder.
3. De twee elektrische Bussen die in Gorinchem worden ingezet in de huidige concessie, dienen tijdens de gehele concessieduur te worden ingezet op een Lijn of Lijnen met haltering op Knooppunt Station Gorinchem.
4. Indien de Bussen zoals bedoeld in voorgaande twee leden tijdens de concessieduur vervangen moeten worden (bijvoorbeeld wegens de leeftijdseis zoals geformuleerd in artikel 4.5.1), dienen deze vervangen te worden door Nulemissievoertuigen.

5. Alle Voertuigen die in 2025 of later instromen in de Concessie, dienen Nulemissievoertuigen te zijn.
6. Het toegestane gewicht van een Nulemissiebus (massa rijklaar) bedraagt maximaal 13.000 kilogram.
7. De Concessiehouder dient te beschikken over een managementsysteem dat inzicht geeft in het energiemangement en voertuigdata van de Nulemissievoertuigen.
8. De Concessiehouder verleent onvoorwaardelijk medewerking aan de inzet van brandstofcellbussen op waterstof als daarvoor door de Concessieverlener uit onder andere Europese subsidieprogramma's subsidie is verworven. De eventuele meerkosten voor de aanschaf en exploitatie zijn voor eigen rekening en risico van de Concessieverlener.

Artikel 5.1.3 Productiemiddelen

1. De Concessiehouder dient de Concessieverlener inzicht te verschaffen in de beschikbaarheid en data van de laadobjecten.
2. De Concessiehouder is voor eigen rekening en risico verantwoordelijk en aansprakelijk voor de tijdige realisatie, het beheer, onderhoud, veiligheid en het gebruik van alle Productiemiddelen. De Concessiehouder is tevens verantwoordelijk voor het maken van afspraken met Derden over de aanleg van de benodigde infrastructuur en het verkrijgen van vergunningen. De Concessieverlener zal de Concessiehouder wel zoveel mogelijk faciliteren bij het verkrijgen van de vergunningen benodigd voor de inzet van Nulemissievoertuigen.
3. De Concessiehouder is eigenaar van de Productiemiddelen die hij plaatst in de openbare ruimte van de gemeenten. Hiertoe vestigt hij een opstalrecht op de Productiemiddelen in overeenstemming met Derden die het grondeigendom hebben. In het geval Productiemiddelen op gemeentelijke grond worden geplaatst zullen geen kosten voor het gebruik van de grond in rekening worden gebracht. Het recht van opstal zal gelden voor de duur van de Concessie.
4. De Concessiehouder is er voor eigen rekening en risico verantwoordelijk voor dat laders ontworpen zijn om te voldoen aan veiligheidsnormen en standaarden die hiervoor in internationaal verband zijn vastgesteld, zoals - maar niet uitsluitend - NEN1010.
5. De maximale geluidsproductie van een lader is 55 dB(A) op 1 meter afstand van de lader en 1,8 meter hoogte. De maximale geluidsproductie van de laadoperaties is 55 dB(A) op 10 meter afstand.
6. De vormgeving van de Productiemiddelen dient passend te zijn in het straatbeeld.
7. Voor door de Concessiehouder aan te schaffen Productiemiddelen dient een open laadprotocol (OCPP) te worden gehanteerd.

Artikel 5.1.4 Overnameverplichting Nulemissievoertuigen, Productiemiddelen en Treinstellen voor de opvolgende concessie

1. Als de Concessiehouder hier ten minste 23 maanden voor het op dat moment geldende eindmoment van de Concessie om verzoekt, zal een overnameverplichting voor:
 - a. Alle nieuwe Nulemissievoertuigen (zijnde Nieuwe Voertuigen) die bij aanvang van de Concessie instromen en de benodigde Productiemiddelen;
 - b. Elk van de Nulemissievoertuigen zoals bedoeld in artikel 5.1.1 (die ter vervanging van de 27 hybride Bussen zijn aangeschaft) en de benodigde Productiemiddelen; en

- c. 10 Treinstellen (plus eventuele Treinstellen die worden aangeschaft in het kader van lid 6 van artikel 4.3.2);
- worden opgenomen in de aanbestedingsdocumenten voor een volgende aanbesteding van de concessie indien het betreffende Materieel tot het einde van de Concessie in reguliere exploitatie voor de Concessie blijft (d.w.z. indien het betreffende Materieel tot het einde van de Concessie regulier wordt ingezet om de Dienstregeling uit te voeren) en het Materieel na aanvang van de nieuwe concessie nog ten minste één Jaar voldoet aan de van toepassing zijnde leeftijdseis zoals geformuleerd in lid 1 van artikel 4.5.1.
2. Het voorgaande lid 1a is niet van toepassing indien de Concessieverlener heeft besloten om de tweede verlengingsmogelijkheid (zie artikel 2.2.3) te lichten.
 3. De Concessieverlener kan - zonder daartoe verplicht te zijn - de overnameverplichting ook van toepassing verklaren op extra Nulemissievoertuigen en Productiemiddelen (in uitzondering op de vorige leden) en/of Treinstellen na een daartoe ingediende schriftelijke aanvraag van de Concessiehouder.
 4. De volledige overnameregeling is opgenomen in Bijlage B8.2.
 5. Voor eventuele Productiemiddelen waarvoor geen overnameverplichting geldt en die niet worden overgenomen door de opvolgende concessiehouder, geldt dat de Concessiehouder de Productiemiddelen dient te verwijderen en de locatie dient terug te brengen in oorspronkelijke staat, indien de Concessieverlener hierom verzoekt.

5.2 Emissie

Artikel 5.2.1 Euronormering

1. Voor het Materieel gelden de volgende eisen met betrekking tot euronormering:

Type Materieel	Materieel dat <u>vanaf</u> aanvang van de Concessie in gebruik wordt genomen in de Concessie	Materieel dat <u>na</u> aanvang van de Concessie in gebruik wordt genomen in de Concessie
Bussen die uitsluitend voor Scholierenlijnen, Vervangend Vervoer, Versterkings- en/of Verdichtingsritten worden ingezet	EEV	EEV
Alle overige Bussen (ook Kleinere Bussen) met uitzondering van Kleinste Bussen (Kleinste Bussen dienen Nulemissievoertuigen te zijn)	EEV (Bestaande Bussen mogen worden voorzien van Actief Gesloten Roefilters om aan deze norm te kunnen voldoen)	Euro-VI
Auto's, inclusief Buurtbussen	Euro-VI	Euro-VI

2. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Materieel is voorzien van een monitoringsysteem dat continu registreert of de uitlaatgasreinigingsinstallatie die nodig is om met het betreffende Voertuig aan het gestelde in lid 1 te voldoen, goed functioneert en onmiddellijk een signaal aan de bestuurder en (indirect) aan de technische dienst afgeeft op het moment dat dit niet het geval is. De Concessiehouder rapporteert over eventuele storingen van de uitlaatgasreinigingsinstallatie en de maatregelen die hij heeft getroffen om deze storingen te verhelpen in het duurzaamheidsjaarverslag (zie punt 13 in Bijlage B13).
3. In afwijking van het gestelde in leden 1 en 2 hoeven Nulemissievoertuigen niet te voldoen aan een Euronorm of voorzien te zijn van een monitoringsysteem.

Artikel 5.2.2 CO₂-uitstoot en overige maatregelen

De Concessiehouder spant zich maximaal in om de CO₂-uitstoot per gereden materieelkilometer te beperken gedurende de concessieduur (bijvoorbeeld door 'Het Nieuwe Rijden' te stimuleren, te zorgen voor optimale bandenspanning et cetera) en om overige maatregelen te nemen in het kader van duurzaam ondernemerschap (bijvoorbeeld door hergebruik van materialen in de werkplaats, hergebruik van water in de wasstraten et cetera). De Concessiehouder rapporteert hierover in het duurzaamheidsjaarverslag (zie ook Bijlage B13).

5.3 Energiebronnen

Artikel 5.3.1 Energiebronnen

Voor het MLL-traject en voor het laden van Nulemissievoertuigen dient de Concessiehouder volledig gebruik te maken van gecertificeerde groene energie afkomstig uit hernieuwbare bronnen (windenergie, zonne-energie, waterkracht en geothermische energie¹⁸). Deze energie wordt zoveel als mogelijk in het Concessiegebied opgewekt. De Concessiehouder rapporteert hierover in het duurzaamheidsjaarverslag (zie ook Bijlage B13).

¹⁸ Let op, het gebruik van biomassa voor de opwekking van elektriciteit is dus niet toegestaan.

6 Eisen aan de ontwikkeling en samenwerking

6.1 Ontwikkelopdracht

Artikel 6.1.1 Plaats en inhoud Ontwikkelopdracht

1. De Concessiehouder draagt zorg voor de uitvoering van de Ontwikkelopdracht. Deze opdracht omvat alle elementen die ten behoeve van het Openbaar Vervoer ontwikkeling behoeven. De Ontwikkelopdracht omvat ten minste het al dan niet in samenwerking met andere partijen structureel en planmatig ontwikkelen en implementeren van:
 - a. De in de Inschrijving beschreven visie op de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer gedurende de concessieduur;
 - b. Een samenhangend openbaar vervoernetwerk (lijnvoering, Dienstregeling, rijtijden, vertrektijden en Aansluitingen) op basis van een analyse van de relatie tussen de (potentiële en veranderende) Vervoervraag en het daarop af te stemmen aanbod van Openbaar Vervoer;
 - c. Fysieke en dienstverlenende Aansluitingen tussen de diverse vervoerdiensten, zowel binnen het netwerk van de Concessiehouder als van en naar andere vervoerdiensten, waaronder het CVV en andere kleinschalige mobiliteitsoplossingen;
 - d. Acties, onder andere op het gebied van marketing 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. Acties, onder andere op het gebied van marketing en vervoermanagement, waarmee wordt beoogd gebruikers van het doelgroepenvervoer te migreren naar het Openbaar Vervoer;
 - f. Op de behoeften van Reizigers gebaseerde informatievoorziening (rekening houdend met alle modaliteiten), zowel voorafgaand aan als tijdens de reis;
 - g. Op de behoeften van Reizigers afgestemde (nieuwe) betaalmethodes voor het Openbaar Vervoer en overige technologische ontwikkelingen in de vervoerssector;
 - h. Het Tariefstelsel dat bijdraagt aan het benutten van de door de Concessiehouder geïdentificeerde marktkansen, met dien verstande dat de uiteindelijke vaststelling en overweging van het Tariefstelsel een bevoegdheid is van de Concessieverlener;
 - i. Maatregelen ter waarborging en verbetering van de sociale veiligheid;
 - j. Een verbeterde toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer, waarbij in ieder geval aandacht wordt gegeven aan de toegankelijkheid van het Materieel en de dienstverlening door het Personeel;
 - k. Maatregelen ter bescherming van het milieu;
 - l. Het actief en regelmatig betrekken van en overleggen met Reizigers, gemeenten, overige Wegbeheerders, het Reizigersoverleg, andere concessiehouders en overige belanghebbenden over onder andere de ontwikkeling en uitvoering van het Openbaar Vervoer;
 - m. Innovatieve vervoersoplossingen.

Artikel 6.1.2 Kaders Ontwikkelopdracht

Het Programma van Eisen en het vigerende provinciaal beleid ten aanzien van mobiliteit, ruimtelijke ordening en economie en de daarin verwoorde doelstellingen en streefbeelden vormen

gedurende de concessieduur de leidraad voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer teneinde de Reiziger zo goed mogelijk te bedienen. De Concessiehouder richt zich bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer in het bijzonder op het leveren van een bijdrage aan de in paragraaf 1.2 benoemde doelen en de in artikel 7.3.1 benoemde outputnormen.

Artikel 6.1.3 Organisatie in het kader van de Ontwikkelopdracht

1. De Concessiehouder stelt ten minste één vast persoon beschikbaar die als aanspreekpunt fungeert voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer (bijvoorbeeld concessiemanager of ontwikkelmanager).
2. De persoon of personen zoals bedoeld in lid 1 moet/moeten gezamenlijk in ieder geval aan de volgende eisen voldoen en de volgende competenties hebben:
 - a. Hij/zij is HBO- of WO-opgeleid en beheerst de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk;
 - b. Hij/zij is in staat om de Ontwikkelopdracht uit te kunnen voeren.Tevens is ten minste één persoon verantwoordelijk voor de secretariële ondersteuning van het ontwikkelteam van de Concessiehouder.
3. Op elke Werkdag is ten minste één persoon beschikbaar als aanspreekpunt voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer en beschikbaar voor overleg, desgewenst in het provinciehuis.
4. Ten minste één persoon zoals bedoeld in lid 1 moet over voldoende mandaat beschikken om te kunnen beslissen over wijzigingen in de Dienstregeling en over de inzet van het marketingbudget dat conform het Bestek deel uitmaakt van de Inschrijving van de Concessiehouder.
5. De Concessiehouder stelt één installatieverantwoordelijke beschikbaar (als bedoeld in artikel 4.3 van NEN 3140) voor alle Productiemiddelen die hij aanlegt.
6. De curricula vitae van de persoon of personen zoals bedoeld in leden 1 en 5 worden 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 deze persoon. De Concessieverlener heeft het recht om op basis van dit gesprek de persoon af te wijzen voor het ontwikkelteam. De Concessiehouder dient in een dergelijk geval zorg te dragen voor een geschikte vervanger.

6.2 Samenwerking met het Reizigersoverleg

Artikel 6.2.1 Onderwerpen advisering

1. De Concessiehouder neemt voor eigen rekening en risico ten minste 3 maal per Dienstregelingjaar het initiatief tot een overleg met het Reizigersoverleg.
2. Tussentijds kan (voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder) extra overleg plaatsvinden indien één van de in het vorige lid genoemde partijen hieraan behoefte heeft.
3. De Concessiehouder vraagt het Reizigersoverleg minimaal één keer per Dienstregelingjaar advies over in ieder geval de volgende onderwerpen:
 - a. De voorgenomen wijziging van de Dienstregeling,
 - b. De wijze waarop de Concessiehouder de Reiziger informeert over de Dienstregeling, de tarieven en de klachtenprocedure,
 - c. De vervoervoorwaarden waartegen Openbaar Vervoer wordt verricht,
 - d. De modellen van Vervoerbewijzen die de Concessiehouder uit geeft,

- 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 en de dienstverlening van het Personeel voor Reizigers met een Functiebeperking,
 - h. De voorzieningen die de Concessiehouder treft voor 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;
 - j. Een regeling over een vergoeding aan de Reiziger in geval van vertraging in de uitvoering van de Dienstregeling of ander ongemak, buiten de schuld van de Reiziger;
 - k. De aan het publiek kenbaar gemaakte doelstellingen van de Concessiehouder over de kwaliteit van het door hem te verrichten Openbaar Vervoer;
 - l. De kwaliteit en het comfort van tijdens de implementatieduur en/of tijdens de concessieduur aan te schaffen of aan te passen Materieel.
4. De Concessiehouder legt de in het kader van de Ontwikkelopdracht op te stellen producten ter advisering voor aan het Reizigersoverleg. Het gaat daarbij om in ieder geval (zie verder Bijlage B13):
- a. Het Ontwikkelplan;
 - b. Een analyse van de vraag, het aanbod en het gebruik van het openbaar vervoer;
 - c. Een marketing- en communicatieplan;
 - d. De evaluatie/effectmeting;
 - e. Het tariefvoorstel;
 - f. Het actieplan sociale veiligheid.

Artikel 6.2.2 Adviesprocedure

1. De Concessiehouder kondigt de adviesaanvraag zoals bedoeld in leden 3 en 4 van artikel 6.2.1 ten minste 4 weken voorafgaand aan het moment van de verzending van die aanvraag schriftelijk en/of per e-mail aan bij het Reizigersoverleg.
2. De Concessiehouder vraagt het advies zoals bedoeld in leden 3 en 4 van artikel 6.2.1 op een zodanig tijdstip dat het van wezenlijke invloed kan zijn op de door de Concessiehouder te nemen beslissing (artikel 31 lid 4 Wp2000).
3. De Concessiehouder geeft het Reizigersoverleg ten minste 5 weken de tijd vanaf het moment van ontvangst van de adviesaanvraag om een advies op te stellen.
4. De Concessiehouder voorziet het Reizigersoverleg uiterlijk binnen 2 weken na een verzoek hiertoe van informatie die naar oordeel van het Reizigersoverleg noodzakelijk is om een onderbouwd advies op te stellen. Het Reizigersoverleg kan daarbij kiezen uit de lijst van door de Concessiehouder te leveren informatie (in ieder geval de informatie genoemd in Bijlage B12).
5. De Concessiehouder geeft het Reizigersoverleg de gelegenheid met de Concessiehouder overleg te voeren voordat advies wordt uitgebracht (artikel 31 lid 2 Wp2000). Dit overleg vindt op zijn vroegst één week na ontvangst van de adviesaanvraag en op zijn laatst 2 weken voor het moment waarop het Reizigersoverleg de adviezen moet indienen plaats.
6. De Concessiehouder stelt het Reizigersoverleg uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst in kennis van een beslissing die hij neemt naar aanleiding van het uitgebrachte advies. Indien

de Concessiehouder afwijkt van het advies van het Reizigersoverleg informeert hij deze over de redenen daarvan (artikel 31 lid 5 Wp2000).

7. In aanvulling op de bepalingen in het vorige lid biedt de Concessiehouder de gelegenheid om nader te overleggen met het Reizigersoverleg alvorens gevolg te geven aan zijn beslissing (artikel 31 lid 5 Wp2000).

Artikel 6.2.3 Overige bepalingen Reizigersoverleg

1. De Concessiehouder informeert het Reizigersoverleg ten minste één maal per Dienstregelingjaar schriftelijk en/of per e-mail over in ieder geval de volgende onderwerpen:
 - a. Uitvoering van de Dienstregeling;
 - b. Aansluiting en afstemming met andere netwerken van openbaar vervoer;
 - c. Gebruik van het Openbaar Vervoer (vervoerontwikkeling), migratie van het doelgroepenvervoer naar het Openbaar Vervoer en maatregelen voor de stimulering van het gebruik, waaronder klantenacties;
 - d. Informatievoorziening;
 - e. Halteplaatsen;
 - f. Verbeteringen, veranderingen, innovaties en knelpunten;
 - g. Uitval Ritten, beschikbare zitplaatsen, punctualiteit en overige kwaliteitsmetingen;
 - h. Overzicht klachtenafhandeling en uitspraken geschillencommissie;
 - i. Advies reizigerspanel of reizigersplatforms.
2. De Concessiehouder onderzoekt de door het Reizigersoverleg op eigen initiatief opgestelde en onderbouwde voorstellen voor verbetering of verandering van het Openbaar Vervoer en/of bijbehorende diensten op haalbaarheid en koppelt de resultaten van dit onderzoek terug aan het Reizigersoverleg.
3. Het Reizigersoverleg kan bepalen dat een bij het Reizigersoverleg aangesloten consumentenorganisatie aanvullend aan het advies van het Reizigersoverleg zelf nog een aantal specifieke opmerkingen en kanttekeningen plaatst.
4. Indien het Reizigersoverleg hierom verzoekt dan wel wanneer het Reizigersoverleg ophoudt te bestaan, draagt de Concessiehouder zorg voor de planning en organisatie van het overleg met de door de Concessieverlener aangewezen consumentenorganisaties.

6.3 Samenwerking met de Concessieverlener en externe partijen

Artikel 6.3.1 Samenwerkingsverklaring

1. De Concessieverlener en de Concessiehouder stellen tijdens de implementatieperiode gezamenlijk een samenwerkingsverklaring op waarin de door beide partijen gewenste samenwerkingswijze tijdens de implementatie- en de concessieperiode wordt beschreven. Het gaat hier om een samenwerkingsverklaring waarin partijen intenties beschrijven over de manier van samenwerken en het maken van procesafspraken.
2. Beide partijen ondertekenen de in het vorige lid bedoelde samenwerkingsverklaring. Zij zullen te allen tijde naar redelijkheid en billijkheid handelen in de geest van deze samenwerkingsverklaring gedurende zowel de implementatie- als de concessieduur.

Artikel 6.3.2 Stuurgroep Openbaar Vervoer DAV

1. De Concessieverlener vormt samen met ten minste de regionale vertegenwoordiging van de DAV-gemeenten de bestuurlijke stuurgroep Openbaar Vervoer DAV die ambtelijk wordt voorbereid in het concessie-overleg (zie het volgende artikel). De Concessiehouder heeft minimaal twee maal per Kalenderjaar overleg met de bestuurlijke stuurgroep Openbaar Vervoer DAV over hetgeen de Concessiehouder in de afgelopen periode heeft bereikt en in de volgende periode wil bereiken aan de hand van de in Bijlage B13 benoemde op te leveren producten en het klanttevredenheidsonderzoek (zie artikel 7.4.2). De Concessiehouder en de leden van de stuurgroep hebben tevens de mogelijkheid om aanvullende of alternatieve plannen en suggesties te agenderen.
2. De Concessiehouder dient de plannen - zie B13.1 voor een overzicht - die ter toetsing en advisering worden voorgelegd aan de Concessieverlener en de in lid 1 bedoelde bestuurlijke stuurgroep tijdig aan te leveren, uiterlijk op een door de Concessieverlener aangegeven inleverdatum.
3. De Concessieverlener toetst de plannen die ter advisering worden voorgelegd aan de in lid 1 bedoelde bestuurlijke stuurgroep aan de concessievoorwaarden en het beleidskader (Bijlage B17.1) en brengt hierover advies uit aan de bestuurlijke stuurgroep. De bestuurlijke stuurgroep brengt vervolgens advies uit aan de Concessiehouder. De Concessiehouder verwerkt adviezen van de bestuurlijke stuurgroep in zijn plannen en geeft ten minste elke drie maanden en bij een volgend stuurgroepoverleg aan hoe hij hiermee om is gegaan.

Artikel 6.3.3 Concessie-overleg

Tijdens de concessieduur vindt minimaal eens per zes weken een concessie-overleg plaats tussen de Concessiehouder en Concessieverlener, in aanwezigheid van de betreffende ambtelijk vertegenwoordigers van de regio's Drechtsteden en Alblasserwaard-Vijfheerenlanden, over de gang van zaken bij het Openbaar Vervoer. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor, indien daar aanleiding voor is, de overlegfrequentie te verhogen dan wel te verlagen.

Artikel 6.3.4 Samenwerking en overleg met ProRail, NS Stations, Wegbeheerders, gemeenten en regio's

1. De Concessiehouder heeft een signaalfunctie richting ProRail en Wegbeheerders op het gebied van infrastructurele (inclusief displays bij Haltes) en/of doorstromingsproblemen. In het geval de Concessiehouder op een route te maken heeft of krijgt met infrastructurele en/of doorstromingsproblemen die de stiptheid van de dienstuitvoering in de weg staan, treedt de Concessiehouder in overleg met ProRail of de betreffende Wegbeheerder(s) teneinde mogelijke doorstromingsmaatregelen of andere oplossingen te bespreken.
2. De Concessiehouder heeft minimaal één maal per Kalenderjaar overleg met ProRail en de Wegbeheerders binnen het Concessiegebied betreffende de kwaliteit en effectiviteit van het aangeboden Openbaar Vervoer alsmede de wijze waarop toekomstige ontwikkelingen vanuit beider verantwoordelijkheid worden vormgegeven.
3. De Concessiehouder betreft concessieverlenende vervoerautoriteiten van aangrenzende concessiegebieden (zie ook Bijlage B2) en de Wegbeheerders behorende tot het Concessiegebied bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer zoals bedoeld in paragraaf 6.1.

4. De Concessiehouder onderzoekt en reageert inhoudelijk op:
 - a. Haalbaarheid van door ProRail, NS Stations, Wegbeheerders, gemeenten en/of regio's opgestelde en van een deugdelijke motivering voorziene verbetervoorstellen;
 - b. Plannen van ProRail en/of Wegbeheerders voor toekomstige werkzaamheden (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.
5. Indien Wegbeheerders voorstellen voor voorzienbare wegwerkzaamheden tijdig aankondigen conform de bepalingen in Bijlage B17.2 reageert de Concessiehouder hierop inhoudelijk binnen een termijn van 5 Werkdagen indien één, twee of drie Haltes met een afwijking van 2 of meer minuten ten opzichte van de geldende Dienstregeling worden aangedaan of niet meer kunnen worden bediend. Voor vier of meer Haltes geldt een termijn van 15 Werkdagen.
6. De Concessiehouder dient verzoeken tot nieuwe dan wel uitbreidingen van bestaande voorzieningen voor Openbaar Vervoer tijdig en schriftelijk per post en/of per e-mail in bij de betreffende partij. De verzoeken dienen te berusten op een deugdelijke motivering.
7. De Concessiehouder heeft op generlei wijze recht op realisatie van de door hem geuite verzoeken en/of wensen, zoals bedoeld in het vorige lid en in lid 8 van artikel 4.11.1.
8. De Concessiehouder pleegt over een voorgenomen wijziging van de Dienstregeling voor het MLL-traject vooraf overleg met ProRail.
9. De Concessiehouder draagt te allen tijde zorg voor het tijdig aanvragen bij ProRail van voldoende capaciteit om de Dienstregeling uit te voeren conform ten minste zijn Inschrijving.
10. De Concessiehouder geeft wijzigingen in de Dienstregeling voor de busdienst tijdig en schriftelijk, per post en/of per e-mail aan de betreffende Wegbeheerders door, opdat eventuele verkeersbeïnvloedingssystemen tijdig aangepast kunnen worden.

Artikel 6.3.5 Samenwerking en overleg met andere concessieverleners

1. De Concessiehouder betreft de concessieverlenende vervoerautoriteiten van aangrenzende concessiegebieden bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer, voor zover dit betrekking heeft op concessiegrensoverschrijdende verbindingen zoals bedoeld in Bijlage B2.
2. De Concessiehouder vraagt de in het vorige lid 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; hierbij wordt in ieder geval rekening gehouden met de voorbereidingstermijnen die andere concessiehouders hanteren. De Concessiehouder voorziet zijn reactie op de adviezen van een deugdelijke onderbouwing.

