



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b> .....	<b>4</b>
1.1	PLAATS EN STATUS .....	4
1.2	NALEVING .....	5
<b>2</b>	<b>ONDERWERP VAN DE CONCESSIE</b> .....	<b>6</b>
2.1	DEFINITIES .....	6
2.2	CONCESSIEDUUR .....	7
2.3	TAAKAFBAKENING .....	7
<b>3</b>	<b>EISEN AAN DE ONTWIKKELOPDRACHT</b> .....	<b>9</b>
3.1	ONTWIKKELOPDRACHT .....	9
3.2	ORGANISATIE ONTWIKKELTEAM .....	10
3.3	OP TE LEVEREN PRODUCTEN EN INFORMATIE .....	11
<b>4</b>	<b>EISEN AAN DE EXPLOITATIE</b> .....	<b>14</b>
4.1	VOORZIENINGENNIVEAU .....	14
4.2	CONCESSIEGRENSOVERSCHRIJDINGEN .....	24
4.3	MATERIEEL .....	25
4.4	PERSONEEL .....	30
4.5	UITVOERINGSKWALITEIT .....	31
4.6	TARIEVEN EN KAARTSOORTEN .....	37
4.7	SOCIALE VEILIGHEID .....	42
4.8	REISINFORMATIE .....	45
4.9	OV-BETAALSYSTEEM .....	50
4.10	MARKETING EN COMMUNICATIE .....	53
4.11	RELATIE MET REIZIGERS(ORGANISATIES) .....	54
4.12	RELATIE MET DE STUURGROEP OPENBAAR VERVOER ZHN .....	56
4.13	RELATIE MET WEGBEHEERDERS EN REGIO'S .....	56
4.14	RELATIE MET OVERIGE PARTIJEN .....	59
4.15	OP TE LEVEREN PRODUCTEN EN INFORMATIE .....	60
<b>5</b>	<b>MONITORING EN FINANCIERING</b> .....	<b>62</b>
5.1	ONTWIKKEL- EN EXPLOITATIEBIJDRAGE .....	62
5.2	VERPLICHTINGEN .....	70
5.3	BETALING VAN DE EXPLOITATIE- EN ONTWIKKELBIJDRAGE .....	70
5.4	NALEVING .....	75
<b>BIJLAGEN</b>	.....	<b>78</b>
A	BEGRIPPENLIJST .....	78
B	OMSCHRIJVING CONCESSIEGEBIED .....	88
C	CONCESSIEGRENSOVERSCHRIJDENDE VERBINDINGEN .....	89
D	TE GEDOGEN VERBINDINGEN .....	92
E	REGELING BUURTBUSPROJECTEN .....	93

F	EISEN VOOR OVERLEG MET HET REIZIGERSOVERLEG (RHM) .....	94
G	EISEN VOOR KLIMAATREGELING .....	97
H	EISEN VOOR ONTSLUITING EN DEKKING .....	98
I	EISEN VOOR DE ONTSLUITING VAN ZORGINSTELLINGEN .....	101
J	EISEN VOOR DE ONTSLUITING VAN BEDRIJVENTERREINEN .....	102
K	EISEN VOOR NDOV EN KAR.....	103
L	INFORMATIE IN DE DIENSTREGELING IN GEPRINTE OF GEDRUKTE VORM .....	104
M	INFORMATIE OP VERTREKSTATEN, HALTEBORDEN EN INFORMATIEDRAGERS .....	105
N	EISEN VOOR (MIPOV) INFORMATIEVOORZIENING .....	106
O	EISEN VOOR R-NET .....	114
P	EISEN VOOR SERVICE LEVELS DRIS .....	117
Q	UITVOERINGSPROGRAMMA SOCIALE VEILIGHEID OPENBAAR VERVOER .....	118
R	SANCTIES.....	119
S	OP TE LEVEREN PRODUCTEN EN INFORMATIE .....	124
T	REGELING TARIEFBIJDRAGE .....	125

# 1 Inleiding

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

- Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee;
- Drechtsteden/Molenlanden/Gorinchem;
- Zuid-Holland Noord.

Dit Programma van Eisen heeft betrekking op de concessie Zuid-Holland Noord. Het besluit tot concessieverlening aan Arriva Personenvervoer Nederland BV is op 17 april 2012 genomen. Die concessie is in werking getreden op 9 december 2012 en eindigde op 13 december 2020. Op verzoek van Arriva Personenvervoer Nederland BV en na instemming van de Concessieverlener is op 2 juli 2018 besloten om die concessie met 2 Jaar te verlengen. Daarmee loopt die concessie af op 11 december 2022 om 00:00 uur. Het is als gevolg van de coronapandemie onmogelijk gebleken tijdig een aanbesteding te organiseren voor een opvolgende concessie voor de periode vanaf december 2022. Gevolg hiervan is dat het openbaar vervoer in het concessiegebied Zuid-Holland Noord per december 2022 dreigt uit te vallen.

Daarom heeft de Concessieverlener, op grond van artikel 5 lid 5 van Verordening (EG) 1370/2007, besloten tot onderhandse gunning van een tweejarige Noodconcessie aan Concessiehouder. Per 11 december 2022 zal de Noodconcessie in werking treden. De Noodconcessie eindigt op 14 december 2024 om 00:00 uur.

## 1.1 Plaats en status

Dit Programma van Eisen beschrijft de eisen waar de Concessiehouder en het door hem uit te voeren Openbaar Vervoer aan moeten voldoen. Hierbij worden zoveel mogelijk de afspraken uit de Concessie 2012 voortgezet. De Concessiehouder moet rijden conform de concessievoorschriften: de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen, en de bijlagen bij de Concessiebeschikking.

Bij de totstandkoming van dit Programma van Eisen hebben diverse belanghebbende partijen een adviserende rol:

- Het concept Programma van Eisen dat zoveel mogelijk is opgesteld op basis van de afspraken uit de Concessie 2012, is ter advisering aan de door de Provincie aangewezen aan het Reizigersoverleg (RHM) voorgelegd en met het Reizigersoverleg (RHM) besproken;
- De Wegbeheerders binnen het Concessiegebied (gemeenten, Rijkswaterstaat en de Dienst Beheer Infrastructuur van de Provincie) en Wegbeheerders op het grondgebied van aangrenzende opdrachtgevers waar mogelijk concessiegrensoverschrijdende verbindingen

vanuit de Concessie plaatsvinden, zijn gevraagd advies uit te brengen over het concept Programma van Eisen.

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

## **1.2 Naleving**

Vanaf de start van de exploitatie zal de Concessieverlener de ontwikkelingen rond het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied nauwlettend monitoren. Doel van het monitoren is na te gaan in hoeverre gemaakte afspraken ten aanzien van de door de Concessiehouder te leveren prestaties worden nagekomen. Bij deze afspraken gaat het enerzijds om de eisen die in dit Programma van Eisen en haar bijlagen zijn vastgelegd en anderzijds om eventuele nadere afspraken die tijdens de concessieduur worden gemaakt.

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

## 2 Onderwerp van de Concessie

### 2.1 Definities

#### Artikel 2.1.1 Definities

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

#### Artikel 2.1.2 Definitie van de Concessie

1. De Concessie betreft het exclusieve recht om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer per Bus en per Auto te verrichten in het Concessiegebied. Dit recht omvat niet:
  - a. Openbaar Vervoer per tram, metro en/of trein;
  - b. Personenvervoer over water;
  - c. Openbaar Vervoer per Auto en/of Bus dat dient als tijdelijke vervanging van de onder sub a en sub b genoemde vormen van Openbaar Vervoer;
  - d. Openbaar Vervoer dat niet halteert in het Concessiegebied;
  - e. Openbaar Vervoer op de verbindingen en Haltes die zijn vermeld in Bijlage D dat door (andere) vervoerders in opdracht van (andere) concessieverleners wordt uitgevoerd in het Concessiegebied en dat door de Concessiehouder moet worden gedoogd;
  - f. Openbaar Vervoer verricht door aanbieders van bestaand of nog op te zetten Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV) als bedoeld in artikel 6 van het Bp2000;
  - g. Openbaar Vervoer verricht door een ander dan de Concessiehouder, indien dit Openbaar Vervoer betreft tussen het Concessiegebied en een concessiegebied van een niet aangrenzende concessie;
  - h. Openbaar Vervoer waarvoor de Concessieverlener op grond van artikel 29 van de Wp2000 ontheffing heeft verleend;
  - i. Door Derden verricht Evenementen- en P+R-vervoer;
  - j. Openbaar Vervoer ten aanzien waarvan de Concessieverlener en Concessiehouder overeenkomen dat dit binnen het Concessiegebied door een Derde kan worden uitgevoerd; en/of
  - k. Openbaar Vervoer dat de Concessieverlener wegens dwingende bepalingen van wet- of regelgeving in het Concessiegebied dient toe te staan.

2. Het Concessiegebied bestaat uit het grondgebied van de in Bijlage B vermelde gemeenten, een en ander op basis van de gemeentegrenzen zoals deze golden op 1 januari 2021.
3. De Concessiehouder is gerechtigd om - in het kader van de uitvoering van de Concessie - Openbaar Vervoer per Bus en/of Auto uit te voeren buiten de grenzen van het Concessiegebied, doch slechts op de in Bijlage C vermelde concessiegrensoverschrijdende verbindingen van en naar aangrenzende concessiegebieden, dan wel indien de Concessieverlener daarmee schriftelijk heeft ingestemd.
4. De Concessiehouder is gerechtigd om Openbaar Vervoer per Bus en/of Auto in de nacht uit te voeren in het Concessiegebied.
5. De in 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, bedieningstijden en lijnummers van het te gedogen vervoer kan wijzigen, ook wanneer dit leidt tot een aanpassing van het overzicht van de routes of Haltes zoals opgenomen in Bijlage D.
6. De Concessiehouder stelt zich constructief op wat betreft wijzigingen in het te gedogen Openbaar Vervoer binnen het Concessiegebied.

## **2.2 Concessieduur**

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

1. De Concessie treedt in werking op zondag 11 december 2022 bij aanvang van de dienst en eindigt van rechtswege op uiterlijk 14 december 2024.
2. Onverminderd de verplichtingen die tijdens de duur van de Concessie uit de Concessie voortvloeien, voldoet de Concessiehouder binnen 6 maanden na beëindiging van de Concessie aan alle uit de Concessie voortvloeiende verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om door te lopen na beëindiging van de Concessie.

## **2.3 Taakafbakening**

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

De taken van de Concessiehouder bestaan in ieder geval uit:

1. Het verzorgen of laten verzorgen van Openbaar Vervoerdiensten die voldoen aan de eisen die in de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen en de overige bijlagen bij de Concessiebeschikking zijn geformuleerd, inclusief alle taken, werkzaamheden, verplichtingen en financiële verplichtingen die noodzakelijk zijn om deze vervoerdiensten aan te kunnen bieden.
2. Het planmatig verzorgen van de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer op zodanige wijze dat het aanbod aan Openbaar Vervoerdiensten voortdurend, zowel kwalitatief als kwantitatief, is afgestemd op de vraag vanuit de markt, waarbij de Concessiehouder prioriteit geeft aan een betere verbindingsgraad boven een betere ontsluitingsgraad. Onder een betere verbindingsgraad wordt verstaan de mate waarin er sprake is van een netwerk van snelle verbindende Lijnen. Onder een betere ontsluitingsgraad wordt verstaan de mate waarin er sprake is van een aansluitend stelsel van ontsluitende Lijnen.

3. Het (laten) ontwikkelen en uitvoeren van maatregelen ter vergroting van het aantal Reizigers en ter verbetering van het imago van het Openbaar Vervoer.
4. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van de Concessieverlener bij de uitvoering van het Transitieplan openbaar vervoer Zuid-Holland.
5. Alle overige voorkomende werkzaamheden die direct of indirect behoren of kunnen behoren tot de taken van een openbaar vervoerbedrijf dat zich als ondernemer in de markt gedraagt.



## 3 Eisen aan de Ontwikkelopdracht

### 3.1 Ontwikkelopdracht

#### Artikel 3.1.1 Plaats Ontwikkelopdracht

De Concessiehouder draagt zorg voor de uitvoering van de Ontwikkelopdracht.

#### Artikel 3.1.2 Inhoud Ontwikkelopdracht

1. De Ontwikkelopdracht omvat alle elementen die ten behoeve van het Openbaar Vervoer, zoals dat in de praktijk zichtbaar wordt, ontwikkeling behoeven. De Ontwikkelopdracht omvat ten minste de volgende taken:
  - a. Het planmatig aanpassen van het productieniveau op basis van verwachte reizigersopbrengsten conform de methodiek die is beschreven in artikel 4.1.2.
  - b. Het planmatig ontwikkelen en implementeren van fysieke en dienstverlenende Aansluitingen tussen de diverse vervoerdiensten, zowel binnen het eigen netwerk van de Concessiehouder als van en naar andere vervoerdiensten.
  - c. Het al dan niet in samenwerking met andere partijen planmatig ontwikkelen, implementeren en uitvoeren van acties onder andere op het gebied van marketing & communicatie, waarmee een toename van het aantal Reizigers en/of opbrengsten dan wel een andere bijdrage aan de doelstellingen van de aanbesteding wordt beoogd.
  - d. Het planmatig ontwikkelen en implementeren van op de behoeften van Reizigers gebaseerde informatievoorziening, zowel voorafgaand aan als tijdens de reis.
  - e. Het planmatig ontwikkelen en implementeren van lokale en regionale Tarieven die bijdragen aan het benutten van de door de Concessiehouder geïdentificeerde marktkansen, met dien verstande dat de uiteindelijke vaststelling van de Tarieven een taak is van de Concessieverlener.
  - f. Het planmatig ontwikkelen en implementeren van maatregelen ter waarborging en verbetering van de sociale veiligheid.
  - g. Het planmatig verbeteren van de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer op een zodanige wijze dat de doelgroepen voor wie de toegankelijkheid wordt verbeterd hier maximaal van profiteren.
  - h. Het planmatig ontwikkelen en implementeren van verdere verduurzaming van het Openbaar Vervoer.
  - i. Het actief betrekken van en overleggen met Reizigers, gemeenten, overige Wegbeheerders, het Reizigersoverleg (RHM) en overige belanghebbende partijen over onder andere de ontwikkeling en uitvoering van het Openbaar Vervoer in kwantitatieve en kwalitatieve zin.
2. De Ontwikkelopdracht van de Concessiehouder doet geen afbreuk aan de eisen die elders in dit Programma van Eisen zijn gesteld. De Ontwikkelopdracht dient derhalve te worden uitgevoerd binnen de in dit Programma van Eisen uiteengezette kaders.

### **Artikel 3.1.3 Kaders Ontwikkelopdracht**

Het vigerende provinciale Transitieplan openbaar vervoer Zuid-Holland vormt gedurende de concessieduur de leidraad voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer.

## **3.2 Organisatie ontwikkelteam**

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

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

voornoemde locatie wordt iedere Werkdag kantoor gehouden door ten minste 1 van de in lid 1 bedoelde personen.

8. De namen en curricula vitae van de personen zoals bedoeld in lid 1 worden vóórdat zij in het ontwikkelteam worden opgenomen altijd met de Concessieverlener gedeeld. Indien de Concessieverlener zwaarwegende redenen heeft te twijfelen aan de kwaliteiten van een voorgedragen persoon, zal de Concessieverlener een nader beoordelingsgesprek aangaan met de betreffende persoon. De Concessieverlener heeft het recht om op basis van dit gesprek de persoon af te wijzen. De Concessiehouder dient in een dergelijk geval zorg te dragen voor een geschikte vervanger.

### 3.3 Op te leveren producten en informatie

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

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

1. *Analyse van de vraag en heroriëntatie van het aanbod van Openbaar Vervoer*  
Concessiehouder levert uiterlijk binnen drie weken na het einde van ieder kwartaal een geactualiseerde prognose op aan de concessieverlener voor de verwachte ontwikkeling van de Reizigersopbrengsten en de aantallen Reizigers in 2023 en 2024 op jaarbasis zoals beschreven in artikel 4.1.2.
2. *Marketing- en communicatieplan*  
Uiterlijk in het laatste kwartaal van 2022 en uiterlijk in dezelfde periode in 2023 legt de Concessiehouder een marketing- en communicatieplan voor het volgende Dienstregelingjaar ter goedkeuring aan de stuurgroep Openbaar Vervoer ZHN voor (zie ook artikel 4.12.1). Ten minste ieder kwartaal informeert de Concessiehouder aan de Concessieverlener over de voortgang en effecten van genomen maatregelen. Het marketing- en communicatieplan omvat in ieder geval de volgende onderdelen:
  - a. Specifiek genomen maatregelen / activiteiten per doelgroep.
  - b. Weergave en analyse van de resultaten die in de tussenliggende periode met de marketing- en communicatieactiviteiten zijn bereikt op basis van de effectmeting zoals bedoeld in lid 6; dit in relatie tot de verwachtingen (prognose) op voorhand.
  - c. Aanpassing van doelstellingen, motivatie van keuzes en inschatting van verwachte effecten op het aantal Reizigers (in totaal en per doelgroep), de opbrengsten en de provinciale beleidsdoelstellingen zoals benoemd in het provinciale Transitieplan Zuid-Holland. Tevens geeft de Concessiehouder aan op welke wijze hij invulling geeft aan diens Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.
  - d. Concrete marketingactiviteiten die de Concessiehouder in het volgende Dienstregelingjaar gaat houden, inclusief planning, kosten en verwachte resultaten per actie en een verantwoording hoe de acties zich verhouden tot de concessievoorschriften en de in het provinciale Transitieplan Zuid-Holland benoemde doelen.
  - e. Concrete communicatieactiviteiten die de Concessiehouder in het volgende Dienstregelingjaar gaat uitvoeren, inclusief fasering, kosten en verwachte resultaten per activiteit en een verantwoording hoe de activiteiten zich verhouden tot de concessievoorschriften.

- f. Eventuele voorstellen voor tariefaanpassingen, inclusief een inschatting van de verwachte resultaten en een verantwoording hoe de aanpassingen passen binnen het op dat moment geldende tarievenbeleid van de Concessieverlener.
  - g. Wijze van monitoring van de verwachte effecten.
3. *Analyse van de rijtijden*
- Uiterlijk aan het einde van 2022 en aan het einde van 2023 stelt de Concessiehouder een analyse op, waarin de in de Dienstregeling opgenomen rijtijden worden vergeleken met de werkelijke rijtijden, zoals die door het voertuigvolgsysteem worden opgeleverd. In de analyse worden de gevolgen voor de kwaliteit van het OV-netwerk uitgewerkt, alsmede een gemotiveerd voorstel om de kwaliteit van het netwerk te handhaven en waar mogelijk te verbeteren, waaronder de zekerheid van bestaande en gewenste Aansluitingen. Dit voorstel kan onder andere bestaan uit de aanpassing van routes en voorstellen voor de aanpassing van Infrastructuur. De Concessiehouder stelt uiterlijk binnen drie weken na het einde van 2022 en uiterlijk binnen drie weken na het einde van 2023 de resultaten van de analyse ter beoordeling van inhoud en kwaliteit aan de Concessieverlener ter beschikking. De Concessiehouder verwerkt adviezen van de Concessieverlener in de analyses.
4. *Sociaal veiligheidsplan*
- Uiterlijk in het eerste kwartaal van 2023 en in dezelfde periode in 2024 legt de Concessiehouder een sociaal veiligheidsplan ter goedkeuring aan de stuurgroep Openbaar Vervoer ZHN voor. Uiterlijk ieder kwartaal informeert de concessiehouder aan de Concessieverlener over de voortgang en effecten van genomen maatregelen.
5. *Duurzaamheidsplan*
- Uiterlijk in het eerste kwartaal van 2023 en in dezelfde periode in 2024 legt de Concessiehouder een duurzaamheidsplan ter goedkeuring aan de stuurgroep Openbaar Vervoer ZHN voor. Uiterlijk ieder kwartaal informeert de concessiehouder aan de Concessieverlener over de voortgang en effecten van genomen maatregelen.
6. *Vervoerplan*
- Uiterlijk in het tweede kwartaal van 2022 en in dezelfde periode in 2023 legt de Concessiehouder een vervoerplan voor het volgende Dienstregelingjaar ter goedkeuring aan de stuurgroep Openbaar Vervoer ZHN voor (zie ook artikel 4.12.1), waarin uitgaande van de onder lid 1. Genoemde analyse van de vraag per doelgroep en totaal en de meest actuele analyse van het aanbod, onder lid 2. genoemde marketing- en communicatieplan, onder lid 3. genoemde analyse van rijtijden en rekening houdend met de provinciale transitiedoelen, de onder lid 4 genoemde sociaal veiligheidsplan, de onder lid 5 genoemde duurzaamheidsplan de ontwikkelingsmogelijkheden van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie voor de resterende concessieduur wordt beschreven. Het vervoerplan bevat een gemotiveerd voorstel voor aanpassingen van lijnvoeringen (routes en Haltes), vertrek- en aankomsttijden, rijtijden, frequenties, Aansluitingen, Infrastructuur (in overleg met de betreffende Wegbeheerder(s)) en andere aspecten van het aanbod van Openbaar Vervoer. Het vervoerplan vermeldt tevens de verwachte bijdrage van deze aanpassingen aan de in artikel 3.1.3 genoemde doelstellingen.
7. *Evaluatie/effectmeting*
- Ieder kwartaal in 2023 en 2024 voert de Concessiehouder een evaluatie/effectmeting uit van de plannen die op dat moment in werking zijn en effecten van de binnen die plannen genomen maatregelen. De Concessiehouder stelt binnen een week na afronding van de

evaluatie/effectmeting de resultaten van de evaluatie/effectmeting in de vorm van een rapport ter beoordeling van inhoud en kwaliteit aan de Concessieverlener ter beschikking. De Concessiehouder verwerkt adviezen van de Concessieverlener in het rapport.