Artikel 6.3.6 Samenwerking en overleg met andere concessiehouders, Stroomlijn en overige (lokale) vervoerders

1. De Concessiehouder zoekt proactief, constructief en tijdig afstemming met het mobiliteitsplatform Stroomlijn voor het gezamenlijk verbeteren van het aanbod en de aansluitingen tussen de verschillende vormen van vervoer in het Concessiegebied. Indien gekozen wordt voor formele samenwerking met het mobiliteitsplatform dan maakt de Concessiehouder proactief, constructief en tijdig afspraken met het mobiliteitsplatform over een goede afstemming van het vervoer, uitwisseling van informatie voor de fabricage van

kaartmateriaal en dienstverleningsconcepten en -producten en informatieverstrekking over de Dienstregeling.

NB: Deze afstemmingsverplichting betreft uitdrukkelijk geen verplichting om diensten af te nemen bij Stroomlijn en/of bindende afspraken te maken. De Concessiehouder (en Inschrijvers tijdens de aanbesteding) zijn vrij te bepalen of zij gebruik maken van de diensten van Derden en, indien dat het geval is, van welke Derden zij diensten afnemen.

2. De Concessiehouder maakt proactief, constructief en tijdig afspraken met de exploitant(en) die in het Concessiegebied CVV verzorgen en met de exploitant(en) van openbaar vervoer in aangrenzende concessiegebieden over een goede afstemming van het openbaar vervoer, uitwisseling van informatie voor de fabricage van kaartmateriaal en dienstverleningsconcepten en -producten en informatieverstrekking over de Dienstregeling.
3. Tijdens de concessieduur vindt minimaal eens per drie maanden een overleg plaats tussen de Concessiehouder en Stroomlijn en eens per Jaar met de exploitant(en) genoemd in lid 2, eventueel in aanwezigheid van de Concessieverlener, die door de Concessiehouder voor de overleggen wordt uitgenodigd. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor, indien daar aanleiding voor is, de overlegfrequentie te verhogen dan wel te verlagen.
4. De Concessiehouder dient aan het einde van de Concessie actief mee te werken aan de voorbereidingen van de opvolgende concessiehouder DAV, onder andere aan de eventuele overgang van Personeel.
5. De Concessiehouder stelt de opvolgende concessiehouder DAV - na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener - vanaf één maand voorafgaand aan de opvolgende concessie in staat om (reis)informatie over de opvolgende concessie te bevestigen aan de Haltepalen en tijdelijk weer te geven op de in leden 4 en 5 van artikel 4.5.6 bedoelde Displays in de Bussen. Tijdens de Concessie mag de (reis)informatie van de Concessiehouder niet worden verwijderd door de opvolgende concessiehouder.

7 Financiering, sturing en monitoring

7.1 Bijdragen

Artikel 7.1.1 Ontwikkelbijdrage en Exploitatiebijdrage

1. De Concessieverlener stelt een Exploitatiebijdrage ter beschikking voor de uitvoering van de exploitatie van het Openbaar Vervoer (inclusief Buurtbusprojecten).
2. De maximale jaarlijkse Exploitatiebijdrage bedraagt € 23,30 miljoen (prijspeil 2017). Voor de door Gedeputeerde Staten goedgekeurde Buurtbusprojecten (zie artikel 3.4.2) wordt in de Exploitatiebijdrage een jaarlijks bedrag van € 31.380,88 (prijspeil 2016) per project geormerkt. Voor elk extra door Gedeputeerde Staten goedgekeurd Buurtbusproject wordt de Exploitatiebijdrage opgehoogd met dit jaarlijkse bedrag. Voor elk Buurtbusproject dat wordt beëindigd wordt de Exploitatiebijdrage verlaagd met dit jaarlijkse bedrag of wordt het in de Inschrijving aangeboden aantal Gewogen Dienstregelingen opgehoogd met dit bedrag gedeeld door het meerwerkstarief zoals beschreven in de Concessiebeschikking, tenzij met de Concessieverlener een ander niveau overeengekomen wordt.
3. Van de in het vorige lid genoemde jaarlijkse Exploitatiebijdrage wordt een bedrag ter hoogte van € 400.000,- (prijspeil 2016) geormerkt ten behoeve van het uitvoeren van de Ontwikkelopdracht. Het geormerkte deel van de Exploitatiebijdrage, genaamd de Ontwikkelbijdrage, dient ter (gedeeltelijke) compensatie van de kosten gemoeid met de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de Ontwikkelopdracht.
4. De vergoeding voor maatregelen voor sociale veiligheid zoals genoemd in Bijlage B17.5 voor de Concessie DAV is onderdeel van de Exploitatiebijdrage.
5. De Exploitatiebijdrage is de enige bijdrage die de Concessiehouder van de Concessieverlener ontvangt in verband met de Concessie, 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. De Concessiehouder ontvangt derhalve geen aanvullende bijdrage voor - bijvoorbeeld - het voldoen aan nieuwe landelijke afspraken over bijvoorbeeld tarieven, de gebruikskostenvergoeding aan ProRail en het laten meten van de outputindicatoren zoals bedoeld in artikel 7.3.1.

Artikel 7.1.2 Mogelijkheden voor aanvullende bijdragen

1. De Concessieverlener kan - zonder daartoe verplicht te zijn - naast de Exploitatiebijdrage andere bijdragen verstrekken voor het realiseren van specifieke aanvullende doelstellingen die niet voorzien waren ten tijde van de concessieverlening en die niet behoren tot het normale ondernemersrisico van de Concessiehouder (bijvoorbeeld voor extra inzet bedoeld voor de migratie van gebruikers van het doelgroepenvervoer naar Openbaar Vervoer, marketing of sociale veiligheid). Andere bijdragen kunnen bijvoorbeeld ook 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 brandstofcellbussen, met als doel het behalen van CO₂-uitstootreductie.

2. Het is de Concessiehouder toegestaan om ten opzichte van het in de Concessie vereiste Voorzieningsniveau tegen betaling door Derden (waaronder andere overheden), extra diensten aan te bieden (bijvoorbeeld een speciaal actietarief, 'gratis' Openbaar Vervoer voor doelgroepen et cetera) indien aan de onderstaande voorwaarden is voldaan:
 - a. De extra diensten worden niet (mede) gefinancierd uit de Exploitatiebijdrage;
 - b. De extra diensten leiden niet tot directe of indirecte nadelen voor bestaande en/of potentiële Reizigers;
 - c. De specifieke afspraken over de extra diensten en de vergoeding hiervoor worden gemaakt tussen de betrokken Derde(n) en de Concessiehouder;
 - d. Alle afspraken tussen de Concessiehouder en de Derde inzake de extra diensten heeft de Concessiehouder voorafgaand aan de uitvoering van de extra diensten aan de Concessieverlener voorgelegd en de Concessieverlener heeft hiervoor toestemming verleend.
3. Aan de ontvangst van een bijdrage zoals bedoeld in leden 1 en 2 kan de Concessieverlener nadere verplichtingen verbinden.

7.2 Flexibiliteit tijdens de Concessie

Artikel 7.2.1 Gemotiveerd afwijken van de verplichtingen voortvloeiend uit de Concessie

1. De Concessieverlener kan, ten behoeve van de flexibiliteit in de Concessie, de Concessiehouder toestaan (zonder daartoe ooit verplicht te zijn) om tijdens de Concessie gemotiveerd af te wijken van bepalingen van de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen en/of de Inschrijving van de Concessiehouder (afwijken wordt alleen toegestaan na voorafgaande toestemming en indien er geen sprake is van een wezenlijke wijziging), bijvoorbeeld als blijkt dat een bepaling:
 - Verhindert dat een bijdrage wordt geleverd aan de in paragraaf 1.2 benoemde doelen;
 - Verhindert dat Nulemissievoertuigen (elektrisch of op waterstof) worden geïntroduceerd;
 - Verhindert dat (pilots met) zelfrijdende Voertuigen worden geïntroduceerd;
 - Verhindert dat alternatieve betalingsvormen (zoals betalen met bankpas en/of mobiele telefoon) worden geïntroduceerd;
 - Verhindert dat alternatieve rapportages, dashboards en wijzen van informatievoorziening worden geïntroduceerd;
 - Verhindert dat gewenste wijzigingen aan de start- en/of eindtijd van de trein- en/of busdienst worden doorgevoerd;
 - Samenwerking met andere partijen belemmert;
 - Niet (meer) realistisch is als gevolg van niet voorziene ontwikkelingen.
 De Concessiehouder en Concessieverlener treden in elk van bovengenoemde gevallen in overleg. Na dit overleg kan de Concessieverlener waar nodig de Concessiebeschikking en/of het Programma van Eisen wijzigen.
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 4.5.1 tot en met 4.5.9, bijvoorbeeld door het toestaan van Bestaande Bussen die minimaal aan de Euro 3-norm voldoen. De Concessiehouder en Concessieverlener treden in geval van een dergelijke situatie vooraf in overleg.

3. Er mag uitsluitend worden afgeweken van de bepalingen zoals bedoeld in de vorige leden na overleg en voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener.

7.3 Sturing op outputnormen

Artikel 7.3.1 Sturing op outputnormen

1. De uitvoering van de Concessie zal voornamelijk worden gestuurd door de Concessieverlener op basis van voor de Reiziger relevante outputnormen:

Nr.	Onderwerp	Outputnorm
	Comfort	
C1	Rapportcijfer reizigersoordeel ¹⁹ : klantvriendelijkheid	7,7 voor de busdienst 7,7 voor de treindienst
C2	Rapportcijfer reizigersoordeel: netheid	7,5 voor de busdienst 7,5 voor de treindienst
C3	Rapportcijfer reizigersoordeel: rijstijl van de bestuurder	7,4 voor de busdienst 7,4 voor de treindienst
	Gemak	
G1	Rapportcijfer reizigersoordeel: reissnelheid	7,6 voor de busdienst 7,6 voor de treindienst
G2	Rapportcijfer reizigersoordeel: punctualiteit	7,2 voor de busdienst 7,2 voor de treindienst
G3	Rapportcijfer reizigersoordeel: informatie bij vertraging	6,1 voor de busdienst 6,1 voor de treindienst
G4a	Bezettingsgraad ²⁰ t.o.v. aantal zitplaatsen <i>buiten</i> de Spits voor de treindienst en alle busdiensten van elke Rit gemeten over een maand	Maximaal 100% ²¹
G4b	Bezettingsgraad t.o.v. aantal zitplaatsen <i>tijdens</i> de Spits voor de treindienst	Zie lid 1 van artikel 4.3
G4c	Bezettingsgraad ²⁰ t.o.v. aantal zit- en stapplaatsen <i>tijdens</i> de Spits voor alle busdiensten, per Rit per dagsoort gemeten over een maand	Maximaal 100% zitplaatsen en maximaal 50% stapplaatsen

¹⁹ Dit betreft een meting die wordt gemeten met de Klantenbarometer; rapportcijfers door Reizigers in het Voertuig of de Trein gegeven.

²⁰ De bezettingsgraad ten opzichte van het aantal zit- of stapplaatsen wordt als volgt bepaald. Van elke Rit in de Dienstregeling wordt per Dagsoort, gemeten over een kalendermaand, de gemiddelde bezetting op het drukste punt van de Rit bepaald. Deze bezetting wordt vergeleken met het aantal zit- en stapplaatsen in het Voertuig of de Trein.

²¹ Dit betekent dat *buiten* de Spits alle Reizigers in elke Rit moeten kunnen zitten (per dagsoort, gemeten over een maand).

Nr.	Onderwerp	Outputnorm
	Reis	
G5A	Punctualiteit busdienst Vertrekhaltes (op Beginpunten)	<u>Te vroeg vertrekken</u> : 0% van de Ritten in elke maand vertrekt meer dan 59 seconden te vroeg <u>Te laat vertrekken</u> : minimaal 90% van de Ritten in elke maand vertrekt op tijd ²² of maximaal 119 seconden te laat
G5b	Punctualiteit busdienst Tijdhaltes	<u>Te vroeg vertrekken</u> : 0% van de Ritten in elke maand vertrekt meer dan 59 seconden te vroeg <u>Te laat vertrekken</u> : minimaal 85% van de Ritten in elke maand vertrekt op tijd of maximaal 179 seconden te laat
G5c	Punctualiteit busdienst Knooppunten en Haltes bij Stations	<u>Te vroeg vertrekken</u> : 0% van de Ritten in elke maand vertrekt meer dan 59 seconden te vroeg <u>Te laat aankomen</u> : minimaal 85% van de Ritten in elke maand komt op tijd of maximaal 179 seconden te laat aan
G5d	Punctualiteit treindienst Stations Dordrecht, Gorinchem en Geldermalsen	<u>Te vroeg vertrekken</u> : 0% van de Ritten in elke maand vertrekt meer dan 0 seconden te vroeg <u>Te laat aankomen</u> : minimaal 95% van de Ritten in elke maand komt op tijd of maximaal 179 seconden te laat aan
G6a	Aantal gehaalde Aansluitingen van het totale aantal aangeboden Aansluitingen met Aansluitgarantie voor de busdienst	Minimaal 90% van de aangeboden Aansluitingen met Aansluitgarantie in elke maand wordt gehaald
G6b	Aantal gehaalde Aansluitingen van het totale aantal voor het Deur-Halte Vervoer	Minimaal 95% van de Aansluitingen in elke maand wordt gehaald
G7a	Verwijtbare Rituitval busdienst (als percentage van het totale aantal in de Dienstregeling opgenomen DRU's) ²³	Maximaal 0,2% van het DRU-totaal per maand
G7b	Verwijtbare Rituitval treindienst (als percentage van	Maximaal 0,2% van het DRK-totaal

²² Onder 'op tijd' wordt begrepen dat de Rit uiterlijk op het in de Dienstregeling vermelde tijdstip aankomt, waarbij als tijdstip van aankomst geldt het tijdstip waarop Reizigers het Voertuig/de Trein kunnen verlaten.

²³ Uitzonderlijk hoge rituitval of rituitval als gevolg van Calamiteiten dient zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 5 Werkdagen bij de Concessieverlener te worden gemeld. Verwijtbare Rituitval wordt in alle gevallen gekort op de Exploitatiebijdrage (zie verder artikel 13 van de Concessiebeschikking). Tevens heeft de Concessieverlener het recht om bij overschrijving van de norm (een) Boete(s) op te leggen.

Nr.	Onderwerp	Outputnorm
	het totale aantal in de Dienstregeling opgenomen DRK's) ²³	per maand
G8	Gemiddelde CO ₂ -uitstoot per gereden materieelkilometer busdienst	Afhankelijk van de Inschrijving van de Concessiehouder
	Veiligheid	
V1	Kwaliteitsmeting: trefkans medewerker in de Trein	Minimaal 66% van alle Ritten in elke maand
V2	Rapportcijfer reizigersoordeel: sociale veiligheid in het algemeen	7,7 voor de busdienst 7,7 voor de treindienst
V3	Rapportcijfer reizigersoordeel: beleefde veiligheid tijdens de Rit	8,1 voor de busdienst 8,1 voor de treindienst
V4	Rapportcijfer reizigersoordeel: sociale veiligheid bij de Halte of het Station	7,8 voor de busdienst 7,8 voor de treindienst
V5	Reizigers zonder geldig vervoersbewijs	Maximaal 1% van alle Ritten in elke maand voor de busdienst Maximaal 2% van alle Ritten in elke maand voor de treindienst

- De exacte meet- en rapportagewijze (bijvoorbeeld bron en betrouwbaarheid) voor het behalen van de outputnormen (zover dit niet is vastgelegd in dit Programma van Eisen) wordt tijdens de implementatiefase bepaald door de Concessieverlener na overleg met de Concessiehouder.
- De outputnormen, zoals hiervoor geformuleerd, kunnen tijdens de Concessie (na vier Dienstregelingjaren en na acht Dienstregelingjaren) worden aangepast als daar aanleiding toe is (bijvoorbeeld als blijkt dat het redelijkerwijs goed mogelijk is om een bepaalde norm scherper te stellen of als het redelijkerwijs onmogelijk is om een norm te behalen door onvoorziene omstandigheden). Daarnaast kunnen in overleg tussen de Concessiehouder en de Concessieverlener indicatoren worden aangepast, indien er sprake is van een gewijzigde sturingsbehoefte (als er bijvoorbeeld behoefte is om expliciet te gaan sturen op betaalgemak, realtime reisinformatie et cetera).
- Indien de Concessiehouder en Concessieverlener geen overeenstemming bereiken over een voorgenomen aanpassing, zoals bedoeld in het vorige lid, wijzen de Concessieverlener en de Concessiehouder ieder voor eigen rekening en risico één deskundige aan en deze twee deskundigen wijzen gezamenlijk een derde deskundige aan (de kosten voor deze derde deskundige worden evenredig gedeeld door de Concessieverlener en Concessiehouder). De drie deskundigen bepalen gezamenlijk of, en zo ja in welke mate, er aanleiding toe is om indicatoren en/of outputnormen aan te passen. Indien de deskundigen niet unaniem overeenstemming bereiken, wordt de voorgenomen aanpassing niet doorgevoerd.
- De Concessieverlener streeft ernaar om de in lid 1 genoemde aanbodgerichte indicatoren met betrekking tot uitvoeringskwaliteit (waaronder rituitval, Aansluitingen en punctualiteit) gedurende de implementatiefase en/of looptijd van de Concessie in samenwerking met de Concessiehouder om te zetten in vraaggerichte indicatoren zoals reizigerspunctualiteit. De Concessiehouder dient tijdens de implementatiefase (en op verzoek van de Concessieverlener ook tijdens de Concessie, bijvoorbeeld als er nieuwe inzichten zijn met betrekking tot vraaggerichte indicatoren) een voorstel uit te werken waarin hij beschrijft welke

vraaggerichte indicatoren inclusief bijbehorende normering en welk tijdsplan voor invoering hij wil gaan hanteren. Na instemming/goedkeuring van het voorstel door de Concessieverlener worden de betreffende aanbodgerichte indicatoren genoemd in lid 1 vervangen door de nieuwe vraaggerichte indicatoren.

6. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het betrouwbaar en valide (laten) meten van de outputindicatoren conform het gestelde in lid 2 en onderbouwt de betrouwbaarheid en validiteit van de gegevens proactief aan de Concessieverlener.

7.4 Op te leveren informatie, rapportages en analyses

Artikel 7.4.1 Informatievoorziening algemeen

1. Ten behoeve van de monitoring van de eisen en de toezeggingen in de Inschrijving van de Concessiehouder en ter verantwoording van het uitvoeren van de Ontwikkelopdracht verstrekt de Concessiehouder de Concessieverlener de genoemde gegevens, rapportages en analyses in Bijlagen B12 en B13, op de bij deze gegevens vermelde tijdstippen. Details omtrent de producten, aanlevermomenten et cetera zijn tevens opgenomen in deze Bijlagen.
2. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener door middel van een actueel online platform met analysefunctie over de uitvoering van de Concessie. Via het platform zijn op elk moment data en rapportages te downloaden en door de Concessieverlener analyses te maken met betrekking tot de elementen die in Bijlage B12 staan. De data en rapportages dienen de gehele concessieduur beschikbaar te zijn voor de Concessieverlener. Na afloop van de concessieduur dient de Concessiehouder alle definitieve data en rapportages over te dragen aan de Concessieverlener (bijvoorbeeld door een download van het platform aan te bieden). De Concessiehouder en Concessieverlener maken tijdens de implementatie van de Concessie nadere afspraken over de indeling van het platform en de analysefunctie.
3. 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 (bijvoorbeeld als gevolg van een aanpassing of opvolger van het MIPOV).
4. Indien - na overleg met en voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener - de Concessiehouder de methodiek van gegevensverzameling voor (een) kengetal(len) wijzigt, zorgt hij ervoor dat de gegevens vergelijkbaar blijven met voorgaande perioden.
5. De Concessiehouder voorziet de aan de Concessieverlener ter beschikking gestelde gegevens desgevraagd van een rechtsgeldig ondertekende verklaring waarin de Concessiehouder verklaart dat de gegevens een waarheidsgetrouw beeld geven.
6. Het staat de Concessieverlener vrij de door de Concessiehouder verstrekte gegevens (bijvoorbeeld gegevens over de uitvoeringskwaliteit, het Personeel (inclusief onderscheid naar functies van direct en indirect Personeel en ziekteverzuimpercentages, conform de privacywetgeving), de status van het Materieel, OV-Chipkaart gegevens, et cetera) te gebruiken ten behoeve van zijn beleid, onderzoek, rapportages over de Concessie en te publiceren tijdens toekomstige aanbestedingen indien:
 - a. Dit wettelijk is toegestaan;
 - b. Het belang van openbaarmaking van detailinformatie volgens de Concessieverlener opweegt tegen het belang van het voorkomen van onevenredige benadeling van de Concessiehouder (en anders zal de Concessieverlener na overleg met de Concessiehouder de informatie in geaggregeerde vorm openbaar maken);

- c. Het geen informatie uit de financiële verantwoording betreft van de Concessiehouder, met uitzondering van die informatie die mogelijkerwijs noodzakelijk is voor een aanbesteding.
7. De Concessiehouder verleent (desgevraagd) minimaal eenmaal per Dienstregelingjaar volledige medewerking aan de Klantenbarometer of diens opvolger en aan eventuele andere (klanttevredenheid)onderzoeken die de Concessieverlener uitvoert of laat uitvoeren.
8. De Concessieverlener kan de Concessiehouder verplichten aanvullende gegevens te leveren wanneer de Concessieverlener dit noodzakelijk acht voor de controle op de naleving van de eisen en de toezeggingen in de Inschrijving van de Concessiehouder, voor onderzoekstudies en/of voor de uitvoering van projecten, en/of in het kader van (de voorbereiding van) een aanbesteding. De Concessiehouder levert in een dergelijk geval de aanvullende gegevens onvoorwaardelijk en binnen een door de Concessieverlener bepaalde termijn aan.
9. Alle bestanden, waaronder 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.
10. De Concessiehouder stelt, met in achtneming van wet- en regelgeving, alle informatie die voortkomt uit het gebruik van de OV-Chipkaart zonder voorbehoud beschikbaar aan de Concessieverlener. De Concessieverlener kan deze informatie naar eigen inzicht gebruiken en openbaar maken, met inachtneming van wet- en regelgeving. Ingeval de Concessiehouder in de toekomst gebruik gaat maken van andere 'kaartdragers' dan de OV-Chipkaart en/of van andere betaalmethodes, dient hij alle informatie die voortkomt uit het gebruik van deze kaartdragers en/of betaalmethodes op overeenkomstige wijze als geldt voor de OV-Chipkaart aan de Concessieverlener beschikbaar te stellen.
11. De Concessiehouder spant zich maximaal in om de uit de brondata van de OV-Chipkaart, eventuele andere 'kaartdragers' en eventuele andere betaalmethoden voortvloeiende informatie ook na de wettelijke bewaartermijn van 18 maanden in (minimaal) geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar te stellen aan de Concessieverlener.
12. De Concessiehouder dient ermee in te stemmen dat ProRail punctualiteit- en rituitvalgegevens voor de treindienst (in ieder geval voor het Traject Geldermalsen - Leerdam) aanlevert aan de provincie Gelderland voor het monitoringssysteem van de provincie.

Artikel 7.4.2 Informatievoorziening door een reizigerspanel

1. De Concessiehouder stelt, in aanvulling op het Reizigersoverleg waarin onder andere vertegenwoordigers van organisaties, Reizigers en potentiële Reizigers deelnemen, ten minste één representatief panel samen (bij voorkeur bestaande uit willekeurig geselecteerde (potentiële) Reizigers) dat hij ten minste vier maal per Dienstregelingjaar actief benadert om inzicht te krijgen in de gewenste bijstellingen van de (potentiële) Reizigers en hun waardering van het door hem aangeboden vervoer. Het panel kan zowel een vaste samenstelling hebben als in wisselende samenstellingen georganiseerd zijn.
2. De Concessiehouder bespreekt de reacties van het panel met de Concessieverlener en het Reizigersoverleg.

7.5 Controle op naleving

Artikel 7.5.1 Controle op naleving verplichtingen

1. De Concessieverlener monitort en evalueert de naleving van de Concessie met name met outputnormen zoals nader wordt toegelicht in paragraaf 1.4.
2. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor het kwaliteitssysteem dat de Concessiehouder gebruikt te toetsen, alsmede de betrouwbaarheid en validiteit van de processen van de Concessiehouder te toetsen conform dit kwaliteitssysteem.
3. De Concessiehouder verleent medewerking aan functionarissen - die namens de Concessieverlener belast zijn met de controle van de naleving van de outputnormen, eisen en de toezeggingen in de Inschrijving van de Concessiehouder - bij de uitoefening van hun taak.
4. De Concessieverlener kan onder andere steekproefsgewijze controles uitvoeren en kan waarnemingen van mystery guests op Stations, Haltes en in Materieel gebruiken voor de controle van de juistheid van de door de Concessiehouder geleverde gegevens.
5. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor de in lid 3 van artikel 4.7.5 bedoelde gegevens te gebruiken om de prestaties van de Concessiehouder te beoordelen als het gaat om onder andere een stipte uitvoering van de Dienstregeling.
6. 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 26 weken na constatering van de afwijkingen, te corrigeren.
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 eisen en de toezeggingen in de Inschrijving van de Concessiehouder.
8. De Concessieverlener kan zonder overleg met Concessiehouder besluiten tot het informeren van het Reizigersoverleg over de steekproeven en de resultaten hiervan.

Artikel 7.5.2 Sancties

1. Indien de Concessiehouder één of meer outputnormen, overige eisen en/of toezeggingen in de Inschrijving van de Concessiehouder niet nakomt (d.w.z. er is sprake van één of meerdere Tekortkomingen), wordt de Concessiehouder in de gelegenheid gesteld een verbeterplan op te stellen. De Concessieverlener stelt per geconstateerde Tekortkoming vast binnen welke termijn de Tekortkoming volledig hersteld dient te zijn.
2. Indien de Concessiehouder de Tekortkoming binnen de in het vorige lid bedoelde termijn niet (volledig) herstelt of beëindigt, behoudt de Concessieverlener zich het recht voor (een) Boete(s) op te leggen en/of de betaling van één of meer betalingstermijnen op te schorten (rekening houdend met eventueel reeds doorgevoerd herstel) totdat de Concessiehouder alsnog aan de outputnormen, eisen en/of toezeggingen in de Inschrijving voldoet.
3. De Concessieverlener informeert de Concessiehouder schriftelijk over de opschorting van de betalingen dan wel oplegging van een Boete zoals bedoeld in het vorige lid en de redenen waarom hiertoe is overgegaan. De Concessieverlener kan de Concessiehouder daarbij verplichten de geconstateerde Tekortkoming binnen een door de Concessieverlener te bepalen termijn (alsnog) volledig te herstellen.

4. De hoogte van een Boete wordt per geval door de Concessieverlener in alle redelijkheid bepaald op basis van:
 - a. Het soort Tekortkoming en de hinder die de Reizigers ervan ondervinden;
 - b. De eventuele financiële voordelen voor de Concessiehouder die het gevolg zijn van de Tekortkoming;
 - c. De frequentie en duur van de Tekortkoming.

Voor een aantal Tekortkomingen heeft de Concessieverlener maximumboetebedragen per Tekortkoming opgenomen in Bijlage B16.

5. Bij het bepalen van een Boete 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).

Indien de Concessiehouder de onder a. bedoelde informatie niet, of niet tijdig, aan de Concessieverlener verstrekt en/of niet of onvoldoende meewerkt aan de onder b. bedoelde onderzoeken, kan de Concessieverlener daaraan de gevolgen verbinden die zij nodig acht (bijvoorbeeld ten aanzien van het vaststellen van de feiten en/of de hoogte van de Boete).

6. Aan de in lid 5b bedoelde onderzoeken zal de Concessiehouder steeds medewerking verlenen en daarnaast zal de Concessiehouder op eerste verzoek eventuele bronbestanden van rapportages aan de Concessieverlener ter beschikking stellen.
7. De Concessieverlener kan besluiten af te zien van het opleggen van een Boete en/of een opgelegde Boete intrekken onder de voorwaarde dat de Concessiehouder bepaalde, door de Concessieverlener te benoemen maatregelen neemt (zoals het verlenen van extra dienstverlening voor (gedupeerde) Reizigers en/of verdere verbetering van het Openbaar Vervoer). Het staat de Concessiehouder vrij voorstellen te doen voor dergelijke maatregelen, doch de Concessieverlener is volledig vrij in zijn keuze voor het al dan niet vervangen van een Boete door maatregelen.
8. De Boete is exclusief verschuldigde btw. Ingeval de inspecteur van de belastingdienst, die bevoegd is voor heffing van omzetbelasting ten aanzien van de Concessieverlener, bindend heeft besloten dat over het boetebedrag, omzetbelasting verschuldigd is, wordt de Boete vermeerderd met die omzetbelasting.
9. Het totale bedrag van opgelegde Boetes bedraagt per Jaar maximaal 5 procent van de Exploitatiebijdrage in dat Jaar, onverminderd het recht van de Concessieverlener op nakoming en op volledige vergoeding van geleden schade. De Concessieverlener heeft het recht eventuele Boetes en schadevergoedingen te verrekenen met de Exploitatiebijdrage.

8 Bijlagen

B1 Begrippenlijst

Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, zal/zullen in de aanbestedingsdocumenten:

- het aanhalen van een tijdsperiode doelen op een aaneengesloten periode;
- 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";
- 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);
- de kosten voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder zijn.

In dit Programma van Eisen hebben gedefinieerde begrippen de betekenis die hieronder wordt toegekend.

Begrip	Omschrijving
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. Dit betreft een Aansluiting binnen 10 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.
Afstemming	Het afstemmen van de vertrektijden van 2 of meer Lijnen op het gezamenlijke Traject van de betreffende Lijnen.
Auto	Motorrijtuig ingericht voor het vervoer van ten hoogste 8 personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
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	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 (tussen de eerste Rit en de laatste Rit) dat de Dienstregeling

Begrip	Omschrijving
	van een (gedeelte van een) Lijn gereden wordt.
Beginpunt	De eerste Halte van een (Bus)Lijn, zoals vermeld in de Dienstregeling of het eerste Station van de treindienst, zoals vermeld in de Dienstregeling.
Bestaande Bussen	Alle Bussen die niet zijn gekwalificeerd als Nieuwe Bussen.
Bestek	Het op 4 april 2017 namens Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland vastgestelde Bestek, inclusief alle bijbehorende Bijlagen, inzake de Europese aanbesteding Openbaar Vervoer DAV, waarin de wijzigingen en aanvullingen naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen zijn verwerkt.
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 (bijvoorbeeld een wegwerpchipkaart of papieren Vervoerbewijs). Voor Bijzondere Vervoerbewijzen kunnen afwijkende tarieven gelden, maar ook deze tarieven moeten vooraf door de Concessieverlener zijn vastgesteld of goedgekeurd.
BISON	Platform voor Beheer Informatie Standaarden Openbaar Vervoer Nederland.
Boete	Een geldbedrag dat de Concessiehouder dient te voldoen aan de Concessieverlener overeenkomstig het bepaalde in artikel 7.5.2 en/of Bijlage B16, indien de Concessiehouder verplichtingen voortvloeiende uit het Programma van Eisen en/of de Concessiebeschikking niet nakomt.
Bouwjaar	Oorspronkelijke productiejaar van het Materieel of Productiemiddelen.
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.
Buurtbus	(Door de Concessiehouder beschikbaar gestelde Auto voor) de exploitatie van een Lijn voor een Buurtbusproject.
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.
Communautaire Vergunning	Vergunning, zoals bedoeld in artikel 4 van de Wp2000.
Concessie	Het exclusieve recht van de Concessiehouder om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer over de weg te verrichten in het Concessiegebied, in de zin van artikel 1 van de Wp2000, een en ander als nader omschreven in de Concessiebeschikking en het Programma van Eisen. Het begrip Concessie kan zowel verwijzen naar het hiervoor genoemde recht, als naar de 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 DAV zoals is beschreven in lid 2 van artikel 2.1.1.
Concessiehouder	Vergunninghoudende Vervoerder aan wie de Concessie is verleend, te weten [Naam Concessiehouder] .
Concessieverlener	Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland zijnde bevoegd tot het verlenen, wijzigen of intrekken van concessies voor Openbaar Vervoer.
Concessievoorschriften	De voorschriften opgenomen in de Concessiebeschikking.
CROW-KpVV	CROW-Kennisplatform Verkeer en Vervoer.
Dagdeel	Een van de volgende perioden van de dag: <ul style="list-style-type: none"> • Werkdagen: <ol style="list-style-type: none"> a. Van aanvang dienst tot 07:00 uur b. 07:00-09:00 uur (ochtendspits) c. 09:00-12:00 uur d. 12:00-16:00 uur e. 15:00-18:00 uur (avondspits) f. 18:00-22:00 uur g. 22:00 uur tot einde dienst • Zaterdagen, zon- en Feestdagen: <ol style="list-style-type: none"> a. Van aanvang dienst tot 09:00 uur b. 09:00-12:00 uur c. 12:00-16:00 uur d. 16:00-19:00 uur e. 19:00-22:00 uur f. 22:00 uur tot einde dienst
Dagsoort	Een Werkdag, zaterdag of zondag/Feestdag.
DAV	Drechtsteden, Alblasserwaard-Vijfheerenlanden.
December	Hiermee wordt bedoeld de einddatum van de Dienstregeling van de Nederlandse Spoorwegen in de maand december van het betreffende Jaar.
Deur-Halte Vervoer	Voor een ieder openstaand oproepafhankelijk personenvervoer (niet zijnde Openbaar Vervoer), 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.
Derde	Een partij, niet zijnde de Concessieverlener of de Concessiehouder.
Dienstregeling	Voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin onder andere zijn aangeduid de halteplaatsen en Stations waartussen en de tijdstippen waarop Openbaar Vervoer voor de Concessie wordt verricht, zo nodig onder de vermelding dat de halteplaatsen of tijdstippen door de Reiziger(s) kunnen worden beïnvloed.
Dienstregelingsuur (DRU)	In de Dienstregeling opgenomen rij-uur, waarin een Trein, Bus of Auto via Lijngebonden Openbaar Vervoer daadwerkelijk wordt ingezet 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

Begrip	Omschrijving
	Dienstregelingsuur, behalve die stationnementen, met een maximum van 4 minuten, die bedoeld zijn om op Knooppunten, Tijdenhaltes en/of stations, het Materieel tijdelijk te halteren (een stationnement is in dit opzicht alleen van toepassing <i>tijdens</i> de Rit, dus niet op het Beginpunt of op het Eindpunt van een Rit). In een dergelijke situatie telt de wachttijd tot en met 4 minuten per stationnement mee bij de berekening van het aantal Dienstregelingsuren. De wachttijd boven 4 minuten telt niet mee. Op overige aansluitpunten wordt een wachttijd van ten hoogste 1 minuut tot een Dienstregelingsuur gerekend. In een dergelijke situatie telt de tijd boven 1 minuut niet mee.
Dienstregelingsjaar	Indien wordt gerefereerd aan een bepaald Dienstregelingsjaar, wordt de periode zoals hieronder opgenomen bedoeld, ervan uitgaande dat de dienstregeling van het Hoofdrailnet in het betreffende Kalenderjaar daadwerkelijk om 24:00 uur op de tweede zaterdag van december wijzigt: <ul style="list-style-type: none"> • Dienstregelingsjaar 2017: van December 2016 tot December 2017 • Dienstregelingsjaar 2018: van December 2017 tot December 2018 • Dienstregelingsjaar 2019: van December 2018 tot December 2019 • Dienstregelingsjaar 2020: van December 2019 tot December 2020 • Dienstregelingsjaar 2021: van December 2020 tot December 2021 • Dienstregelingsjaar 2022: van December 2021 tot December 2022 • Dienstregelingsjaar 2023: van December 2022 tot December 2023 • Dienstregelingsjaar 2024: van December 2023 tot December 2024 • Dienstregelingsjaar 2025: van December 2024 tot December 2025 • Dienstregelingsjaar 2026: van December 2025 tot December 2026 • Dienstregelingsjaar 2027: van December 2026 tot December 2027 • Dienstregelingsjaar 2028: van December 2027 tot December 2028
Dienstregelingskilometer (DRK)	In de Dienstregeling opgenomen kilometer, waarin een Trein daadwerkelijk wordt ingezet voor het vervoeren van Reizigers.
Display	Een beeldscherm in het Materieel of op een Halte of Station waarop actuele reisinformatie getoond wordt.
Distributiepunt	Locatie waar Reizigers Saldo en abonnementen op de OV-Chipkaart kunnen (laten) zetten, anders dan in een Voertuig.
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.
Domein	Gedeelte van het DRIS dat onder de verantwoordelijkheid van een bepaalde organisatie valt.
DRU	Dienstregelingsuur.
DRU-prijs	De kosten per afgelegd Dienstregelingsuur, uitgedrukt in euro's. De DRU-prijs wordt per voertuigtype (Auto, Bus) opgegeven.
Dummy Halte	Een locatie (coördinaten) die niet wordt gebruikt voor het laten in- en/of uitstappen van Reizigers, waar wel een passagebericht wordt verstuurd (bijvoorbeeld bij bruggen).
EEV-norm, Euro 3-norm en Euro VI-norm	Emissienormen voor voertuigen in de Europese Gemeenschap, zoals vastgelegd in de Europese verordening EG715/2007 en alle onderliggende richtlijnen en definities, zoals opgenomen in Bijlage B17.8.
Eindbestemming	Een aanduiding van de laatste bestemming van een Lijn die wordt aangedaan bij de uitvoering van de Dienstregeling.

Begrip	Omschrijving
Eindpunt	De laatste Halte van een Lijn, zoals vermeld in de Dienstregeling of het laatste Station van de treindienst, zoals vermeld in de Dienstregeling.
Evenement	Een bijzondere attractie of gelegenheid waarbij extra vraag naar Openbaar Vervoer verwacht kan worden.
Exploitatiebijdrage	De door de Concessieverlener aan de Concessiehouder te verstrekken middelen ten behoeve van de exploitatie van het krachtens de Concessiebeschikking te verrichten Openbaar Vervoer (inclusief Buurtbusprojecten) als aanvulling op de door de Concessiehouder te genereren Vervoeropbrengst en overige opbrengsten.
Feestdag	Een algemeen erkende Feestdag in de zin van lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet.
Flexibele Halte	Halte voor Oproepafhankelijk Lijngelaten Openbaar Vervoer die overgeslagen mag worden als er geen Reizigers zijn die kenbaar hebben gemaakt in- of uit te willen stappen, waardoor het Voertuig een kortere route kan volgen.
Functiebeperking	Elke lichamelijke, zintuiglijke of andere stoornis waardoor Reizigers in het Openbaar Vervoer tegen belemmeringen aanlopen (dus zowel visueel, auditief als Reizigers met een mobiliteitsbeperking of een verstandelijke of psychosociale handicap).
Geïnteresseerde	De onderneming of organisatie die met betrekking tot deze aanbesteding het Bestek opvraagt en een potentiële Inschrijver is.
Gelede Bus	Bus die bestaat uit 2 of meer ten opzichte van elkaar scharnierende geledingen en langer is dan 15 meter.
Geschiktheidseis	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 4.9.2 van het Programma van Eisen.
Gewogen Dienstregelingsuur	Dienstregelingsuur die is vermenigvuldigd met de in paragraaf 6.1 van het Bestek genoemde vermenigvuldigingsfactoren.
GPS	Global Positioning System; plaatsbepaling op basis van signaal van satellieten.
Gunningcriterium	Een criterium aan de hand waarvan Inschrijvingen worden beoordeeld om de eindscores te bepalen.
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 en om Reizigers uit te laten stappen. 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 het haltebord, de naam van de Halte, de straatnaam, de naam van de zijstraat of huisnummer en eventueel een display.
Haltevenster	Het gebied rond een Haltepaal waarbinnen het Voertuig bij de Halte is (geacht wordt hier te zijn). Het haltevenster wordt gedefinieerd in het IVS en hangt mede af van het gebruikte algoritme/systeem voor positiebepaling.
Hoofdrailnet	Spoorvervoerdiensten die als zodanig zijn aangewezen bij het koninklijk besluit, bedoeld in artikel 65, eerste lid, van de Wp2000.

Begrip	Omschrijving
HOV	Hoogwaardig Openbaar Vervoer
HOV Bus	Een Bus met een lengte van ten minste 12,8 meter die is uitgevoerd in de HOV huisstijl van de Concessiehouder.
HOV Lijn	Een Lijn die voldoet aan de HOV frequentie-eisen zoals gesteld in 3.3.1 en waarvoor HOV Bussen worden ingezet.
Incident	Onvoorziene gebeurtenis met of zonder aanwijsbare oorzaak, buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder, tijdens de uitvoering van de Concessie, waarbij geen ernstige schade wordt veroorzaakt, waaronder aanrijdingen of ongevallen.
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.
Inschrijver	Een Vervoerder die op basis van het Bestek een aanbieding heeft uitgebracht.
Inschrijving	De aanbieding die een Inschrijver naar aanleiding van het Bestek aan de Concessieverlener heeft uitgebracht.
IVS	Intelligent Voertuig Systeem, boordcomputer met randapparatuur voor plaatsbepaling, mobiele communicatie met lokale gegevensopslag van verrijkte dienstregelinggegevens. In het IVS is de actuele Dienstregeling, samen met de geografische gegevens van route, Haltes en de in- en uitmeldpunten ten behoeve van KAR, beschikbaar. De informatie wordt (<i>real time</i>) doorgegeven aan het voertuigvolgsysteem, dat hiermee van elk Voertuig op de hoogte is van de actuele positie en status ten behoeve van plaatsbepaling. De positie die het IVS bepaalt, wijkt niet meer af dan de afstand die overeenkomt met de afgelegde weg die het Voertuig in een seconde rijdt, met een maximum afwijking van 15 meter ten opzichte van de daadwerkelijke positie.
Jaar	Aaneengesloten periode van 12 maanden. Zie ook: Dienstregelingjaar en Kalenderjaar.
Kaartautomaat	Automaat waarop Reizigers Saldo kunnen opladen, Reisproducten (landelijk en regionaal) kunnen ophalen en afwaarderen en een eenmalig te gebruiken Vervoerbewijs kunnen aanschaffen voor hun reis. Kaartautomaten beschikken over de zogenaamde NAL (National Action List) applicatie.
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	Kortefstandsradio, waarmee met een radiosignaal prioriteit wordt aangevraagd bij verkeerslichten en waarmee een Voertuig zich bij aankomst en vertrek van een Halte meldt.
Kern	Geografisch gebied in het Concessiegebied waarin de gezamenlijke bebouwing een bebouwde kom vormt. Hierbij wordt uitgegaan van het begrip 'bebouwde kom' in de zin van de Wegenverkeerswet 1994.
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 CROW-KpVV of diens eventuele (rechts)opvolger dan wel onderzoek naar de tevredenheid van klanten conform de methodiek zoals door CROW-KpVV of diens eventuele (rechts)opvolger wordt gehanteerd.
Kleinere Bus	Motorvoertuig ingericht voor het vervoer van meer dan 8 personen, de bestuurder daaronder niet begrepen, die voldoet aan de genoemde eisen in artikel 4.5.8.
Kleinste Bus	Motorvoertuig ingericht voor het vervoer van meer dan 8 personen, de bestuurder

Begrip	Omschrijving
	daaronder niet begrepen, die voldoet aan de genoemde eisen in artikel 4.5.9.
Klimaatbeheersysteem	Systeem (waaronder onder andere airconditioning, ventilatie en verwarming) voor kunstmatig handhaven van de temperatuur, vochtigheid, ventilatie et cetera in besloten ruimtes.
Knooppunt	Een openbaar vervoerknooppunt waar Reizigers over kunnen stappen op een andere Lijn of een andere vorm van openbaar vervoer. In ieder geval de in lid 3 van artikel 3.1.1 bedoelde locaties fungeren tijdens de concessieduur als openbaar vervoerknooppunt (tenzij deze lijst na overleg wordt aangepast zoals ook nader wordt toegelicht in lid 3 van artikel 3.1.1).
Landelijk Tarievenkader (LTK)	Convenant Landelijk Tarievenkader OV-Chipkaart 2009.
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.
Lijngelaten Openbaar Vervoer	Lijngelaten Openbaar Vervoer waarvan de Dienstregeling vermeldt dat de plaatsen waartussen en/of de tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht, <u>niet</u> door Reizigers kunnen worden beïnvloed (zijnde Vast Lijngelaten Openbaar Vervoer) of <u>wel</u> door Reizigers kunnen worden beïnvloed, een en ander met inachtneming van het bepaalde in het Programma van Eisen (zijnde Oproepafhankelijk Lijngelaten Openbaar Vervoer).
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	Het bewust richten van de ondernemingsactiviteiten op lange termijn waardecreatie in drie dimensies: markt (economisch rendement), mens (gevolgen voor de mens, binnen en buiten de onderneming) en milieu (effecten op het natuurlijk leefmilieu)
Materieel	De Treinen, 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 Treinen, Auto's en Bussen volledig en overeenkomstig het bepaalde in deze Concessie functioneren.
Maximale Bezetting	Het aantal Reizigers per Voertuig op het drukste punt van een Rit.
Meerwerk	In schriftelijke opdracht van de Concessieverlener extra gereden Dienstregelingen ten opzichte van het aantal Dienstregelingen dat is opgenomen in de Dienstregeling die onderdeel is van de Inschrijving.
Minderwerk	In schriftelijke opdracht van de Concessieverlener minder gereden Dienstregelingen ten opzichte van het aantal Dienstregelingen dat is opgenomen in de Dienstregeling die onderdeel is van de Inschrijving.

Begrip	Omschrijving
Minister	Minister van Infrastructuur en Milieu.
Ministerie	Ministerie van Infrastructuur en Milieu.
MIPOV	Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer.
MLL	MerwedeLingelijn.
MLL-traject	Het traject per spoor tussen Station Dordrecht en Station Geldermalsen, via de tussenliggende Stations Dordrecht Stadspolders – Sliedrecht – Hardinxveld-Giessendam – Gorinchem – Arkel – Leerdam – Beesd. Indien gedurende de concessieduur nieuwe Stations worden aangelegd tussen Station Dordrecht en Station Geldermalsen, maken die nieuwe Stations eveneens deel uit van het MLL-traject.
Mobiliteitsdiensten	Diensten ten behoeve van de mobiliteit van Reizigers zoals door of namens de Concessiehouder aangeboden bij of in de nabijheid van Stations en Haltes in het Concessiegebied, zoals deelauto's en deelfietsen.
Mobiliteitsplatform	Mobiliteitsplatform Stroomlijn of diens opvolger.
Mogelijke Halte	Een mogelijke HOV/R-net Halte die is opgenomen in B4.
MRDH	Metropoolregio Rotterdam Den Haag.
Nieuwe Bussen	Bussen waarbij de euroclassificering na 1 januari 2017 (dit jaartal wordt tijdens de Concessie na elk Dienstregelingjaar met 1 Jaar opgehoogd) af-fabriek en bij eerste afgifte kentekenbewijs deel 1 is afgegeven. Voordat een Nieuwe Bus instroomt in de Concessie mag deze niet elders in exploitatie zijn geweest.
Nieuwe Voertuigen	Voertuigen waarbij de euroclassificering na 1 januari 2017 (dit jaartal wordt tijdens de Concessie na elk Dienstregelingjaar met 1 Jaar opgehoogd) af-fabriek en bij eerste afgifte kentekenbewijs deel 1 is afgegeven. Voordat een Nieuw Voertuig instroomt in de Concessie mag deze niet elders in exploitatie zijn geweest.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de antwoorden op vragen van de Inschrijver zijn opgenomen, alsmede eventuele wijzigingen van het Bestek en/of andere aanbestedingsdocumenten en/of mededelingen van de Concessieverlener.
Nulemissieauto	Een Auto die geen schadelijke uitstoot produceert (noch voor de aandrijving, noch anderszins, eventueel met uitzondering van een standkachel), zoals bijvoorbeeld dieselauto's dat wel doen. Voorbeelden van Nulemissieauto's zijn volledig elektrische Auto's of brandstofcelauto's.
Nulemissiebus	Een Bus die geen schadelijke uitstoot produceert (noch voor de aandrijving, noch anderszins, eventueel met uitzondering van een standkachel), zoals bijvoorbeeld dieselbussen dat wel doen. Voorbeelden van Nulemissiebussen zijn volledig elektrische Bussen of brandstofcelbussen.
Nulemissie-voertuig	Een Voertuig dat geen schadelijke uitstoot produceert (noch voor de aandrijving, noch anderszins, eventueel met uitzondering van een standkachel), zoals bijvoorbeeld dieselbussen dat wel doen. Voorbeelden van Nulemissievoertuigen zijn volledig elektrische Bussen, volledig elektrische Auto's, brandstofcelbussen en brandstofcelauto's.
NVB	Nationale vervoerbewijzen als bedoeld in artikel 30 Wp2000, waaronder mede begrepen elektronische nationale vervoerbewijzen.
Onderaannemer	Een Derde die – onder verantwoordelijkheid van de Concessiehouder – tot de Concessie behorend Openbaar Vervoer verricht.
Ontwikkelbijdrage	Het geormerkte deel van de Exploitatiebijdrage dat verplicht dient te worden ingezet ten behoeve van het geven van invulling aan de Ontwikkelopdracht.