8. *Relatie met belanghebbende partijen*

(Delen van) de voorstellen van de Concessiehouder voor het doorvoeren van verbeteringen in het Openbaar Vervoer kunnen afhankelijk zijn van overige belanghebbende partijen. De Concessiehouder geeft hiertoe uiterlijk in het eerste kwartaal van 2023 en daarna uiterlijk in het eerste kwartaal van 2024 aan wat hij verwacht van de Concessieverlener en overige belanghebbende partijen in de komende periode. Tevens geeft hij aan wat hij gaat doen om belanghebbende partijen te overtuigen, mits van toepassing, van zijn voorstellen.

## 4 Eisen aan de exploitatie

### 4.1 Voorzieningenniveau

#### Artikel 4.1.1 Algemene uitgangspunten Openbaar Vervoer

1. Alle door de Concessiehouder aangeboden Lijnen en Ritten zijn, met inachtneming van de overige concessievoorschriften, afgestemd op de vraag naar Openbaar Vervoer. Om na te kunnen gaan of aan deze eis wordt voldaan, levert de Concessiehouder een onderbouwing voor (wijzigingen in) de plaatsen en tijden waarop Openbaar Vervoer wordt aangeboden. De Concessiehouder gaat daarbij in ieder geval in op:
  - a. De wijze waarop aan de hogere vervoervraag gedurende de Spits tegemoet wordt gekomen, gedurende de winter op Lijnen waarvan veel Reizigers gebruik maken en (gedurende de zomer) op Lijnen naar attracties (zoals het strand) of Evenementen (zoals het Bloemencorso, Gouda bij Kaarslicht en de 3 Oktober Feesten) voor toeristisch vervoer;
  - b. De criteria die ten grondslag liggen aan de eventuele keuze voor de inzet van Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer.
  - c. De criteria die ten grondslag liggen aan de eventuele keuze voor de inzet van buurtbussen.
2. Het openbaar vervoernetwerk bestaat uit een samenhangend netwerk van snelle verbindende Lijnen die in een vast patroon belangrijke plaatsen en Overstappunten met elkaar verbinden. De Dienstregeling van deze Lijnen is zodanig opgezet dat:
  - a. Op stations Aansluiting wordt geboden naar en van de voor Reizigers belangrijkste treindiensten;
  - b. Op OV-knooppunten Aansluiting wordt geboden naar en van andere verbindende Lijnen;
  - c. Op OV-knooppunten of andere, als zodanig aangemerkte Overstappunten, Aansluiting wordt geboden op ontsluitende, eventueel oproepafhankelijke, Lijnen en eventueel Deur-Halte Vervoer.
3. De Concessiehouder neemt in ieder geval de locaties genoemd in tabel 4.1 op als OV-Knooppunt dan wel Overstappunt in zijn netwerk van Vast Openbaar Vervoer.

**Tabel 4.1 Overzicht OV-Knooppunten en Overstappunten**

OV-Knooppunt	Alphen aan den Rijn, station
OV-Knooppunt	Gouda, station
OV-Knooppunt	Leiden Centraal, station
OV-Knooppunt	Sassenheim, station
OV-Knooppunt	Voorhout, station
Overstappunt	Leiderdorp Alrijne Ziekenhuis
Overstappunt	Bergambacht Centrum
Overstappunt	Bodegraven, station

Tabel 4.1 Overzicht OV-Knooppunten en Overstappunten	
Overstappunt	Gouweknoop <sup>1</sup>
Overstappunt	Hazerswoude-Rijndijk <sup>2</sup>
Overstappunt	Hillegom (Woonkern)
Overstappunt	Leiden Lammenschans, station
Overstappunt	Nieuwerkerk aan den IJssel, station
Overstappunt	Schoonhoven West
Overstappunt	Voorschoten, station
Overstappunt	Waddinxveen, station

4. De Concessieverlener kan, na overleg met de Concessiehouder, OV-Knooppunten en/of Overstappunten aan tabel 4.1 toevoegen en/of laten vervallen, in welk geval de Concessiehouder deze aanpassingen in het eerstvolgende Dienstregelingjaar verwerkt in zijn netwerk van Vast Openbaar Vervoer. De Concessiehouder volgt daarbij de procedure zoals geldt voor voorstellen voor het wijzigen van de dienstregeling.
5. Het is de Concessiehouder toegestaan op eigen initiatief doch met inachtneming van de procedure zoals beschreven in de voorstellen voor het wijzigen van de dienstregeling (een) extra Overstappunt(en) in zijn netwerk van Vast Openbaar Vervoer op te nemen. Het is de Concessiehouder in dat geval niet toegestaan het (de) desbetreffende Overstappunt(en) zonder voorafgaande toestemming van de Concessieverlener weer te laten vervallen.
6. De Concessieverlener kan ontheffing verlenen van het bepaalde in het vorige lid indien de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat het opnemen van een Overstappunt in het netwerk van Vast Openbaar Vervoer geen vervoerkundige meerwaarde heeft (bijvoorbeeld als er slechts sprake zou zijn van concurrentie tussen trein en Bus als gevolg van het opnemen van een station in het netwerk van Vast Openbaar Vervoer) en/of een Overstappunt niet goed bereikbaar is voor een Bus. Indien de betrokken Wegbeheerder de bereikbaarheid van het betreffende Overstappunt verbetert en zo de Concessiehouder in staat stelt om het Overstappunt te bedienen, vervalt, nadat de Concessieverlener hem heeft bericht dat het betreffende Overstappunt moet worden bediend, de ontheffing voor het betreffende Overstappunt en neemt de Concessiehouder dit Overstappunt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk met ingang van het volgende Dienstregelingjaar, op in de Dienstregeling. De Concessiehouder volgt daarbij de procedure zoals beschreven in artikel voorstellen voor het wijzigen van de dienstregeling.

---

<sup>1</sup> Vanaf het moment dat hier een woonwijk wordt gerealiseerd en de Wegbeheerder hier een Halte heeft aangelegd (zie artikel 3.2.1, lid 5).

<sup>2</sup> Vanaf het moment dat hier een Station wordt gerealiseerd dat met een treinverbinding naar Leiden Centraal wordt bediend, en de desbetreffende Wegbeheerder hier een Halte heeft aangelegd.

#### **Artikel 4.1.2 Aanpassing productieniveau op basis van verwachte reizigersopbrengsten**

1. De Concessiehouder verstrekt met ingang van 1 oktober 2022 elke drie maanden een geactualiseerde prognose voor de verwachte ontwikkeling van de Reizigersopbrengsten en de aantallen Reizigers in 2023 en 2024 op jaarbasis, gecorrigeerd voor prijspeilwijzigingen in de periode vanaf 2022. De Concessiehouder onderbouwt deze prognose, bijvoorbeeld aan de hand van periodieke rapportages zoals onder andere OV-chipkaart- en bezettingsgegevens. De Concessiehouder en de Concessieverlener stellen de prognose gezamenlijk vast.
2. Op basis van de vastgestelde prognose van de Reizigersopbrengsten bepalen de Concessiehouder en de Concessieverlener in onderling overleg aan de hand van de tabel in lid 2 van artikel 5.1.5 het minimaal te bieden aantal Gewogen Dienstregelingen in:
  - a. de periode vanaf aanvang van het dienstregelingjaar tot en met de eerste zaterdag van de meivakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Midden;
  - b. de periode vanaf de eerste zondag van de meivakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Midden tot en met de laatste zaterdag voor de zomervakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Midden;
  - c. de periode vanaf de eerste zondag van de zomervakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Midden tot en met de laatste zaterdag van de zomervakantie;
  - d. de periode vanaf de laatste zondag van de zomervakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Midden tot het einde van het dienstregelingjaar.De Concessieverlener en de Concessiehouder kunnen gezamenlijk overeenkomen om de periodes genoemd onder a t/m d aan te passen, te verminderen dan wel uit te breiden.
3. De Concessiehouder geeft in zijn Vervoerplan voor het eerstvolgende Dienstregelingjaar een indicatie op welke Lijnen, locaties, dagen en/of tijdstippen hij het aanbod aan Openbaar Vervoer tijdens de resterende looptijd van de noodconcessie zal uitbreiden dan wel zal verminderen teneinde aan het bepaalde in lid 2 te voldoen.
4. De Concessiehouder stemt het uiteindelijke voorstel voor uitbreiding dan wel vermindering van het aanbod aan Openbaar Vervoer zoals dat volgt uit het bepaalde in lid 2, inclusief bijbehorende wijziging van de Dienstregeling, vooraf met de Concessieverlener af. De Concessieverlener dient vooraf goedkeuring te verlenen.
5. De Concessiehouder voert, tenzij de Concessiehouder en de Concessieverlener anders overeenkomen, in enige periode in aanvulling op het aanbod aan Openbaar Vervoer zoals dat volgt uit het bepaalde in lid 2, indien nodig Versterkingsritten uit om aan het bepaalde in Artikel 4.5.1 (Vervoerplicht) en Artikel 4.5.2 (Zitplaatsgarantie) te voldoen.
6. Binnen elke periode zoals bedoeld in lid 2 is de Concessiehouder opbrengstverantwoordelijk.



#### **Artikel 4.1.3 Te ontsluiten woonlocaties**

1. De Concessiehouder voldoet, afhankelijk van het type Kern, bij het vormgeven van het lijnennet aan de volgende ontsluitings- of dekkingseisen:
  - a. Voor Kernen met een ontsluitingseis, zoals genoemd in Bijlage H, biedt de Concessiehouder een regionaal openbaar vervoerverbinding aan die aan de volgende eisen voldoet:
    - i. Ten minste één Halte bevindt zich binnen een straal van ten hoogste 800 meter van het Geografisch Middelpunt van het Centrum van de Woonkern;
    - ii. Ten minste vanaf deze Halte wordt een rechtstreekse of niet-rechtstreekse (maximaal één overstap met Aansluitgarantie) regionaal openbaar vervoerverbinding geboden naar ten minste één van de knooppunten of stations genoemd in lid 3 van artikel 4.1.1. Het is de Concessiehouder toegestaan door middel van Buurtbussen en/of Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer invulling te geven aan deze eis.
  - b. In afwijking van lid 1a hoeft in/van/naar een Kern van minder dan 3.000 inwoners geen Vast of Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer te worden aangeboden, indien in die Kern een CVV-systeem functioneert. Indien geen Lijngebonden Openbaar Vervoer aangeboden wordt, dient Deur-Halte Vervoer aangeboden te worden conform het gestelde in artikel 4.1.6.
  - c. Voor de agglomeratie Leiden, gevormd door de Kernen Leiden, Voorschoten, Leiderdorp, Oegstgeest en de gemeente Katwijk, en in de Kernen Alphen aan den Rijn en Gouda biedt de Concessiehouder een regionaal openbaar vervoerverbinding aan die aan de volgende dekkingseisen voldoet:
    - i. 80% van de woonadressen binnen de bebouwde kom ligt binnen een straal van ten hoogste 500 meter van een Halte;
    - ii. 100% van de woonadressen binnen de bebouwde kom ligt binnen een loopafstand van ten hoogste 1.000 meter van een Halte;
    - iii. Vanaf alle Haltes die noodzakelijk zijn voor de dekkingseis, zoals beschreven onder (i) en (ii), wordt een rechtstreekse of niet-rechtstreekse (maximaal één overstap met Aansluitgarantie) openbaar vervoerverbinding aangeboden naar ten minste één van de knooppunten of stations genoemd in lid 3 van artikel 4.1.1.
2. Indien met de bediening van de in de Dienstregeling 2022 bediende Haltes niet kan worden voldaan aan de in lid 1 genoemde eisen voor (een) bepaalde Kern(en), geldt een ontheffing voor de betreffende Kern(en). Indien de betrokken Wegbeheerder (een) extra Halte(s) in de betreffende Kern(en) plaatst, waardoor het mogelijk wordt om in grotere mate of volledig aan de in lid 1 gestelde eisen te voldoen, neemt de Concessiehouder, nadat de Concessieverlener hem heeft bericht dat de betreffende Halte(s) moet(en) worden bediend, bij de eerstvolgende wijziging van de Dienstregeling deze Halte(s) in de Dienstregeling op.

#### **Artikel 4.1.4 Overige uitgangspunten Openbaar Vervoer**

1. De Concessiehouder ontsluit ten minste zorginstellingen in het Concessiegebied die in de Dienstregeling 2022 werden ontsloten met Openbaar Vervoer en (nieuwe) zorginstellingen met gemiddeld meer dan 900 bezoekers per dag (zie Bijlage I voor een overzicht van de zorginstellingen die ten minste ontsloten moeten worden). In geval van Lijngebonden

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

2. De Concessiehouder ontsluit op Werkdagen bedrijventerreinen (voor zover er actuele of verwachte vervoervraag is) met regionaal Openbaar Vervoer vanaf ten minste één van de knooppunten of stations genoemd in lid 3 van artikel 4.1.1. De Concessiehouder ontsluit op Werkdagen ten minste bedrijventerreinen in het Concessiegebied die in de Dienstregeling 2022 werden ontsloten (zie Bijlage J voor een overzicht van de bedrijventerreinen die ten minste ontsloten moeten worden) en (nog te ontwikkelen) bedrijventerreinen met meer dan 2.500 arbeidsplaatsen.
3. Indien met de bediening van de in de Dienstregeling 2022 bediende Haltes niet kan worden voldaan aan (een deel van) de in leden 1 tot en met 2 genoemde eisen, geldt een ontheffing voor (het betreffende deel van) de betreffende eis(en). Indien de betrokken Wegbeheerder (een) extra Halte(s) plaatst, waardoor het mogelijk wordt om in grotere mate of volledig aan de in leden 1 en 2 gestelde eisen te voldoen, neemt de Concessiehouder nadat de Concessieverlener hem heeft bericht dat de betreffende Halte(s) moet(en) worden bediend, bij de eerstvolgende wijziging van de Dienstregeling deze Halte(s) in de Dienstregeling op.
4. De Concessiehouder ontsluit in ieder geval de Keukenhof te Lisse door Openbaar Vervoer tijdens de openstelling.
5. De gegevens over het aantal inwoners per Kern worden jaarlijks geactualiseerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) of diens eventuele (rechts)opvolger. Indien de ontwikkeling van deze gegevens dit noodzakelijk maakt, dient de Concessiehouder het aanbod van Openbaar Vervoer overeenkomstig aan te passen bij de eerstvolgende wijziging van de Dienstregeling, nadat de geactualiseerde gegevens door het CBS zijn gepubliceerd.
6. Als minimum frequentie voor een Lijn (indien een Kern met 1 Lijn wordt bediend) of een combinatie van 2 of meer Lijnen in een Kern van 3.000 of meer inwoners geldt het bieden van 12 vertrek- en 12 aankomstmogelijkheden voor de heenrichting en 12 vertrek- en 12 aankomstmogelijkheden voor de terugrichting per Werkdag. Op zaterdagen geldt het bieden van 9 vertrek- en 9 aankomstmogelijkheden voor de heenrichting en 9 vertrek- en 9 aankomstmogelijkheden voor de terugrichting per dag. Op zon- en Feestdagen geldt het bieden van 6 vertrek- en 6 aankomstmogelijkheden voor de heenrichting en 6 vertrek- en 6 aankomstmogelijkheden voor de terugrichting per dag.
7. Als minimum frequentie voor een Lijn (indien een Kern met 1 Lijn wordt bediend) of een combinatie van 2 of meer Lijnen in een Kern met 800 tot 3.000 inwoners en in de Kern Oud Ade, geldt het bieden van 6 vertrek- en 6 aankomstmogelijkheden voor de heenrichting en 6 vertrek- en 6 aankomstmogelijkheden voor de terugrichting per Werkdag. Op zaterdagen geldt het bieden van 5 vertrek- en 5 aankomstmogelijkheden voor de heenrichting en 5 vertrek- en 5 aankomstmogelijkheden voor de terugrichting per dag. Op zon- en Feestdagen geldt het bieden van 4 vertrek- en 4 aankomstmogelijkheden voor de heenrichting en 4 vertrek- en 4 aankomstmogelijkheden voor de terugrichting per dag.
8. Als minimum frequentie voor een Lijn bij een bedrijventerrein geldt het bieden van 3 vertrek- en 3 aankomstmogelijkheden voor de heenrichting en 3 vertrek- en 3 aankomstmogelijkheden voor de terugrichting per Werkdag. Als minimum frequentie voor een Lijn bij een opengestelde recreatieve voorziening geldt het bieden van 3 vertrek- en 3 aankomstmogelijkheden voor de heenrichting en 3 vertrek- en 3 aankomstmogelijkheden voor de terugrichting per dag.

9. De Ritten die worden aangeboden zoals bedoeld onder de leden 6 tot en met 8, worden afgestemd op het verloop van de vervoervraag over de dag.
10. Specifieke corridors of verbindingen met een belangrijke structuurbepalende functie zoals opgenomen in het vervoerplan 2022 moeten in het regionaal openbaar vervoernetwerk worden opgenomen.

#### **Artikel 4.1.5 Dienstregeling**

1. De Concessiehouder voert het Openbaar Vervoer uit op basis van de laatst gepubliceerde Dienstregeling die is gepubliceerd conform artikel 4.8.1.
2. De Concessiehouder voert alle Vaste Lijngebonden Ritten en door Reizigers aangevraagde Oproepafhankelijke Ritten uit.
3. De Concessiehouder biedt Vast of Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer aan vanaf elke Halte en stemt dit vervoer af op het verloop van de vervoervraag over de dag.
4. De Dienstregeling zelf is voor de Reiziger zo systematisch en helder mogelijk van opzet, waarbij de Concessiehouder ten minste aandacht besteedt aan de onderstaande aspecten:
  - a. De toepassing van een starre (= klokvaste) Dienstregeling binnen Dagdelen, teneinde de reismogelijkheden voor Reizigers duidelijk en daarmee eenvoudig communiceerbaar te houden; en
  - b. De toepassing van duidelijke regels wat betreft de plaatsen en tijden waarop de Concessiehouder Vast dan wel Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer inzet;
  - c. De looptijden van Reizigers op knooppunten, stations en overige aansluitpunten.
5. De Dienstregeling is gebaseerd op reële rijtijden en biedt betrouwbare Aansluitingen. Indien noodzakelijk wordt er onderscheid gemaakt tussen rijtijden tijdens de Spits en buiten de Spits. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de inschatting van de reële rijtijden.
6. De Dienstregeling mag maximaal vier maal per Jaar gewijzigd worden (de eventuele overgangen van reguliere naar Vakantiedienstregeling en vice versa niet meegerekend), tenzij de Concessiehouder en -verlener anders overeenkomen (bijvoorbeeld in geval van tijdelijke (lokale) wijzigingen).
7. De in lid 6 genoemde Vakantiedienstregeling mag per Kalenderjaar in totaal niet meer dan 10 weken beslaan, waarvan maximaal 8 weken vallen in de zomervakantieperiode en maximaal 2 weken vallen in de kerstvakantieperiode. Aansluitingen op OV-knooppunten dienen ook tijdens de Vakantiedienstregeling te worden geboden.
8. Tijdens de herfst-, voorjaars- en meivakantie is het de Concessiehouder toegestaan om specifieke scholierenritten en -lijnen niet aan te bieden. Dit geldt voor Lijnen en Ritten waarin buiten schoolvakanties ten minste 90% van de Reizigers deel uitmaakt van de doelgroep scholieren en studenten.
9. Lid 7 is niet van toepassing op Vast en Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer dat exclusief ten behoeve van de ontsluiting van de in leden 1 en 2 van artikel 4.1.3 genoemde voorzieningen wordt ingezet. De Concessiehouder mag dit specifieke doelgroepenvervoer gedurende een gedeelte van een Kalenderjaar aanbieden.
10. De (praktische en financiële) gevolgen van
  - a. voorziene en onvoorziene (weg)werkzaamheden;
  - b. tijdelijke of definitieve infrastructurele wijzigingen; en

- c. (tijdelijke wijzigingen als gevolg van) Evenementen, Incidenten en/of Calamiteiten, waaronder in ieder geval begrepen de kosten voor de inzet van vervangend Materieel en andere maatregelen ten behoeve van de uitvoering van de Dienstregeling (zoals langere rijtijden en het laten vervallen van Haltes);

komen geheel voor rekening en risico van de Concessiehouder met dien verstande dat het de Concessiehouder wel is toegestaan om te trachten om financiële schade te verhalen op de verantwoordelijke wegbeheerder of de directe veroorzaker van de hinder. De Concessieverlener is niet aansprakelijk voor dergelijke schade als zij terzake niet als wegbeheerder optreedt.

11. Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder dat hij steeds op de hoogte is van, en rekening houdt met (ook in zijn Inschrijving) (grootschalige) infrastructurele tijdelijke of definitieve wijzigingen, tijdelijke wijzigingen als gevolg van Evenementen en wegwerkzaamheden. Hieronder vallen in ieder geval de Rijnlandroute, diverse werkzaamheden in en rond het Leidse centrum waaronder verplaatsing van het busstation naar zeezijde, de Leidse Ringweg Oost en de Noordelijke Ontsluiting Greenport. In de gemeente Leiden moet de Concessiehouder er tevens rekening mee houden dat de gemeente Leiden voornemens is om regionale buslijnen die in de Dienstregeling 2022 door de Breesstraat lopen gefaseerd te verleggen.
12. De Concessieverlener dient een voorgestelde Dienstregeling (op basis van het door de in lid 1 van artikel 4.12.1 bedoelde stuurgroep goedgekeurde vervoerplan) goed te keuren alvorens de Concessiehouder tot uitvoering hiervan mag overgaan.
13. De Concessieverlener laat binnen 3 weken na ontvangst van een goed te keuren Dienstregeling aan de Concessiehouder weten of hij instemt met de voorgestelde Dienstregeling.
14. De Concessiehouder verwerkt adviezen van de Concessieverlener in de Dienstregeling en geeft binnen 3 weken aan hoe hij hiermee om is gegaan.

#### **Artikel 4.1.6 Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer**

1. Voor die delen van het Concessiegebied waar op grond van de in leden 1 en 2 van artikel 4.1.2 gestelde eisen geen Vast of Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer hoeft te worden aangeboden, biedt de Concessiehouder minimaal Deur-Halte Vervoer aan tussen een logisch overstappunt in de reisrichting (= een overstaphalte die de Reiziger als vanzelfsprekend ervaart, omdat bijvoorbeeld Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer overdag op deze overstaphalte Aansluiting biedt naar de bestemming van de Reiziger) en de door de Reiziger opgegeven plaats van bestemming of vertrek. Er hoeft geen Deur-Halte Vervoer te worden aangeboden indien deze plaats van bestemming of vertrek binnen een straal van 500 meter van een Halte ligt die binnen 60 minuten na het door de Reiziger opgegeven moment van aankomst of vertrek door Lijngebonden Openbaar Vervoer wordt bediend.
2. Het minimale aantal Reizigers per Rit voor Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer is 1.
3. In geval van Deur-Halte Vervoer zoals bedoeld in lid 1, biedt de Concessiehouder een veilige en comfortabele overstap met Aansluitgarantie tussen het Deur-Halte Vervoer en Lijngebonden Openbaar Vervoer. Van een geboden Aansluiting is uitsluitend sprake als de vertrektijd volgens Dienstregeling van de Aansluiting niet later is dan 30 minuten na de

geplande aankomsttijd van de Rit op het Overstappunt. In geval van Deur-Halte Vervoer hoeft geen Aansluiting te worden geboden op eventuele nachtbussen.

4. Indien een Reiziger die gebruik maakt van het Deur-Halte Vervoer zijn Aansluiting mist op een Overstappunt waar een Aansluitgarantie dient te worden geboden, zorgt de Concessiehouder op zijn kosten en verantwoording voor een vervoermogelijkheid die de Reiziger met zo min mogelijk verdere vertraging op zijn Bestemmingspunt van de Lijn waarop hij wil overstappen brengt.
5. Reizigers kunnen in ieder geval tot 60 minuten voor vertrek van Oproepafhankelijk Lijngelabonden Openbaar Vervoer dan wel Deur-Halte Vervoer een Rit bestellen dan wel een reeds bestelde Rit annuleren. De Concessiehouder mag een kortere besteltermijn dan 60 minuten hanteren, maar nimmer een langere besteltermijn.
6. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de ingezette chauffeurs voor Deur-Halte Vervoer:
  - a. Indien zij een rolstoeltoegankelijk Voertuig gebruiken, kennis en ervaring hebben met het vastzetten, opklappen en bedienen van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en rollators en zorgen dat deze veilig worden vastgezet;
  - b. De zit- en tiltechniek ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking beheersen en in de praktijk toepassen;
  - c. Kennis hebben van de eisen aan Deur-Halte Vervoer en van alle - binnen het vervoersgebied - feitelijk voor het openbaar verkeer opengestelde wegen (in gevolge de Wegenwet), of terug kunnen vallen op een systeem dat hen die kennis kan verschaffen zodat omrijden tot een minimum wordt beperkt;
  - d. Aanbellen bij de voordeur van de aanvrager van de Rit;
  - e. Desgevraagd de Reiziger helpen bij het van en naar het Voertuig brengen van bagage.
7. De Concessiehouder moet voor 70 procent van de gemaakte belpogingen ervoor zorgen dat de centrale binnen 30 seconden de telefoon opneemt en begint met het aannemen van de ritopdracht. De Concessiehouder moet voor 100 procent van de gemaakte belpogingen ervoor zorgen dat de centrale binnen 60 seconden de telefoon opneemt en begint met het aannemen van de ritopdracht. Wanneer iemand aan de telefoon in de wacht wordt gezet of een wachrijmelder te horen krijgt, geldt dat niet als het opnemen van de telefoon zoals hierboven bedoeld.
8. De Concessiehouder moet ervoor zorgen dat tijdens de operationele uren op elk gewenst moment verbinding kan worden gelegd tussen de centrale waar de ritopdrachten worden aangenomen, en de voor dit vervoer in te zetten Voertuigen, en vice versa.
9. De Concessiehouder moet ervoor zorgen dat men dagelijks bereikbaar is voor het bestellen van Ritten en/of het geven van ritgerelateerde informatie gedurende de operationele uren en zolang of zodra Ritten uitgevoerd worden én zolang voor de betreffende dag nog Ritten geboekt staan. De Ritten voor het eerste uur van een operationele dag moeten de vorige operationele dag kunnen worden geboekt.
10. Ritten voor Deur-Halte Vervoer worden uitsluitend uitgevoerd tussen 06:00 uur en 00:00 uur doordeweeks en tussen 08:00 en 00:00 uur in het weekeinde (waarbij de start van de Rit als moment van uitvoering wordt aangemerkt).
11. In afwijking van lid 10, hoeft vóór 9:00 uur en na 20:00 uur géén Rit aangeboden te worden, indien binnen een straal van 15 kilometer van het aankomst- of vertrekpunt géén logisch

Overstappunt (een Halte of treinstation) ligt waarmee met Lijngebonden Openbaar Vervoer (Voertuig of trein) een Aansluiting kan worden geboden.

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

#### **Artikel 4.1.7 Buurtbusprojecten**

1. De door Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland op basis van de in Bijlage E genoemde regeling aangewezen Buurtbusprojecten Alkemade (lijn 403), De Meije (lijn 450 en 451), Berkenwoude (lijn 452) , Reeuwijk (lijn 486)<sup>3</sup> en Langeraar (lijn 727) maken onderdeel uit van het openbaar vervoernetwerk en de exploitatie.
2. De buurtbusvereniging die de Buurtbusprojecten rijden zoals benoemd in lid 1 rijden door met de in de Concessie 2012 ingezette 8-persoonsbussen die ter beschikking zijn gesteld door de Concessiehouder.
3. De Concessiehouder stelt voor elk nieuw Buurtbusproject dat wordt geïnitieerd tijdens de Concessie een nieuwe 8-persoonsbus ter beschikking.
4. De Concessiehouder:
  - a. Stelt voor elk Buurtbusproject een 8-persoonsbus ter beschikking en voorziet deze voor eigen rekening en risico van:
    - i. Een automatisch openende en sluitende instapdeur;
    - ii. (Mobiele) OV-chipkaartapparatuur; en
    - iii. Een ingebouwde standkachel, die het mogelijk maakt het Materieel voorafgaand aan de aanvang van de dienst voor te verwarmen;
  - b. Draagt zorg voor het onderhoud en de brandstofvoorziening van het in sub a genoemde Materieel;
  - c. Is verantwoordelijk voor het bedrijfsklaar hebben en houden van de in sub a genoemde apparatuur en zorgt er voor dat de vrijwilligers van buurtbusverenigingen training en instructies met betrekking tot het gebruik van de apparatuur ontvangen;
  - d. Voorziet voor eigen rekening en risico het in sub a genoemde Materieel van winterbanden tijdens het winterseizoen indien een buurtbusvereniging dit verzoekt;
  - e. Is verantwoordelijk voor de keuring van de rijdende vrijwilligers van buurtbusverenigingen;
  - f. Ondersteunt buurtbusverenigingen bij het opstellen van de Dienstregeling;
  - g. Handhaaft de bestaande routes van Buurtbusprojecten en brengt geen wijzigingen aan in de Dienstregeling van buurtbuslijnen zonder toestemming van buurtbusverenigingen.
5. De Concessiehouder stelt aan elke buurtbusvereniging 1 mobiele telefoon met handsfreeset en een beltegoed van ten minste 25 euro per maand (prijspeil 2022) ter beschikking, welke door de dienstdoende chauffeur kan worden gebruikt voor communicatiedoeleinden.
6. De exploitatie van een Buurtbusproject is zodanig ingericht dat op ten minste één Overstappunt (een overstaphalte die de Reiziger als vanzelfsprekend ervaart, omdat bijvoorbeeld Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer overdag op deze overstaphalte Aansluiting biedt naar de bestemming van de Reiziger) een veilige en comfortabele overstap met Aansluitgarantie wordt geboden tussen Buurtbussen en Lijngebonden Openbaar Vervoer en/of Openbaar Vervoer per trein.
7. Buurtbusprojecten kunnen aan veranderingen onderhevig zijn.
8. De Concessiehouder zet zich proactief in ter bevordering van de totstandkoming van nieuwe Buurtbusprojecten.

---

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

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

#### **Artikel 4.1.8 Lijnnummering**

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

## **4.2 Concessiegrensoverschrijdingen**

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

1. Het is de Concessiehouder toegestaan op de in Bijlage C vermelde concessiegrensoverschrijdende verbindingen regionaal Openbaar Vervoer te verrichten met herkomst of bestemming in het betreffende aangrenzende Concessiegebied. Het is niet toegestaan Verdichtings- en Versterkingsritten uitsluitend of voornamelijk in te zetten op het buiten het Concessiegebied gelegen Traject.
2. Alle Lijnen naar en vanuit een ander Concessiegebied dan het Concessiegebied hebben een Begin- respectievelijk Eindpunt in het Concessiegebied. De frequentie van deze Lijnen in het andere Concessiegebied mag nooit groter zijn dan de frequentie van die betreffende Lijnen in het Concessiegebied.
3. Indien de concessievoorwaarden voor een concessiegrensoverschrijdende verbinding in de praktijk onverenigbaar blijken met de in het aangrenzende Concessiegebied geldende concessievoorwaarden, treden partijen in overleg. De Concessieverlener kan in dat geval besluiten de voorwaarden van de Concessie aan te passen.



## 4.3 Materieel

### Artikel 4.3.1 Algemeen

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de aanschaf/lease, inzet en het in goede staat houden van het voor de exploitatie van de Concessie benodigde en geschikte Materieel, en houdt daarbij een voldoende technische reserve aan, zodat de Dienstregeling met de vereiste kwaliteit kan worden uitgevoerd.
2. Het door de Concessiehouder ten behoeve van de exploitatie van de Concessie in te zetten Materieel dient op ieder willekeurig moment tot het einde van de concessieperiode identiek te zijn aan het materieel dat in de vigerende concessie wordt ingezet. Hierbij inbegrepen de inzet van specifiek materieel op specifieke lijnen, zoals RNet materieel op Rnet.
3. Het door de Concessiehouder ten behoeve van de exploitatie van de Concessie in te zetten Materieel dient gedurende de concessieduur te voldoen aan de onderstaande voorwaarden:
  - a. de maximale leeftijd van de ingezette Bussen is 14,5 Jaar;
  - b. de gemiddelde leeftijd van de ingezette Bussen is niet meer dan 11 Jaar;
  - c. de gemiddelde leeftijd van de ingezette Auto's, waaronder Buurtbussen, is niet meer dan 6 Jaar; en
  - d. de maximale leeftijd van de ingezette Auto's, waaronder Buurtbussen, is 8 Jaar; waarbij de eerste afgifte van het kentekenbewijs deel 1 in geval van een in Nederland nieuw afgegeven kenteken maatgevend is. Indien het Voertuig voorheen in het buitenland eerder is toegelaten, is deze eerste toelating van toepassing.
4. Mocht de Concessiehouder het materieel dat in de Concessie 2012 werd ingezet niet kunnen inzetten omdat niet aan de leeftijdseisen van artikel 3 kan worden voldaan, dan verleent de Concessieverlener dispensatie om twee jaar door te rijden met materieel dat niet voldoet aan de leeftijdseisen zoals gesteld in artikel 3.
5. Alle in te zetten Bussen zijn voorzien van een gedurende de gehele dag, van ten minste een afstand van 30 meter, goed leesbare actuele lijn- en bestemmingsaanduiding aan zowel de voor- als de rechterzijde van de Bus. De achterzijde van de in te zetten Bussen is voorzien van een gedurende de gehele dag, van ten minste een afstand van 30 meter, goed leesbare actuele lijnaanduiding.
6. Alle Auto's, waaronder Buurtbussen, zijn voorzien van een gedurende de gehele dag, van ten minste een afstand van 30 meter, goed leesbare actuele lijn- en bestemmingsaanduiding aan de voorzijde van de Auto en een gedurende de gehele dag, van ten minste een afstand van 30 meter, goed leesbare actuele lijnaanduiding aan de achterzijde van de Auto.
7. Alle in te zetten Bussen zijn voorzien van een registratief digitaal bewakingssysteem en een goed leesbare tekst, waarmee wordt aangegeven dat de chauffeur geen toegang heeft tot de videobeelden. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat met behulp van dit bewakingssysteem permanent video-opnames in kleur worden gemaakt van de Reizigers in de Bus. Alle opnames dienen ten minste 72 uur te worden bewaard. In geval van gebruik van een daadwerkelijke noodoproep, zoals bedoeld in lid 1 van artikel 4.3.6, dienen de opnames ten minste 4 weken te worden bewaard. Het uitlezen van veiligheidsincidenten op camerabeelden dient te worden uitgevoerd conform de privacywetgeving, waarbij het alleen geautoriseerde personen is toegestaan toegang tot het beeldmateriaal te hebben.

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

#### **Artikel 4.3.2 Comfort**

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

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

#### **Artikel 4.3.3 Toegankelijkheid**

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

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

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

#### **Artikel 4.3.4 Uitstraling**

1. Al de in te zetten Auto's, waaronder Buurtbussen, is goed als Openbaar Vervoer herkenbaar.
2. Alle in te zetten Materieel, is in dezelfde kleurstelling uitgevoerd als het materieel dat in de vigerende concessie wordt ingezet.
3. Het is de Concessiehouder toegestaan Uitingen van Reclame, al dan niet van Derden, aan de binnen- en/of buitenzijde van het Materieel aan te brengen, met uitzondering van de zijramen. De Concessiehouder mag uitsluitend na schriftelijke toestemming van de Concessieverlener de zijramen van het Materieel en/of de panelen voor lijn- en bestemmingsaanduiding beplakken, bestickeren of beschilderen met Uitingen (van Reclame), mits deze van binnenuit doorzichtig zijn.
4. In het Materieel worden geen Uitingen van Reclame of muziek ten gehore gebracht.
5. De Concessiehouder honoreert onvoorwaardelijk, en zonder kosten te berekenen, binnen 3 weken een verzoek van de Concessieverlener tot het, door bestickering, aanbrenge van

promotionele uitingen op de achterzijde van de Bussen, waarbij geldt dat op elk willekeurig moment, evenwichtig verspreid over het Concessiegebied, maximaal tien Bussen van een bestickering in het kader van dit lid kunnen zijn voorzien.

6. De Concessieverlener kan in het kader van het bevorderen van de eigen naamsbekendheid, in overleg met de Concessiehouder, de Concessiehouder gedurende de concessieduur verzoeken bestickering op de achterzijde van zowel het eigen als het door Derden in te zetten Materieel aan te brengen met een nader door de Concessieverlener te bepalen logo en/of op te stellen tekst. De Concessiehouder honoreert een dergelijk verzoek onvoorwaardelijk, waarbij de te maken kosten voor rekening van de Concessiehouder zijn.
7. Het Materieel ziet er zowel aan de binnenzijde als aan de buitenzijde verzorgd, schoon, graffiti-vrij en schadevrij uit.
8. De binnen- en buitenzijde van het Materieel is bij het begin van iedere (Wagen)omloop schoon.

#### **Artikel 4.3.5 Communicatie met de Centrale Verkeersleiding en onderling**

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

#### **Artikel 4.3.6 Milieu**

1. De in te zetten Bussen voldoen ten minste aan de EEV-norm.
2. De Concessiehouder mag de in te zetten Bussen voorzien van Actief Gesloten Roetfilters teneinde aan de EEV-norm te kunnen voldoen.
3. In afwijking van het gestelde in lid 1 wordt de stadsdienst Leiden uitsluitend gereden met Nulemissiebussen.
4. De Concessiehouder is er verantwoordelijk voor en dient te garanderen dat de roetfilters gedurende de inzetduur van het betreffende Materieel goed blijven functioneren.
5. De Concessiehouder spant zich maximaal in om de CO<sub>2</sub>-uitstoot per gereden materieelkilometer te beperken.
6. Bij de aanschaf van Voertuigen leeft de Concessiehouder - onverminderd het bepaalde in leden 1 tot en met 4 - de Regeling Bevordering Aankoop Schone en Energiezuinige Voertuigen na.

#### **Artikel 4.3.7 Kleinere Bussen**

1. Indien kleinere Bussen dan standaard Bussen (Bussen met een lengte van meer dan 9,6 meter), niet zijnde Auto's, in de Concessie worden ingezet, dient de lengte van de kleinere Bus ten minste 7,4 meter en maximaal 9,6 meter te bedragen. Tevens dienen kleinere Bussen te beschikken over ten minste:

- a. 2 separate deuropeningen voor Reizigers ((een) instapdeur(en) met een lage instap, waardoor het Materieel geschikt is voor rolstoelen, en (een) uitstapdeur(en). Beide deuren zijn bij voorkeur tweebldsdeuren, waarbij een tweebldsdeur als 1 deuropening wordt beschouwd;
- b. Een nagenoeg vlakke vloer vanaf de instapdeur(en) (de eerste deur(en) gerekend vanaf de voorzijde van de kleinere Bus) tot en met ten minste de eerste uitstapdeur(en);
- c. 30 zit- en/of staanplaatsen;
- d. 14 zitplaatsen, waarvan:
  - 4 zitplaatsen in de rijrichting vanaf de voordeur(en) zonder podest of opstap bereikbaar zijn; of anders
  - 2 zitplaatsen in de rijrichting en 2 klapstoelen die vanaf de voordeur(en) zonder podest of opstap bereikbaar zijn;
- e. Een ruimte voor minimaal 1 rolstoelplaats voor 1 rolstoelgebruiker;
- f. Een handbediende oprijplaat die kan worden bediend door de bestuurder van de Bus en de begeleider van een rolstoelgebruiker, waarbij de rolstoelplek via een vlakke vloer zonder hellingshoek bereikbaar is.