Begrip	Omschrijving
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 voor deze Concessie volgens een Dienstregeling met een Trein, Auto of Bus, zoals gedefinieerd in de Wp2000.
Ophaalautomaat	Automaat waar men via de Webwinkel besteld Saldo en bestelde Proposities, op een OV-Chipkaart kan laden (ophalen).
Opladautomaat	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.
Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer	Lijngebonden 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 voor het Openbaar Vervoer.
OV-Chipkaartsysteem	Het geheel aan apparatuur, software, afspraken, et cetera met betrekking tot de OV-Chipkaart. Hieronder vallen onder andere de Kaartlezers, de Verkoopautomaten, de Opladautomaten, de Ophaalautomaten, de Oplaad- & Ophaalautomaten, de OV-Chipkaart en het Verwerkingssysteem.
Overmacht	Een omstandigheid als bedoeld in artikel 4.3.6.
OV-Loket	Ombudsman voor beter OV, gevestigd te Amersfoort, opgericht en beheerd door ROVER.
Personeel	Al die machinisten, 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 (medewerkers van) 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.
Prioriteit 1 Storingsmelding	Hieronder vallen storingsmeldingen voor: <ul style="list-style-type: none"> • Storingen waarbij langer dan 10 minuten géén KV-6 berichten van de Concessiehouder worden ontvangen tijdens exploitatieuren; • Registraties (van Incidenten) waarbij de Reiziger niet is, c.q. wordt geïnformeerd over afwijkingen in de exploitatie (vervallen Halte, vervallen Rit).
Prioriteit 2 Storingsmelding	Overige storingsmeldingen, bijvoorbeeld fouten in data KV-1 en KV-6 en het niet werken van KAR bij een VRI volgens de eisen.
Prioriteit 3 Melding	Meldingen die geen storing betreffen, onder andere vragen.
Productiemiddelen	Tank- en laadinfrastructuur behorende bij Nulemissievoertuigen, met in begrip van operationele en (strategische) reserveonderdelen, (speciale) gereedschappen, documentatie, zoals gebruikershandleidingen, onderhoudshandleidingen, onderdelenlijsten, stamkaarten, onderhoudshistorie, en al datgene waarvan de Concessieverlener van oordeel is dat zulks redelijkerwijs nodig is om een goede operationele dienstuitvoering van de Nulemissievoertuigen te verzekeren.
Programma van Eisen	Het op 4 april 2017 door Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland vastgestelde Programma van Eisen "Europese aanbesteding Concessie Openbaar Vervoer DAV", inclusief de hierbij behorende Bijlagen, waarin de wijzigingen naar aanleiding van de

Begrip	Omschrijving
	Nota's van Inlichtingen zijn verwerkt.
Propositie	Een combinatie van (i) een Vervoerbewijs en (ii) een tarief dat is gebaseerd op kilometers, tariefzones of een bepaalde periode, recht gevend op gebruik van Openbaar Vervoer met korting. Reizen op Saldo valt niet onder dit begrip.
ProRail	Degene aan wie op grond van artikel 16 Spoorwegwet een concessie is verleend voor het beheer van de hoofdspoorweginfrastructuur. Thans is dat (tot 2025) ProRail.
Provincie	Provincie Zuid-Holland.
Randstad	Een metropoolregio in Nederland, bestaande uit een ring van verstedelijking rondom een meer landelijk gebied, het Groene Hart. De Randstad omvat de vier grootste steden van Nederland (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht) en hun omgeving, waaronder ook steden als Alkmaar (en omgeving), Hoorn (en omgeving) en Lelystad.
R-net	Een samenhangend netwerk van hoogwaardig openbaar vervoer per bus en trein, dat de gehele Randstad van Nederland beslaat.
R-net Bus	Een Bus met een lengte van ten minste 12,8 meter die is uitgevoerd in R-net huisstijl (zowel het exterieur als het interieur) conform het handboek R-net productformule van het OV-bureau Randstad.
R-net Lijn	Een Lijn die voldoet aan de R-net frequentie-eisen zoals gesteld in 3.3.1 en waarvoor R-net Bussen worden ingezet.
Referentie-opbrengst	De verwachte Vervoeropbrengst in de situatie dat de hierna benoemde afschaffing of aanpassing niet van toepassing zou zijn geweest. Hiervan is uitsluitend sprake indien de studenten-OV-Chipkaart of de verdeling van de hiermee gemoeide middelen wordt afgeschaft of aangepast na de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijvingen.
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 van het Openbaar Vervoer dat wordt verricht ter uitvoering van de Concessie, dan wel dat overweegt of voornemens is.
Reizigersoverleg	Het samenwerkingsverband van consumentenorganisaties genaamd Reizigersoverleg Drechtsteden, Alblasserwaard-Vijfheerenlanden. 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 – in overleg met deze organisaties – aan als consumentenorganisatie in de zin van de Wp2000.
Rijdend Personeel	Personeel dat ten behoeve van de uitvoering van de Dienstregeling in het Materieel werkzaam is.
Rit	Voor de Auto of Bus volgens de Dienstregeling of met inachtneming van een aanmeldingsprocedure gepland vervoer in één richting door middel van een lijndienst. Voor de Trein volgens de Dienstregeling gepland vervoer in één richting door middel van de treindienst tussen het Beginpunt en het Eindpunt.
RODAV	Reizigersoverleg Drechtsteden, Alblasserwaard-Vijfheerenlanden
Saldo	Een elektronisch tegoed waarmee een gemaakte Rit wordt betaald als men niet op een Reisproduct reist.
Scholier	Leerling die onderwijs volgt op een School. De leerling kan binnen of buiten het Concessiegebied wonen.
Scholierenlijn	Lijn die primair gericht is op het bedienen van de Vervoervraag van Scholieren over grotere afstanden en waarbij met maatwerk ingespeeld wordt op schooltijden en de

Begrip	Omschrijving
	wensen van Scholieren.
School	Alle scholen voor voortgezet onderwijs en alle scholen voor middelbaar beroepsonderwijs, dit inclusief alle nevenvestigingen en locaties waar onderwijs wordt gegeven, die (i) in het Concessiegebied zijn gevestigd of (ii) niet in het concessiegebied zijn gevestigd maar waar wel leerlingen naar toe gaan die in het Concessiegebied wonen, doch slechts op de in Bijlage B2 vermelde concessiegrensoverschrijdende verbindingen van en naar aangrenzende concessiegebieden, dan wel indien de Concessieverlener daarmee schriftelijk heeft ingestemd.
Semi-Touringcar Bus	Een Bus met een hoge vloer, waarbij de rolstoelplek bereikbaar is met behulp van een rolstoellift.
Spits	De periode op Werkdagen van 7:00 tot 9:00 uur (ochtendspits) en van 15:00 tot 18:00 uur (avondspits).
Standaardformulier	Een formulier als verplicht voorgeschreven voorbeeldformat, in te vullen en/of te ondertekenen door de Inschrijver, dat de Concessieverlener aan het Bestek heeft toegevoegd.
Station	Een daartoe ingerichte of opgestelde infrastructurele voorziening waar de Trein stopt om Reizigers de gelegenheid te geven van het Openbaar Vervoer per spoor op het MLL-traject gebruik te maken. De huidige Stations zijn: Geldermalsen, Beesd, Leerdam, Arkel, Gorinchem, Boven Hardinxveld, Hardinxveld-Giessendam, Hardinxveld Blauwe Zoom, Sliedrecht, Sliedrecht Baanhoek, Dordrecht Stadspolders en Dordrecht.
Steek	De horizontale afstand tussen de voorzijde van de rugleuning van een stoel en de achterkant van de rugleuning van de stoel die ervoor staat op 62 centimeter hoogte gemeten vanaf de vloer.
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.
Studenten OV-Chipkaart	Studentenreisproduct voor minderjarige studenten en studenten van 18 jaar en ouder die recht hebben op studiefinanciering en die een opleiding volgen aan een erkende universiteit, hogeschool of beroepsopleidende leerweg (bol).
Tariefstelsel	Het volledige stelsel van producten (kortingsproducten en/of abonnementen) en tarieven van de door de Concessiehouder aan de Reiziger voor het te bieden Openbaar Vervoer in rekening te brengen vervoerprijzen.
Tariefafstand	De daadwerkelijk afgelegde reisafstand die voor Bus en Auto in beginsel gemeten wordt langs de route die tussen de instaphalte en uitstaphalte door het Voertuig wordt gevolgd en voor Trein gelijk is aan de reisafstand tussen het instapstation en uitstapstation.
Tekortkoming	Een omstandigheid als bedoeld in lid 1 van artikel 7.5.2 en/of de tabellen in Bijlage B16.
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 de in de Dienstregeling vermelde vertrektijd moeten afwachten. De Haltes die worden genoemd in lid 3 van artikel 3.1.1 en in lid 2 van artikel 3.5.1 zijn in ieder geval Tijdhaltes (tenzij deze lijst na overleg wordt aanpast zoals nader wordt toegelicht in lid 8 van artikel 3.1.1).
Toetsingscriterium	Een criterium aan de hand waarvan Inschrijvingen worden getoetst om (onder andere) de geldigheid vast te stellen.
Topholding	De hoogste rechtspersoon in een groep/concern, ten opzichte waarvan de Inschrijver is

Begrip	Omschrijving
	aan te merken als een (directe of indirecte) dochtermaatschappij in de zin van artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek.
Traject	Een deel van een Lijn.
Translink	Trans Link Systems (dan wel een eventuele (rechts)opvolger van TLS), de organisatie die verantwoordelijk is voor onder andere de dataverzameling en -verwerking van de OV-Chipkaart en de productie en uitgifte van de OV-Chipkaart (in opdracht van de Concessiehouder).
Trein	Treinstel of geheel van aan elkaar gekoppelde Treinstellen dat wordt ingezet voor de uitvoering van een Rit.
Treinmaterieel	De Treinstellen die de Concessiehouder voor de uitvoering van deze Concessie gebruikt.
Treinstel	Deel van een Trein dat ook zelfstandig te bedienen is.
Uitingen van Reclame	Middelen die worden ingezet om de verkoop van producten of het gebruik van diensten te bevorderen.
Uitsluitingsgrond	Een in het Bestek vastgestelde grond als bedoeld in artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012, 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 vakanties 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	Lijngebonden 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 in de Dienstregeling opgenomen Rit die zorgt voor een tijdelijk hogere frequentie van een Lijn, bijvoorbeeld om structureel te kunnen voldoen aan extra vraag naar Openbaar Vervoer tijdens de Spits.
Verplichte Halte	Een verplichte HOV/R-net Halte die is opgenomen in B4.
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 bediend Station een alternatieve reismogelijkheid bieden, waardoor zij hun bestemming met minimaal tijdverlies kunnen bereiken.
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.
Vervoerder	De onderneming die Openbaar Vervoer verricht, niet in de hoedanigheid van bestuurder van een Trein, Auto of Bus, maar als Concessiehouder.
Vervoeropbrengst	De middelen die de Concessiehouder direct of indirect genereert uit de verkoop van Vervoerbewijzen met inbegrip van opbrengsten op basis van de (studenten-)OV-Chipkaart.

Begrip	Omschrijving
Vervoervraag	Het volume aan Reizigers dat op enig moment gebruik wenst te maken of maakt van het Openbaar Vervoer.
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)).
Verwijtbare Rituitval	Alle rituitval met uitzondering van rituitval als gevolg van uitzonderlijke verkeersopstoppingen, onverwachte onmogelijkheden om een weg te berijden (bijvoorbeeld door een eerder ongeval), aanrijdingen of Calamiteiten, waarbij de Concessiehouder zo snel mogelijk Vervangend Vervoer heeft aangeboden. Rituitval is verwijtbaar, tenzij de Concessiehouder het tegendeel bewijst.
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 (niet zijnde een afsleepwagen of aflosauto).
Voorzieningsniveau	Het volledige aanbod van Openbaar Vervoer, 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.
VRI	VerkeersRegelInstallatie.
(Wagen)omloop	Een verzameling aaneengesloten Ritten die door één Voertuig op één dag worden verricht.
Webwinkel	Online winkel van de Concessiehouder 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 Herverdeling 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.

B2 Concessiegrensoverschrijdende verbindingen

Busdienst

Het is de Concessiehouder toegestaan om vanuit het Concessiegebied Openbaar Vervoer te verrichten van en naar de volgende punten:

- Rotterdam Zuidplein;
- Rotterdam Kralingse Zoom;
- Rotterdam Capelsebrug;
- Rotterdam Lombardijen;
- Utrecht Centraal Station, waarbij de provincie Utrecht de voorkeur geeft aan de route Papendorp-Van Zijstweg. Deze route zal op termijn volledig als HOV-route worden ingericht;
- Zwijndrecht - Barendrecht.

Tussengelegen Haltes mogen worden aangedaan. Er dient daarbij gebruik te worden gemaakt van het hoofdwegennet en de invalswegen naar genoemde punten inclusief de aanwezige specifieke openbaar vervoerinfrastructuur.

Het is de Concessiehouder toegestaan om 's nachts tussen 0:00 en 06:00 uur vanuit het Concessiegebied Openbaar Vervoer aan te bieden van en naar station Rotterdam Centraal, waarbij gebruik dient te worden gemaakt van het hoofdwegennet en in ieder geval mag worden gehalteerd op Halte Rotterdam Beurs en Halte Rotterdam Stadion en, in overleg met MRDH en na toestemming van MRDH, ook bij andere tussengelegen Haltes.

Voor de provincie Utrecht gelden de volgende aanvullende eisen:

1. Op de route Westraven-Europalaan-Croeselaan-Utrecht Centraal is het niet toegestaan om meer Ritten aan te bieden dan met de dienstregeling 2017 worden aangeboden (ingaaande 11-12-2016), zijnde maximaal 41 Ritten per dag per richting;
2. De Concessiehouder dient voor de route A2-Papendorp-HOV-Zuidradiaal (5 meiplein)-Utrecht Centraal Station in ieder geval op Werkdagen tussen 7.00 en 19.00 uur vier Ritten per uur per richting aan te bieden, waarbij het maximale interval tussen twee opeenvolgende Ritten 20 minuten bedraagt. Het staat de Concessiehouder vrij om te bepalen welke lijnvoering hij hanteert om aan deze eis te voldoen en/of hij al dan niet uitvoering geeft aan deze eis met één of meerdere reguliere Lijnen, HOV Lijnen en/of R-net Lijnen. Er mogen maximaal 200 Ritten per dag per richting, inclusief materieelritten, worden aangeboden op deze corridor;
3. Bovengenoemde bovengrenzen zijn exclusief nachtbussen. De reden voor de beperking betreft de capaciteit van de bushaltes op Utrecht Centraal: Inschrijvers kunnen er niet vanuit gaan dat zij meer perroncapaciteit tot hun beschikking krijgen dan nu het geval is. Eventuele uitbreidingen kunnen alleen in overleg en instemming met de concessiehouder bus+tram regio Utrecht plaatsvinden;
4. Op de route Graadt van Roggenweg-Utrecht Centraal mogen alleen Voertuigen worden ingezet die ten minste voldoen aan de Euro-VI norm (Nulemissievoertuigen voldoen ook aan deze eis);
5. Het is de Concessiehouder verder toegestaan alle typen Voertuig in te zetten die voldoen aan dit Programma van Eisen, met uitzondering van Bussen die langer zijn dan 20 meter

(langere Bussen vergen andere eisen aan perron/rijrichtingen waar voor de reguliere Bussen in de OVT niet op gedimensioneerd is en er beperkt ruimte is om busperrons in lengte verder uit te breiden);

6. Het is de Concessiehouder toegestaan om via de A2 naar Nieuwegein Centrum te rijden, indien dit in overleg gebeurt met U-OV betreffende de afstemming van vervoerplannen en het gebruik van het busstation Nieuwegein Centrum. Mogelijk wordt dit busstation gedurende de Concessie verbouwd (in samenhang met het verlagen van de tramperrons - mogelijk in de zomer van 2020 - en stedelijke verdichting);
7. Het is de Concessiehouder niet toegestaan om vanaf Busstation Vianen Lekbrug naar De Uithof te rijden;
8. De Voertuigen van de Concessiehouder dienen aan de Jaarbeurszijde te rijden en rijden dus niet via de Leidseveertunnel. De Voertuigen die via de Graadt van Roggeweg naar de OVT rijden, maken straks voor een zeer klein gedeelte wel gebruik van de gecombineerde tram-busbaan: ter hoogte van het huidige (tijdelijke) trameindpunt Jaarbeursplein en dan afslaand richting busstation OVT-Jaarbeursplein;
9. Vooralsnog maken de Voertuigen van en naar de Concessie gebruik van het busstation Jaarbeursplein. Voorzien is dat de Voertuigen gebruik gaan maken van het busstation Utrecht Centraal Jaarbeurszijde. Voor het gebruik van de busstations dient de Concessiehouder te handelen conform het daarvoor geldende gebruiksprotocol. Dit protocol wordt beheerd door de concessiehouder Tram en Bus Regio Utrecht. Deze concessiehouder is ook verantwoordelijk voor de coördinatie van het reizigersinformatiesysteem, het verkoop- en servicepunt, de eindpuntvoorzieningen voor de chauffeurs en alle beheers- en gebruikszaken. De Concessiehouder dient constructief mee te werken aan het goed functioneren van de OV-terminal en dient alle afspraken te respecteren. De Concessiehouder vergewist zich van eventuele beperkingen van de veiligheid. Met name het gebruik van gas- en waterstofbussen in de OV-terminal is alleen mogelijk als de wegbeheerder hier geen belemmeringen voor heeft opgelegd. De Concessiehouder is tot slot verantwoordelijk voor de aanlevering van informatie, drukwerk et cetera over de Concessie aan de U-OV winkel op Utrecht Centraal Station.

De provincie Utrecht geeft tot slot aan dat het eventueel bespreekbaar is om via de A2 of A12 naar een Utrechtse tramhalte van de SUNIJ te rijden en niet door te rijden naar Utrecht Centraal Station, maar een dergelijk keerpunt vergt voor de Bussen en Personeel ook logistieke voorzieningen (wachtruimte, een vrije opstel/halteplekken, toiletten). Daar is in Utrecht geen rekening mee gehouden en moeilijk of onmogelijk fysiek inpasbaar; ook in relatie tot planvorming van Rijkswaterstaat, gemeente en provincie Utrecht. Hiervoor kan daarom niet worden gegarandeerd dat een dergelijk voorstel haalbaar is. Tevens doen de gemeente, de provincie Utrecht en de Concessieverlener geen enkele toezegging over eventuele bijdragen aan de noodzakelijke infrastructurele voorwaarden.

Overige eisen worden beschreven in artikel 2.1.1 en paragraaf 3.6. In Bijlage B2.1 is meer informatie opgenomen over enkele grote werkzaamheden en de situatie rondom Utrecht Centraal Station.

Treindienst

Op grond van het Besluit aanwijzing vervoersdienst provincie Zuid-Holland regionaal openbaar vervoer per trein is de Provincie Zuid-Holland bevoegd voor het Traject Leerdam - Geldermalsen.

B3 Te gedogen verbindingen

De Concessiehouder dient in ieder geval de volgende verbindingen van andere concessiehouders in het Concessiegebied te gedogen (zie verder artikel 2.1.1):

Lijn ²⁴	Te gedogen concessiegrensoverschrijdende verbinding of locatie	Vervoer- autoriteit
143	Ridderkerk – Dordrecht Centraal Station (via de A15 en A16)	MRDH
47	Geldermalsen – Waardenburg – Herwijnen – Gorinchem	Provincie Gelderland
400	Oosterhout – Utrecht	Provincie Noord- Brabant
401	Breda – Utrecht	Idem
402	Breda – Gorinchem	Idem
121	Den Bosch – Sleeuwijk – Gorinchem	Idem
120	Werkendam – Gorinchem	Idem
620	Sleeuwijk – Werkendam – Dordrecht	Idem
166	Rotterdam Zuidplein – Heinoord – Blaaksedijk – Puttershoek – Maasdam – 's Gravendeel – Dordrecht Centraal Station	Provincie Zuid- Holland
168	Heinoord Busstation – Maasdam – 's Gravendeel – Dordrecht Centraal Station	Idem
175	Strijen Boomgaard – Mookhoek – 's Gravendeel – Dordrecht Centraal Station	Idem
176	Rotterdam Zuidplein – Puttershoek – Maasdam – 's Gravendeel – Dordrecht Centraal Station	Idem

²⁴ De vermelde lijnummers en routes zijn gebaseerd op de dienstregeling 2017 ingaande 11-12-2016. De lijnummers zijn slechts ter indicatie aangegeven.

B4 Verplichte Haltes en Mogelijke Haltes

De Haltes die door de Concessieverlener als Verplichte Haltes of Mogelijke Haltes zijn aangewezen, zijn hieronder opgenomen (zie artikel 3.3.1 voor de gerelateerde eisen). Daarnaast zijn ter informatie doorstromings- en ketenmaatregelen opgenomen.

Verplichte Haltes Drechtsteden

Naam Halte	Opmerkingen
Rotterdam, Kralingse Zoom	Aanpassingen nog af te stemmen met MRDH.
Rotterdam, Zuidplein	Aanpassingen nog af te stemmen met MRDH.
Rotterdam, HES	Aanpassingen nog af te stemmen met MRDH.
H.I. Ambacht, De Hoge Bogerd	Verlengen perrons, aanbrengen HOV/R-net haltemeubilair ²⁵ , geleidelijntegels en instapmarkering, fietsenstalling. Rekening houden met westzijde fietspad tussen halte enabri.
H.I. Ambacht, Cascade	Aanbrengen HOV/R-net haltemeubilair.
Zwijndrecht, Beneluxlaan	De gemeente wil de oostelijke halte naar de zuidzijde van de rotonde verplaatsen. Enerzijds vanwege bussen die dan via deze halte naar de Swanendrift kunnen rijden (overstap) en anderzijds omdat de halte dan gunstiger t.o.v. het winkelcentrum ligt. Verlengen halteperron aan westzijde. Voldoende fietsenstallingen bij het winkelcentrum, ook bewaakt. Deze liggen echter op wat grotere afstand van de halte en de bewaakte stalling heeft beperkte openingstijden. Aanbrengen HOV/R-net haltemeubilair.
Zwijndrecht, Station	Aanbrengen HOV/R-net haltemeubilair. Geen extra fietsenstalling, voldoende capaciteit bij station NS.
Dordrecht, Centrum	Aanbrengen HOV/R-net haltemeubilair. Mogelijk wordt de oostelijke halte verplaatst naar de Spuiboulevard.
Dordrecht, Station	Aanbrengen HOV/R-net haltemeubilair.
Dordrecht, Leerpark	Aanbrengen HOV/R-net haltemeubilair.
Dordrecht, Ziekenhuis Dordwijk	Verhogen perrons, aanbrengen HOV/R-net haltemeubilair, geleidelijntegels en instapmarkering, fietsenstalling. Tegelverharding aanbrengen t.p.v. fietsbeugels/-nietjes
Papendrecht, Viaduct N3 (west)	Aanbrengen HOV/R-net haltemeubilair. Fietsenstalling met ruime capaciteit reeds aanwezig bij N3.
Papendrecht, Politiebureau/LTS	Verlengen halteperron aan zuidzijde. Aanbrengen HOV/R-net haltemeubilair. De gemeente ziet deze halte vanwege de school (Lage Waard) als belangrijke halte waar R-Net zou moeten halteren.
Papendrecht, Busstation	Aanbrengen HOV/R-net haltemeubilair. Fietsenstalling met ruime capaciteit reeds aanwezig aan noordzijde
Alblasserdam, De Helling/ Grote Beer (korte termijn)	Lengte aanpassen bij halte De Helling zuidzijde, aanbrengen HOV/R-net haltemeubilair. Fietsenstalling aanwezig bij halte zuidzijde / carpoolplaats,
Alblasserdam, Abr.	Verlengen perrons, aanbrengen HOV/R-net haltemeubilair. Bij halte Blokweerweg

²⁵ Onder HOV/R-net haltemeubilair wordt verstaan: wachtruimte (abri), DRIS-paneel, afvalbak, hekwerk, et cetera.

Naam Halte	Opmerkingen
Kuiperstraat	fietsenstalling.
Alblasserdam, Rijnstraat	Verlengen perron en aanbrengen geleidelijntegels en instapmarkering alleen aan noordzijde, aanbrengen HOV/R-net haltemeubilair, fietsenstalling.
Sliedrecht, Baanhoek	Aanbrengen HOV/R-net haltemeubilair.

Verplichte Haltes Alblasserwaard-Vijfheerenlanden

Naam Halte	Opmerkingen
Sliedrecht, Station	Verlengen perrons en aanbrengen HOV/R-net wachtruimtes (abri's).
Bleskensgraaf, Provincialeweg N214	Ophogen/verbreden/verlengen perrons, aanbrengen haltemeubilair, fietsenstalling. Inzet op de volgende ketenvoorzieningen: <ul style="list-style-type: none"> • Fietskluisen. • K+R parkeerhaven westzijde Wervenkampweg.
Molenaarsgraaf, Provincialeweg N214	Ophogen/verbreden/verlengen perrons, aanbrengen haltemeubilair, fietsenstalling. Inzet op de volgende ketenvoorzieningen: <ul style="list-style-type: none"> • Fietskluisen. • Voetpad langs fietspad naar parkeerterrein voetbalvereniging aan Damseweg. • Aanleg P+R terrein zuidwesthoek inclusief looproute.
Noordeloos, Provincialeweg N214	Ophogen/verbreden/verlengen perrons, aanbrengen haltemeubilair, fietsenstalling. Inzet op de volgende ketenvoorzieningen: <ul style="list-style-type: none"> • Fietskluisen. • P+R op terrein ten zuidoosten van de rotonde.
Meerkerk, P+R / A27 (korte termijn)	Ophogen/verbreden/verlengen perrons, aanbrengen haltemeubilair, fietsenstalling Inzet op de volgende ketenvoorzieningen: <ul style="list-style-type: none"> • Fietskluisen oost- en westzijde. • Opwaarderen looproute tussen haltes.
Gorinchem, Station	Verplaatsen HOV-halte op het station en deze ophogen/verbreden/ verlengen, aanbrengen haltemeubilair, aanbrengen dynamische reisinformatie op knooppunt.

Mogelijke Haltes Drechtsteden

Naam Halte	Opmerkingen
Alblasserdam, De Helling/Grote Beer (eindbeeld)	Realiseren volwaardig HOV/R-net knooppunt met P+R en meerdere haltes op één plek tussen de A15 en de N915.
Alblasserdam, Dam	Nader bepalen of één of meerdere haltes in Alblasserdam kunnen worden opgewaardeerd tot HOV/R-net halte.
Alblasserdam, Makado	
Alblasserdam, Van Eesterensingel	
H.I. Ambacht, Appelgaarde	Nader bepalen of één of meerdere haltes in Hendrik-Ido-Ambacht kunnen worden opgewaardeerd tot HOV/R-net halte.
H.I. ambacht, Laan van Welhorst	

Naam Halte	Opmerkingen
H.I. Ambacht, Winkelcentrum Hoog Ambacht	
Papendrecht, Kennedylaan	Halte eventueel koppelen/samenvoegen met HOV/R-net halte Viaduct N3.
Ridderkerk, Oostendam	Nader bepalen of deze halte kan worden opgewaardeerd tot HOV/R-net halte of knooppunt.
Dordrecht, Maasplaza	Nader bepalen of één of meerdere haltes in Dordrecht kunnen worden opgewaardeerd tot HOV/R-net halte.
Dordrecht, Dokweg	
Dordrecht, Weeskinderendijk Beneden	
Dordrecht, Transvaalstraat	
Dordrecht, Eemsteynplein	

Mogelijke Haltes Alblasserwaard-Vijfheerenlanden

Naam Halte	Opmerkingen
N214 / N216	Knooppunt (van HOV-corridor en mogelijke verbinding richting Veer Gelkenes) wordt als Verplichte Halte beschouwd, echter inpassing vraagt nadere studie. Nog niet bekend of realisatie voor 1/1/2018 plaatsvindt. Verknoping is tevens wens van de regio AV.
Meerkerk, P+R / A27 (middellange termijn / eindbeeld)	Voorziene functie van de knoop door vervoerders. Mogelijke opwaardering van knooppuntfunctie en inpassing binnen het project A27: verbreding traject Houten – Hooipolder (TB). Wens van de regio is verknoping met Breda. Uitvoering niet voor eind 2018.
Zederik	Ter hoogte van brandstofverkoopspunt langs rijksweg A27 (Oude Rijksweg).
Lexmond	Onder aan de aansluiting Lexmond. Mogelijkheid tot inrichting knooppunthalte. Wordt door burgerpanel Zederik als kans gezien voor betere ontsluiting richting Utrecht.
Wijngaarden	Halte langs de N482, ter hoogte van de Oosteinde (bestaande halte van de huidige lijnen (5)75, 701). Halte aangedragen vanuit regio.