## 4.4 Personeel

### Artikel 4.4.1 Dienstverlening

1. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel betrokken en klantvriendelijk is en dienstverlenend optreedt.
2. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel verzorgd en herkenbaar is en goed Nederlands spreekt en leest.
3. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel de Reizigers veilig, comfortabel en in overeenstemming met de Dienstregeling vervoert en dat de rust en de orde in het Materieel gehandhaafd blijven.
4. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel is geïnstrueerd in de omgang met Reizigers met een beperking (zowel visueel, auditief als Reizigers met een mobiliteitsbeperking of een verstandelijke of psychosociale beperking), waarbij de Concessiehouder er in ieder geval zorg voor draagt dat chauffeurs, indien nodig, Reizigers in een rolstoel helpt bij het betreden en verlaten van het Materieel.
5. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel is geïnstrueerd inzake de toelating van (elektrische) rolstoelen in het Materieel. Elektrische rolstoelen die zijn voorzien van gelaccu's, soortgelijke afmetingen hebben als een gangbare handbediende rolstoel en kunnen worden vastgezet, dienen te worden toegelaten. Het is de Concessiehouder toegestaan om rolstoelen te weigeren die niet kunnen worden vastgezet en waarvan veilig vervoer niet kan worden gegarandeerd. Scootmobielen mogen niet worden toegelaten.
6. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel voldoende kennis heeft van het lijnennet, de Dienstregeling en eventuele omleidingen om routes zelfstandig te kunnen rijden, op belangrijke Overstappunten aan te kunnen geven welke (aansluitende) Bus welke bestemming heeft en in staat is om vragen over verkrijgbaarheid van kaartsoorten, Tarieven en serviceverlening adequaat te beantwoorden.
7. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel bekend is met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van Incidenten en Calamiteiten.

8. De Concessiehouder ziet erop toe dat het Personeel zorg draagt voor de correcte instelling en werking van de apparatuur, bijvoorbeeld:
  - a. Lijnnummer en bestemmingsaanduiding op het Materieel;
  - b. Verkeerslichtenbeïnvloeding;
  - c. Informatie over Haltes, overstappen en Aansluitingen;
  - d. Kaartverkoop, opwaardeer- en validatiesystemen voor de OV-Chipkaart;
  - e. Klimaatbeheersysteem en binnenverlichting in het Materieel;
  - f. Voorzieningen voor het vastzetten van rolstoelen en oprijplaten in het Materieel.Bovenstaande opsomming is indicatief en niet limitatief.

#### **Artikel 4.4.2 Opleidingen**

1. De Concessiehouder draagt er op ieder willekeurig moment gedurende de concessieduur zorg voor dat alle chauffeurs, binnen 3 maanden na indiensttreding voor zover dit van toepassing is, getraind zijn in:
  - a. Het Nieuwe Rijden;
  - b. Verkeersveilig rijden;
  - c. Het omgaan met agressie en het beheersen en kunnen optreden, door Reizigers en/of zichzelf in veiligheid te brengen, tijdens risicovolle situaties die in de functie van een chauffeur kunnen ontstaan.
2. De Concessiehouder draagt er op ieder willekeurig moment gedurende de concessieduur zorg voor dat alle chauffeurs, die op routes rijden waarin tunnels voorkomen waarvoor aanvullende veiligheidsvoorschriften gelden, getraind zijn in het omgaan met de voor de betreffende tunnels geldende veiligheidsvoorschriften.
3. De Concessiehouder draagt er op ieder willekeurig moment gedurende de concessieduur zorg voor dat het Personeel over een EHBO-diploma beschikt of dat het een training voor levensreddend handelen met goed gevolg heeft afgelegd.
4. In aanvulling op leden 1 tot en met 3 draagt de Concessiehouder zorg voor de overige (herhalings)training, (herhalings)opleiding en begeleiding van het Personeel, zodanig dat het Personeel in staat is en blijft om haar taken naar behoren in te vullen.

## **4.5 Uitvoeringskwaliteit**

#### **Artikel 4.5.1 Vervoerplicht**

1. De Concessiehouder is verplicht alle op een Halte aanwezige Reizigers, die willen reizen op een Lijn die volgens de Dienstregeling die Halte aandoet, te vervoeren met het eerstkomende Voertuig waarmee de betreffende Lijn wordt uitgevoerd (dan wel, in geval een Versterkingsrit wordt aangeboden, een Voertuig dat direct achter het eerstkomende Voertuig aanrijdt).
2. De Concessiehouder dient de aangeboden vervoercapaciteit af stemmen op de redelijkerwijs te voorziene vraag naar Openbaar Vervoer. Hieronder valt onder andere een voor de Vervoerder redelijkerwijs te voorziene hogere vervoervraag bij Evenementen en vervoer naar de stranden op zomerse dagen. In alle andere omstandigheden spant de Vervoerder zich maximaal in om de gevolgen van onverwachte pieken in het vervoer zoveel mogelijk te beperken en om alle Reizigers zoveel mogelijk van een door de Concessiehouder bediende Halte met het eerste Voertuig van de door de Reiziger gewenste Lijn en bestemming mee te nemen.

3. De in lid 2 geformuleerde eis geldt voor de concessiegrensoverschrijdende verbindingen alleen voor het Traject tussen het Begin- c.q. Eindpunt binnen het Concessiegebied en de eerste Halte buiten het Concessiegebied. De Concessiehouder mag met zijn aanbod geen rekening houden met de vervoersvraag vanuit andere concessiegebieden.

#### **Artikel 4.5.2 Zitplaatsgarantie**

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

#### **Artikel 4.5.3 Rituitval**

1. De Concessiehouder voert alle in de Dienstregeling vastgelegde Ritten nauwgezet, volledig, adequaat en conform de Dienstregeling uit.
2. Een Rit wordt aangemerkt als uitgevallen Rit indien deze niet of niet volledig is uitgevoerd.
3. Het risico van verwijtbare rituitval is voor rekening van de Concessiehouder. De Concessieverlener heeft het recht om de Ritten die door verwijtbaarheid zijn uitgevallen in mindering te brengen op de Exploitatiebijdrage.
4. Verwijtbare en niet verwijtbare rituitval



- Onderscheid tussen verwijtbare en niet-verwijtbare rituitval wordt gemaakt conform MIPOV 2008. Het gaat dan om kernelement 4/MIPOV 15; zie het overzicht hieronder
- De verwijtbare rituitval mag per maand over alle lijnen tezamen maximaal 0,2% van het totaal aantal geplande ritten voor de maand bedragen;
- Een gedeeltelijk uitgevallen rit telt als een in het geheel uitgevallen rit;
- De verwijtbare rituitval wordt gekort op de exploitatiesubsidie. Dit gebeurt ten tijde van de subsidie-vaststelling;
- Per 0,1 procentpunt overschrijding van de norm (van 0,2%, dus vanaf 0,21%) kan een boete worden opgelegd.

#### Overzicht van verwijtbare en niet verwijtbare rituitval

Classificatie	Categorie	Toelichting
Verwijtbaar	Geen materieel	Voertuig niet aanwezig of defect
	Geen personeel	Anders ingezet via CVL
		Dienst niet ingedeeld
		Dienst niet opgevangen door rayon
		Niet in dienst gekomen
		Te laat in dienst
	Ziekmelding, geen opvang mogelijk	
Overig	Verkeerde dienstuitvoering	
Niet verwijtbaar	Ongeval/aanrijding	Aanrijding, geen opvang mogelijk
	Sociale onveiligheid	Agressie/vandalisme
	Vertraging	Voertuig heeft vastgestaan
		Vertraging, geen opvang mogelijk
	Extreem weer	Bijvoorbeeld ijzel en/of hevige sneeuwval waarbij het KNMI code Rood heeft afgegeven
	Overig	epidemieën/ pandemieën met ernstige gevolgen voor het maatschappelijk verkeer
een plotselinge aanwijzing van		

		bevoegd gezag
		Een natuurramp, een catastrofe of een andere Calamiteit of ernstig Incident buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder (bijvoorbeeld een ongeval met als gevolg een ongebruikelijke file).
		Ongeplande stremming route
		Bus vervuild
		Passagier onwel, wachten op hulp

#### Artikel 4.5.4 Punctualiteit

##### 4.5.4.1 Punctualiteit Algemeen

1. Er wordt onderscheid gemaakt tussen punctualiteit op Beginpunten, tijdhalttes en knooppunten. De lijst met haltes en de codering wordt voor elk dienstregelingsjaar formeel vastgesteld door de Concessieverlener en de Concessiehouder. De Concessiehouder komt hiervoor met een voorstel.
2. In het lopende dienstregelingsjaar kunnen wijzigingen worden doorgevoerd in de gehanteerde meethaltes, indien bijvoorbeeld een meethalte in de praktijk niet voldoet. Dit betreft bijvoorbeeld het meten op alternatieve haltes of aanpassingen van de haltecirkels. De Concessiehouder dient de wijziging(en) ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor te leggen. De Concessieverlener spant zich in zo snel mogelijk met de verzoeken in te stemmen cq. hierop te reageren;
3. Per kwartier rijden moet in de basis minimaal een tijdhalte worden gepasseerd (dus bij een rit van een uur minimaal drie tijdhalttes). Bij een rijtijd tussen haltes van langer dan een kwartier zijn beide haltes tijdhalttes (dan wel Knooppunten of Beginpunten). De Concessiehouder heeft de mogelijkheid hier gericht, maar pas na toestemming van de Concessieverlener, van af te wijken;
4. De voorgestelde systematiek is exclusief een aantal voorafgaand aan elk dienstregelingsjaar vast te stellen uitzonderingen zoals bijvoorbeeld bij grote stations kan de inwinningstechniek van punctualiteitsgegevens zorgen dat onterechte waardes worden geregistreerd (te laat vertrek, te vroege aankomst, etc);
5. Het is aan de Concessiehouder om aan te tonen dat op deze punten toch aan de eisen wordt voldaan. Hiervoor kunnen alternatieve gegevensbronnen worden ingezet.

##### 4.5.4.2 Vertrekpunctualiteit

1. Op Beginpunten, tijdhalttes en knooppunten (alle meethaltes) mogen ritten niet meer dan 60 seconden te vroeg vertrekken; 100% van de ritten per maand mag niet te vroeg vertrekken ten opzichte van de dienstregeling;
2. Op Beginpunten mogen ritten niet meer dan 120 seconden te laat vertrekken. Maximaal 90% van de ritten per maand mag niet te laat vertrekken ten opzichte van de dienstregeling;

3. Op tijdhaltes mogen ritten niet meer dan 180 seconden te laat vertrekken. Maximaal 85% van de ritten per maand mag niet te laat vertrekken ten opzichte van de dienstregeling;
4. De maximaal op te leggen boete voor overschrijding van de norm bedraagt 50% van het boetebedrag van Euro 300.000,- per dienstregelingsjaar.
5. Ongeacht de marge van 15%, zoals bedoeld in lid 3, wordt later dan 180 seconden vertrekken alleen geaccepteerd indien dit is veroorzaakt door een eerder gedurende dezelfde Rit optredende hem niet verwijtbare oorzaak van rituitval zoals in artikel 4.5.3 lid 4 gespecificeerd en mits de Concessiehouder zich aantoonbaar heeft ingespannen om de Tekortkoming te voorkomen.

#### 4.5.4.3 Aankomstpunctualiteit

1. Op knooppunten mogen ritten niet meer dan 180 seconden te laat arriveren. Maximaal 85% van de ritten per maand mag niet te laat arriveren ten opzichte van de dienstregeling;
2. De maximaal op te leggen boete voor overschrijding van de norm bedraagt 50% van het boetebedrag van Euro 300.000,- per dienstregelingsjaar.
  
3. Ongeacht de marge van 15%, zoals bedoeld in lid 1, wordt later dan 180 seconden arriveren alleen geaccepteerd indien dit is veroorzaakt door een eerder gedurende dezelfde Rit optredende hem niet verwijtbare oorzaak van rituitval zoals in artikel 4.5.3 lid 4 gespecificeerd en mits de Concessiehouder zich aantoonbaar heeft ingespannen om de Tekortkoming te voorkomen.

#### 4. Samenvattende tabel

	Beginpunten	Tijdhaltes	Knooppunten
Vertrek (te vroeg)	Max. 59 seconden te vroeg	Max. 59 seconden te vroeg	Max. 59 seconden te vroeg
Vertrek (te laat)	Max. 120 seconden te laat	Max. 180 seconden te laat	
Aankomst (te laat)			Max. 180 seconden te laat

#### **Artikel 4.5.5 Aansluitingen**

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

#### **Artikel 4.5.6 Centrale Verkeersleiding**

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

#### **Artikel 4.5.7 Vergoedingsregeling**

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

#### **Artikel 4.5.8 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 waarbij het KNMI code Rood afgeeft), epidemieën/pandemieën met ernstige gevolgen voor het maatschappelijk verkeer, een plotselinge aanwijzing van bevoegd gezag, een natuurramp, 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.
3. Indien er naar het oordeel van de Concessieverlener sprake is van extreme weeromstandigheden, gelden de eisen van artikelen 4.5.1 tot en met 4.5.3 niet.
4. De Concessiehouder doet zo spoedig mogelijk en in elk geval binnen 5 Werkdagen nadat de betreffende overmachtsituatie zich voordeed een verslag aan de Concessieverlener toekomen welke ten minste een beschrijving omvat van:
  - a. De aard en (verwachte) duur van de overmachtsituatie;
  - b. De gevolgen die de overmacht heeft gehad voor de mogelijkheid voor de Concessiehouder om de Concessie ten uitvoer te leggen;
  - c. De maatregelen die de Concessiehouder heeft genomen/zal nemen teneinde (de gevolgen van) de overmacht (voor de tenuitvoerlegging van de Concessie) zoveel als mogelijk op te heffen/te beperken;
  - d. Alle andere feiten en omstandigheden die redelijkerwijs van belang geacht kunnen worden in verband met de overmacht.
5. Stakingen van Personeel van de Concessiehouder (en/of eventuele Onderaannemers) ten gevolge van lokaal, regionaal of landelijk afgekondigde stakingen en/of werkonderbrekingen vallen uitdrukkelijk niet onder overmacht. Onder overmacht wordt eveneens niet begrepen uitvoering van opdrachten voor andere opdrachtgevers, ziekte van Personeel, mankementen aan het in te zetten Materieel ten gevolge van achterstallig onderhoud, of anderszins een tekort aan capaciteit van Personeel en/of Materieel.

## **4.6 Tarieven en kaartsoorten**

#### **Artikel 4.6.1 Tarieven**

1. De Concessiehouder hanteert uitsluitend door de Concessieverlener vastgestelde of goedgekeurde tarieven, Reisproducten en Vervoerbewijzen.
2. De Concessiehouder heeft binnen de kaders van dit Programma van Eisen, het provinciaal Tarievenkader OV 2014 en het Landelijk Tarievenkader of diens eventuele opvolgers, de

mogelijkheid om voorstellen te doen voor te hanteren tarieven, Reisproducten en Vervoerbewijzen (zie verder artikel 4.6.2 voor de omgang met tariefvoorstellen).

3. De Concessiehouder accepteert de Reisproducten en conformeert zich aan de afspraken en spelregels zoals opgenomen in het LTK.
4. De Concessiehouder hanteert vanaf 1 januari 2023 een Kilometertarief van maximaal de genoemde tarieven in onderstaande tabel plus de Landelijke Tariefindex (LTI) 2023:

Maximum (prijspeil 2022)	Rekentarief (prijspeil 2022)	Voor	Bijzonderheden
€ 0,145	0,1453	Openbaar Vervoer	Met uitzondering van Buurtbuslijnen, Lijnen specifiek benoemd in deze tabel en Nachtlijnen
€ 0,113	0,1126	Buurtbuslijnen	
€ 0,186	0,1865	Lijnnummer: 400 410 470 380 381 382 383 385 361 365	Begin- (tussen) en Eindpunt: Leiden – Zoetermeer Leiden – Leiderdorp Alphen – Schiphol Alphen - Zoetermeer - Den Haag Alphen - Zoetermeer - Den Haag Boskoop - Zoetermeer - Den Haag Krimpen - Zoetermeer - Den Haag Sassenheim - Den Haag Sassenheim – Schiphol Leiden - Roelofarendsveen - Schiphol
€ 5,00 per Rit	5,000000	Nachtlijnen	Voor Ritten van R-netlijn 470 tijdens de nacht geldt een maximum Kilometertarief van € 0,186 (prijspeil 2022).

5. De Concessiehouder heeft de mogelijkheid om speciale tarieven en/of Reisproducten zoals abonnementen (waaronder zoneabonnementen of vergelijkbare abonnementen) en kortingsproducten aan te bieden, bijvoorbeeld voor het reizen tijdens daluren en/of in groepen en ten behoeve van (promotie)acties. Speciale tarieven mogen niet hoger zijn dan de in lid 4 genoemde Kilometertarieven eventueel vermeerderd met administratiekosten.
6. De Concessiehouder biedt op verzoek van Derden, na overeenstemming met de aanvrager over de afwikkeling van de financiële gevolgen en na instemming van de Concessieverlener, voor specifieke doeleinden en/of doelgroepen, waaronder leerlingen in het speciaal onderwijs, medewerkers van sociale werkplaatsen en mensen met een wmo-indicatie, Openbaar Vervoer tegen een speciaal tarief, onder de voorwaarde dat het speciale tarief niet strijdig is met het Tarievenkader OV en het LTK.
7. De Concessiehouder maakt met concessiehouders van aangrenzende concessies afspraken over (i) de onderlinge acceptatie van Reisproducten en Vervoerbewijzen en (ii) de verdeling van opbrengsten uit deze Reisproducten en Vervoerbewijzen. Daarbij geldt in ieder geval het volgende:

- a. De Concessiehouder biedt met concessiehouders van door de Concessieverlener en de MRDH verleende concessies een gezamenlijk Reisproduct aan voor frequente reizigers, waaronder in ieder geval het Regio Abonnement (of diens eventuele opvolger);
  - b. De Concessiehouder biedt met concessiehouders van de concessies van de MRDH een gezamenlijk Reisproduct/Vervoerbewijs aan voor toeristen, waaronder in ieder geval het 'Tourist Day Ticket' (of diens eventuele opvolger);
  - c. De Concessiehouder biedt met concessiehouders van de concessies van de provincie Noord-Holland en de Vervoerregio Amsterdam een gezamenlijk Reisproduct aan voor frequente reizigers, waaronder in ieder geval het Randstad Noord Zone Abonnement (of diens eventuele opvolger);
  - d. De Concessiehouder zorgt er samen met concessiehouders van aangrenzende concessies voor dat Reizigers die voor hun reis mede gebruik maken van Openbaar Vervoer behorend tot aangrenzende concessies niet geconfronteerd worden met een dubbel opstaptarief bij hun overstap;
  - e. De Concessiehouder stemt met concessiehouders met wie hij samen (een) Lijn(en) exploiteert af welke Reisproducten en Vervoerbewijzen op de desbetreffende Lijn(en) geldig zijn, en accepteert in ieder geval alle Reisproducten en Vervoerbewijzen (met uitzondering van losse kaartverkoop in de bus) die de concessiehouder van de betreffende aangrenzende concessie voor de doorgaande Lijn op de route Utrecht – Schoonhoven West – Rotterdam Capelsebrug hanteert;
  - f. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener proactief over de inhoud van de afspraken met andere concessiehouders en de gevolgen daarvan voor het aantal Reizigers en de Vervoeropbrengsten.
8. De kosten voor onderzoek naar het gebruik van gezamenlijke Reisproducten en Vervoerbewijzen als bedoeld in lid 7 en voor de verdeling van de opbrengsten uit deze Reisproducten en Vervoerbewijzen zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.
  9. De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om in de Bus en Auto, waaronder de Buurtbus, een Ritkaart aan te schaffen voor een prijs die vergelijkbaar is met het vigerende gemiddelde voltarief. De Concessiehouder biedt Reizigers daarbij de mogelijkheid om de Ritkaart te laden op een Productdrager waarmee hij het gebruik van de Ritkaart door Reizigers registreert en die Reizigers de mogelijkheid biedt met de Ritkaart over te stappen op een andere Lijn behorend tot de Concessie. Een vergelijkbare prijs betekent dat de Concessiehouder de prijs niet hoger mag vaststellen dan het vigerende gemiddelde voltarief behorende bij een reis met een lengte gelijk aan het gemiddeld aantal kilometers dat Reizigers die zonder korting op Saldo reizen, afleggen per Rit of een combinatie van Ritten met daartussen ten hoogste 35 minuten overstaptijd. De Concessiehouder baseert zich hierbij op reis- en betaalinformatie uit het meest recente Jaar waarover data van het gehele Concessiegebied beschikbaar is.
  10. In afwijking van lid 9 mag het wagenverkoopassortiment van 2022 worden gecontinueerd inclusief indexatie.
  11. Het is de Concessiehouder toegestaan om voor het Deur-Halte Vervoer, zoals bedoeld in artikel 4.1.6 een toeslag van maximaal € 2,30 per enkele reis op het reguliere Tarief in rekening te brengen (prijsspeil 2022).
  12. De Concessiehouder biedt op de buurtbus een Ritkaart aan van maximaal € 1,30 (prijsspeil 2022).