Doorstromingsmaatregelen Drechtsteden

Naam locatie	Opmerkingen
Dordrecht, spoorovergang Krommedijk	Verlengen rechtsafvak zuidzijde, herschikken bushalte, rijbaan, fietspad
Papendrecht, Burg. Keizerweg	Doortrekken busbaan t.p.v. 2 rechtsaffers (Apollohotel). Gemeente heeft bewust voor de huidige oplossing gekozen omwille van de veiligheid en doorstroming van het autoverkeer. De maatregel wordt in de raming meegenomen.
Alblasserdam, Edisonweg-Grote Beer	Aanleg busstrook richting Papendrecht. Vanwege de aanzienlijke rijtijdwinst wordt de maatregel meegenomen, zowel op de Grote Beer als de Edisonweg.

Doorstromings- en ketenmaatregelen Alblasserwaard-Vijfheerenlanden

Naam locatie	Opmerkingen
Stationsplein / N482	Aanpassing kruispunt: aanleggen VRI met prioriteit voor bus. Nadere afstemming met gemeente Sliedrecht moet hierover plaatsvinden. Gemeente bereidt een herinrichting van de kruising voor i.v.m. verzakking talud en ontwikkeling sportvoorzieningen in de noordoostelijke oksel van het kruispunt.
A27 / N214	Aanleg van VRI voor prioriteren van HOV bij wegrijden van halte i.r.t. afrit A27 (westzijde). Nadere afstemming met RWS noodzakelijk.
N482 / Kweldamweg N214 / N482 N214 / Damseweg N214 / Grotewaard	Mogelijke aanpassingen boogstralen bij op- en afrijden rotondes. Nader onderzoek i.r.t. rijsnelheden en veiligheid.
N214 / Gorissenweg N214 / Minkeloos	Dit zijn mogelijk nieuwe rotondes in de N214. Bij realisatie wordt bezien of ruimere boogstralen mogelijk zijn. Afhankelijk van rijsnelheden en veiligheid (zie hierboven).
Stationsweg Gorinchem	Busbaan aanbrengen tussen busstation en rotonde Langebrug. Overig verkeer voegt voor rotonde in op busbaan. Bepalen wenselijkheid maatregel i.r.t. door de gemeente uit te werken plan infrastructuur Gorinchem in 2017.
Opwaarderen fietspad Wervenkampweg tussen N214 en Bleskensgraaf	Twee richtingen fietspad aan oostzijde van de Wervenkampweg, 'rechtstreeks' aansluitend op de halte Bleskensgraaf. Maatregel afhankelijk van afstemming met wegbeheerder (waterschap).
Opwaarderen fietspad Damseweg tussen N214 en Molenaarsgraaf	Twee richtingen fietspad aan oostzijde van de Damseweg, 'rechtstreeks' aansluitend op de halte Molenaarsgraaf. Maatregel afhankelijk van afstemming met wegbeheerder (waterschap).

B5 Regeling Buurtbusprojecten

De regeling die in deze Bijlage is opgenomen, betreft de “Regeling Vaststelling Kenmerken en Startvoorwaarden Buurtbusprojecten Provincie Zuid-Holland 2006” (Prov. Blad 2006, nr. 47). Er wordt verwezen naar deze Bijlage in artikel 3.4.2. De regeling wordt mogelijk in 2017 gewijzigd of aangepast. Een eventuele wijziging tijdens de aanbesteding wordt op het Aanbestedingsplatform gepubliceerd.

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.

B6 Regeling eventuele afschaffing of aanpassing studenten-OV-Chipkaart

Artikel 1: Regeling eventuele afschaffing of aanpassing studenten-OV-Chipkaart

1. Indien de studenten-OV-Chipkaart of de verdeling van de hiermee gemoeide middelen wordt afgeschaft of aangepast tijdens de Concessie, treden de Concessieverlener en de Concessiehouder met elkaar in overleg over de effecten hiervan op de Vervoeropbrengst (zie ook lid 6 van artikel 4.1.2).
2. Indien de Vervoeropbrengst als gevolg van de in het vorige lid bedoelde afschaffing of aanpassing minder dan 2,5 procent afwijkt van de Referentieopbrengst (zie leden 4 tot en met 9 voor de vaststellingswijze van de afwijking) draagt de Concessiehouder het risico tot en met 2,5 procent daling van de Vervoeropbrengst dan wel komen de revenuen bij een stijging van de Vervoeropbrengst tot en met 2,5 procent ten goede aan de Concessiehouder.
3. Indien de Vervoeropbrengst buiten de 2,5 procent marge valt, kan de Concessieverlener in ieder geval van één of meerdere van de volgende instrumenten gebruik maken om het teveel of tekort aan Vervoeropbrengst te compenseren door het verlagen of verhogen van:
 - a. het aantal Ritten in de Dienstregeling;
 - b. de Exploitatiebijdrage; en/of
 - c. het Kilometer tarief.
4. De Concessiehouder dient het verschil tussen de Referentieopbrengst en de Vervoeropbrengst als gevolg van de in lid 1 bedoelde afschaffing of aanpassing inzichtelijk te maken met een open-boekcalculatie. Uit deze calculatie dient duidelijk en goed onderbouwd te blijken wat de hoogte is van de:
 - a. Vervoeropbrengst als gevolg van de in lid 1 bedoelde afschaffing of aanpassing;
 - b. Referentieopbrengst; en
 - c. werkelijke benodigde compensatie (d.w.z. het verschil tussen punten a en b minus 2,5 procent van de Referentieopbrengst) en hoe deze is opgebouwd. De compensatie dient daarbij rechtstreeks afleidbaar te zijn van de in lid 1 bedoelde afschaffing of aanpassing. De Concessiehouder dient daarbij in ieder geval rekening te houden met een eventuele toename van middelbaar beroepsonderwijs scholieren in het Openbaar Vervoer.
5. Voor de definitieve vaststelling van de hoogte van de in lid 4c bedoelde compensatie, wijzen de Concessieverlener en de Concessiehouder beide voor eigen rekening en risico één deskundige aan die gezamenlijk een derde deskundige aanwijzen (de kosten voor deze derde deskundige worden evenredig gedeeld door de Concessieverlener en Concessiehouder). De deskundigen bepalen gezamenlijk of, en zo ja in welke mate, er aanleiding toe is om de in het vorige lid bedoelde open-boekcalculatie aan te passen.
6. Indien de deskundigen geen overeenstemming bereiken, is het oordeel van de derde deskundige beslissend.
7. Wanneer de Concessiehouder niet op het door de Concessieverlener bepaalde moment de in lid 4 gevraagde gegevens heeft verstrekt, of anderszins niet voldoet aan zijn verplichtingen op basis van de Concessie, zal de Concessieverlener daaraan de gevolgen verbinden die zij juist acht. Daaronder valt in ieder geval de bevoegdheid van de Concessieverlener om, na voorafgaande ingebrekestelling van de Concessiehouder, door (een) onafhankelijke deskundige(s) eenzijdig de hoogte van de in lid 4c bedoelde compensatie te laten vaststellen.
8. 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 lid 5, worden gelijkelijk gedragen door de Concessieverlener en de Concessiehouder (d.w.z. ieder voor 50 procent).

9. De Concessiehouder is verplicht alle medewerking te verlenen aan de werkzaamheden die ten behoeve van de compensatiebepaling worden verricht.

B7 Regeling eventuele tariefverhoging door de Concessieverlener

Artikel 1: Regeling eventuele tariefverhoging door de Concessieverlener

1. De Concessieverlener zal in het kader van lid 7 van artikel 4.1.2 tarieven alleen eenzijdig verhogen indien het naar verwachting van de deskundigen genoemd in lid 3 leidt tot extra Vervoeropbrengst. De Concessieverlener verlaagt in een dergelijk geval de Exploitatiebijdrage maximaal met de hoogte van de extra Vervoeropbrengst als gevolg van de verhoogde tarieven (waarbij ook rekening wordt gehouden met eventuele stilstand van Materieel en/of Personeel en/of 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 het vorige lid, treden Concessieverlener en Concessiehouder hierover met elkaar in overleg.
3. Voor het bepalen van de hoogte van de extra Vervoeropbrengst wijzen de Concessieverlener en Concessiehouder beide voor eigen rekening en risico één deskundige aan die gezamenlijk een derde deskundige aanwijzen (de kosten voor deze derde deskundige worden evenredig gedeeld door de Concessieverlener en Concessiehouder). De deskundigen bepalen gezamenlijk hoe de hoogte van de extra Vervoeropbrengst wordt vastgesteld.
4. Indien de deskundigen geen overeenstemming bereiken, is het oordeel van de derde deskundige beslissend.
5. Wanneer de Concessiehouder niet voldoet aan zijn verplichtingen op basis van de Concessie, zal de Concessieverlener daaraan de gevolgen verbinden die zij juist acht. Daaronder valt in ieder geval de bevoegdheid van de Concessieverlener om, na voorafgaande ingebrekestelling van de Concessiehouder, door (een) onafhankelijke deskundige(n) eenzijdig de hoogte van de extra Vervoeropbrengst te laten vaststellen.

B8 Overnameregelingen

Als Bijlage B8 zijn de volgende documenten opgenomen:

B8.1: Overnameregeling voor de huidige Concessie;

B8.2: Overnameregeling voor de opvolgende concessie;

Deze Bijlagen kunnen tijdens de aanbesteding worden gedownload van het Aanbestedingsplatform.

B9 Informatie in de Dienstregeling in geprinte of gedrukte vorm

De Dienstregeling in geprinte of gedrukte vorm omvat in ieder geval de volgende informatie:

Nr.	Omschrijving
1.	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, Tijdenhaltes en per Kern ten minste één Halte zijn opgenomen.
2.	Een goed leesbare netwerkkaart - waarop alle Stations, Aansluitingen en belangrijkste overstapmogelijkheden op ander openbaar vervoer zijn opgenomen - die is opgesteld na overleg met de concessiehouder van het Hoofdrailnet.
3.	Routes van de Lijnen en de Haltes waarvoor de vertrektijden in de tabellen zijn opgenomen.
4.	Aparte tabellen voor de Ritten voor de treindienst en per Lijn of combinatie(s) van Lijnen op Werkdagen, zaterdag en zon- en Feestdagen.
5.	Indien van toepassing aparte tabellen voor de Ritten per Lijn of combinatie(s) van Lijnen tijdens de vakantieperiodes.
6.	De vertrektijden en toegankelijkheid van in ieder geval de belangrijkste Haltes, waaronder in ieder geval Tijdenhaltes en Knooppunten.
7.	Informatie over geboden overstapmogelijkheden (inclusief mogelijkheden voor Deur-Halte Vervoer en CVV), Aansluitingen (binnen en buiten het Concessiegebied) en Mobiliteitsdiensten op Haltes/Knooppunten.
8.	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.
9.	Voor de treindienst en per Lijn een tabel met de Tariefafstanden tussen de Stations/Haltes of een verwijzing naar een pagina met de betreffende informatie op de in artikel 4.7.2 genoemde website.
10.	Bereikbaarheid van de klantenservice en de wijze waarop klachten en suggesties kenbaar kunnen worden gemaakt.
11.	Het telefoonnummer en internetadres van het OV-Loket.
12.	Per Lijn een overzicht van alle Haltes met een routestrip.
13.	De wijze waarop Reizigers gebruik kunnen maken van de vergoedingsregeling.
14.	Algemene informatie over het distributienetwerk van de OV-Chipkaart, waaronder een overzicht van de Distributiepunten.
15.	De huisregels van de Concessiehouder.

B10 Informatie op vertrekstaten, halteborden en informatiedragers

Een vertrekstaat en haltebord voorziet de Concessiehouder minimaal van de volgende informatie:

Nr.	Omschrijving
1.	De naam van het Station/de Halte en de route van de Lijn met de belangrijkste tussenstops.
2.	Het landelijke haltenummer zoals verstrekt door de Concessieverlener.
3.	Voor de treindienst: een duidelijk leesbare vertrekstaat met alle Stations die worden aangedaan, vertrektijden, vertrekperons en aankomsttijden op bestemmingen (inclusief eventuele vakantieperioden).
4.	Voor de busdienst: een duidelijk leesbare vertrekstaat met vertrektijden per Lijn en Dagsoort en de reistijd uitgedrukt in minuten tussen de belangrijkste tussenstops (inclusief vakantieperioden).
5.	Informatie over Deur-Halte Vervoer en informatie over CVV indien relevant voor de Halte en/of ritreserveringen indien sprake is van oproepafhankelijke exploitatie.
6.	Een telefoonnummer, internetadres en e-mailadres voor informatie, suggesties, klachten en schademeldingen.
7.	Het nummer en internetadres van OV-reisinformatie (thans 0900-9292) en het OV-Loket.
8.	Het logo van de Provincie.
9.	<u>In geval van een omleiding</u> : De duur van de omleidingsperiode en de locatie(s) van (een) vervangende Halte(s). Daarnaast de Lijnen waarvoor de omleiding van toepassing is en de eventuele Lijnen waarvoor de omleiding niet van toepassing is.

In aanvulling op de in de vorige tabel genoemde informatie voorziet de Concessiehouder Stations die beschikken over een informatiedrager, mits dit redelijkerwijs past en conform het handboek R-net productformule (inclusief toekomstige aanvullingen en wijzigingen), van de volgende informatie:

Nr.	Omschrijving
1.	Een actuele netwerkkaart waarop alle Stations en belangrijkste overstapmogelijkheden en Aansluitingen zijn weergegeven.
2.	Een actuele lokale omgevingsplattegrond met daarop in ieder geval de belangrijkste bestemmingen.
3.	Een op de behoeften van de gebruikers van de Stations toegesneden aanbod aan andere reisinformatie, waaronder informatie over Mobiliteitsdiensten.
4.	Inzake de OV-Chipkaart geeft de Concessiehouder ook informatie over gebruik, verkrijgbaarheid en het dichtstbijzijnde Distributiepunt dan wel oplaadpunt.

In aanvulling op de in de bovenste tabel op deze pagina genoemde informatie voorziet de Concessiehouder Haltes die beschikken over een abri uitgerust met een informatiedrager, mits dit redelijkerwijs past, van de volgende informatie:

Nr.	Omschrijving
1.	Een actuele Lijnennetkaart inclusief overstaphaltes in de betreffende regio.
2.	Een actuele lokale omgevingsplattegrond met daarop in ieder geval de belangrijkste bestemmingen.
3.	Een op de behoeften van de gebruikers van die Halte toegesneden aanbod aan andere reisinformatie waaronder informatie over Mobiliteitsdiensten.
4.	Inzake de OV-Chipkaart geeft de Concessiehouder ook informatie over gebruik, verkrijgbaarheid en het dichtstbijzijnde Distributiepunt dan wel oplaadpunt.

B11 Wensen en informatie van Derden ten behoeve van Inschrijvers

De volledige set wensen, informatie en Bijlagen van derden ten behoeve van Inschrijvers kan tijdens de aanbesteding ook in Excel-formaat worden gedownload van het Aanbestedingsplatform.

Gemeente Alblasserdam

1. Inwoneraantallen

Gemeente	Kern	Aantal inwoners	Meetdatum	Bron
Alblasserdam	Alblasserdam	20.060	2016 oktober	CBS
	(geen andere kernen)			

2. Tekortkomingen in het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
Verbinding Kinderdijk, Haven-Zuid, met station Dordrecht	Voor het molengebied wordt forse groei van toeristenstromen verwacht. Busvervoer met Kinderdijk is nu nog ondermaats, vooral de verbinding met station Dordrecht. Tevens wordt in Alblasserdam gewerkt aan toeristische overstap op Haven-Zuid (Zuiderstek te Alblasserdam). Sinds nieuwe dienstregeling 2016/2017 heeft een wijziging plaatsgevonden waardoor er geen directe verbinding meer is van Dordrecht via Alblasserdam met Kinderdijk. Graag een duidelijke, snelle en hoogfrequente toeristische buslijn station Dordrecht - Alblasserdam/Haven-Zuid - Kinderdijk.
Herkenbaarheid buslijn Kinderdijk	Op station Dordrecht is het voor onbekende reizigers nu behoorlijk zoeken welke buslijn naar Kinderdijk gaat. Graag bus en opstaphalte duidelijke herkenbaarheid maken voor toeristen.
Alblasserdam - station Baanhoek / Gorinchem	Directe verbinding ontbreekt. Kan nu alleen met overstappen en wachttijden. Graag een directe verbinding Alblasserdam - station Baanhoek en met goede aansluiting op trein van en naar Gorinchem.
Alblasserdam - Dordrecht en Alblasserdam - Rotterdam	Lange reistijden. Voor Alblasserdam zijn dit belangrijke schakels naar de rest van de regio / land (Alblasserdam heeft geen treinstation). Graag snellere en frequentere verbindingen.
Overstap tussen waterbus en busvervoer	Waterbus is belangrijke schakel voor Alblasserdam en regio; vaak is dit alleen beperkt voor kade-kadeverbindingen. Graag meer en betere aansluitingen op busvervoer.
Gehele dienstregeling	Graag betere dienstregeling en hogere frequenties in de avonduren en spitsperiodes, inclusief communicatie daarover. Plus verzoek voor gratis wifi in de bus.
Participatie	Gemeente Alblasserdam werkt intensief samen met de samenleving en hecht veel waarde aan participatie. Voor de invulling van de dienstregeling en het buslijnnetwerk vragen wij om vooraf de bewoners en reizigers van Alblasserdam hierover mee te laten denken en hun inbreng hierin te betrekken.

3. Positieve aspecten van het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
Ontsluitend buslijnnetwerk Alblasserdam	Alblasserdam beschikt over een goed ontsluitende buslijnnetwerk, waarbij alle woonbuurten goed zijn ontsloten met de buslijnen van en naar Dordrecht en Rotterdam. Dit draagt bij aan het gebruik. Graag behouden en/of versterken. Richting Gorinchem kan dit nog beter.
Waterbus	Voor Alblasserdam is de waterbus een belangrijke schakel richting Dordrecht en Rotterdam. Graag wel zorgdragen op betere aansluiting op voor- en natransport / busvervoer. Ook bij andere waterbushaltes.

4. Specifieke openbaar vervoerinfrastructuur in de gemeente

a. Eventueel busstation en/of stalling(mogelijkheid)

Alblasserdam beschikt over een busstation aan de Rijnstraat. Voor veel buslijnen is dit de eindhalte; het busstation heeft meerdere opstaphaltes, bufferhaltes en wachtruimte voor chauffeurs.

b. Eventuele busbanen en/of -stroken

Alblasserdam beschikt over een busbaan langs De Helling, in de richting van Alblasserdam naar de Grote beer (N915)
Diverse bushaltes zijn voorzien van vereiste voorzieningen voor toegankelijkheid.

c. Verkeerslichtenbeïnvloedingsapparatuur

Verkeerslichten zijn voorzien van KAR-systeem

5. Ontwikkelingen op het gebied van verkeersinfrastructuur

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
Busstation Alblasserdam	Mede gelet op de komst van en onderdeel van R-net
Busbaan Grote Beer - Edisonweg	Mede gelet op de komst van en onderdeel van R-net
Dam-Plantageweg	Gemeente werkt aan een verkeersstructuurplan voor het centrumgebied, waarbij onder andere opties voorliggen over de functie, gebruik en vormgeving van de Dam-Plantageweg. Hierover is nog geen besluit genomen, maar dit kan een relatie hebben met het buslijnnetwerk. Alternatieve routes zijn De Helling-Ruigenhil-Dam-Haven-Cortgene-Blokweerweg en Oude Torenweg-Randweg-Plantageweg-Van Eesterensingel.

6. Ontwikkelingen op het gebied van woningbouw en bedrijfsterreinen

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
Haven-Zuid	Onder andere transferium (groeimodel), overige voorzieningen in planvorming
Dok11	1274 m2 kantoor en vergaderruimte (maatschappelijk), 18 appartementen
Bochanenterrein	2500 m2 detailhandel, 31 appartementen
Waterhoven	113 woningen

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
Hof & Singel	totaal 81 woningen
Hardam, Oost Kinderdijk	6 woningen
Huis te Kinderdijk, Oost Kinderdijk	28 woningen

7. Contactpersonen

Naam en functie

Peter van der Hoek (verkeerskundige van Alblaserdam)

E-mailadres en telefoonnummer

p.vanderhoek@alblaserdam.nl

078 - 770 6111

Gemeente Dordrecht

1. Inwoneraantallen

Gemeente	Kern	Aantal inwoners	Meetdatum	Bron
Dordrecht	Dordrecht	118.899	1 jan. 2016	CBS Statline

2. Tekortkomingen in het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
Crematorium / begraafplaats de Essenhof	Vanuit bevolking en vanuit politiek wordt waarde gehecht aan (openbaar) vervoer bij de Essenhof. Deur-halte vervoer wordt als een mogelijke optie gezien.
aansluitingen MLL op Rotterdam en Brabant	Overstappen naar MLL in alle NS richtingen (vice versa) vaak niet optimaal.
Eenrichtingsrondjes in de wijken Dubbeldam (lijn 2) Oudelandshoek (lijn 3) Stadspolders (lijn 5) en in mindere mate Merwedepolder (lijn 4) en binnenstad/schil (citylijn 10)	Het in 2 richtingen rijden wordt wenselijk geacht, zodat niet de hele wijk door gereden hoeft te worden.
Geen (goed) OV op bedrijventerreinen	Geen OV op westelijke industriegebieden (zeehaven).
Beperkt OV in (historische) binnenstad	Geen OV naar bijv. Grote Kerk
Beperkt OV naar Biesbosch (ook naar andere punten waterdriehoek: Kinderdijk + historische binnenstad Dordrecht)	Beperkt OV naar Biesbosch
Geen direct OV vervoer tussen de wijken	Vervoer is gericht op wijk- centrum / Dordrecht CS
Geen OV vanuit gratis parkeerplaatsen Weeskinderendijk (west) en Maastraat (oost)	Geen OV naar de binnenstad vanaf de parkeerplaatsen aan de rand van het centrum naar het centrum
Het is een wens om gratis OV voor 65+ te continueren	
Het is een wens om opwaardeerautomaten station Dordrecht binnen de poortjes te krijgen	

3. Positieve aspecten van het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
Gemeente	Gratis OV voor 65+ als lokaal product, tegen een fair lump sum bedrag
Wijken	Wijken goed bereikbaar vanaf Dordrecht CS

4. Specifieke openbaar vervoerinfrastructuur in de gemeente

a. Eventueel busstation en/of stalling(mogelijkheid)

Busstation Dordrecht CS (4 dynamische perrons en bufferplaatsen)

Nachtstalling Baanhoekweg

b. Eventuele busbanen en/of -stroken

Johan de Wittstraat richting centrum (station - centrum)

Overkampweg richting westen (Albert Schweitzer ziekenhuis - N3)

S.M. Hugo van Gijnweg (oversteek Laan der VN)

Karel Doormanweg - Patersweg (oversteek Laan der VN)

Hugo de Grootlaan (Stadsbrug tracé naar Zwijndrecht)

Provinciale weg (oostelijk en westelijk van N3)

c. Verkeerslichtenbeïnvloedingsapparatuur

Bij alle verkeerslichten. KAR. Bussen krijgen prioriteit bij vertraging.

Let op: Beweegbare zuilen (KAR) Binnenstad, Leerpark, Energiehuis

d. Overige bijzonderheden

Voor de volledigheid uit Verkeersbesluit Uitbreiden geslotenverklaring Binnenstad voor voertuigen, die met inbegrip van de lading, niet langer zijn dan 7,5 meter resp. 13 meter:

De Binnenstad gesloten te verklaren voor voertuigen die, met inbegrip van de lading, langer zijn dan 7,5 meter, door plaatsing van borden model C17 van bijlage 1 van het RVV 1990 bij de toegangspoorten. Hierbij zijn uitgezonderd:

Het gebied dat omsloten wordt door de Torenstraat, Boomstraat, Riedijkshaven en Merwede Kolfstraat;

Statenplein;

Sarisingang;

Statenplaats + aansluitend gedeelte van de Tolbrugstraat landzijde

Achterom

Bagijnhof

Vest tot aan de Kolfstraat

Johan de Wittstraat vanaf Bagijnhof tot aan de Johan de Wittbrug

2. De volgende straten:

Kolfstraat;

Statenplein;

Sarisingang;

Statenplaats +aansluitend gedeelte van de Tolbrugstraat landzijde

Achterom

Bagijnhof

Vest tot aan de Kolfstraat

Johan de Wittstraat vanaf Bagijnhof tot aan de Johan de Wittbrug

gesloten te verklaren voor voertuigen die, met inbegrip van de lading, langer zijn dan 13 meter.

5. Ontwikkelingen op het gebied van verkeersinfrastructuur

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
Merwedestraat - Oranjelaan	Herinrichting
Dordtse mijl (Laan VN - Dokweg)	Herinrichting
19e eeuwse Schil	verwachte ontwikkeling: westelijk deel Schil als één 30 km gebied (Spuiweg - Hellingen/Papeterspad)
19e eeuwse Schil	verwachte trent: meer ruimte voor langzaam verkeer/stedelijke kwaliteit (o.a. Dordrecht CS - Binnenstad)
Wielwijk	nieuwe weg langs het geluidsscherp A16
Beverwijkstraat - Van Godewijkstraat e.o.	Vanaf 1 januari 2019 wordt niet langer openbaar vervoer toegestaan op de verbinding tussen Beverwijkstraat en Van Godewijkstraat (nu uitzondering op bord C1), nabij de centrumhalte Spuiboulevard. De vervoerder wordt geacht om de centrumhalte Spuiboulevard na 1 januari 2019 aan te rijden via de gebiedsontsluitingswegen (50 km/h) en niet via de 30 km zone op de Albert Cuypsingel.