13. De Concessiehouder maakt het gebruik van Ritkaarten aan de Concessieverlener inzichtelijk en geeft daarbij in ieder geval aan voor welke Lijn(en) en tijdens welke tijdvakken Ritkaarten zijn gebruikt.
14. De OV-jaarkaart en de Studenten-OV-kaart zijn geldig in het Vast en Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer, waaronder de Buurtbus, maar niet in het Deur-Halte Vervoer.
15. In geval van een eventuele afschaffing of aanpassing van de Studenten-OV-kaart treden de Concessieverlener en de Concessiehouder met elkaar in overleg over de eventuele gevolgen hiervan voor de uitvoering van de Concessie, overeenkomstig de regeling zoals opgenomen in Artikel 5.1.4.
16. Het is de Concessiehouder toegestaan om voor aanvullende diensten die tot een verbetering van de dienstverlening aan Reizigers leiden (bijvoorbeeld voor Aansluiting op Nachtlijnen, een kortere vooraanmeldtijd en/of de garantie van een route zonder omrijden) een extra bijdrage te rekenen aan Reizigers, doch uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener.
17. De Concessiehouder biedt een restitutiemogelijkheid aan Reizigers die aangeven geen gebruik (meer) te willen maken van doorlopende Reisproducten zoals kortingsproducten en abonnementen, die zij bij de Concessiehouder hebben afgenomen. De Concessiehouder stelt hiervoor een restitutieregeling op. De Concessiehouder legt (wijzigingen in) de restitutieregeling ter advisering voor aan het ROCOV Hollands Midden (RHM) en vervolgens ter toetsing aan de Concessieverlener. De Concessieverlener toetst (wijzigingen in) de restitutieregeling op redelijkheid en billijkheid.

#### **Artikel 4.6.2 Tariefvoorstellen en -wijzigingen**

1. De Concessiehouder mag de Kilometertarieven zoals opgenomen in lid 4 van artikel 4.6.1, de speciale tarieven en de tarieven voor Reisproducten jaarlijks maximaal indexeren met de LTI (of diens eventuele opvolger) conform het LTK en met inachtneming van de volgende bepalingen:
  - a. Bij de indexering van deze tarieven van Jaar op Jaar werkt de Concessiehouder met niet-afgeronde tarieven (= rektarieven); en
  - b. De tarieven die Reizigers betalen (= consumententarieven) rondt de Concessiehouder af op tienden van centen. In afwijking hiervan rondt de Concessiehouder de tarieven die Reizigers betalen voor Reisproducten af op centen of eventueel uit het oogpunt van betalingsgemak op tienden euro's of hele euro's.
2. De Concessiehouder kan bij aanvang van en tijdens de looptijd van de Concessie voorstellen doen tot wijzigingen in het aanbod aan speciale tarieven, Reisproducten zoals kortingsproducten en abonnementen, Ritkaarten en/of tarieven voor Deur-Halte Vervoer. De Concessiehouder toont in dat geval aan dat bij de wijzigingen:
  - a. sprake is van gemiddelde kostenneutraliteit voor Reizigers; en
  - b. de eventuele kostenstijging voor individuele Reizigers maximaal tien procent bedraagt, met dien verstande dat de Concessiehouder een kostenstijging van meer dan tien procent voor individuele Reizigers mag voorkomen door een compensatieregeling te hanteren. De Concessiehouder vult deze compensatieregeling in overleg met de Concessieverlener en het ROCOV Hollands Midden (RHM) in.
3. De Concessiehouder dient jaarlijks een voorstel voor wijzigingen in het Tariefstelsel als bedoeld in leden 1 en 2 ter vaststelling bij de Concessieverlener in.



4. De Concessiehouder geeft een gedegen onderbouwing van de effecten van de voorgenomen wijzigingen in het Tariefstelsel, waaronder de te verwachten effecten voor individuele Reizigers en voor de Vervoeropbrengsten.
5. Alvorens het voorstel voor wijzigingen in het Tariefstelsel ter vaststelling bij de Concessieverlener in te dienen, legt de Concessiehouder de voorgenomen wijzigingen in het Tariefstelsel ter advisering voor aan het ROCOV Hollands Midden (RHM). De Concessiehouder geeft aan hoe hij in zijn voorstel is omgegaan met de adviezen betreffende de voorgenomen wijzigingen in het Tariefstelsel en geeft een gedegen onderbouwing wanneer hij van (delen van) het advies afwijkt.
6. De Concessieverlener toetst het voorstel voor wijzigingen in het Tariefstelsel onder andere aan het Tarievenkader OV, het LTK en de opvolging van het advies van het ROCOV Hollands Midden (RHM).
7. De Concessieverlener stelt het voorstel voor wijzigingen in het Tariefstelsel vast indien het voorstel past binnen het Tarievenkader OV en het LTK en het advies van het ROCOV Hollands Midden (RHM) naar tevredenheid van de Concessieverlener in het voorstel is verwerkt. Indien aan één of beide criteria niet is voldaan, kan de Concessieverlener het gehele voorstel of onderdelen daarvan niet vaststellen en is de Concessieverlener bevoegd een bindend oordeel te vellen over de hoogte van de Kilometertarieven, speciale tarieven en tarieven voor Reisproducten.
8. De Concessiehouder dient uiterlijk drie maanden voor de inwerkingtreding van de Concessie en daarna bij elke wijziging in de Dienstregeling bij de Concessieverlener ter vaststelling een voorstel in ten aanzien van de te hanteren tariefkilometermatrix per Lijn. In deze matrix neemt hij voor alle mogelijke Halte-Halte combinaties van de betreffende Lijn, het aantal tariefkilometers op dat hij aan Reizigers in rekening brengt. Indien de Concessiehouder Lijnen op verschillende tijdstippen via andere routes laat rijden, neemt de Concessiehouder in de tariefkilometermatrix voor elke routevariant per Halte-Halte combinatie het laagste aantal tariefkilometers over alle routevarianten op.
9. De Concessiehouder levert de vastgestelde tariefkilometermatrices voor alle Lijnen, waarbij hij voor de identificatie van Haltes de haltecodes conform het Centraal Halte Bestand gebruikt, digitaal aan de Concessieverlener aan. De Concessieverlener stelt deze matrix als open data beschikbaar.
10. In aanvulling op het bepaalde in lid 7 heeft de Concessieverlener de mogelijkheid om eenzijdig tarieven genoemd in lid 1 te verhogen overeenkomstig de regeling zoals opgenomen in Artikel 4.6.3.
11. De Concessiehouder maakt (wijzigingen van) gebruiksvoorwaarden en verkrijgbaarheid van tarieven, Reisproducten en Vervoerbewijzen via de gebruikelijke communicatiekanalen bekend aan (potentiële) Reizigers en andere belanghebbenden.
12. Indien het LTK gewijzigd wordt vastgesteld, dan wel een opvolger van de Regio Abonnementen binnen deze Concessie nog moet worden geïmplementeerd, dan gaan Concessieverlener en Concessiehouder met elkaar in overleg over een opbrengst neutrale overgang

#### **Artikel 4.6.3 Tariefverhoging door de Concessieverlener**

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

## **4.7 Sociale veiligheid**

#### **Artikel 4.7.1 Algemeen**

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de (sociale) veiligheid van de Reiziger en van het Personeel in het door hem in te zetten Materieel.
2. De Concessiehouder handhaaft minimaal het niveau van sociale veiligheid in 2019. Dit betekent in ieder geval dat indien
  - a. de subjectieve veiligheidsbeleving van Reizigers in enig Jaar van de concessieduur lager is dan in 2019;
  - b. het aantal veiligheidsincidenten in enig Jaar van de concessieduur groter is dan in 2019; en/of
  - c. het percentage Reizigers zonder Vervoerbewijs in het Openbaar Vervoer groter is dan in 2019.de Concessiehouder binnen 2 maanden na de betreffende meting(en) van de subjectieve veiligheidsbeleving, het aantal veiligheidsincidenten en/of het aantal zwartrijders maatregelen neemt om de geconstateerde situatie te verbeteren. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener over de door hem te nemen verbeteringsmaatregelen en het verwachte resultaat van deze maatregelen. De eventuele kosten van de verbeteringsmaatregelen zijn voor rekening van Concessiehouder.
3. Uiterlijk in het eerste kwartaal van 2023 en in dezelfde periode in 2024 legt de Concessiehouder een sociaal veiligheidsplan ter goedkeuring aan de stuurgroep Openbaar Vervoer ZHN voor. Uiterlijk ieder kwartaal informeert de Concessiehouder de Concessieverlener over de voortgang en effecten van genomen maatregelen.

4. Het sociale veiligheidsplan heeft een looptijd van 1 Jaar en bevat tevens een voorstel voor het daaropvolgende Jaar. In het sociale veiligheidsplan wordt aangegeven voor welke periode het plan geldt. Het plan dient tevens concreet te zijn voor wat de te ondernemen activiteiten, aanpassingen, tijdsplanning en kosten betreft en dient onder meer afgestemd te zijn op het Transitieplan openbaar vervoer Zuid-Holland en het Uitvoeringsprogramma sociale veiligheid van de provincie Zuid-Holland, of diens opvolger.
5. Indien de Concessieverlener niet (tijdig) tot goedkeuring van een volgend sociale veiligheidsplan komt, zal het op dat moment geldende sociale veiligheidsplan gelden tot het moment dat het volgende sociale veiligheidsplan is goedgekeurd.
6. De Concessiehouder implementeert het sociale veiligheidsplan binnen de in het sociale veiligheidsplan gestelde termijnen.
7. De Concessiehouder rapporteert ieder kwartaal, over de stand van zaken met betrekking tot de sociale veiligheid (inspanningen, bereikte resultaten en gemaakte kosten) en de uitvoering van het sociale veiligheidsplan (met als onderdeel de ARBO risico-inventarisatie ten aanzien van het Rijdend Personeel).
8. De Concessiehouder levert als onderdeel van zijn kwartaalrapportage een overzicht van het aantal veiligheidsincidenten (aan de hand de landelijke methodiek voor incidentenregistratie in het Openbaar Vervoer toe, thans de ABC-systematiek, zoals opgenomen in het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer, of diens eventuele opvolger(s)) en de sociale veiligheidsbeleving van Reizigers (jaarlijks) en Personeel (tweejaarlijks) in de Concessie. De Haltes en Lijnen die negatief scoren ten opzichte van het landelijke gemiddelde staan duidelijk in het kwartaaloverzicht vermeld. Eventuele stijgingen of dalingen ten opzichte van voorgaande kwartalen en/of Jaren zijn in dit overzicht voorzien van een toelichting.
9. De Concessiehouder benadert de betreffende Wegbeheerder(s) over Haltes die negatief scoren ten opzichte van het landelijke gemiddelde op het gebied van sociale veiligheid en neemt samen met deze Wegbeheerder(s) maatregelen ter verbetering van de sociale veiligheid op en rondom de betreffende Haltes.
10. De Concessiehouder houdt rekening met de noodzaak om de sociale veiligheid in en om het Openbaar Vervoer te verbeteren bij:
  - a. De aanschaf van (nieuw) Materieel;
  - b. Beheer en inrichting van halteplaatsen en Materieel;
  - c. De bepaling van routes en haltelocaties;
  - d. De advisering van Wegbeheerders bij de situering en inrichting van Haltes en Overstappunten.
11. De Concessiehouder draagt zorg voor de afstemming van het sociale veiligheidsplan met andere bij de handhaving en verbetering van de sociale veiligheid betrokken partijen, zoals Wegbeheerders, korpsbeheerders en aangrenzende concessiehouders.
12. De Concessiehouder maakt afspraken met korpsbeheerders en/of met andere concessiehouders die in het Concessiegebied actief zijn over het verlenen van assistentie in noodsituaties. De Concessiehouder overlegt deze afspraken met de Concessieverlener.
13. Bevoegde opsporingsambtenaren die in opdracht van gemeenten werken, provinciale concessiebeheerders en andere door de Concessieverlener aangewezen personen mogen ter uitvoering van hun taken, kosteloos gebruik maken van het door de Concessiehouder in

het Concessiegebied geëxploiteerde Openbaar Vervoer. Hiervoor verstrekt de Concessiehouder een geldig Vervoerbewijs aan de personen zoals bedoeld in dit lid.

14. De Concessiehouder draagt zorg voor deugdelijke huisregels, waarin ten minste regels zijn opgenomen omtrent wel en niet toelaatbaar gedrag in het Voertuig.
15. De Concessiehouder draagt zorg voor de bekendmaking van zijn huisregels in het Materieel.
16. De Concessiehouder werkt mee aan het geven van voorlichting over agressie en geweld en de gevolgen daarvan op onderwijsinstellingen.
17. De Concessiehouder legt, indien nodig, vervoersverboden op en maakt over de handhaving van de vervoersverboden afspraken met het Openbaar Ministerie en de politie.
18. De Concessiehouder dient zich te conformeren aan de verwachtingen van de Concessieverlener zoals vermeld in het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer (zie Bijlage Q) of diens eventuele opvolger.
19. De Concessiehouder dient mee te werken aan (de totstandkoming van) veiligheidsarrangementen.

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

1. De Concessiehouder draagt zorg voor een eenvoudige toegankelijke procedure voor het melden van eventuele veiligheidsincidenten en zorgt dat het Personeel hiervan kennis kan nemen en in voorkomende gevallen gebruik van kan maken.
2. De Concessiehouder stimuleert en begeleidt altijd het doen van aangifte door een getroffen personeelslid bij strafbare feiten, waaronder bedreiging met ernstig geweld of de dood, mishandeling en/of wapengebruik. De benodigde tijd voor het doen van de aangifte wordt beschouwd als arbeidstijd en het op te geven domicilieadres is het adres van de werkgever.
3. De Concessiehouder draagt zorg voor, indien nodig, juridische ondersteuning, mede om de eventuele persoonlijke schade van een getroffen personeelslid en de schade voor de Concessiehouder, zoals ziekteverzuim, te verhalen.
4. De Concessiehouder stelt een deugdelijk nazorgbeleid vast voor Personeel dat geconfronteerd is geweest met agressie en geweld en zorgt dat het Personeel hiervan kennis kan nemen en in voorkomende gevallen gebruik van kan maken.

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

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

#### **Artikel 4.7.4 Cameratoezicht**

1. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat camera's in het Materieel zodanig geplaatst zijn dat deze alle zit- en staanplaatsen in het Materieel waarnemen en dat de opnames van een

dusdanige kwaliteit zijn zodat ze indien nodig door de politie voor opsporing kunnen worden gebruikt. De Concessiehouder draagt er tevens zorg voor dat de chauffeur zicht heeft op alle zitplaatsen in het Materieel.

2. De Concessiehouder maakt afspraken met het Openbaar Ministerie en de politie over het uitlezen van de opnames, gemaakt met behulp van het in lid 5 van artikel 4.3.1 genoemde bewakingssysteem en het instellen van vervolging indien uit de opnames van strafbare feiten sprake blijkt te zijn.

## 4.8 Reisinformatie

### Artikel 4.8.1 Algemene eisen over reisinformatie

1. De Concessiehouder zorgt ervoor dat (potentiële) Reizigers de reisinformatie zoals genoemd in dit artikel gratis kunnen opvragen, raadplegen en downloaden (in printbaar formaat) via zijn (een) website, (een) mobiele applicatie(s), de Distributiepunten en de klantenservice van de Concessiehouder. De Concessiehouder vermeldt de mogelijkheden voor het opvragen van reisinformatie op de Haltepalen.
2. De Concessiehouder toont via zijn website en (een) mobiele applicatie(s) die herkenbaar is als behorend bij de Concessie de actuele reisinformatie die via het dynamische reisinformatiesysteem zoals bedoeld in artikel 4.8.5 beschikbaar komt.
3. De Concessiehouder geeft minimaal één keer per Jaar een Dienstregeling in gedrukte vorm uit die hij ten minste via de Distributiepunten en de klantenservice voor een prijs van maximaal € 5,00 verstrekt. De Concessiehouder mag voor het per post versturen van deze Dienstregeling, bovenop de prijs van maximaal € 5,00, een bijdrage in de verzendkosten vragen die niet hoger is dan het op dat moment van toepassing zijnde posttarief. De Dienstregeling in gedrukte vorm omvat in ieder geval de informatie zoals genoemd in artikel 1 van Bijlage L en de geografische Lijnnetkaart als genoemd in lid 8.
4. De Concessiehouder voorziet de gedrukte Dienstregeling die hij overeenkomstig het bepaalde in het vorige lid verstrekt van aanvullende actuele wijzigingsbladen nadat hij een wijziging in de Dienstregeling heeft doorgevoerd.
5. De Concessiehouder maakt de Dienstregeling en wijzigingen in de Dienstregeling minimaal een maand voor inwerkingtreding van de Dienstregeling of de wijzigingsdatum bekend aan (potentiële) Reizigers in ieder geval door publicatie of door een verwijzing naar de publicatie:
  - a. op zijn (een) website;
  - b. in een (combinatie van) huis-aan-huisblad(en) waarmee hij het gehele Concessiegebied bereikt;
  - c. op de Halte (bijvoorbeeld door vermelding van een einddatum op de vertrekstaat);
  - d. in het Materieel; en
  - e. bij Distributiepunten (bijvoorbeeld middels folders en/of posters).
6. De Concessiehouder spant zich in om Reizigers die in het bezit zijn van een Bijzonder Vervoerbewijs of Reisproduct (bijvoorbeeld een abonnement) voor specifieke Trajecten en daarom verzoeken rechtstreeks te informeren over wijzigingen in de Dienstregeling die op het desbetreffende Traject van invloed zijn.
7. De Concessiehouder geeft minimaal één keer per Dienstregelingjaar Lijnfolders in geprinte of gedrukte vorm uit. De Lijnfolders omvatten in ieder geval de informatie genoemd in Bijlage L

onder punt 2 tot en met 12 en de namen van alle Haltes van de betreffende Lijn(en). De Concessiehouder brengt een Lijnfolder opnieuw uit, indien de Dienstregeling van de betreffende Lijn is gewijzigd.

8. De Concessiehouder ontwikkelt een geografische Lijnnetkaart waarop hij ten minste de volgende zaken afbeeldt:
  - a. al het Openbaar Vervoer dat de Concessiehouder aanbiedt;
  - b. locaties waar de Concessiehouder Deur-Halte Vervoer dan wel Mobiliteitsdiensten aanbiedt;
  - c. Openbaar Vervoer dat andere concessiehouders in het Concessiegebied verrichten;
  - d. Haltes die zijn aangelegd conform de R-netproductformule (zie bijlage O voor de eisen aan R-net); en
  - e. eventuele voorzieningen die in de directe omgeving van Haltes aanwezig zijn.De Concessiehouder voegt de Lijnnetkaart toe aan de gedrukte Dienstregeling.
9. De Concessiehouder stelt geprinte of gedrukte versies van de Lijnfolders en Lijnnetkaarten gratis via de Distributiepunten en zijn klantenservice aan (potentiële) Reizigers beschikbaar. De Concessiehouder mag voor het per post versturen van de Lijnfolders en Lijnnetkaart een bijdrage in de verzendkosten vragen die niet hoger is dan het op dat moment van toepassing zijnde posttarief.
10. De Concessiehouder legt wijzigingsvoorstellen voor de in dit artikel genoemde reisinformatie ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor. Voordat de Concessiehouder de wijzigingsvoorstellen ter goedkeuring aan de Concessieverlener voorlegt, legt de Concessiehouder deze voorstellen ter advisering voor aan het ROCOV Hollands Midden (RHM). De Concessiehouder geeft richting de Concessieverlener aan hoe hij in zijn voorstel met het advies van het ROCOV Hollands Midden (RHM) is omgegaan en geeft een gedegen onderbouwing wanneer hij van (delen van) het advies afwijkt.

#### **Artikel 4.8.2 Begrijpelijke, toegankelijke reisinformatie**

1. De Concessiehouder zorgt dat alle reisinformatie begrijpelijk en toegankelijk is voor alle Reizigers, waaronder Reizigers met een visuele of auditieve beperking, onder meer door alle schriftelijke informatie ook auditief en in andere leesvormen (bijvoorbeeld uitvergroot) via de klantenservice van de Concessiehouder beschikbaar te stellen. De Concessiehouder brengt hiervoor geen additionele kosten in rekening.
2. Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.
3. Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites dan wel mobiele applicaties geldt het waarmede Drempelvrij niveau AA (zie [www.drempelvrij.nl](http://www.drempelvrij.nl)).
4. De Concessiehouder toont uiterlijk drie maanden voor de ingangsdatum van de Concessie ten genoegen van de Concessieverlener aan dat de websites en mobiele applicaties gecertificeerd zijn (zie [www.accessibility.nl](http://www.accessibility.nl)) en voldoen aan:
  - a. Webrichtlijnen 2, level AA van het Waarmede drempelvrij.nl (zie [www.drempelvrij.nl](http://www.drempelvrij.nl));
  - b. de toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid zoals gepubliceerd op de website [www.digitoegankelijk.nl](http://www.digitoegankelijk.nl);

- c. niveau B1 van het Europees referentiekader voor de talen als het gaat om de begrijpelijkheid van reisinformatie, en
- d. waar relevant aan de Europese standaard EN 301549.