6. Ontwikkelingen op het gebied van woningbouw en bedrijfsterreinen

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
Stadswerven	Woningen
Dordrecht-West	Woningen
Wilgenwende/zuidrand	Woningen
Oostoevers	Woningen
Transformatie Spuiboulevard	Woningen (Kantoren concentreren stationsomgeving)
Dordtse Kill 4	Bedrijven
Dordtse Kill 3	Bedrijven
1e Merwedehaven/ Oostpoort	Bedrijven
Amstelwijk	Kantoren

7. Contactpersonen

Naam en functie

Bart Winkel - beleidsadviseur Verkeer en Vervoer

Juul Buitink - strategisch beleidsadviseur Verkeer en Vervoer

E-mailadres en telefoonnummer

b.winkel@dordrecht.nl 078-7704941

jk.buitink@dordrecht.nl 078-7704834

Gemeente Giessenlanden

1. Inwoneraantallen

Gemeente	Kern	Aantal inwoners	Meetdatum	Bron
Giessenlanden	Totaal	14.611	13-dec-16	GBA
Giessenlanden	Arkel	3.439	13-dec-16	GBA
Giessenlanden	Giessenburg	4.875	13-dec-16	GBA
Giessenlanden	Hoogblokland	1.418	13-dec-16	GBA
Giessenlanden	Hoornaar	1.817	13-dec-16	GBA
Giessenlanden	Noordeloos	1.793	13-dec-16	GBA
Giessenlanden	Schelluinen	1.269	13-dec-16	GBA

2. Tekortkomingen in het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
Giessenburg-Beatrix ziekenhuis (Gorinchem)	Mensen klagen over het feit dat de bus uit (via) Giessenburg niet (meer) stopt bij de bushalte Beatrix ziekenhuis in Gorinchem

3. Positieve aspecten van het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
Q-liner	Goede busverbinding naar Utrecht
MLL	Treinstation Arkel biedt goede reismogelijkheden v.n. richting Dordrecht en verder voor reizigers in en de directe omgeving van Arkel
MLL	Voor reizigers van buiten Arkel en Hoogblokland ligt het station al te ver weg en is de trein geen handig OV-middel. Dit kan wellicht veranderen wanneer er in de spitsperioden goede OV-verbindingen via de bus komen.

4. Specifieke openbaar vervoerinfrastructuur in de gemeente

a. Eventueel busstation en/of stalling(mogelijkheid)

Bij het treinstation Arkel zal nog een aanpassing worden doorgevoerd, waardoor er wat extra stallingscapaciteit voor de fiets bij komt

b. Eventuele busbanen en/of -stroken

N.v.t.

c. Verkeerslichtenbeïnvloedingsapparatuur

Onbekend

5. Ontwikkelingen op het gebied van verkeersinfrastructuur

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
Arkel	Realisatie zogenoemde Tweede ontsluitingsweg, waarbij er een verbinding gaat komen tussen de dijk Schoolstraat (nabij Onderweg) en het Hoefpad, waardoor het zuid/westelijke deel van de kern Arkel wordt ontsloten op de dijk. Hierdoor ontstaat er een nieuwe route tussen de dijk via het Hoefpad-Dr. Dreeslaan-Prinses Margrietstraat-Raadhuisstoep weer terug naar de dijk.

6. Ontwikkelingen op het gebied van woningbouw en bedrijfsterreinen

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
Diverse kernen	Inbreilocaties op geringe (tot zeer beperkte) schaal aan extra woningen

7. Contactpersonen

Naam en functie

T.P. Nederlof, beleidsmedewerker Verkeer en Vervoer (interim)

E-mailadres en telefoonnummer

p.nederlof@giessenlanden.nl

0183 50 39 07

Gemeente Gorinchem

1. Inwoneraantallen

Gemeente	Kern	Aantal inwoners	Meetdatum	Bron
Gorinchem		35.841	1-jan-17	CBS

2. Tekortkomingen in het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
Lingewijk	Betere ontsluiting van de Lingewijk in Gorinchem met openbaar vervoer is een wens van de gemeente
Evenementenhal	Betere ontsluiting van de evenementenhal in Gorinchem met openbaar vervoer is een wens van de gemeente
Loketstation	Beperkt open. Zou meer een mobiliteitspunt moeten worden. uitbreiden functies zodat ook niet reizigers in contact komen met OV
Veerdienst	Rieveer zet veel mensen over maar heeft geen aansluiting op OV
Bekendheid	Veel mensen weten niet wat de concessie te bieden heeft. Er zijn vaak meer reismogelijkheden beschikbaar dan men door heeft. Onbekend maakt onbemind
Verzorgingsgebied	Het verzorgingsgebied van Gorinchem gaar door naar Brabant en Gelderland. Vanuit deze gebieden is het soms lastig om in Gorinchem te komen.
Gebroken dienstregeling	Dienstregelingen en lijnvoering zijn op sommige lijnen niet de gehele dag gelijk. Is voor reiziger ingewikkeld en haakt af.
Grotere activiteiten	Slim inspelen op activiteiten waar veel mensen naar toe gaan (maatwerk). Denk aan beurzen, evenementen, industriegebieden
Te veel "lege bussen"	Diverse ritten zijn bijna leeg. Meer inspelen op mobiliteit en minder op klassiek ov
Belbus	Belbus wordt ervaren als een drempel en niet betrouwbaar. Zal beter en wellicht anders ingericht moeten worden

3. Positieve aspecten van het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
Utrecht	Goede snelle verbinding
MLL	Wordt zeer gewaardeerd en gebruikt
Breda / Oosterhout	Goede snelle verbinding
Station Gorinchem	Goed knooppunt van vele lijnen

4. Specifieke openbaar vervoerinfrastructuur in de gemeente

a. Eventueel busstation en/of stalling(mogelijkheid)

Bestaande stallingsvoorziening Schelluinen: de eigenaar van de grond (ROM-S) heeft het pand zelf gebouwd en verhuurd aan Arriva. ROM-S is een samenwerkingsverband dat over enkele jaren ophoudt te bestaan. Daarom heeft gemeente Gorinchem een afspraak met ROM-S "garant te staan" voor het aankopen van het pand per 1-1-2019, tenzij Arriva of een opvolgend vervoerder het pand koopt. Arriva heeft nu een huurcontract tot 1-1-2019 en kan tussentijds over gaan tot koop. Ook hebben zij "recht van eerste koop" op 1-1-2019.

b. Eventuele busbanen en/of -stroken

n.v.t.

c. Verkeerslichtenbeïnvloedingsapparatuur

Wij willen VRI's op Banneweg weghalen. Doelstelling is verbeteren doorstroming

5. Ontwikkelingen op het gebied van verkeersinfrastructuur

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
	Er wordt in 2017-18 een nieuw verkeers- en vervoersplan gemaakt.

6. Ontwikkelingen op het gebied van woningbouw en bedrijfsterreinen

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
Hoog Dalem	1400 woningen (nu nog +/- 800). Meest oostelijke wijk van Gorinchem

7. Contactpersonen

Naam en functie

A. van der Dussen

teamleider Stedebouw Openbare ruimte en Verkeer

E-mailadres en telefoonnummer

[0183-659304](tel:0183-659304)

a.dussen@gorinchem.nl

Gemeente Hardinxveld-Giessendam

1. Inwoneraantallen

Gemeente	Kern	Aantal inwoners	Meetdatum	Bron
Hardinxveld-Giessendam	Hardinxveld-Giessendam	13.260	1-jan-15	CBSinuwbuurt.nl
Hardinxveld-Giessendam	Boven-Hardinxveld	4.530	1-jan-15	CBSinuwbuurt.nl

2. Tekortkomingen in het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
Halte Boven-Hardinxveld (trein)	Te weinig fietsparkeerplaatsen
Halte Werkendamseveer (bushalte)	Geen goede aansluiting bus-veerdienst
Station	ontbreken altijd toegankelijke toiletvoorziening
Waterbus	Ontbreken verknoping waterbus-Riveer (bestuurlijke wens)

3. Positieve aspecten van het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
MLL	Goede uitstraling, nodigt uit om gebruik van te maken. Goede frequentie.

4. Specifieke openbaar vervoerinfrastructuur in de gemeente

a. Eventueel busstation en/of stalling(mogelijkheid)

Geen

b. Eventuele busbanen en/of -stroken

Geen

c. Verkeerslichtenbeïnvloedingsapparatuur

VRI aan het einde van de Peulenlaan t.h.v. Zwijnskade aanwezig.

5. Ontwikkelingen op het gebied van verkeersinfrastructuur

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
n.v.t.	

6. Ontwikkelingen op het gebied van woningbouw en bedrijfsterreinen

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
Blauwe Zoom	
Morgenslag	Ca. 45 woningen
Ijzergieterij	Ca. 130 woningen
Middelwetering (fase 1)	Ca. 60-80 woningen
Overig	Ca. 200 woningen
overig	Geplande ontwikkelingen 2018-2028

7. Contactpersonen

Naam en functie

Saskia Roomer

Beleidsmedewerkster Verkeer en Vervoer

E-mailadres en telefoonnummer

gslc.roomer@gemhg.nl

140184

Gemeente Hendrik-Ido-Ambacht

1. Inwoneraantallen

Gemeente	Kern	Aantal inwoners	Meetdatum
Gemeente Hendrik-Ido-Ambacht	Totaal	29.500	1-apr-16

2. Tekortkomingen in het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
Diverse	<ul style="list-style-type: none">- Ontsluiting van bejaarden- en seniorencomplexen in met name de richting van het Albert Schweitzerziekenhuis (locatie Zwijndrecht).- Nadruk op verantwoordelijkheid van de vervoerder voor het creëren van de aansluiting regulier ov – kleinschalig vervoer/doelgroepenvervoer <p>Er moet een en-en situatie ontstaan: (kleinschalig) vervoer voor bereikbaarheid van bejaardentehuizen/interwijkverbindingen zonder busvervoer /begraafplaatsen dat tevens aansluiting biedt op het reguliere ov.</p> <ul style="list-style-type: none">- Versterking van de koppeling met de Waterbus; deze koppeling met het huidige ov ontbreekt

3. Positieve aspecten van het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
Diverse	<ul style="list-style-type: none">- De HOV-verbinding tussen Rotterdam-Kralingse Zoom en Dordrecht.- De frequentie en routing van de huidige HOV-lijnvoering.- De verbinding via het onderliggende net met Rotterdam-Zuidplein.- De aansluitingen van diverse lijnen met het treinstations Zwijndrecht en Dordrecht.

4. Specifieke openbaar vervoerinfrastructuur in de gemeente

a. Eventueel busstation en/of stalling(mogelijkheid)

N.v.t.

b. Eventuele busbanen en/of -stroken

Busbaan over de gehele Laan van Welhorst.

c. Verkeerslichtenbeïnvloedingsapparatuur

Verkeerslichten regeling met KAR-systeem tpv van verkeerslichtenregelingen kruispunten Brugtracé N915-Noordeinde en Hendrik Ydenweg – afrit A-16 (ri Dordrecht) – Ambachtsezoom.

5. Ontwikkelingen op het gebied van verkeersinfrastructuur

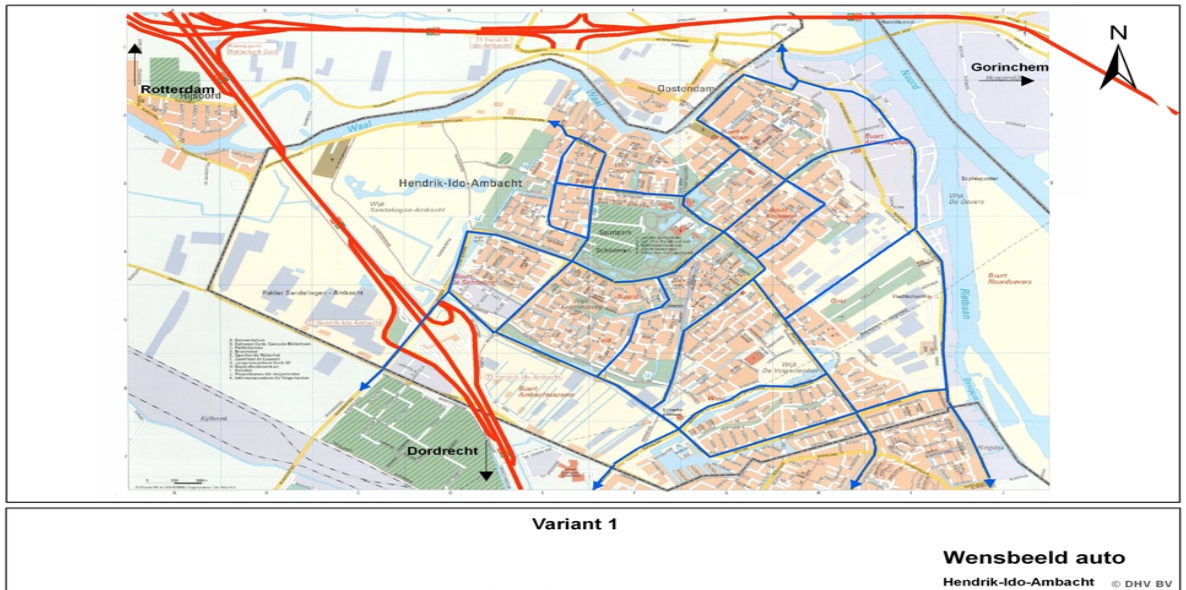
Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
Noordoostelijke zijde van de gemeente	Momenteel worden reconstructiewerkzaamheden uitgevoerd aan de noordoostelijke zijde van de gemeente. Dit bestaat over het doortrekken van de huidige Antoniuslaan in de richting van het Noordeinde. De nieuwe aansluiting van de (verlegde) Antoniuslaan zal worden gerealiseerd door de aanleg van een rotonde. Hiernaast zijn er ook vergevorderde plannen om de aansluiting Noordeinde – De Schenkel drastisch aan te passen. Hierover zal nog bestuurlijke besluitvorming over moeten plaatsvinden, maar de insteek is hierbij om met name het uitgaande verkeer van de gemeente te ontmoedigen om gebruik te maken van de route via De Schenkel.

6. Ontwikkelingen op het gebied van woningbouw en bedrijfsterreinen

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
Diverse	<p>Eind 2028 - De nieuwbouwlocatie De Volgerlanden met totaal ongeveer 4800 woningen zal zijn afgebouwd. Momenteel is al ongeveer tweederde van de wijk gerealiseerd en zullen de bouwactiviteiten voor 2028 zijn afgerond.</p> <p>Deze wijk bevindt zich tussen de voormalige kern van de gemeente en gemeentegrens met de gemeente Zwijndrecht.</p> <ul style="list-style-type: none">- Bedrijventerrein Ambachtsezoo zal (waarschijnlijk) haast grotendeels van nieuwe bedrijven zijn voorzien. Dit terrein is gelegen binnen rijksweg A-16, Reeweg, Ambachtsezoo, Krommeweg en Langeweg. <p>De oppervlakte van het te ontwikkelen bedrijfsterein bedraagt 30 ha.</p> <ul style="list-style-type: none">- Bedrijventerrein Antoniapolder tussen het Noordeinde en de rivier de Noord met een nog te realiseren oppervlakte van 5 ha.

7. Contactpersonen

Naam en functie
W.A.H. (Wim) Stigter
Senior beleidsadviseur Afdeling Beheer Openbare Ruimte
E-mailadres en telefoonnummer
w.stigter@h-i-ambacht.nl
078-7702642



Gemeente Leerdam

1. Inwoneraantallen

Gemeente	Kern	Aantal inwoners	Meetdatum	Bron
Leerdam	Totaal	20.707	1-jan-16	Burgers en Receptie
	Leerdam	17.066	1-jan-16	Burgers en Receptie
	Schoonrewoerd	1.591	1-jan-16	Burgers en Receptie
	Kedichem	941	1-jan-16	Burgers en Receptie
	landelijk gebied	1.109	1-jan-16	Burgers en Receptie

2. Tekortkomingen in het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
Broekgraaf	Nieuwe woonwijk in Leerdam-west waar tot 2030 ca 1.000 woningen worden gebouwd. Inmiddels zijn er ca 150 gebouwd. Er is nog geen enkele OV-verbinding met het centrum of het station. Omdat de oorspronkelijk geplande Merwedelingelijnhalte Broekgraaf waarschijnlijk niet gebouwd gaat worden is het een nadrukkelijke wens van de gemeente Leerdam om een goede busverbinding te krijgen met MLL-station Leerdam.
Broekgraaf	De wijkraad in Schoonrewoerd geeft als wens op dat zij graag de frequentie van lijn 85 gehandhaafd zien. Het gaat om de haltes bij de ingang van de kaasfabriek in beide richtingen en in de Dorpsstraat bij de supermarkt.

3. Positieve aspecten van het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
	Huis Ter Leede, Lingepoli en het Europaplein moeten blijven in de route van lijn 85

4. Specifieke openbaar vervoerinfrastructuur in de gemeente

a. Eventueel busstation en/of stalling(mogelijkheid)

Nee

b. Eventuele busbanen en/of -stroken

Nee

c. Verkeerslichtenbeïnvloedingsapparatuur

Ja, KAR-systeem

5. Ontwikkelingen op het gebied van verkeersinfrastructuur

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
Broekgraaf	Nieuwe woonwijk in Leerdam-west. In 2030 zullen er 1.000 nieuwe woningen gerealiseerd zijn. Inmiddels zijn er ca. 150 gerealiseerd. In 2017 wordt er een ontsluiting gerealiseerd via de Populierstraat. Tussen 2020 en 2023 zal er een noordelijke ontsluiting op de Parallelweg worden gerealiseerd. Omdat de oorspronkelijk geplande MerwedeLingelijn-halte Broekgraaf hoogst waarschijnlijk niet gerealiseerd zal worden is een goede busverbinding tussen Broekgraaf en station Leerdam zeer gewenst.

6. Ontwikkelingen op het gebied van woningbouw en bedrijfsterreinen

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
Broekgraaf	Zie onder 2 en 5

7. Contactpersonen

Naam en functie
Paul Pollen
Beleidsmedewerker Verkeer
E-mailadres en telefoonnummer
p.pollen@leerdam.nl
0345-636117

Gemeente Molenwaard

1. Inwoneraantallen

Gemeente	Kern	Aantal inwoners	Meetdatum	Bron
Molenwaard	Bleskensgraaf	2.906	1-jan-17	Gemeente
Molenwaard	Brandwijk	1.284	1-jan-17	Gemeente
Molenwaard	Goudriaan	925	1-jan-17	Gemeente
Molenwaard	Groot-Amers	4.204	1-jan-17	Gemeente
Molenwaard	Kinderdijk	816	1-jan-17	Gemeente
Molenwaard	Langerak	1.609	1-jan-17	Gemeente
Molenwaard	Molenaarsgraaf	1.142	1-jan-17	Gemeente
Molenwaard	Nieuw-Lekkerland	8.443	1-jan-17	Gemeente
Molenwaard	Nieuwpoort	1.442	1-jan-17	Gemeente
Molenwaard	Ottoland	976	1-jan-17	Gemeente
Molenwaard	Oud-Alblas	2.171	1-jan-17	Gemeente
Molenwaard	Streefkerk	2.481	1-jan-17	Gemeente
Molenwaard	Waal	107	1-jan-17	Gemeente
Molenwaard	Wijngaarden	688	1-jan-17	Gemeente

2. Tekortkomingen in het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
	In de buitengebieden zijn weinig bushaltes aangepast/toegankelijk gemaakt voor mindervaliden. Dit heeft te maken met de ligging in dunbevolkte gebieden, waardoor het aantal OV-reizigers per halte laag is, wat voor de wegbeheerder (Waterschap Rivierenland) reden is om ze niet aan te passen.
	Langs wegen buiten de bebouwde kom: Bushaltes langs wegen buiten de bebouwde kommen in beheer bij het Waterschap zijn niet of nauwelijks aangepast/toegankelijk gemaakt voor mindervaliden.
	Lintbebouwing en kleine kernen: Op dit moment is er slechts in minimale zin sprake van openbaar vervoer in de dunbevolkte delen van onze gemeente. Gevreesd wordt voor een verder afname.
	Molengebied Kinderdijk: Een locatie van internationale allure, met sterk groeiende bezoekersstromen, waar het openbaar vervoer in de huidige vorm nog te weinig op in speelt.

3. Positieve aspecten van het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
Buslijn op Lekdijk	De buslijn tussen Rotterdam en Utrecht is de enige buslijn aan de noordzijde van onze gemeente. Onze inwoners hebben een groot belang bij de openbaarvervoersverbinding tussen de genoemde plaatsen. Voor de inwoners van onze gemeente is deze verbinding in hun werk-, school-, voorzienings- en overige privésituatie absoluut onmisbaar.

4. Specifieke openbaar vervoerinfrastructuur in de gemeente

a. Eventueel busstation en/of stalling(mogelijkheid)

N.v.t.

b. Eventuele busbanen en/of -stroken

N.v.t.

c. Verkeerslichtenbeïnvloedingsapparatuur

Binnen onze gemeente zijn alleen verkeerslichten van de Provincie aanwezig.

5. Ontwikkelingen op het gebied van verkeersinfrastructuur

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
N.v.t.	N.v.t.

6. Ontwikkelingen op het gebied van woningbouw en bedrijfsterreinen

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
Nieuwpoort/Langerak	ca. 200 woningen
Groot-Ammers	ca. 160 woningen
Streefkerk	ca. 100 woningen
Goudriaan	ca. 25 woningen
Ottoland	ca. 15 woningen
Molenaarsgraaf/Brandwijk	ca. 70 woningen
Bleskensgraaf	ca. 60 woningen
Wingaarden	ca. 15 woningen
Oud-Alblas	ca. 25 woningen
Nieuw-Lekkerland/Kinderdijk	ca. 250 woningen
Gelkenes Groot-Ammers	ca 3 ha bedrijfsterrein
Melkweg Bleskensgraaf	ca. 4 ha bedrijfsterrein
Kinderdijk	sterke groei (internationaal) toerisme o.a. door toevoeging van bezoekerscentrum en faciliteiten

Het aantal toeristen naar Kinderdijk groeit hard, hier liggen ook kansen voor openbaar vervoer, over de weg en over water.

7. Contactpersonen

Naam en functie

Arjan Faro
Adviseur Verkeer en Vervoer

E-mailadres en telefoonnummer

arjan.faro@gemeentemolenwaard.nl

06 887510548

Gemeente Papendrecht

1. Inwoneraantallen

Gemeente	Kern	Aantal inwoners	Meetdatum	Bron
Papendrecht	Papendrecht	32 248	1-jan-16	www.cbs.nl

2. Tekortkomingen in het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
Geen OV knopen aanwezig	Groot belang bij goede aansluiting tussen onderliggend netwerk en hoofdnetwerk. O.a. i.h.k.v. sturen naar minder Auto's.
Regio	Frequentie van en naar Dordrecht is te laag om Drechtstedelijk één samenhangend geheel te zijn.
Centrum beperkt verbonden	Geen centraal busstation, centrum sluit niet aan op frequente lijnen
Waterbushaltes	Geen aansluiting op andere modaliteiten. Is wel gewenst.

3. Positieve aspecten van het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
Directe verbinding Rotterdam	Rechtlijnige Verbinding, frequentie kan altijd hoger
Nabijheid bushaltes	Op relatief veel plekken is nabijheid van bushalte gewaarborgd

4. Specifieke openbaar vervoerinfrastructuur in de gemeente

a. Eventueel busstation en/of stalling(mogelijkheid)

Geen centraal busstation.

b. Eventuele busbanen en/of -stroken

Aanwezig Alblaserdam tot halte bkweg/jansteenlaan.

Aanwezig tussen Veerweg en Kennedylaan.

c. Verkeerslichtenbeïnvloedingsapparatuur

KAR systeem aanwezig in alle VRI's op de Burgemeester Keijzerweg

5. Ontwikkelingen op het gebied van verkeersinfrastructuur

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
PC Hoofllaan	2017-2018 Reconstructie tussen Veerweg en Constantijn Huygenslaan, Snelheid gaat terug van 50 naar 30. Bushaltes worden vernieuwd.

6. Ontwikkelingen op het gebied van woningbouw en bedrijfsterreinen

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
Land van Matena	www.woneninlandvanmatena.nl/locatie

7. Contactpersonen

Naam en functie

Tijs van Gemert, beleidsmedewerker Papendrecht

E-mailadres en telefoonnummer

tp.van.gemert@papendrecht.com 078-7706357

Gemeente Sliedrecht

1. Inwoneraantallen

Gemeente	Kern	Aantal inwoners	Meetdatum	Bron
Sliedrecht	Sliedrecht	25.000	15-apr-16	Website

2. Tekortkomingen in het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
Buurtbus	Goede afstemming tussen buurtbus en regulier OV-netwerk. Dit moet bijdragen aan het bedienen van wijken en bedrijventerreinen die buiten het reguliere lijnennetwerk vallen.
Molendijk / Kerkbuurt	Bewoners ervaren grote bussen als hinderlijk. Speelt met name in avonduren als ruimte (door geparkeerde auto's) beperkt is en de bezetting van de bus laag is. Er is een sterke wens om op zijn minst in de daluren met een kleiner model bus te rijden. Verder is er de wens om geluid en trillingen busverkeer terug te brengen.
Molendijk / Kerkbuurt	Bereikbaarheid van Ziekenhuis en Waerthove. Zowel voor bezoek als personeel. Hierbij speelt de relatie met het ziekenhuis in Dordrecht een belangrijke rol.
Algemeen	Waarborgen goede bereikbaarheid van Middelbaar onderwijs in Gorinchem en Papendrecht.
Algemeen	Bedrijventerreinen beter bedienen. Deze zijn momenteel te veel afhankelijk van de auto. De wens speelt momenteel met name op het Noordoostkwadrant waar de (loop)afstand naar het station te groot is. Vraagt om een flexibele bediening, maar wel met voldoende zekerheid bij afwijkende werktijden.
Industrieweg	De Reling en het gemeentekantoor is slecht bereikbaar met het Openbaar Vervoer.
Merwede Lingelijn	Kwartierdienst verlengen van 19 tot 20 uur ivm verschuiven werktijden.
Waterbus	Waterbus beter integreren in regulier OV-netwerk. Graag een hogere frequentie.
Q-liner (R-net)	Via kern laten rijden, zodat de kern beter bediend wordt (Deltalaan ipv Parallelweg).
Station Sliedrecht	Is beperkt verbonden met de kern. Behoeftte lijkt ook beperkt en wordt (deels) ondervangen door station Baanhoek.
Algemeen	Openbaar vervoer duurzamer maken (geen uitstoot van schadelijke stoffen).
Algemeen	Openbaar vervoer dient geschikt te zijn voor mensen met een beperking (iedereen mag mee).
Algemeen	Een flexibeler vorm van bediening mogelijk maken.