#### **Artikel 4.8.3 Reisinformatie op Haltes**

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanbrengen, onderhouden en actueel houden (bij iedere wijziging van de Dienstregeling) van de statische reisinformatie op de halteborden enabri's op busstations en Haltes. De kosten voor het aanbrengen, onderhouden en actueel houden van de statische reisinformatie zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder. Dit geldt zowel voor informatievoorzieningen die bij aanvang van de Concessie in het gebied aanwezig zijn als informatievoorzieningen die gedurende de looptijd van de Concessie geplaatst of vervangen worden.
2. Op een vertrekstaat, haltebord en informatiedrager geeft de Concessiehouder minimaal de informatie zoals genoemd in Bijlage M weer.
3. De Concessiehouder geeft de statische reisinformatie als bedoeld in lid 2 op de R-nethaltes weer overeenkomstig de bepalingen in het Handboek R-net (zie Bijlage O voor de eisen voor R-net).
4. De Concessiehouder zet zich proactief in indien op een Haltepaal of in eenabri de middelen ontbreken voor het aanbrengen van statische reisinformatie, zoals bevestigingspanelen, en benadert de betreffende beheerder(s) hierover.
5. Indien meerdere concessiehouders een Halte aandoen, treedt de Concessiehouder in overleg met de andere concessiehouder(s) om te komen tot een voor Reizigers duidelijke en overzichtelijke weergave van de statische reisinformatie voor de Lijnen die bij de betreffende Halte halteren. De Concessiehouder verleent hierbij alle medewerking om ook reisinformatie van te gedogen Lijnen op Haltepalen en inabri's te vermelden.
6. De Concessiehouder gedooft dat in opdracht of na instemming van de Concessieverlener aan de Haltepalen (onder)borden worden bevestigd met informatie van aanbieders van bestaand of nog op te zetten CVV.
7. Het is de Concessiehouder toegestaan om, zij het alleen na voorafgaande afstemming met de Concessieverlener, Bar-/QR-codes op halteborden of inabri's te plaatsen. De Concessiehouder werkt mee aan initiatieven van de Concessieverlener om voor Reizigers of de Concessieverlener relevante informatie via Bar-/QR-codes op Haltes te ontsluiten.
8. Het is de Concessiehouder niet toegestaan om een eigen huisstijl te voeren op de Haltepalen enabri's die in eigendom zijn van de Concessieverlener of andere Wegbeheerders zonder voorafgaand overleg met en toestemming van de betreffende beheerder.
9. De Concessiehouder zorgt voor adequate communicatie met de DRIS-apparatuur in andere concessiegebieden en neemt daarbij de bepalingen in Bijlage P in acht.

#### **Artikel 4.8.4 Reisinformatie bij (on)geplande verstoringen**

1. De Concessiehouder informeert (potentiële) Reizigers ten minste vijf Werkdagen van tevoren over de gevolgen van hem bekende, geplande infrastructurele maatregelen voor de uitvoering van de Dienstregeling. De Concessiehouder maakt ten minste het moment waarop en de locatie waar de stremming zal plaatsvinden, alsmede alternatieve reismogelijkheden bekend.

2. De Concessiehouder informeert bij plotseling optredende verstoringen de Reizigers in het Voertuig en op de Haltes zo snel mogelijk over de mogelijke oorzaak en verwachte duur van de verstoring, alsmede over alternatieven voor het vervolg van de reis.
3. De Concessiehouder biedt de informatie zoals bedoeld in de leden 1 en 2 in ieder geval aan op de betreffende Haltes, in het Materieel en op zijn website alsmede aan DOVA OV-data en de NDOV loketbeheerders.
4. De Concessiehouder hanteert voor de informatie, zoals bedoeld in de leden 1 en 2, de 'Schrijfwijzer & Tekststrategie RAOV' die beheerd wordt door DOVA<sup>4</sup>. De schrijfwijzer is onderdeel van het programma 'Reisinformatie Bij Verstoring' dat DOVA/NDOV samen met vervoerders en OV-autoriteiten uitvoert. De schrijfwijzer is belangrijk middel in het bereiken van eenduidige en begrijpelijke reisinformatie op het moment dat er verstoring optreedt.
5. De Concessiehouder spant zich in om Reizigers die in het bezit zijn van een Bijzonder Vervoerbewijs of Reisproduct (bijvoorbeeld een abonnement) voor specifieke Trajecten en daarom vragen rechtstreeks te informeren over geplande verstoringen van de geldende Dienstregeling zoals beschreven in het vorige lid.

#### **Artikel 4.8.5 Verstrekken van statische en dynamische reisinformatie**

1. De Concessiehouder levert rechtstreeks, gratis, tijdig, juist en volledig brongegevens aan over het door hem te verrichten Openbaar Vervoer ten behoeve van het voeden en actualiseren van digitale reisinformatiesystemen van alle relevante partijen en exploitanten van (dynamische) reisinformatiesystemen, waaronder in elk geval de DOVA OV-data en de NDOV loketbeheerders. De Concessiehouder voldoet bij de gegevensaanlevering aan de bepalingen en specificaties zoals opgenomen in het document Concessiebijlage datasets OV versie 1.315 (zie bijlage K2) of diens opvolger(s).
2. De in het vorige lid bedoelde gegevens betreffen zowel statische gegevens (Dienstregeling inclusief korte-termijnafwijkingen hiervan, het bijhouden en aanpassen (binnen één week na wijziging) van logische gegevens in het Centraal HalteBestand (kort CHB), vervoerwijzen, de geografische positie van Haltes, tarieven en geldigheid) als actuele gegevens (realtime informatie met betrekking tot in ieder geval vertrek- en aankomsttijden aan de hand van positiebepaling van de Voertuigen), en eventuele andere voor Reizigers relevante gegevens. De Concessiehouder neemt daarbij minimaal de bepalingen in Bijlagen in acht.
3. De Concessieverlener hanteert een dynamisch reisinformatiesysteem (DRIS-Displays) en Concessiehouder conformeert zich voor de juiste werking hiervan aan de specificaties in het document Concessiebijlage datasets OV (zie bijlage K2) of diens opvolger(s) en aan afspraken over wijzigingen in de landelijke standaarden voor dynamische reisinformatie, waarbij hij binnen één Jaar na totstandkoming van de betreffende afspraken zijn informatiehuishouding overeenkomstig aanpast.
4. De Concessiehouder verleent desgevraagd kosteloos zijn medewerking aan het landelijk ontwikkelen en implementeren van nieuwe koppelvlakken ten behoeve van dynamische reisinformatie.

---

<sup>4</sup> <https://www.dova.nu/document/dris-schrijfwijzer-tekststrategie>

<sup>5</sup> [https://www.dova.nu/sites/default/files/concessiebijlage\\_datasetov\\_v1.31.pdf](https://www.dova.nu/sites/default/files/concessiebijlage_datasetov_v1.31.pdf)



5. De Concessiehouder conformeert zich aan landelijke afspraken over het aanleveren van gegevens aan DOVA OV-data en de NDOV-loketten ten behoeve van het verkorten van de verwerkingstermijn, zowel voor bestaande als toekomstige koppelvlakken.
6. Indien de Concessiehouder, in aanvulling op de aanlevering van de in leden 3, 4 en 5 genoemde gegevens, aan enig afnemer (andere) data beschikbaar stelt of zelf publiceert, stelt hij deze data gelijktijdig en volledig gedocumenteerd via de NDOV loketbeheerders ter beschikking.
7. Concessieverlener start in 2022 met het vervangen van het volledig areaal aan DRIS-Displays. Tot op heden geldt Bijlage P voor het huidige areaal, maar worden door Concessieverlener aangepast gedurende de vervangingsopgave. Van Concessiehouder wordt door Concessieverlener op de hoogte gebracht van de aanpassingen en zij dient deze nieuwe voorwaarden te accepteren. Doordat Concessieverlener aansluit bij de landelijke standaarden (Concessiebijlage datasets OV of diens opvolger(s)), worden de verplichtingen van Concessiehouder aanzienlijk verminderd dan wat nu in Bijlage P staat.
8. De Concessiehouder genereert op verzoek van de Concessieverlener en volgens door de Concessieverlener vastgestelde specificaties voor elke Halte een digitale vertrekstaat.
9. Concessieverlener start in 2022 met het vervangen van het volledig areaal aan DRIS-displays, zo ook van de huidige haltepaaldisplays. De Concessiehouder dient tot het moment van vervangen voor het actueel houden van de papieren haltevertrekstaten in deze haltepaaldisplays. Concessiehouder kan, om hiertoe toegang te verkrijgen, een sleutel opvragen bij Concessieverlener.
10. Concessiehouder zal in de vervangingsopgave DRIS-displays diverse Haltes gaan voorzien van nieuwe haltepaaldisplays (DRIS-display type B). Dit is een DRIS-display uitgerust met een E-ink scherm. Dit scherm zal aan de bovenzijde 4 regels actuele reisinformatie tonen en aan de onderzijde is ruimte om één of meerdere digitale haltevertrekstaten te tonen. Concessiehouder zal de digitale haltevertrekstaten voor de opgegeven Haltes minimaal 2 weken voor de ingangsdatum digitaal verstrekken aan Concessieverlener of aan een door haar aangewezen partij.
11. Concessieverlener heeft tot doel de levering van digitale vertrekstaten in de nabije toekomst (verwachting in 2023) te standaardiseren en te automatiseren, zodat het beheer hiervan geen handmatige acties kent. Van Concessiehouder wordt verwacht in dit proces actief deel te nemen. Dit houdt in: mee te denken op welke wijze dit proces geautomatiseerd kan worden en meewerken om tot een gestandaardiseerde haltevertrekstaat te komen.
12. De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle gegevens die hij voor het DRIS genereert, desgevraagd kosteloos en op eenvoudige wijze via intranet/internet toegankelijk zijn voor de Concessieverlener.
13. De gegevens die de Concessiehouder voor de koppelvlakken en specificaties zoals genoemd in het document Concessiebijlage datasets OV of diens opvolger(s) en in de leden 3, 4 en 5 genereert zijn open data en moeten voor iedereen toegankelijk en bewerkbaar zijn.
14. De Concessiehouder stemt de vrije teksten die hij in het Concessiegebied via het DRIS aan Reizigers communiceert af met concessiehouders van aangrenzende concessies die op hetzelfde moment vrije tekst (willen) communiceren die relevant is voor Reizigers in het Concessiegebied of op concessiegrensoverschrijdende verbindingen. De inhoud van te gebruiken vrije tekst voldoet aan hetgeen gesteld in artikel 4.8.4 lid 4.

#### **Artikel 4.8.6 Dynamische reisinformatie in het Materieel**

1. De Concessiehouder toont op de in leden 11 en 12 van artikel 4.3.1 bedoelde Displays in de Bussen informatie die ten minste voldoet aan het gestelde in Bijlagen en als acceptabel voor Reizigers kan worden aangemerkt.
2. De getoonde informatie op de Displays in het Materieel dient te voldoen aan de 'Richtlijn reisinformatie in ov-voertuigen'<sup>6</sup>. CROW-KpVV en Samenwerkingsverband DOVA hebben deze richtlijn opgesteld om reisinformatie landelijk op dezelfde gestandaardiseerde wijze te kunnen tonen in bus, tram en metro. Dat leidt tot een beter begrip van de informatie onder reizigers en tot minder stress bij een overstap.
3. De Concessiehouder geeft de informatie op Displays in de R-net Bussen weer overeenkomstig de bepalingen in het Handboek R-net.
4. De Concessiehouder geeft op verzoek van de Concessieverlener op de Displays in de R-net Bussen informatie over de R-netproductformule weer zonder hiervoor kosten te rekenen.
5. De Concessiehouder zorgt ervoor dat via het in lid 10 van artikel 4.3.1 bedoelde systeem van automatische halteafroep in ieder geval de naam van de eerstvolgende Halte een ruime periode voor het bereiken van deze Halte wordt omgeroepen.
6. De Concessiehouder houdt zich aan afspraken die de Concessieverlener heeft gemaakt of maakt met betrekking tot de uniformering van reisinformatie in de Randstad. De Concessiehouder implementeert (wijzigingen in) gemaakte afspraken binnen zes maanden.

## **4.9 OV-Betaalsysteem**

#### **Artikel 4.9.1 OV-Betaalsysteem**

1. De Concessiehouder treft alle benodigde maatregelen, onder andere in de Voertuigen en binnen de organisatie van de Concessiehouder, om vanaf de start van de Concessie over een volledig functionerend OV-Betaalsysteem te beschikken.
2. De Concessiehouder zorgt ervoor dat zolang dit een noodzakelijke voorwaarde is voor de verwerking van betalingen met Productdragers waaronder de OV-Chipkaart, het OV-Betaalsysteem, eventueel met gebruikmaking van de backoffice van Derden, is aangesloten op de landelijke backoffice van Translink en dat zijn OV-Betaalsysteem is gecertificeerd door Translink, tenzij Translink voor certificering een ontheffing ("waiver") heeft verleend.
3. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het OV-Betaalsysteem in staat is om in ieder geval de elektronische versie van de volgende Proposities te voeren:
  - a. Proposities 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; en
  - g. Reisproducten zoals bedoeld in lid 7 van artikel 4.6.1.

Indien de Concessieverlener hierom verzoekt voert de Concessiehouder Proposities zoals genoemd in dit lid binnen een door de Concessieverlener te bepalen redelijke termijn in. Alle eventuele kosten van aanpassingen aan het OV-Betaalsysteem van de Concessiehouder die

---

<sup>6</sup> [https://dova.nu/sites/default/files/richtlijn-reisinformatie-in-ov-voertuigen\\_def.pdf](https://dova.nu/sites/default/files/richtlijn-reisinformatie-in-ov-voertuigen_def.pdf)

nodig zijn om aan een dergelijk verzoek te voldoen zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.

4. Alle kosten van de invoering, instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van het OV-Betaalsysteem van de Concessiehouder (waaronder de aanschaf en installatie van apparatuur, het (laten) plegen van onderhoud, het treffen van administratieve voorzieningen, et cetera) of anderszins gerelateerd aan het OV-Betaalsysteem zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder..

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

1. De Concessiehouder zorgt voor goed beheer en deugdelijk onderhoud van het OV-Betaalsysteem gedurende de duur van de Concessie zodanig dat:
  - a. de gemiddelde beschikbaarheid van de Kaartlezers in de Voertuigen ten minste 98% is;
  - b. de gemiddelde beschikbaarheid van de Oplaad- en/of Ophaalautomaten ten minste 98% is; en
  - c. de gemiddelde beschikbaarheid van de Verkoopautomaten ten minste 98% is.Beschikbaarheid geeft aan dat een in sub a tot en met sub c bedoeld object gedurende een bepaalde exploitatietijd de overeengekomen functionaliteit biedt. De beschikbaarheid per object wordt uitgedrukt in een percentage van de totale tijdsduur van de openstellingsperiode (de uren waarop het systeem toegankelijk is voor gebruik door Reizigers) per maand. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener maandelijks over de beschikbaarheid van het OV-Betaalsysteem.
2. Na constatering door hemzelf of na melding van een Storing door een Reiziger, lost de Concessiehouder deze Storing zo snel mogelijk op of meldt hij deze Storing zo snel mogelijk aan de leverancier. Indien sprake is van een Storing wordt het betreffende object geacht niet beschikbaar te zijn. De niet-beschikbaarheid van een object geldt vanaf het eerste moment dat de Storing wordt geconstateerd tot aan het moment dat de Concessiehouder de Storing heeft verholpen of de leverancier het object terecht hersteld meldt.
3. Bij alle normen in lid 1 geldt dat deze niet van toepassing zijn indien de Storing van een object aantoonbaar het gevolg is van vandalisme. In dat geval zal de Concessiehouder er in redelijkheid binnen zijn mogelijkheden alles aan doen om een Storing zo snel mogelijk op te lossen en rapporteert hij hierover desgevraagd aan de Concessieverlener.
4. Indien hij door een Storing de vermelde normen zoals bedoeld in lid 1 niet haalt, herstelt de Concessiehouder binnen twee weken na constatering van een Storing deze Storing zodat de normen weer worden gehaald. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener over de door hem te nemen maatregelen om de Storing te herstellen en het verwachte resultaat van deze maatregelen. De eventuele kosten van de verbeteringsmaatregelen zijn voor rekening van Concessiehouder.
5. De Concessieverlener kan na een daartoe ingediende schriftelijke aanvraag van de Concessiehouder ontheffing verlenen voor de verplichting(en) zoals bedoeld in lid 1.

#### **Artikel 4.9.3 Nieuwe OV-Betaalwijzen**

1. De Concessiehouder vervult een actieve rol bij, staat open voor en werkt constructief mee aan de ontwikkeling en invoering van Nieuwe OV-Betaalwijzen in aanvulling op of ter vervanging van de OV-Chipkaart. De Concessiehouder stemt de activiteiten die hij in dit

kader onderneemt nauw af met de Concessieverlener en concessiehouders van aangrenzende concessies.

2. De Concessiehouder en de Concessieverlener conformeren zich aan besluiten die in het NOVB (of hun opvolgers) zijn en worden genomen over de ontwikkeling, invoering en ondersteuning van Nieuwe OV-Betaalwijzen gebaseerd op de EMVc-standaard, Bar-/QR-codes en applicaties voor mobiele telefoons.
3. De Concessiehouder zorgt er voor dat zijn OV-Betaalsysteem zodanig is ingericht dat Reizigers vanaf de ingangsdatum van de Concessie met Nieuwe OV-Betaalbewijzen gebaseerd op de EMVc-standaard en Bar-/QR-codes kunnen betalen. Indien landelijk wordt vastgesteld dat deze Nieuwe OV-Betaalwijzen nog niet ingevoerd kunnen worden, treedt de Concessiehouder in overleg met de Concessieverlener over de invoeringsdatum van Nieuwe Betaalwijzen.
4. De Concessieverlener bepaalt, na overleg met de Concessiehouder welke, mogelijk nieuwe, Reisproducten en Proposities de Nieuwe OV-Betaalwijzen en, gedurende de overgangperiode, de OV-Chipkaart moeten kunnen voeren.
5. Alle kosten voor ontwikkeling, invoering, instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van hard- en software van het OV-Betaalsysteem ten behoeve van Nieuwe Betaalwijzen zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.
6. Ingeval de Concessieverlener na overleg met de Concessiehouder en het ROCOV Hollands Midden (RHM) bepaalt dat een Betaalwijze, hieronder mede begrepen de OV-Chipkaart, 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 andere afspraken worden gemaakt.

#### **Artikel 4.9.4 OV-Betaalsysteem in Bussen en Auto's**

1. Ten behoeve van het in- en uitchecken voorziet de Concessiehouder:
  - a. Bussen en Taxibussen die hij voor Vast Openbaar Vervoer inzet, ten minste van een werkende, vast in het Voertuig gemonteerde Kaartlezer bij iedere deuropening; en
  - b. alle overige Voertuigen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet, waaronder Voertuigen die de Concessiehouder inzet voor het Deur-Halte Vervoer, van een werkende mobiele (d.w.z. handhelds) of vast in het Voertuig gemonteerde Kaartlezer.
2. De Concessiehouder vervoert Reizigers die als gevolg van ontbrekende of defecte Kaartlezer in het Voertuig niet kunnen in- en/of uitchecken gratis of hanteert, uitsluitend na voorafgaande schriftelijke goedkeuring door de Concessieverlener, een andere klantvriendelijke oplossing. Indien de Concessiehouder gebruik maakt van een andere klantvriendelijke oplossing dan gratis Openbaar Vervoer, legt hij deze oplossing tijdens de implementatieperiode ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener.

#### **Artikel 4.9.5 Verkrijgbaarheid (distributienetwerk)**

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de distributie van OV-Chipkaarten en Nieuwe Betaalwijzen, Proposities, Reisproducten en Vervoerbewijzen, en draagt alle hiermee gepaard gaande kosten en risico's.
2. De Concessiehouder zorgt er vanuit zijn verantwoordelijkheid zoals genoemd in lid 1 in ieder geval voor dat:

- a. hetzelfde of een naar het oordeel van de Concessieverlener qua dekking van het Concessiegebied vergelijkbaar netwerk van Distributiepunten als het distributienetwerk dat op 1 december 2022 beschikbaar is;
  - b. Reizigers bij in opdracht van de Concessiehouder door Derden geëxploiteerde Distributiepunten ten minste anonieme OV-Chipkaarten, Saldo en Proposities kunnen kopen/opladen/ophalen en Baliehandelingen kunnen laten verrichten;
  - c. Bij een (in opdracht van de Concessiehouder door een Derde geëxploiteerd) Distributiepunt ten minste één Verkoopautomaat dan wel Oplaad- en Ophaalautomaat aanwezig en voor Reizigers beschikbaar is;
  - d. Reizigers bij de klantenservice van de Concessiehouder 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;
  - e. Reizigers via de functie Automatisch Opladen Saldo op hun Persoonlijke OV-Chipkaart kunnen aanvragen, activeren en wijzigen; en
  - f. Reizigers via de Webwinkel Saldo, Proposities en Reisproducten kunnen aanschaffen, waaronder in ieder geval alle regionale Reisproducten als bedoeld in lid 7 van artikel 4.1.1 en de landelijke Reisproducten die beschikbaar komen via de NAL-applicatie, zonder dat hierbij een (verkoop-)toeslag bij Reizigers in rekening wordt gebracht. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat de Webwinkel voldoet aan de functionaliteit die op dat moment gebruikelijk is voor Webwinkels en dat Reizigers via de Webwinkel besteld(e) Saldo, Proposities en Reisproducten bij alle servicepunten en Distributiepunten kunnen ophalen.
3. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener jaarlijks, tezamen met de oplevering van het Marketingplan, over aanpassingen aan het distributienetwerk. De Concessiehouder kan voorstellen doen om Distributiepunten te laten vervallen mits hij aantoont dat Reizigers voor de aanschaf van OV-Chipkaarten, Saldo en Proposities in hoofdzaak geen gebruik maken van het desbetreffende Distributiepunt en/of er betere alternatieven zijn.

## **4.10 Marketing en communicatie**

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

1. De Concessiehouder sluit zich aan bij en neemt actief deel aan bevordering van het gebruik van het Openbaar Vervoer gerichte marketingactiviteiten van de Concessieverlener, bijvoorbeeld in de vorm van salesacties, een promotionele website of andere multimedia, en neemt in eigen uitingen onverkort verwijzingen op naar dergelijke overkoepelende marketingactiviteiten.
2. De Concessiehouder werkt samen met en stemt (de uitvoering van) zijn eventuele eigen marketingactiviteiten en de inhoud en vormgeving van de daarbij behorende marketing- en communicatie-uitingen af op die van andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener actief zijn.
3. In aanvulling op de in lid 2 bedoelde concessiehouders, dient de Concessiehouder op verzoek van de Concessieverlener tevens samen te werken en (de uitvoering van) zijn eventuele eigen marketingactiviteiten en de inhoud en vormgeving van de daarbij behorende

marketing- en communicatie-uitingen af te stemmen op die van omliggende concessiehouders die niet in opdracht van de Concessieverlener actief zijn.

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

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

1. De Concessiehouder treft voor het ontvangen van informatie, het stellen van vragen, alsmede het indienen van klachten en suggesties, kwalitatief goede, laagdrempelige en op de behoeften toegesneden voorzieningen en maakt deze aan de (potentiële) Reizigers bekend.
2. De Concessiehouder continueert gedurende de concessieduur het bij de uitvoering van de Concessie 2012 gehanteerde informatie- en klachtentelefoonnummer.
3. Het in lid 2 genoemde informatie- en klacht nummer is maximaal tegen lokaal tarief ten minste bereikbaar op Werkdagen van 8:30 tot 19:00 uur.
4. De Concessiehouder handhaaft ten minste het bij de uitvoering van de Concessie 2012 gehanteerde antwoordnummer, het online reactie- en klachtenformulier en het elektronische postadres waar Reizigers kunnen reageren en/of een klacht kunnen indienen.
5. De Concessiehouder maakt in het Voertuig bekend welke voorzieningen zoals bedoeld in lid 1 hij beschikbaar heeft gesteld.

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

1. De Concessiehouder handelt klachten binnen 4 weken na ontvangst af door middel van een gemotiveerde reactie.
2. De Concessiehouder voert een registratie van de ingediende klachten en de afhandeling daarvan.
3. De Concessiehouder rapporteert als onderdeel van zijn kwartaalrapportage over:
  - a. De (ontwikkeling van de) aantallen klachten, onderscheiden naar soort klacht en Lijn;
  - b. De wijze van afhandeling van klachten;
  - c. De snelheid van afhandeling van klachten;
  - d. De acties die naar aanleiding van de ingediende klachten worden ondernomen om de kwaliteit te verbeteren.
4. Op eerste verzoek overlegt de Concessiehouder alle ingediende klachten en reacties volledig aan de Concessieverlener.
5. De Concessiehouder is gedurende de concessieduur aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag.
6. Indien in samenspraak met de Concessieverlener gedurende de concessieduur een regionale Geschillencommissie wordt opgericht, sluit de Concessiehouder zich ook bij deze commissie aan.
7. Bij de afhandeling van de ingediende klachten geeft de Concessiehouder richting de indiener van de klacht duidelijk aan:
  - a. De wijze waarop de klacht in de toekomst wordt voorkomen;
  - b. Dat er een Geschillencommissie Openbaar Vervoer bestaat, waar de klachtindiener de mogelijkheid heeft om onder bepaalde voorwaarden een geschil aan deze commissie 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.
8. De Concessiehouder hanteert een regeling gevonden voorwerpen. De Concessiehouder legt de regeling ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener tijdens de implementatieperiode. De regeling wordt uiterlijk bij aanvang van de Concessie door de Concessiehouder op zijn website gepubliceerd en is op verzoek ook op papier verkrijgbaar.
9. De Concessiehouder stelt Reizigers die iets verloren hebben door middel van een gebruikersvriendelijke procedure, ten minste met een online formulier en een telefoonnummer, in de gelegenheid een beroep te doen op de regeling gevonden voorwerpen.

#### **Artikel 4.11.3 Reizigersoverleg**

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

#### **Artikel 4.11.4 Panel**

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

#### **Artikel 4.11.5 Klanttevredenheidsonderzoek**

1. De Concessiehouder verleent (desgevraagd) minimaal 1 maal per Jaar volledige medewerking aan het Klantenbarometeronderzoek van CROW/KpVV.
2. Indien uit het onderzoek blijkt dat de klanttevredenheid op één of meer van de in het onderzoek genoemde onderdelen onvoldoende (= gemiddelde rapportcijfer lager dan een 6,0) is dan wel met meer dan 0,1 punt is afgenomen, neemt de Concessiehouder binnen 2 maanden na bekendmaking van de resultaten van het onderzoek maatregelen om de geconstateerde situatie te verbeteren. De Concessiehouder informeert de stuurgroep Openbaar Vervoer ZHN over de door hem te nemen verbeteringsmaatregelen en het verwachte resultaat van deze maatregelen. De eventuele kosten van de verbeteringsmaatregelen zijn voor rekening van Concessiehouder.

3. Indien uit het onderzoek blijkt dat de klanttevredenheid op één of meer van de in het onderzoek genoemde onderdelen met meer dan 0,1 punt is afgenomen, maar in een voorgaand Jaar de klanttevredenheid met meer dan 0,5 punt gestegen is, hoeft de Concessiehouder, in afwijking van lid 2, geen aanvullende maatregelen uit te voeren anders dan de maatregelen die hij reeds heeft uitgevoerd, waardoor de klanttevredenheid in een voorgaand Jaar met meer dan 0,5 punt gestegen is.

#### **Artikel 4.11.6 Vervoervoorwaarden**

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

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

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

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

## **4.13 Relatie met Wegbeheerders en Regio's**

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

1. De Concessiehouder heeft minimaal 1 maal per Jaar overleg met de Wegbeheerders binnen de Concessie betreffende de kwaliteit en effectiviteit van het aangeboden Openbaar Vervoer alsmede de wijze waarop toekomstige ontwikkelingen vanuit beider verantwoordelijkheid wordt vormgegeven.
2. De Concessiehouder betreft concessieverlenende vervoerautoriteiten van aangrenzende concessiegebieden, de Wegbeheerders en de Regio's (of diens eventuele (rechts)opvolgers) behorende tot het Concessiegebied bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer zoals bedoeld in paragraaf 3.1.
3. De Concessiehouder onderzoekt en reageert inhoudelijk op:



- a. Haalbaarheid van door de Wegbeheerders en/of Regio's (of diens eventuele (rechts)opvolgers) opgestelde en van een deugdelijke motivering voorziene verbetervoorstellen;
  - b. Plannen van Wegbeheerders voor toekomstige wegwerkzaamheden (nieuwbouw, groot onderhoud, et cetera) in relatie tot de aanwezige dan wel gewenste voorzieningen voor Openbaar Vervoer;
  - c. Eventuele hinder die het Openbaar Vervoer ondervindt door infrastructurele beperkingen en/of overig verkeer, alsmede het reduceren en voorkomen van (nieuwe) hinder.
4. De Concessiehouder dient verzoeken tot nieuwe dan wel uitbreidingen van bestaande voorzieningen voor Openbaar Vervoer tijdig en schriftelijk in bij de betreffende Wegbeheerder. De verzoeken dienen te berusten op een deugdelijke motivering.
  5. De Concessiehouder geeft wijzigingen in de Dienstregeling tijdig en schriftelijk aan de betreffende Wegbeheerders door opdat eventuele verkeersbeïnvloedingssystemen tijdig aangepast kunnen worden.
  6. De Concessiehouder dient de gemeenten Leiden, Alphen aan den Rijn en Gouda advies te vragen over voorgenomen wijzigingen van de Dienstregeling van het door de Concessiehouder binnen deze gemeenten geëxploiteerde Openbaar Vervoer. Indien de Concessiehouder afwijkt van de verstrekte adviezen dient hij daartoe een deugdelijke motivering aan de betreffende gemeente(n) te verstrekken. De Concessiehouder dient de betreffende gemeenten tijdig van voldoende informatie te voorzien om een onderbouwd advies te kunnen geven.

#### **Artikel 4.13.2 Infrastructuur**

1. De Concessiehouder dient gebruik te maken van de specifiek voor het Openbaar Vervoer bedoelde Infrastructuur en de nog aan te leggen specifiek voor het Openbaar Vervoer bedoelde Infrastructuur, waaronder busstations, busbanen, busstroken en verkeersregelininstallaties met busprioriteit, tenzij de Concessieverlener op verzoek van de Concessiehouder hiervoor ontheffing heeft verleend.
2. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventuele vergunningen die benodigd zijn voor het gebruik van specifieke voorzieningen.
3. De Concessiehouder maakt met de betreffende Wegbeheerders afspraken over het gebruik van de in lid 1 bedoelde Infrastructuur.
4. De Concessiehouder heeft een signaalfunctie richting Wegbeheerders op het gebied van doorstromingsproblemen. In het geval de Concessiehouder op een route te maken heeft of krijgt met doorstromingsproblemen die de stiptheid van de dienstuitvoering in de weg staan, treedt deze in overleg met de betreffende Wegbeheerder(s) teneinde mogelijke doorstromingsmaatregelen of andere oplossingen te bespreken. De Concessiehouder stelt de Concessieverlener op de hoogte van de uitkomsten van dit overleg.
5. Indien Wegbeheerders investeren in de realisatie van doorstromingsmaatregelen en/of OV-Infrastructuur en de Concessiehouder is gekend en betrokken bij deze maatregelen, dan kan de Concessiehouder verplicht worden extra reizigersopbrengsten als gevolg van deze investeringen geheel of gedeeltelijk ten goede te laten komen aan het voorzieningenniveau in het Concessiegebied. De Concessiehouder dient gerealiseerde voordelen in termen van Dienstregelingen en betrouwbaarheid te verwerken in de eerstvolgende Dienstregeling (bijvoorbeeld door het aanbieden van hogere frequenties of nieuwe Lijnen), opdat hij de

Concessie weer uitvoert conform ten minste het niveau van de Inschrijving, waaronder het aangeboden aantal gewogen Dienstregelingen, tenzij met de Concessieverlener een ander niveau overeengekomen wordt.

6. De Concessiehouder dient gebruik te maken van de wachtruimtevoorziening voor chauffeurs op het station Alphen aan den Rijn. De huurkosten en overige kosten voor deze voorziening zijn voor eigen risico en rekening van de Concessiehouder.
7. De Concessiehouder is voor eigen risico en rekening verantwoordelijk voor kleine (tijdelijke) verplaatsingen van het provinciale DRIS-systeem, bijvoorbeeld in geval van wegwerkzaamheden of Evenementen, conform het gestelde in Bijlage P2.

#### **Artikel 4.13.3 Haltelocaties**

1. De Concessiehouder maakt zoveel mogelijk gebruik van de aanwezige Haltes.
2. Door de Concessieverlener goedgekeurde Haltes die in het kader van het verbeteren van de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer zijn aangepast, blijven minimaal 2 Jaar nadat de Halte toegankelijk is gemaakt in de Dienstregeling opgenomen.
3. De Concessiehouder maakt met de Wegbeheerders afspraken over locatie, inrichting en gebruik van haltelocaties en eventuele DRIS-systemen.
4. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het plaatsen en onderhouden van een Haltepaal en haltebord bij de Haltes van de door de Concessiehouder geëxploiteerde Lijnen.
5. De Concessiehouder levert in digitale vorm jaarlijks in het eerste kwartaal aan de Concessieverlener een in Microsoft Excel te openen overzicht aan van door de Concessiehouder in gebruik zijnde Haltes. In het overzicht staat per Halte de haltenaam, Wegbeheerder en de positionering (X- en Y- coördinaten) vermeld.
6. De Concessiehouder voert minimaal 1 maal per Jaar een halteschouw uit van alle Haltes die de Concessiehouder aandoet en rapporteert de resultaten hiervan in zijn eerste kwartaalrapportage aan zowel de Concessieverlener als het Reizigersoverleg (RHM). De in de halteschouw te betrekken aspecten zullen in nader overleg tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder worden bepaald.
7. Indien de Concessiehouder gebreken constateert aan de door hem gebruikte haltevoorzieningen, ook wanneer deze buiten het Concessiegebied liggen, meldt hij deze zo snel mogelijk bij de eigenaar van deze haltevoorzieningen.
8. Indien de Concessiehouder tijdelijk van een alternatieve Halte gebruik wenst te maken, overlegt hij hierover minimaal 2 weken voor de datum van ingebruikname van de Halte met de betreffende Wegbeheerder. De Concessiehouder communiceert de ingebruikname van tijdelijke Haltes eveneens minimaal 2 weken voor de datum van ingebruikname richting Reizigers en de Concessieverlener.
9. Indien een Wegbeheerder om moverende redenen besluit tot het vervangen van de in eigendom van de Concessieverlener zijnde Haltepalen, dan werkt de Concessiehouder hier onvoorwaardelijk en voor eigen risico en rekening aan mee. De te gebruiken huisstijl voor de nieuw aan te brengen reisinformatie dient de Concessiehouder af te stemmen op de huisstijl van de vervangen Haltepaal, waarbij het niet is toegestaan om af te wijken van de (nieuwe) huisstijl van de vervangen Haltepaal.

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

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

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

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

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

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

1. De Concessiehouder maakt afspraken met de exploitant(en) van het Openbaar Vervoer in aangrenzende concessiegebieden over een goede Afstemming van de openbaar vervoerdiensten, de uitwisseling van informatie voor de fabricage van kaartmateriaal en de verstrekking van informatie over de Dienstregeling.
2. De Concessiehouder stelt de Concessieverlener op de hoogte wanneer het niet mogelijk blijkt de in lid 1 bedoelde afspraken te maken. De Concessieverlener zal in dat geval, in overleg met de betreffende concessieverlener en rekening houdend met de belangen van de betrokken partijen, een besluit nemen en deze aan partijen opleggen.

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

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

## 4.15 Op te leveren producten en informatie

### Artikel 4.15.1 Informatievoorziening

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

### Artikel 4.15.2 Informatie met betrekking tot de kwaliteit van de dienstuitvoering

1. De Concessiehouder levert als onderdeel van zijn kwartaalrapportage een overzicht van Lijnen en Ritten aan - inclusief data, tijdstippen en locaties - waarvoor:
  - a. Niet alle Reizigers van de Haltes konden worden meegenomen, waardoor niet is voldaan aan het gestelde in artikel 4.5.1;
  - b. Het aantal Reizigers te groot was om te voldoen aan de zitplaatsgarantie, zoals is gesteld in artikel 4.5.2;
  - c. Er sprake was van gehele of gedeeltelijke rituitval, waardoor niet is voldaan aan het gestelde in artikel 4.5.3.
2. De Concessiehouder levert in aanvulling op lid 1 per Lijn per richting een overzicht van ten minste
  - a. het percentage Ritten die te vroeg van de Beginpunt, knooppunten (alle meethaltes) en/of Tijdenhalte(s) zijn vertrokken en het totale aantal te vroeg vertrokken minuten;
  - b. het percentage Ritten dat van het Beginpunt meer dan 120 seconden te laat zijn vertrokken en het totale aantal te laat vertrokken minuten;
  - c. het percentage Ritten dat van Tijdenhaltes meer dan 180 seconden te laat zijn vertrokken en het totale aantal te laat vertrokken minuten; en
  - d. het percentage Ritten dat meer dan 180 seconden te laat bij knooppunten zijn aangekomen en het totale aantal te laat aangekomen minuten;waardoor niet is voldaan aan het gestelde in artikel 4.5.3. De Concessiehouder maakt daarbij onderscheid naar Dagsoort en Dagdeel (minimaal Spits en dal).
3. De Concessiehouder geeft in aanvulling op leden 1 en 2 aan:
  - a. Wat de reden was voor het niet kunnen voldoen aan de verplichtingen;
  - b. Welke maatregelen hij heeft genomen of nog zal nemen om in de toekomst wel aan zijn verplichtingen te kunnen voldoen;
  - c. Welke resultaten zijn bereikt met de maatregelen die in het vorige kwartaal zijn ondernomen.
4. De Concessiehouder levert in aanvulling op leden 1 tot en met 3 een korte analyse aan van de ontwikkelingen binnen de Concessie, zoals ontwikkelingen betreffende het aantal reizigers(kilometers), klachten, sociale veiligheid, vervoerplicht, zitplaatsgarantie, rituitval en

punctualiteit en Aansluitingen. Om het kwartaal levert de Concessiehouder tevens een korte analyse aan van de ontwikkelingen op het gebied van marketingactiviteiten.

5. In afwijking van leden 1 tot en met 3 levert de Concessiehouder gedurende de eerste 3 maanden na de inwerkingtreding van de Concessie over elke week binnen een week na afloop van die week de in leden 1 tot en met 3 bedoelde overzichten, maatregelen en resultaten aan. De Concessieverlener kan besluiten de periode van 3 maanden te verlengen dan wel te bekorten.

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

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

## 5 Monitoring en financiering

### 5.1 Ontwikkel- en Exploitatiebijdrage

#### Artikel 5.1.1 Vervoersopbrengsten

1. Alle door de Concessiehouder in het kader van de Concessie behaalde Vervoeropbrengsten komen toe aan de Concessiehouder.
2. Alle financiële risico's die voor de Concessiehouder voortvloeien uit de uitvoering van de Concessie, komen volledig voor rekening van de Concessiehouder.
3. Het bepaalde in het vorige lid geldt uitdrukkelijk ook voor financiële risico's die ontstaan als gevolg van (tijdelijke) infrastructurele maatregelen en tijdelijke wijzigingen als gevolg van Evenementen en wegwerkzaamheden.

#### Artikel 5.1.2 Subsidies

1. De Concessiehouder heeft op basis van de geleverde vervoersprestaties recht op een Exploitatiebijdrage.
2. Naast de in het eerste lid genoemde Exploitatiebijdrage heeft de Concessiehouder op basis van de geleverde ontwikkelprestaties recht op een Ontwikkelbijdrage. De Ontwikkelbijdrage bestaat uit twee delen, te weten een vast deel en een variabel deel. Het vaste deel dient ter (gedeeltelijke) compensatie van de periodieke werkzaamheden in het kader van de Ontwikkelopdracht. Het variabele deel dient ter (gedeeltelijke) compensatie van de kosten voor acties in het kader van het ontwikkel-, marketing- en communicatieplan. De jaarlijkse aan de Concessiehouder uit te keren vaste en variabele delen van de Ontwikkelbijdrage bedragen in geen geval meer dan de jaarlijkse maximale subsidies, zoals bedoeld in artikel 5.1.3 van het Programma van Eisen.
3. De Concessieverlener bepaalt de maximale hoogte van de jaarlijkse Exploitatiebijdrage en de jaarlijkse Ontwikkelbijdrage vooraf door middel van een aparte beschikking omtrent subsidieverlening. De Concessiehouder dient ter zake jaarlijks een subsidieaanvraag in.
4. De Exploitatiebijdrage en de Ontwikkelbijdrage worden gedurende de Concessieperiode jaarlijks door de Concessieverlener achteraf vastgesteld op basis van een beschikking tot subsidievaststelling.
5. De Exploitatiebijdrage per Dienstregelingsuur wordt bepaald door de in het Programma van Eisen genoemde Exploitatiebijdrage per Jaar te delen door het gewogen aantal Dienstregelingsuren in een genormaliseerd Dienstregelingsjaar. Onder een genormaliseerd Dienstregelingsjaar wordt in dit verband verstaan een Dienstregelingsjaar dat bestaat uit 255 Werkdagen, 52 zaterdagen en 58 zondagen/Feestdagen. Het genormaliseerde Dienstregelingsjaar is van toepassing op het Vaste en Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer dat gedurende het gehele Dienstregelingsjaar wordt aangeboden. Voor specifiek doelgroepenvervoer zoals bedoeld in het Programma van Eisen, wordt uitgegaan van het werkelijke aantal Werkdagen, zaterdagen en zondagen/Feestdagen dat dit vervoer wordt aangeboden.
6. Het gewogen aantal Dienstregelingsuren wordt berekend conform de vermenigvuldigingsfactoren:

Bij de berekening van de dienstregelingen rekent de Concessieverlener met vermenigvuldigingsfactoren voor de inzet van bepaalde typen Materieel:

- Auto inclusief Vlinder: 60%;
- (Kleinere) Bus: 100%;
- Gelede / dubbelgelede Bus: 100%.