3. Positieve aspecten van het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
Craijensteijn / Deltalaan / Thorbeckelaan	Bussen gaan over centrale as die een groot deel van Sliedrecht bediend. Door bundeling van lijnen is er een relatief hoge frequentie.
Station Baanhoek	Goede verknoping tussen spoor- en busverkeer. De fiets wordt ook veelvuldig als voor- en natransport gebruikt.

4. Specifieke openbaar vervoerinfrastructuur in de gemeente

a. Eventueel busstation en/of stalling(mogelijkheid)

Centraal busstation Burgemeester Winklerplein (geen stallingsmogelijkheid bussen)

b. Eventuele busbanen en/of -stroken

Busbaan door Baanhoek-west (Ouverture/Sonate - Rondo en Rondo - Craijensteijn/Parallelweg)

c. Verkeerslichtenbeïnvloedingsapparatuur

Alle VRI's zijn van KAR voorzien. Bus krijgt alleen prioriteit bij vertraging.

5. Ontwikkelingen op het gebied van verkeersinfrastructuur

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
Thorbeckelaan / Simon Stevinstraat	Rotonde medio 2018
Diverse	Afhankelijk van besluitvorming Verkeersbeleidsplan / Mobiliteitsvisie.
Burgemeester Winklerplein	Keermogelijkheid voor bussen over plein vervalt per 2018.

6. Ontwikkelingen op het gebied van woningbouw en bedrijfsterreinen

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
Baanhoek-west	Nieuwbouwwijk wordt verder ontwikkeld tot uiteindelijk 950 woningen en een bedrijventerrein direct naast de A15
Burgemeester Winklerplein	https://www.sliedrecht.nl/wonen-en-leefomgeving/plannen-en-projecten/burgemeester-winklerplein
Recreatief knooppunt	Recreatief Knooppunt: https://www.sliedrecht.nl/wonen-en-leefomgeving/plannen-en-projecten/recreatief-knooppunt-sliedrecht
Staatsliedenbuurt	https://www.sliedrecht.nl/wonen-en-leefomgeving/plannen-en-projecten/staatsliedenbuurt
Benedenveer	https://www.sliedrecht.nl/wonen-en-leefomgeving/plannen-en-projecten/sportaccommodatie-benedenveer

7. Contactpersonen

Naam en functie

Hans Appeldooren

Beleidsadviseur Infra & Groen

E-mailadres en telefoonnummer

h.appeldooren@sliedrecht.nl

0184-495947

Gemeente Zederik

1. Inwoneraantallen

Gemeente	Kern	Aantal inwoners	Meetdatum	Bron
Zederik	Meerkerk	3.812	1-jan-17	Gem.
Zederik	Lexmond	2.713	1-jan-17	Gem.
Zederik	Nieuwland	1.018	1-jan-17	Gem.
Zederik	Hei- en Boeicop	1.022	1-jan-17	Gem.
Zederik	Leerbroek	1.554	1-jan-17	Gem.
Zederik	Tienhoven	781	1-jan-17	Gem.
Zederik	Ameide	2.947	1-jan-17	Gem.

2. Tekortkomingen in het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
Gorinchemsestraat-Tolstraat	Bussen kunnen elkaar moeilijk passeren tussen Blommendaal en Boekhandel Ritmeerster. Hierover moet tussen de bussen worden gecommuniceerd.
Bedrijventerrein Meerkerk	Er rijden geen bussen over het bedrijventerrein
Lekdijk	Het AB van de regio wordt opgeroepen om het "wensbeeld openbaarvervoernet", zodanig te wijzigen, dat een volwaardige openbaar vervoer verbinding aan de noordrand van de AV (Lekdijk) als wensbeeld wordt opgenomen.
Halte Meerkerk A27	Goede faciliteiten zoals voorzieningen en infra tbv voor- en natransport

1.4 Haltevoorziening realiseren bij op- en afrit A27 Lexmond

De sneldienst rijdt via de A27, maar stopt momenteel niet in de gemeente Zederik. Bij een bewonerspanel in 2016 met een representatieve afspiegeling van de gemeente Zederik is meerdere keren aangegeven dat een halte bij de afrit A27 zou worden gebruikt. Indien meerdere lijnen hier halteren ontstaat een snelle, frequente en betrouwbare verbinding met de omgeving. Dat is het geval bij een halteplaats voor zowel de lijn Dordrecht-Utrecht, sneldienst Gorinchem-Utrecht als de Brabantliner te laten stoppen op deze nieuwe halte.

1.5 De rechtsteekse oost-west openbaar vervoer verbinding op de Lekdijk handhaven

In de raad van 27 januari 2014 is een motie aangenomen om deze verbinding op te nemen in het wensbeeld Openbaar Vervoer van het Regionaal Verkeers- en Vervoersplan (RVVP). In het RVVP 2014 is deze oost-west route niet opgenomen. Bijgevoegd is de motie over de oost-west verbinding.

1.6 Overstap rotonde Bazeldijk-Zijkade

De haltes van de buslijn Utecht-Gorinchem en Noordeloos-Leerdam liggen ver uit elkaar waardoor er een behoorlijke loopafstand is. Verzoek deze haltes te verbeteren.

3. Positieve aspecten van het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
Kernen	Elke kern heeft enige vorm van OV

4. Specifieke openbaar vervoerinfrastructuur in de gemeente

a. Eventueel busstation en/of stalling(mogelijkheid)

Nee

b. Eventuele busbanen en/of -stroken

Nee

c. Verkeerslichtenbeïnvloedingsapparatuur

Nee

5. Ontwikkelingen op het gebied van verkeersinfrastructuur

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
Bazeldijk	Er komt een nieuwe ontsluiting op de Bazeldijk voor de nieuwbouw De Weide II binnen de bebouwde kom
Nieuwland	Onderzoek naar rondweg ten noorden van de kern
Lexmond	Onderzoek naar rondweg ten westen van de kern tussen Achthoven en Driemolensweg

6. Ontwikkelingen op het gebied van woningbouw en bedrijfsterreinen

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
De Weide II	150 woningen
Industriegebied Iva	uitbreiding huidig terrein met 9 ha

7. Contactpersonen

Naam en functie

Tonnie Roelofs verkeerskundige

E-mailadres en telefoonnummer

verkeer@zederik.nl

Gemeente Zwijndrecht

1. Inwoneraantallen

Gemeente	Kern	Aantal inwoners	Meetdatum	Bron
Zwijndrecht	Zwijndrecht	40.579	1-dec-16	Gemeente
Zwijndrecht	Heerjansdam	3.954	1-dec-16	Gemeente

2. Tekortkomingen in het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none">- De wijk Centrum /Walburg wordt in de wijk zelf nauwelijks bediend (alleen lijn 717 naar Heerjansdam in Centrum 1x per uur en lijn 21 1x per uur). Lage frequentie of kleine bussen;- Bedrijventerreinen Bakenstein, Grootte Lindt, de Geer en Molenvliet worden niet bediend;- Lange routes voor lijn 11 en 12 om naar het station te gaan;- Er ligt geen halte vlakbij winkelcentrum Walburg. Laan lijn 21 heeft een halte vlakbij op de Beleluxlaan. Je moet relatief ver lopen voor de andere lijnen van het winkelcentrum naar de halte en je moet een straat oversteken (Swanendrift via Koninginneweg of Koninginneweg via Rotterdamseweg.- Uitdagingen voor de lijnvoering als de Koninginneweg wordt afgesloten (als er een keer werkzaamheden zijn). Het busverkeer moet dan via de achterzijde van het station rijden en komt bij het station verkeerd uit;- Als je vanuit bepaalde wijken naar H.I. Ambacht moet je via Zwijndrecht Station rijden (melding 2010) (bijvoorbeeld overstap op lijn 88);- Begraafplaatsen worden niet bediend;- Sportterreinen Bakestein worden niet bediend;- Als je van bijvoorbeeld het Slagveld (wijk Centrum) naar het ziekenhuis dan moet je helemaal via het station. Dit is omrijden en overstappen Bovendien heeft lijn 17 geen hoge frequentie (1x per uur);- Het gemeentehuis is ver lopen vanaf een halte (tenzij je de lijn naar Heerjansdam 717 neemt).

3. Positieve aspecten van het huidige openbaar vervoer

Locatie	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none">- Veel woonwijken worden bediend;- Het ziekenhuis wordt bediend;- Alle lijnen komen op station Zwijndrecht uit. Daarmee goede verbindingen met de Randstad en Brabant;- Er is met succes een vrijwilligerslijn 717 op gezet. <p>Kansen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Let op de lijnvoering van en naar delen van Zwijndrecht waar veel ouderen wonen. Bestemmingen zoals het winkelcentrum Walburg en het ziekenhuis zijn relevant. Ook de bereikbaarheid van algemene voorzieningen zoals: winkelcentra, middelbare scholen, begraafplaatsen, ziekenhuizen, sport verenigingen, etc. is belangrijk;- Zorg voor een goede verbinding met het ziekenhuis in Dordrecht.

4. Specifieke openbaar vervoerinfrastructuur in de gemeente

a. Eventueel busstation en/of stalling(mogelijkheid)

n.v.t.

b. Eventuele busbanen en/of -stroken

Een busbaan langs de Laan van Walburg en een busbaan over de brug tussen Dordrecht en Zwijndrecht.

c. Verkeerslichtenbeïnvloedingsapparatuur

De volgende kruispunten met verkeersregel installatie hebben KAR: Stationsweg-Koninginneweg Stationsweg-Karel Doormanlaan Langweg-Bootjessteeg.

5. Ontwikkelingen op het gebied van verkeersinfrastructuur

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
---------	-----------------------------------

- De Koninginneweg wordt anders ingericht.
- Kruispunt Koninginneweg-Stationsweg wordt anders ingericht.

6. Ontwikkelingen op het gebied van woningbouw en bedrijfsterreinen

Locatie	Geplande ontwikkelingen 2018-2028
---------	-----------------------------------

Woningbouw ontwikkeling 2018-2028:

- Euryza, tussen Ringdijk en Oude Maas; 164 woningen
- Zuidelijke Driehoek; 33 woningen
- Koninginnenweg; 20 woningen
- Noordoevers; 60 woningen
- Vierdrecht stationsomgeving; 30 woningen
- Lindtsebenedendijk; 42 woningen
- Buizerdstraat; 25 woningen
- Balistraat 27 woningen
- Havenkant Heerjansdam 97 woningen
- Voorzieningencluster Heerjansdam; 27 woningen

Bedrijventerreinen:

- Uitgifte kavels Bakenstein (planning onbekend)

7. Contactpersonen

Naam en functie

Nanneke Joosen

E-mailadres en telefoonnummer

n.joosen@zwijndrecht.nl; 078 770 3670.

B12 Eisen voor (MIPOV) informatievoorziening

Een samenvatting van door de Concessiehouder op te leveren (MIPOV) informatie met bijbehorende uiterlijke aanlevermomenten (gearceerd) voor de eerste Kalenderjaren van de Concessie is in de volgende tabel opgenomen. De aanlevermomenten van de gegevens kunnen na overleg tussen de Concessiehouder en de Concessieverlener door de Concessieverlener worden aangepast. Onder de tabel wordt de op te leveren informatie en de wijze van aanleveren nader toegelicht.

Waar relevant geldt de informatie-uitvraag ook voor Buurtbussen, eventuele belbussen en Deur-Halte Vervoer.

Nr.	Rapportages en analyses	In kwartaal/ kwartalen			
		1	2	3	4
1.	Start van de concessierapportage (alleen in het eerste Dienstregelingjaar), zie voor de inhoud de tekst bij kwartaalrapportage. De Concessieverlener kan besluiten de periode van 3 maanden te verlengen dan wel te bekorten.	6x			
2.	Maandrapportage informatievoorziening (managementsamenvatting), zie verder M3 in de volgende tabel	3x	3x	3x	3x
3.	<p>Kwartaalrapportage informatievoorziening (met maximaal 4 weken vertraging), waarin in ieder geval terugkomt:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. De elementen van de maandrapportage; b. Naast de data van de betreffende 3 maanden is ook de data van de 12 voorgaande maanden; c. Een overzicht en toelichting van het aantal Ritten - inclusief data, tijdstippen en locaties - waarbij niet is voldaan aan de eisen zoals bedoeld in artikel 4.3 (waaronder de vervoerplicht die analyseerbaar moet zijn per Lijn, per richting, per Halte, per rit en per gewenste tijdsperiode (dag en uur)), outputscores (ontwikkeling) zoals bedoeld in paragraaf 7.3, analyse ontwikkelingen en in de onderstaande tabel genoemde onderdelen O6-O10. <p>Tevens bevat deze rapportage een korte analyse en/of overzicht van:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Een korte toelichting van de data en bronvermelding; b. De eventuele redenen voor het niet kunnen voldoen aan verplichtingen; c. De maatregelen die hij heeft genomen of nog zal nemen om in de toekomst wel aan zijn verplichtingen te kunnen voldoen (indien hij hier niet volledig aan voldeed); d. De resultaten van de eventuele maatregelen die in het vorige kwartaal zijn ondernomen; e. De ontwikkelingen binnen de Concessie, zoals ontwikkelingen betreffende het aantal Reizigers, reizigerskilometers en -opbrengsten (van zowel Reizigers met OV-Chipkaart als (al dan niet papieren) wagenverkoop alsmede van buurtbus en eventuele belbus), klachten, sociale veiligheid, vervoerplicht, marketingactiviteiten, zitplaatsgarantie, rituitval, punctualiteit en Aansluitingen. 	1x	1x	1x	1x
4.	Jaarrapportage informatievoorziening, waarin in ieder geval de elementen van de kwartaalrapportage terugkomen en inclusief in de onderstaande tabel genoemde onderdelen O1-O5 en F2-F6 (F1 hoeft slechts eenmalig te worden aangeleverd)		1x		

De op te leveren informatie en de wijze van aanleveren staan vermeld in het volgende overzicht, grotendeels conform het Model Informatie Profiel Openbaar Vervoer 2008, inclusief het addendum van augustus 2011.

Indien gedurende de Concessie wijzigingen optreden in het MIPOV of een nieuwe versie van het MIPOV wordt vastgesteld, dient de Concessiehouder de informatie conform deze nieuwe versie of diens opvolger te verstrekken. De lay-out van de gegevens wordt na overleg tussen de Concessiehouder en de Concessieverlener door de Concessieverlener bepaald tijdens de implementatieperiode. Desgevraagd levert de Concessiehouder de gegevens digitaal in een onbeveiligd bewerkbaar format aan in een Microsoft Excel-bestand, een Extensible Markup Language (XML)-bestand of een ander spreadsheetformaat.

Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
Gebaseerd op MIPOV gegevens				
M1a	Kernelement 2: Gepland aantal DRU en Ritten (busdienst)	Conform MIPOV 2008, inclusief het addendum van augustus 2011 (of conform een nieuwe versie of diens opvolger) en inclusief het aantal Ritten. <u>Voor zover dit zinvol is voor het onderwerp</u> ²⁶ moet de data te analyseren zijn per Lijn, per richting, per Halte, per Rit, per elke gewenste periode (Werkdag, vakantiedagen, gehele maand, etc.), per elke gewenste tijdsperiode (dag en uur) en per propositie).	Continu (met maximaal 1 week vertraging)	Te downloaden van het platform (zie ook lid 2 van artikel 7.4.1) van de Concessiehouder in Excel-formaat
M1b	Gerealiseerd aantal DRU, DRK en Ritten (busdienst)	Aantal DRU, DRK en Ritten dat daadwerkelijk gerealiseerd is voor het vervoer van Reizigers (te analyseren per Lijn per richting per elke gewenste tijdsperiode (dag en uur))	Idem	Idem
M2a	Kernelement 3: Gepland aantal DRK en Ritten (treindienst)	Zie de beschrijving bij M1a.	Idem	Idem
M2b	Gerealiseerd aantal DRK en Ritten (treindienst)	Aantal DRK en Ritten dat daadwerkelijk gerealiseerd is voor het vervoer van Reizigers (te analyseren per richting per elke gewenste tijdsperiode (dag en uur)).	Idem	Idem
M3	Management-samenvatting	Een maandoverzicht met: <ul style="list-style-type: none"> a. Tabel met gerealiseerd én gepland aantal DRU (busdienst); b. Tabel met gerealiseerd en gepland aantal DRK (treindienst); c. Staafdiagram uitgevallen Ritten; d. Staafdiagram punctualiteit (te vroeg vertrek, te laat vertrek, te late aankomst 	Eens per maand binnen een maand na verslagperiode	Idem en/of via een dashboard inzichtelijk te krijgen

²⁶ Per Halte analyseren is bijvoorbeeld niet zinvol voor kernelement 2, maar wel voor kernelement 7.

Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
		<p>gesplitst naar haltesoort (Beginpunt, Tijdenhalte, Knooppunt en Eindpunt);</p> <p>e. Staafdiagram percentage gehaalde aangeboden Aansluitingen;</p> <p>f. Staafdiagram aantal A-, B- en C-Incidenten²⁷;</p> <p>g. Staafdiagram aantal reizigerskilometers (in ieder geval onderscheiden naar vervoersoort, inclusief Buurtbus, eventuele belbus en Deur-Halte Vervoer);</p> <p>h. Staafdiagram instappers;</p> <p>i. Staafdiagram aantal klachten;</p> <p>j. Staafdiagram Vervoeropbrengst.</p> <p>Indien er sprake is van een Vakantiedienstregeling in de betreffende periode dient duidelijk onderscheid gemaakt te worden naar vakantieperiode (inclusief de zaterdagen en zondagen die vallen binnen de vakantieperiode) en niet-vakantieperiode.</p>		
M4	Kernelement 4: Rituitval	<p>Zie de beschrijving bij M1a met als aanvulling een overzicht van de Ritten die in de betreffende periode geheel of gedeeltelijk zijn uitgevallen. Tevens wordt in ieder geval aangegeven:</p> <p>a. Ritnummer, datum en tijdstip waarop en locatie waar de Rit is uitgevallen;</p> <p>b. Reden waarom de Rit is uitgevallen.</p>	Continu (met maximaal 1 week vertraging)	Te downloaden van het platform van de Concessiehouder in Excel-formaat
M5a	Kernelement 5a: Punctualiteit	<p>Zie de beschrijving bij M1a met als aanvulling een punctualiteitoverzicht met per Dagsoort per tijdens de implementatie afgesproken telpunt het aantal Ritten (absoluut) per tijds categorie (< -120, -120 tot -60, -60 tot 0, 0 tot 60, 60 tot 120, 120 tot 180, 180 tot 300, 300 tot 900, ≥ 900 seconden inclusief rituitval), met zowel aankomst- als vertrekpunctualiteit.</p>	Idem	Idem
M5b	Kernelement 5b: Regelmaat	Voor nader overeen te komen eventuele hoogfrequente Lijnen/Dagsoorten. Zie verder	Idem	Idem

²⁷ Een classificatie naar aard van Incidenten in A-, B- en C-Incidenten (volgens de laatste landelijke afgesproken indeling):

- A. Overtredingen of misdrijven op grond van het Wetboek van Strafrecht en/of de Algemene Plaatselijke Verordening (optreden politie vereist);
- B. Overtredingen van de Wp2000 (handhaving door de Concessiehouder);
- C. Overtredingen van het Bp2000 en/of huisregels (handhaving door de Concessiehouder).

Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
		de beschrijving bij M1a.		
M6	Kernelement 6: Aantal Incidenten	Zie voetnoot 27 en verder de beschrijving bij M1a.	Idem	Idem
M7	Kernelement 7: Aantal instappers	Zie de beschrijving bij M1a.	Idem	Idem
M8a	Kernelement 8: Statische bezetting	Zie de beschrijving bij M1a. Inclusief een vergelijking met de technische capaciteitsnorm van het Voertuig (dus niet alleen ten opzichte van het aantal zitplaatsen).	Idem	Idem
M8b	Capaciteit	Overzicht van alle Ritten waarbij niet aan de eisen omtrent vervoercapaciteit (zitplaatscapaciteit) is voldaan. De data moet te analyseren zijn per Lijn, per richting, per Halte, per Rit en per gewenste tijdsperiode (dag en uur).	Idem	Idem
M9	Kernelement 9: Aantal reizigerskilometers	Zie de beschrijving bij M1a.	Idem	Idem
M10	Kernelement 10: Reizigersopbrengst	Zie de beschrijving bij M1a.	Idem	Idem
M11	Kernelement 11: Herkomst- bestemming	Zie de beschrijving bij M1a met als aanvulling een postcode-postcode matrix. Voor de duidelijkheid: het moet in ieder geval mogelijk zijn om Halte-Halte matrices van alle relaties binnen een Lijn te analyseren en een Halte-Halte matrix van alle relaties binnen het Concessiegebied (inclusief overstappen).	Idem	Idem
M12	Optioneel element 1: Frequentie	Zie de beschrijving bij M1a.	Idem	Idem
M13	Optioneel element 2: Aansluit-punctualiteit	Zie de beschrijving bij M1a.	Idem	Idem
M14	Optioneel element 3: Afhandeling klachten	Zie de beschrijving bij M1a.	Idem	Idem
M15	Optioneel element 4: Klachtenoverzicht	Zie de beschrijving bij M1a.	Idem	Idem
M16	Optioneel element 5: Opbrengst per Lijn	Zie de beschrijving bij M1a.	Idem	Idem
M17	Optioneel element 6: Vraag-afhankelijke Ritten	Zie de beschrijving bij M1b.	Idem	Idem

Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
M18	Optioneel element 7:Aantal uitstappers	Zie de beschrijving bij M1a.	Idem	Idem
M19	Optioneel element 8:Aantal Voertuigen	Zie de beschrijving bij M1a.	Idem	Idem
M20	Optioneel element 10: Relatiestatistiek	Zie M1a met als aanvulling een OV-Chipkaart logbestand met checkin-checkouts, gegroepeerd per vertrekhalte, aankomsthalte, Dagsoort, lijnnummer, richting, uurblok, aantal kilometers en euro's. Inclusief eventuele gegevens over Reizigers van 65 jaar of ouder die in Dordrecht gebruik maken van gratis reizen met het Openbaar Vervoer.	Idem	Idem
M21	Optioneel element 11: Versterkingsritten	Zie de beschrijving bij M1b.	Idem	Idem
Overige OV gegevens (als onderdeel van de jaarrapportage)				
O1	Brandstof- en kilometerregistratie	a. Het op jaarbasis gerealiseerde aantal materieelkilometers, onderscheiden naar Lijn, Dagsoort en vervoerssoort; b. De brandstofverbruik-, tank- (inname brandstof) en kilometerregistratie van ieder Voertuig die tijdens het betreffende Dienstregelingjaar is ingezet voor de Concessie, inclusief een totaaloverzicht van het aantal gereden materieelkilometers en het brandstofverbruik en het type brandstof/energiebron (in geval van hernieuwbaar, ook aangeven onder welk certificaat).	Eens per Jaar binnen 26 weken na verslagperiode	In Excel aangeleverd overzicht in tabelvorm
O2	Halteoverzicht	Een in Microsoft Excel te openen overzicht 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. Ook is vermeld of een Halte een Tijdenhalte is.	Idem	Idem
O3	Materieeloverzicht	Een overzicht met per Voertuig: a. Uniek voertuignummer; b. Fabrikant en typenaam; c. Afmetingen; d. Toegankelijkheidskenmerken; e. Bouwjaar; f. Aantal zitplaatsen;	Idem	Idem

Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
		g. Aantal stapplaatsen; h. Euronormering.		
O4	Outputindicatoren	Uitkomsten van alle metingen die de Concessiehouder aan kan leveren conform paragraaf 7.3 (OV-klientenbarometer-gegevens hoeft de Concessiehouder niet aan te leveren omdat de Concessieverlener deze gegevens van een Derde ontvangt).	Idem	Idem
O5	Zwartrijden	Uitkomsten van onderzoek naar het percentage Reizigers zonder Vervoerbewijs (zie ook lid 2 van artikel 4.7.3).	Idem	Idem
Overige OV gegevens (als onderdeel van de kwartaalrapportage)				
O6	Klantenpanel-reacties	Overzicht van de reacties die via het panel zijn binnengekomen en een overzicht van voorstellen voor het verbeteren van de dienstverlening aan de Reiziger gegeven de panelreacties (zie ook artikel 4.12.4).	Eens per kwartaal binnen een maand na verslagperiode	Idem
O7	Displays	Een overzicht van de beschikbaarheid en het functioneren van de reisinformatiesystemen in de Voertuigen.	Idem	Idem
O8	Vergoedings-regeling	Aantal keren dat Reizigers gebruik hebben gemaakt van een Vergoedingsregeling (mits van toepassing).	Idem	Idem
O9	Verdichtingsritten	Overzicht van alle gevallen waarbij Verdichtingsritten ingezet zijn per Lijn per maand.	Idem	Idem
O10	Vervangend Vervoer	Overzicht van alle gevallen waarin Vervangend Vervoer is ingezet	Idem	Idem
O11	Frequentie-overzicht	Frequentieoverzicht per Lijn per rijtperiode/frequentieblok	Op aanvraag binnen 2 weken na de aanvraag	Idem
Overige OV gegevens (voorafgaand aan de wijziging van de geldende Dienstregeling)				
O12	Lijnennetkaart	Een plattegrond met een overzicht van alle Lijnen conform het gestelde in artikel 4.7.1.	Minimaal 2 weken voor de wijziging van de geldende Dienstregeling	Te downloaden van de website van de Concessiehouder
O13	Lijnenoverzicht	Een overzicht met alle Lijnen met bijbehorende Haltes en de verschillende richtingen.	Idem	Idem
O14	Dienstregeling	Een overzicht van alle geplande Ritten per Lijn en aanvullende informatie (zie ook het gestelde in artikel 4.7.1).	Idem	Idem

Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
Financiële en organisatorische gegevens				
F1	Organisatie-structuur	De hiërarchie in relevante onderdelen van de organisatie van de Concessiehouder.	Eenmalig uiterlijk 1-12-2018 en bij wijzigingen 1 maand vooraf	Idem
F2	Personeel	Informatie over aantallen fte's en aantal werkzame personen, onderscheiden naar ontwikkel- en uitvoeringsfunctie van direct en indirect Personeel (inclusief onderscheid naar typen functies van indirect Personeel), inclusief structureel ingehuurd extern Personeel.	Eens per Jaar binnen 26 weken na verslagperiode	Idem
F3	Balans	De balans uit de geconsolideerde jaarrekening van de Concessiehouder.	Idem	Idem
F4	Winst- en verliesrekening	De winst- en verliesrekening uit de geconsolideerde jaarrekening van de Concessiehouder.	Idem	Idem
F5	Mutaties inzake Standaardformulier Financieel Economische Onderbouwing van het Bestek	De financieel economische onderbouwing van het afgelopen Dienstregelingjaar door het Standaardformulier jaarlijks te actualiseren op basis van daadwerkelijke resultaten.	Idem	Idem
F6	Verantwoording met toelichting	Een financiële verantwoording met toelichting, waarin wordt aangetoond dat de door de Provincie verstrekte subsidies door de Concessiehouder zijn besteed in overeenstemming met de eisen die zijn verbonden aan de verstrekking van de subsidies. De verantwoording dient te zijn voorzien van een goedkeurende accountantsverklaring. De overige vereisten worden nader toegelicht in artikel 15 van de Concessiebeschikking.	Idem	Idem

B13 Eisen voor rapportages en analyses

Een samenvatting van door de Concessiehouder op te leveren rapportages en analyses met aanlevermomenten is in de volgende tabel opgenomen.

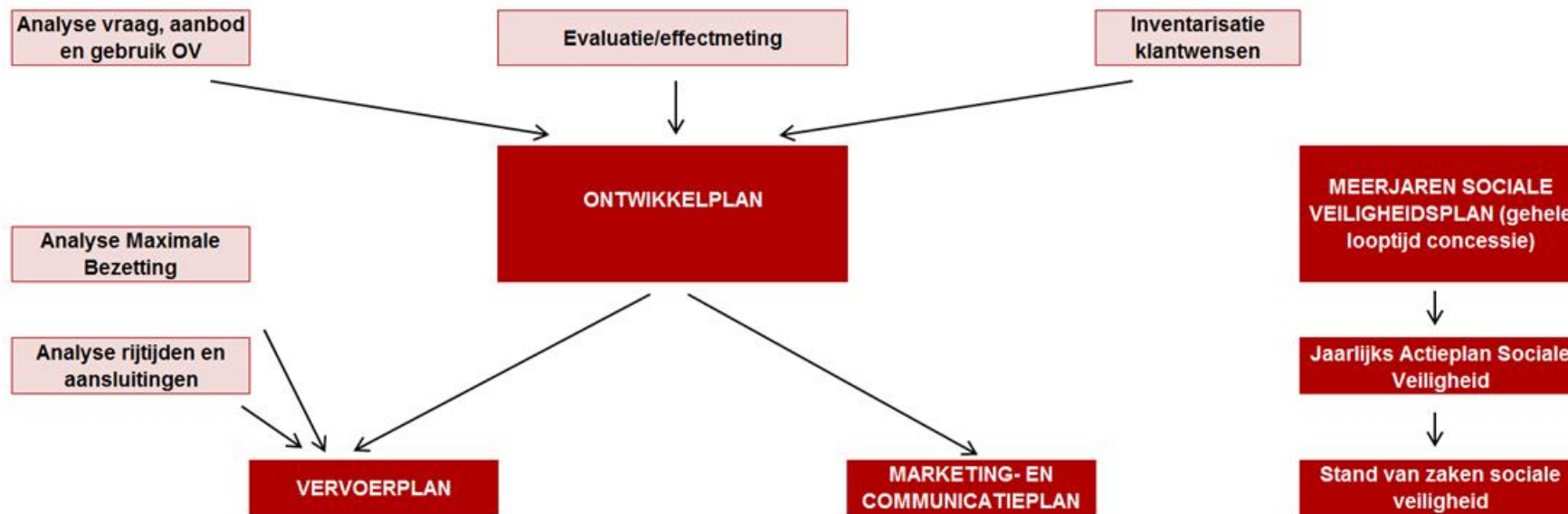
Nr.	Rapportages en analyses	Concessie overleg	Doelgroep Reizigers-overleg	Stuurgroep	Kwartalen				Jaren									
					1	2	3	4	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
1.	Analyse vraag, aanbod en gebruik OV	x	x				x			x		x		x		x		x
2.	Evaluatie/effectmeting	x	x				x			x		x		x		x		x
3.	Inventarisatie klantwensen	x					x			x		x		x		x		x
4.	Ontwikkelplan																	
	- Concept	x	x				x*	x		x		x		x		x		x
	- Definitief			x	x						x		x		x		x	x
5.	Vervoerplan																	
	- Concept	x	x		x					x	x	x	x	x	x	x	x	x
	- Definitief			x		x				x	x	x	x	x	x	x	x	x
6.	Marketing- en communicatieplan	x	x			x				x	x	x	x	x	x	x	x	x
7.	Analyse rijtijden en aansluitingen	x			x					x**	x	x	x	x	x	x	x	x
8.	Analyse Maximale Bezetting	x			x		x			X	x	x	x	x	x	x	x	x
9.	Meerjaren sociale veiligheidsplan																	
	- Ontwerp voor gehele concessieduur	x					x	x										
	- Ontwerp voor gehele concessieduur			x		x				x								
	- Tweejaarlijkse actualisatie	x		x			x				x		x		x		x	x
10.	Actieplan sociale veiligheid																	
	- Actieplan eerste Jaar	x	x				x	x										
	- Actieplan eerste Jaar			x		x				x								
	- Concept na eerste Jaar	x	x				x			x	x	x	x	x	x	x	x	x
	- Definitief na eerste Jaar			x				x		x	x	x	x	x	x	x	x	x
11.	Stand van zaken sociale veiligheid***	x			x***	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x
12.	Relatie met belanghebbende partijen	x			x					x	x	x	x	x	x	x	x	x
13.	Duurzaamheidsjaarverslag	x				x				x	x	x	x	x	x	x	x	x

* = betreft actualisatie van het met de Inschrijving aangeleverde plan voor de Ontwikkelopdracht in 2019 voor het Jaar 2020; zie voor meer toelichting de volgende tabel.

** = optioneel; aangenomen wordt dat een herstelrun wordt gedaan indien nodig na de eerste maand(en) rijden.

*** = m.u.v. 2019; rapportage is inclusief incidentenformat sociale veiligheid MLL (met maximaal 4 weken vertraging). Tevens sturen naar Platform sociale veiligheid MLL.

De relaties tussen de verschillende rapportages en analyses worden weergegeven in het volgende figuur:



De aanlevermomenten genoemd in de vorige en volgende tabel kunnen na overleg tussen de Concessiehouder en Concessieverlener door de Concessieverlener worden aangepast.

In de onderstaande tabel worden de rapportages en analyses nader toegelicht. De informatierapportages zijn opgenomen in Bijlage B12.

Nr.	Plan	Beschrijving
1.	Analyse van vraag, aanbod en gebruik van Openbaar Vervoer	Uiterlijk in het derde kwartaal van 2019 en daarna in elk tweede Kalenderjaar (2021, 2023, et cetera) 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 en bestaande) vraag van Reizigers in de komende 2 tot 6 Dienstregelingjaren. Tevens voert de Concessiehouder een analyse uit van de herkomst en bestemming van Reizigers en gebruikt hij (bestaande) onderzoeken naar bestaande vervoerstromen die met andere modaliteiten (zoals de 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 analyseresultaten ter beoordeling van inhoud en kwaliteit aan de Concessieverlener en het Reizigersoverleg ter beschikking. De Concessiehouder verwerkt adviezen van de Concessieverlener en het Reizigersoverleg in de analyses.
2.	Evaluatie/ effectmeting	Uiterlijk in het derde kwartaal van 2019 en daarna in elk tweede Kalenderjaar (2021, 2023, et cetera) uiterlijk in dezelfde periode 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 conceptrapport ter beoordeling van inhoud en kwaliteit aan de Concessieverlener en het Reizigersoverleg ter beschikking. De Concessiehouder verwerkt adviezen van de Concessieverlener en het Reizigersoverleg in het definitieve rapport.
3.	Inventarisatie van wensen van (potentiële) klantengroepen	De Concessiehouder voert uiterlijk in het derde kwartaal van 2019 en daarna in elk tweede Kalenderjaar (2021, 2023, 2025, et cetera) uiterlijk in dezelfde periode een representatief onderzoek uit naar de wensen van (potentiële en) bestaande klantengroepen over de aansluiting van het aanbod van Openbaar Vervoer op de vraag ernaar, en over de kwaliteit van het Openbaar Vervoer (inclusief aanvullende diensten) c.q. laat dit onderzoek in zijn opdracht door Derden uitvoeren. Dit onderzoek resulteert in een overzicht van inzichten en 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 conceptrapport hierover ter beoordeling van inhoud en kwaliteit aan de Concessieverlener ter beschikking. De Concessiehouder verwerkt adviezen van de Concessieverlener in het definitieve rapport.
4.	Ontwikkelplan	In het derde kwartaal van 2019 actualiseert de Concessiehouder het met de Inschrijving aangeleverde plan voor de Ontwikkelopdracht voor het Dienstregelingjaar 2020 en legt deze voor aan het concessie-overleg. In het eerste kwartaal van 2020 en daarna in elk vierde Kalenderjaar (2024, eventueel 2028 (bij verlenging) en eventueel 2032 (bij verlenging)) legt de Concessiehouder een integraal ontwikkelplan voor de volgende 4 Dienstregelingjaren ter advisering aan de stuurgroep Openbaar Vervoer DAV voor (zie ook artikel 6.3.2), die in het concessie-overleg en met het Reizigersoverleg is voorbesproken. Deze wordt daarna in elk tweede Kalenderjaar (2020, 2022, etc.) uiterlijk in dezelfde periode geactualiseerd. . In het ontwikkelplan wordt de visie op de ontwikkeling van het openbaar vervoer gedurende de gehele concessieduur beschreven en maatregelen en activiteiten voor de komende 4

Nr.	Plan	Beschrijving
		<p>Dienstregelingjaren, waarin de visie wordt uitgewerkt. De ontwikkelingsmogelijkheden van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie voor de resterende concessieduur worden hierin beschreven. Het ontwikkelplan wordt uitgewerkt in het vervoerplan, het marketing- en communicatieplan. De analyse van rijtijden, de reizigerswensen, de analyse van het aanbod van Openbaar Vervoer en de provinciale beleidsdoelen dienen als input voor het ontwikkelplan.</p>
5.	Vervoerplan	<p>In het tweede kwartaal van 2019 en daarna na elk Kalenderjaar uiterlijk in dezelfde periode legt de Concessiehouder een vervoerplan voor het volgende Dienstregelingjaar ter advisering aan de stuurgroep Openbaar Vervoer DAV voor (zie ook artikel 6.3.2), die in het concessie-overleg en met het Reizigersoverleg is voorbesproken. Het vervoerplan bevat een gemotiveerd voorstel voor aanpassingen van lijnvoeringen (routes, Haltes, Knooppunten en/of Tijdhaltes), vertrek- en aankomsttijden, rijtijden, frequenties, Aansluitingen (op Openbaar Vervoer alsook andere mobiliteitsdiensten), Infrastructuur (in overleg met de betreffende Wegbeheerder(s)) en andere aspecten van het aanbod van Openbaar Vervoer.</p>
6.	Marketing- en communicatieplan	<p>In het tweede kwartaal van 2019 en daarna na elk Kalenderjaar uiterlijk in dezelfde periode legt de Concessiehouder een marketing- en communicatieplan voor het volgende Dienstregelingjaar ter advisering aan de bestuurlijke stuurgroep Openbaar Vervoer DAV voor (zie ook artikel 6.3.1), die in het concessie-overleg en met het Reizigersoverleg is voorbesproken. Het marketing- en communicatieplan omvat in ieder geval de volgende onderdelen:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Verantwoording: weergave en analyse van de resultaten die in de voorgaande periode met de marketing- en communicatieactiviteiten zijn bereikt op basis van de effectmeting zoals bedoeld in lid 9; dit in relatie tot de verwachtingen (prognose) op voorhand; b. Bijstelling: aanpassing van doelstellingen, motivatie van keuzes en inschatting van verwachte effecten van de bijstelling op het aantal Reizigers (in totaal en per deelmarkt) en de verwachte opbrengsten; c. Aanbod: concrete marketing- en communicatieactiviteiten die de Concessiehouder in het volgende Dienstregelingjaar gaat houden, inclusief planning, kosten en verwachte resultaten per actie; d. Meting: wijze van monitoring van de verwachte effecten.
7.	Analyse van de rijtijden en Aansluitingen	<p>In het eerste kwartaal van 2019 en daarna in elk Kalenderjaar 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 - dat onderdeel mag zijn van het vervoerplan - kan onder andere bestaan uit de aanpassing van routes, rijtijden en/of frequenties en voorstellen voor de aanpassing van Infrastructuur (zowel gerelateerd aan Openbaar Vervoer als aan de keten). De Concessiehouder stelt binnen een kwartaal na afronding van de analyse de analyseresultaten ter beoordeling van inhoud en kwaliteit aan de Concessieverlener ter beschikking. De Concessiehouder verwerkt adviezen van de Concessieverlener in de definitieve resultaten van de analyse.</p>

Nr.	Plan	Beschrijving
8.	Analyse van de Maximale Bezetting	De Concessiehouder analyseert vanaf 2019 ten minste twee keer per jaar gedurende een representatieve periode (zowel wat betreft de dagen als de dagdelen) de Maximale Bezetting van de Lijnen, vergelijkt deze met de aangeboden zit- en stacacapaciteit en rapporteert hierover aan de Concessieverlener (dit mag één van de twee keren per Jaar onderdeel zijn van het vervoerplan). Voor een eventuele Vakantiedienstregeling voert de Concessiehouder een aparte analyse uit op basis van bezettingscijfers van de betreffende voorafgaande vakantieperiode.
9.	Meerjarenplan sociale veiligheid	Uiterlijk in het derde kwartaal van 2018 wordt hiervan het 1 ^o ontwerp aangeleverd aan de concessieverlener, samen met het actieplan sociale veiligheid. Dit meerjarenplan wordt geschreven volgens de richtlijnen van het uitvoeringsprogramma sociale veiligheid en de Samenwerkingsovereenkomst Merwedelingelijn 2012-2018 (zie Bijlage B17.6) en geldt voor de gehele duur van de concessie. Deze wordt in het tweede kwartaal in 2019 in overleg met de Concessieverlener voorgelegd aan de Stuurgroep DAV en wordt daarna in elk tweede Kalenderjaar (2020, 2022, etc.) in dezelfde periode geactualiseerd. In het meerjarenplan legt de vervoerder de doelen en prioriteiten vast die hij de komende jaren wil bereiken. Aan deze prioriteiten ligt een visie ten grondslag, die ook in het meerjarenplan is opgenomen.
10.	Actieplan sociale veiligheid	Uiterlijk in het derde kwartaal van 2018 en daarna elk Kalenderjaar uiterlijk in het vierde kwartaal met inachtneming van onder meer artikel 70 e.v. van de Wp2000 een actieplan sociale veiligheid, dat voldoet aan het uitvoeringsprogramma sociale veiligheid (zie voor de voorwaarden pagina 28 uitvoeringsprogramma sociale veiligheid), de concessievoorwaarden en het meerjarenplan, ter advisering aan de bestuurlijke stuurgroep Openbaar Vervoer DAV voor (zie ook artikel 6.3.2), dat is voorbesproken in het concessie-overleg en met het Reizigersoverleg. Uit het actieplan sociale veiligheid blijkt welke maatregelen de Concessiehouder gaat nemen om de sociale veiligheid te garanderen. Het actieplan sociale veiligheid heeft een looptijd van 1 Dienstregelingjaar. Het plan dient 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 en eventuele convenanten sociale veiligheid die van toepassing zijn op de Concessie.
11.	Stand van zaken sociale veiligheid en uitvoering sociale veiligheidsplan	De Concessiehouder rapporteert ten minste jaarlijks, per kwartaal (in de maanden januari, april, juli en oktober), over de stand van zaken met betrekking tot de sociale veiligheid (in ieder geval inspanningen, bereikte resultaten en gemaakte kosten), de uitvoering van het sociale veiligheidsplan (met in ieder geval als onderdeel de ARBO risico-inventarisatie ten aanzien van het Rijdend Personeel) en Samenwerkingsovereenkomst Merwedelingelijn 2012-2018 en een overzicht met de sociale veiligheidsbeleving van Reizigers en overzicht van incidentenregistratie (volgens de voorschriften van het uitvoeringsprogramma sociale veiligheid). Eens per 2 Dienstregelingjaren rapporteert de Concessiehouder een overzicht met de sociale veiligheidsbeleving van Personeel in de Concessie. De Haltes en Lijnen die negatief scoren ten opzichte van het landelijke gemiddelde staan duidelijk in de overzichten vermeld. Eventuele stijgingen of dalingen ten opzichte van voorgaande Dienstregelingjaren zijn voorzien van een toelichting.
12.	Relatie met belanghebbenden	(Delen van) de voorstellen van de Concessiehouder voor het doorvoeren van verbeteringen in het Openbaar Vervoer kunnen afhankelijk zijn van overige belanghebbenden. De Concessiehouder geeft hiertoe voor het eerst in het eerste kwartaal van 2019 en daarna in elk Kalenderjaar in dezelfde periode aan wat hij verwacht van de Concessieverlener en overige belanghebbenden in de komende periode. Tevens geeft hij

Nr.	Plan	Beschrijving
		aan wat hij gaat doen om belanghebbenden te overtuigen, mits van toepassing, van zijn voorstellen.
13.	Duurzaamheids -jaarverslag	Uiterlijk in het tweede kwartaal van 2019 en daarna elk Kalenderjaar uiterlijk in dezelfde periode stelt de Concessiehouder een duurzaamheidsjaarverslag aan de Concessieverlener ter beschikking, waarin staat aangegeven op welke wijze de zorg voor duurzaamheid bij de uitvoering van de Concessie tot uiting komt, zowel in de exploitatie als bij het beheer en onderhoud in het algemeen. Tevens geeft de Concessiehouder aan op welke overige wijzen hij invulling geeft aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Voor zover van toepassing bevat het duurzaamheidsjaarverslag een afschrift van de resultaten van een milieukeuring door een onafhankelijke Derde, zoals een APK-keuring door de RDW. Ook bevat het jaarverslag de gevraagde informatie genoemd in hoofdstuk 5.

B14 Eisen voor NDOV en KAR

Als Bijlage B14 zijn de volgende documenten opgenomen:

Bijlage B14.1: Concessie eisen NDOV;

Bijlage B14.2: KAR.

B15 Eisen voor servicelevels DRIS

Als Bijlage B15 zijn de volgende documenten opgenomen:

B15.1: SLA-bepalingen DRIS;

B15.2: SLA-bepalingen kleine verplaatsingen;

B15.3: Technische beschrijving DRIS Stadregio Rotterdam.

Deze Bijlagen kunnen tijdens de aanbesteding worden gedownload van het Aanbestedingsplatform.

B16 Sancties

In het geval zich een Tekortkoming als omschreven in de linkerkolom van onderstaande tabel voordoet en er geen sprake is van Overmacht, zal de Concessieverlener onverkort uitvoering eisen en kan de Concessieverlener de Concessiehouder per Tekortkoming een Boete opleggen (zie ook het gestelde in artikel 7.5.2). Voor een aantal Tekortkomingen heeft de Concessieverlener maximumboetebedragen per Tekortkoming opgenomen in deze Bijlage. De lijst is niet uitputtend: voor niet genoemde Tekortkomingen geldt geen maximum en zal de Concessieverlener naar eigen inzicht het boetebedrag bepalen.

Een overschrijding per minuut gaat in vanaf de eerste seconde na het verstrijken van de termijn. Deze seconde telt dus al 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 procent in plaats van 1,0 procent, wordt het bedrag gehalveerd.

Alle bedragen genoemd in deze Bijlage worden jaarlijks geïndexeerd overeenkomstig de bepalingen in de Concessiebeschikking en zijn exclusief btw.

Categorie implementatie, start en einde van de Concessie

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2017)	Meting in ieder geval door
1.	De Concessiehouder heeft niet ten genoeg van de Concessieverlener voor aanvang van de Concessie de maatregelen uitgevoerd die in de Inschrijving en het Implementatieplan zijn aangeboden, zodat Reizigers vermijdbare hinder ondervinden van het ingaan van de Concessie.	€ 250.000. Deze Boete kan maximaal 1 keer worden opgelegd.	Kwalitatieve beoordeling door Concessieverlener
2.	De Concessiehouder beschikt bij aanvang van de Concessie niet over een adequaat functionerend systeem voor de OV-chipkaart overeenkomstig het bepaalde in artikelen 4.6.1 en 4.6.2.	€ 50.000. Deze Boete kan maximaal 1 keer worden opgelegd.	Idem
3.	De Concessiehouder heeft aan het einde van de Concessie niet ten genoeg van de Concessieverlener actief en tijdig meegewerkt aan de voorbereidingen van de opvolgende concessiehouder DAV, zoals aan de eventuele overgang van Personeel.	€ 100.000. Deze Boete kan maximaal 1 keer worden opgelegd.	Idem

Categorie vervoerplicht

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2017)	Meting in ieder geval door
1.	Niet alle op een Halte of Station aanwezige Reizigers, die willen en mogen reizen overeenkomstig het gestelde in artikel 4.3.2, worden vervoerd met het eerstkomende Voertuig waarmee de Lijn wordt uitgevoerd (dan wel, indien een Versterkingsrit wordt aangeboden, een Voertuig dat direct achter het eerstkomende Voertuig aanrijdt) of de Trein.	€ 100,- per Rit waarop de Tekortkoming zich voordoet.	Klacht(en) van (een) Reiziger(s) of constatering(en) door de Concessie-verlener

Categorie overige uitvoeringskwaliteit

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2017)	Meting in ieder geval door
1.	De Concessiehouder behaalt een outputnorm niet, zoals is beschreven in paragraaf 7.3 (m.u.v. de normen die gemeten worden met de Klantenbarometer en de norm voor CO ₂ -uitstoot)	De hoogte van de Boete wordt per geval door de Concessieverlener bepaald. De maximale hoogte van het totale boetebedrag voor deze Tekortkoming bedraagt in totaal (berekend over alle normen) € 250.000,- per Dienstregelingjaar.	Zie paragraaf 7.3
2.	Voor een Trein, Bus of Auto die wordt ingezet voor de uitvoering van de Concessie geldt dat: <ol style="list-style-type: none"> Deze niet is gereinigd overeenkomstig het bepaalde in artikel 4.5.8; en/of Het Klimaatbeheerssysteem (waaronder mede te verstaan airconditioning, ventilatie en verwarming) en/of de Euronormering niet voldoet aan de eisen zoals aangeboden in de Inschrijving en/of die uit het Programma van Eisen voortvloeien; en/of De leeftijd van een Voertuig ouder is dan de betreffende leeftijd genoemd in de tabel in lid 1 van artikel 4.5.1; en/of Eén of meerdere Displays in een Trein of Bus niet of niet volledig functioneren tijdens de gehele (Wagen)omloop voor een Bus of Rit voor een Trein; Een stations-/halteafroepsysteem in een Trein of Bus niet of niet volledig functioneert tijdens de gehele (Wagen)omloop voor een Bus of Rit voor een Trein; Het niet voldoen aan een eis zoals aangeboden in de Inschrijving en/of volgend uit het 	€ 100,- per (Wagen)omloop waarbij de Tekortkoming zich voordoet voor een Bus of Auto. € 100,- per Rit waarbij de Tekortkoming zich voordoet voor een Trein.	Klacht(en) van (een) Reiziger(s) of constatering(en) door de Concessie-verlener

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2017)	Meting in ieder geval door
	Programma van Eisen, anders dan de eisen zoals reeds genoemd in deze Bijlage.		
3.	De Concessiehouder voldoet niet aan de eisen voor klachtenafhandeling conform het gestelde in artikel 4.9.2.	€ 100,- per Werkdag voor elke klacht die niet volgens deze eisen is afgehandeld.	Idem
4.	In enige kwartaal valt van hoogfrequente Lijnen (zie artikel 4.3.5) in meer dan 5% van de Ritten de tijd tussen twee opeenvolgende Ritten buiten de normen zoals genoemd in artikel 4.3.5.	€ 10.000,- per procent waarmee de, in de linker kolom genoemde, norm wordt overschreden.	Idem
5.	In enig Dienstregelingjaar wordt de in de Inschrijving toegezegde maximale CO ₂ -uitstoot per materieelkilometer in dat Dienstregelingjaar overschreden.	€ 50.000,- per procent waarmee de in de Inschrijving toegezegde maximale CO ₂ -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.	Idem

Categorie bedrijfsvoering

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2017)	Meting in ieder geval door
1.	De financiële administratie en/of boekhouding (in het kader van de verantwoording door de Concessiehouder, indien de Concessieverlener hierom verzoekt; zie ook artikel 15 van de Concessiebeschikking), 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.	Kwalitatieve beoordeling door Concessieverlener
2.	De Concessiehouder meldt een verandering in zeggenschapsverhouding niet aan bij de Concessieverlener.	€ 12.500,- per Tekortkoming.	Idem

B17 Overige Bijlagen

Als Bijlage B17 zijn de volgende documenten opgenomen:

B17.1: Beleidskader;

B17.2: Wegbeheerdersconvenant;

B17.3: Provinciaal tarievenkader;

B17.4: Distributienetwerk;

B17.5: Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer;

B17.6: Samenwerkingsovereenkomst MerwedeLingelijn;

B17.7: Potentiële oplaadlocaties elektrische Nulemissievoertuigen;

B17.8: Emissienormen;

B17.9: Kaarten HOV/R-net;

B17.10: Informatie in Voertuigen.

Deze Bijlagen kunnen tijdens de aanbesteding worden gedownload van het Aanbestedingsplatform.