Aanvullend hierop rekent de Concessieverlener met vermenigvuldigingsfactoren voor de inzet van bepaalde typen vervoer:

- Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer inclusief Vlinder: 100%;
- Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer: 20%;
- Nachtbussen (inzet tussen 1:00 uur en 5:00 uur op Werkdagen en zaterdag en inzet tussen 1:00 uur en 6:00 uur op zondagen/Feestdagen): 100%;
- Deur-Halte Vervoer: 0%;
- Buurtbussen: 0% (mede omdat voor buurtbussen een andere vergoedingssystematiek van toepassing is).

Aanvullend hierop rekent de Concessieverlener met vermenigvuldigingsfactoren voor de inzet van vervoer op bepaalde tijdstippen:

- Tijdens de Spits: 115,0%;
- Buiten de Spits: 95,0%.

Voorbeeld: Een Vlinder in de avond buiten de spits kent een afslag van  $0,6 * 1 * 0,95 = 0,57$ .  
Uiteraard worden de DRU's met toepassing van de afslag alleen vergoed indien het in te zetten materieel voldoet aan de gestelde eisen, waaronder toegankelijkheid van het materieel.

7. Jaarlijks wordt de Exploitatiebijdrage voor het verrichte Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer vastgesteld door de in het vorige lid bedoelde Exploitatiebijdrage per Dienstregelinguur te corrigeren voor de ontwikkeling van lonen en prijzen en vervolgens te vermenigvuldigen met de in dat Kalenderjaar krachtens de afgesproken Dienstregeling als Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer te rijden gewogen Dienstregelinguren, doch nimmer meer dan de daadwerkelijk als Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer gereden gewogen Dienstregelinguren per Bus of Auto, een en ander met inachtneming van het bepaalde in het Programma van Eisen.
8. Jaarlijks wordt de Exploitatiebijdrage voor het verrichte Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer vastgesteld door de in het vijfde lid bedoelde Exploitatiebijdrage per Dienstregelinguur te corrigeren voor de ontwikkeling van lonen en prijzen en vervolgens te vermenigvuldigen met de in dat Kalenderjaar daadwerkelijk als Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer gereden gewogen Dienstregelinguren (exclusief de vermenigvuldigingsfactor van 20%), doch nimmer meer dan 40% van het in dat Kalenderjaar krachtens de afgesproken Dienstregeling maximale aantal als Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer te rijden Dienstregelinguren.
9. De som van de jaarlijkse aan de Concessiehouder uit te keren Exploitatiebijdragen voor het verrichte Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer en het verrichte Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer zoals bedoeld in leden 6 en 7 van dit artikel (met

uitzondering van Meerwerk) bedraagt in geen geval meer dan de jaarlijkse maximale subsidie, zoals bedoeld in artikel 5.1.3 van het Programma van Eisen, te corrigeren voor de ontwikkeling van lonen en prijzen.

10. Voor het toekennen van de Exploitatiebijdrage en de Ontwikkelbijdrage, zoals bedoeld in leden 5 tot en met 8, gelden (tevens) de volgende voorwaarden:
  - a. Indien de Concessiehouder slechts gedurende een gedeelte van een Kalenderjaar het in de Concessie bedoelde Openbaar Vervoer heeft verricht, heeft de Concessiehouder slechts recht op een evenredig deel van de Exploitatiebijdrage en de Ontwikkelbijdrage dat wordt bepaald door de verhouding van het aantal dagen waarop Openbaar Vervoer is verricht en het totaal aantal dagen in dat Kalenderjaar.
  - b. De Exploitatiebijdrage wordt opgehoogd met een opslag voor eventueel verricht Meerwerk. Die opslag wordt berekend door het aantal Dienstregelingen per type Materieel/Dagsoort dat de Concessiehouder daadwerkelijk aan Meerwerk heeft gereden, te vermenigvuldigen met het voor die Dienstregelingen geldende tarief voor Meerwerk, dat zal worden berekend op de in artikel 5.3.4 van dit PvE beschreven wijze. Meerwerk voor Oproepafhankelijk Lijngeladen Openbaar Vervoer wordt daarbij alleen verrekend voor daadwerkelijk gereden Dienstregelingen.
  - c. Op de Exploitatiebijdrage wordt een korting in mindering gebracht voor eventueel opgedragen Minderwerk. Die korting wordt berekend door het aantal Dienstregelingen per type Materieel/Dagsoort aan Minderwerk dat de Concessieverlener aan de Concessiehouder heeft opgedragen, te vermenigvuldigen met het voor die Dienstregelingen geldende tarief voor Minderwerk, dat zal worden berekend op de in artikel 5.3.4 van dit PvE beschreven wijze. Minderwerk voor Oproepafhankelijk Lijngeladen Openbaar Vervoer wordt daarbij verrekend met de in lid 5 genoemde vermenigvuldigingsfactor van 20%.
  - d. Op de Exploitatiebijdrage wordt een korting toegepast voor uitgevallen Ritten. Een Rit wordt als uitgevallen beschouwd indien deze geheel of gedeeltelijk niet is uitgevoerd. De terzake op te leggen korting wordt berekend door het aantal Dienstregelingen per type Materieel/Dagsoort dat met de uitgevallen Ritten gemoeid is, te vermenigvuldigen met het voor die Dienstregelingen geldende tarief voor Minderwerk. Geen korting zal worden toegepast voor Ritten die aantoonbaar zijn uitgevallen wegens overmacht als bedoeld in artikel 4.5.7 van het Programma van Eisen.
11. Zowel de Concessiehouder als de Concessieverlener is gerechtigd de Concessieverlener respectievelijk de Concessiehouder schriftelijk te verzoeken tussen de geboden Ontwikkelbijdrage en de Exploitatiebijdrage verschuivingen aan te (laten) brengen, een en ander met inachtneming van het bepaalde in dit PvE en in de Concessiebeschikking. De Concessieverlener is nimmer gehouden een dergelijk verzoek van de Concessiehouder te honoreren. De Concessiehouder is nimmer gehouden een dergelijk verzoek van de Concessieverlener te honoreren.
12. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om, na overleg met de Concessiehouder, de Exploitatiebijdrage en/of de Ontwikkelbijdrage voor de uitvoering van de Concessie te wijzigen, Dit kan dus leiden tot een verlaging van die bijdrage(s).
13. Een verlaging van de Exploitatiebijdrage en/of de Ontwikkelbijdrage als bedoeld in het vorige lid kan door de Concessiehouder worden vertaald in een verlaging van het



Voorzieningenniveau. Daarbij wordt het tarief voor Minderwerk gehanteerd, dat zal worden berekend op de in artikel 5.3.4 van dit PvE beschreven wijze

14. De Concessieverlener heeft het recht de Exploitatiebijdrage en/of de Ontwikkelbijdrage geheel of gedeeltelijk terug te vorderen indien:
  - a. Uit de verantwoording als bedoeld in artikel 5.3.2 in dit PvE blijkt dat de verstrekte middelen niet, niet volledig en/of onjuist zijn aangewend;
  - b. De verantwoording als bedoeld in artikel 5.3.2 in dit PvE niet aan de gestelde eisen voldoet of onvolledig is;
  - c. De verantwoording als bedoeld in artikel 5.3.2 in dit PvE niet of niet tijdig beschikbaar wordt gesteld;
  - d. Op enig moment blijkt dat de Exploitatiebijdrage en/of de Ontwikkelbijdrage geheel of gedeeltelijk kwalificeert als onrechtmatig verleende staatssteun.
15. Naast de in dit artikel beschreven subsidies, heeft de Concessiehouder in verband met de uitvoering van de Concessie geen recht op enige (aanvullende) bijdrage of vergoeding van Concessieverlener met uitzondering van het gestelde in artikel 5.1.5.
16. Onverminderd het vorige lid heeft de Concessieverlener het recht, doch nimmer de verplichting, om op enig moment aan de Concessiehouder (nadere) middelen beschikbaar te stellen voor specifieke doeleinden en/of de uitvoering van specifieke projecten. Subsidiëring beperkt zich rechtstreeks en uitsluitend tot datgene dat noodzakelijk is voor de verrichting van Openbaar Vervoer als zodanig.
17. Indien de Concessiehouder of de Concessieverlener het op enig moment wenselijk vindt het totale volume aan te rijden Dienstregelingen te verminderen treden de Concessieverlener en de Concessiehouder in overleg, een en ander overeenkomstig het bepaalde in het Programma van Eisen. De Concessieverlener is nimmer gehouden een dergelijke wens van de Concessiehouder te honoreren.

### **Artikel 5.1.3 Hoogte van Ontwikkel- en Exploitatiebijdrage**

1. De maximale jaarlijkse Exploitatiebijdrage bedraagt € 31.686.519 miljoen (prijspeil 2021). Hiervoor dient Concessiehouder 744.873 gewogen DRU's uit te voeren. Voor de zeven door Gedeputeerde Staten goedgekeurde Buurtbusprojecten wordt in de Exploitatiebijdrage een jaarlijks bedrag van € 213.564 (prijspeil 2021) geormerkt. Daarnaast ontvangt de concessiehouder jaarlijks een aanvullende bijdrage voor afspraken over de buurtbussen in Zuid-Holland Noord van totaal € 35.643 (prijspeil 2021). De laatstgenoemde bijdrage wordt niet geïndexeerd.
2. De maximale jaarlijkse Ontwikkelbijdrage bedraagt € 1.181.337,00 (prijspeil 2021).
3. De Exploitatiebijdrage wordt verleend onder de voorwaarde dat voldoende gelden aan de Concessieverlener ter beschikking worden gesteld.
4. De exploitatiebijdrage en de ontwikkelbijdrage worden jaarlijks geïndexeerd met de LBI bus diesel.
5. De Concessiehouder ontvangt een Tariefbijdrage van maximaal € 1.350.000,00 per jaar (dit is maximaal € 2.700.000,00 gedurende de totale concessieduur van 2 jaar; prijsspeil 2022) voor het hanteren van de tarieven in Artikel 4.6.1. In Bijlage T is de regeling Tariefbijdrage opgenomen.
6. De (maximale) hoogte en samenstelling van de subsidie kunnen in ieder geval door de Concessieverlener worden aangepast als:

- a. Provinciale Staten dan wel Gedeputeerde Staten besluiten de beschikbare bijdragen voor het Openbaar Vervoer aan te passen;
- b. Het Rijk de Studenten OV-kaart bijdrage wijzigt (zie artikel 5.1.4);
- 7. De Concessieverlener informeert de Concessiehouder ten minste 6 maanden voor ingang van een wijziging van de subsidie als bedoeld in lid 6.
- 8. Het controleprotocol van de algemene subsidieverordening van de Provincie Zuid-Holland is van toepassing op de verstrekking van de subsidie aan de Concessiehouder.
- 9. Tenzij in de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen en/of andere bijlagen bij de Concessiebeschikking expliciet is aangegeven dat de Concessiehouder aanspraak kan maken op een extra financiële bijdrage, zijn alle in de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen en de overige bijlagen bij de Concessiebeschikking opgenomen activiteiten voor rekening en risico van de Concessiehouder.

#### **Artikel 5.1.4 Regeling eventuele afschaffing of aanpassing studenten-OV-kaart**

- 1. Indien de studenten-OV-kaart 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.
- 2. Indien de Vervoeropbrengst uit de studenten-OV-kaart als gevolg van de in het vorige lid bedoelde afschaffing of aanpassing minder dan 2,5 procent afwijkt van de Referentieopbrengst € 10.161.898,00 (prijspeil 2022; 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 uit de studenten OV-kaart buiten de 2,5 procent marge valt, zal 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 Dienstregelinguren;
  - b. de Exploitatiebijdrage;
  - c. één of meerdere Kilometertarieven als genoemd in lid 4 van artikel 4.6.1.
- 4. De Concessiehouder maakt het verschil tussen de Referentieopbrengsten studenten-OV-kaart en de Vervoeropbrengsten studenten-OV-kaart als gevolg van de in lid 1 bedoelde afschaffing of aanpassing inzichtelijk met een open-boekcalculatie waaruit duidelijk en navolgbaar blijkt wat de hoogte is van:
  - a. De Vervoeropbrengsten studenten-OV-kaart na de in lid 1 bedoelde afschaffing of aanpassing;
  - b. De Referentieopbrengsten studenten-OV-kaart, zijnde de verwachte Vervoeropbrengsten studenten-OV-kaart in de situatie dat de in lid 1 bedoelde afschaffing of aanpassing niet van toepassing zou zijn geweest; en
  - c. De werkelijk benodigde compensatie (d.w.z. het verschil tussen de Vervoeropbrengsten studenten-OV-kaart en Referentieopbrengsten studenten-OV-kaart minus de marge van 2,5 procent van de Referentieopbrengsten studenten-OV-kaart) voor de Concessiehouder (indien de Vervoeropbrengsten studenten-OV-kaart meer dan 2,5 procent lager zijn dan de Referentieopbrengsten studenten-OV-kaart) of voor de

Concessieverlener (indien de Vervoeropbrengsten studenten-OV-kaart meer dan 2,5 procent hoger zijn dan de Referentieopbrengsten studenten-OV-kaart) EN hoe deze is opgebouwd EN in hoeverre deze rechtstreeks afleidbaar is van de in lid 1 bedoelde afschaffing of aanpassing.

5. Indien tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder geen overeenstemming bestaat over de hoogte van de in lid 4c bedoelde compensatie, wijzen de Concessieverlener en de Concessiehouder beiden één deskundige aan die gezamenlijk een derde deskundige aanwijzen. De deskundigen bepalen gezamenlijk of, en zo ja in welke mate, er aanleiding is om de in het vorige lid bedoelde open-boekcalculatie aan te passen. Op basis van het oordeel van de deskundigen stelt de Concessieverlener, in het besluit tot subsidievestiging, de hoogte van de compensatie vast.
6. Indien de deskundigen geen overeenstemming bereiken, is het oordeel van de derde deskundige, als bedoeld in lid 5, beslissend.
7. De Concessiehouder verleent alle medewerking aan de werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor het bepalen van de hoogte van de in lid 4c bedoelde compensatie.
8. Wanneer de Concessiehouder niet op het door de Concessieverlener bepaalde moment de in lid 4 gevraagde gegevens heeft verstrekt, of anderszins niet voldoet aan verplichtingen op basis van de Concessie die verband houden met de regeling beschreven in dit artikel 5.1.4, 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 in lid 4c bedoelde compensatie te laten vaststellen.
9. 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 gelijkmatig gedragen door de Concessieverlener en de Concessiehouder (d.w.z. ieder voor 50 procent).

#### **Artikel 5.1.5. Hoogte van aanvullende bijdrage in relatie tot op- en afschalen productieniveau**

- 1 De Concessieverlener stelt een gemaximeerde Exploitatiebijdrage ter beschikking voor de uitvoering van de exploitatie van het Openbaar Vervoer, zie artikel 5.1.3 lid 1.
- 2 De Exploitatiebijdrage omvat een DRU-afhankelijke component die zolang de verwachte Reizigersopbrengsten niet op het niveau zijn van de Reizigersopbrengsten in het Kalenderjaar 2019, te weten € 31.686.519 (prijspeil 2022), wordt vermeerderd met een aanvullende bijdrage. De hoogte van beide componenten die optellen tot het maximum bedrag bedoeld in lid 1, is afhankelijk van de hoogte van de verwachte Reizigersopbrengsten en het bijbehorende productieniveau uitgedrukt in Gewogen Dienstregelingen en is weergegeven in onderstaande tabel.

Niveau verwachte reizigersopbrengsten (t.o.v. Kalenderjaar 2019)	Productieomvang in Gewogen DRU's	DRU-afhankelijke component (prijspeil 2021, excl BTW)	Maximaal aanvullende bijdrage (prijspeil 2021, excl BTW)	Maximaal winstpercentage
≤ 80,0%	632.374	€ 26,900,859	€ 4,785,660	4,5%
82,0%	643.624	€ 27,379,425	€ 4,307,094	4,6%
84,0%	654.874	€ 27,857,991	€ 3,828,528	4,7%
86,0%	666.124	€ 28,336,557	€ 3,349,962	4,8%
88,0%	677.373	€ 28,815,123	€ 2,871,396	4,9%
90,0%	688.623	€ 29,293,689	€ 2,392,830	5,0%
92,0%	699.873	€ 29,772,255	€ 1,914,264	5,1%
94,0%	711.123	€ 30,250,821	€ 1,435,698	5,2%
96,0%	722.373	€ 30,729,387	€ 957,132	5,3%
98,0%	733.623	€ 31,207,953	€ 478,566	5,4%
≥ 100%	744.873	€ 31,686,519	n.v.t.	5,5%

Als de gerealiseerde Reizigersopbrengsten gelijk zijn aan of hoger zijn dan de Reizigersopbrengsten in het Kalenderjaar 2019 ontvangt de Concessiehouder geen aanvullende bijdrage.

- 3 De Concessieverlener bepaalt de hoogte van de DRU-afhankelijke component door het aantal Gewogen Dienstregelingen dat de Concessiehouder op grond van lid 2 van artikel 4.1.2 (Aanpassing productieniveau o.b.v. verwachte Reizigersopbrengsten) moet aanbieden te vermenigvuldigen met de bijdrage per Dienstregelingsuur, te weten € 42,54.
- 4 Indien de Concessiehouder na voorafgaande goedkeuring door de Concessieverlener meer of minder Gewogen Dienstregelingen aanbiedt dan uit lid 2 volgt, komt hij in aanmerking voor een hogere respectievelijk lagere Exploitatiebijdrage, een en ander overeenkomstig het bepaalde in artikel 5.3.4.
- 5 Indien na afloop van de looptijd van de noodconcessie blijkt dat de Concessiehouder zonder voorafgaande goedkeuring door de Concessieverlener in beide dienstregelingjaren tezamen minder Gewogen Dienstregelingen heeft aangeboden dan uit lid 2 volgt, dan verlaagt de Concessieverlener de Exploitatiebijdrage voor het laatste dienstregelingjaar van de Concessie met een bedrag dat bepaald wordt door het aantal te weinig aangeboden Gewogen Dienstregelingen te vermenigvuldigen met de bijdrage per Dienstregelingsuur, te weten € 42,54. De Concessiehouder dient de teveel ontvangen Exploitatiebijdrage aan de Concessieverlener terug te betalen.
- 6 Tenzij bij een bedrag anders is vermeld, zijn alle in dit artikel genoemde bedragen prijsspeil 2021.

#### **Artikel 5.1.6. 'Voorkomen overcompensatie'**

- 1 Om overcompensatie te voorkomen heeft de Concessieverlener het winstpercentage bij de verschillende niveaus van Reizigersopbrengsten gemaximeerd zodat nooit sprake zal zijn van een meer dan 'redelijke winst' zoals bedoeld in artikel 4 van de Verordening (EG) Nr. 1370/2007. Het winstpercentage betreft een percentage van de inkomsten van de Concessiehouder. Het maximale winstpercentage bij een bepaald niveau van Reizigersopbrengsten is weergegeven in de tabel in lid 2 van artikel 5.1.5.
- 2 De Concessiehouder toont na afloop van een Kalenderjaar het behaalde winstpercentage aan met een door de Concessiehouder aan te leveren winst- en verliesrekening die een vergelijkbare opzet kent als het Standaardformulier Financieel Economische Onderbouwing en voorzien is van een goedkeurende accountantsverklaring. De Concessiehouder levert deze informatie gelijktijdig aan met de jaarlijkse verantwoording van het gerealiseerde aantal Gewogen Dienstregelingen en de Reizigersopbrengsten. De accountantsverklaring dient in ieder geval inzicht te geven in de posten die zijn genoemd in punt 2 van de bijlage bij Verordening (EG) Nr. 1370/2007 en bevat een specificatie van de kosten en inkomsten van de Concessiehouder betreffende de uitvoering van de Concessie tijdens het betreffende Kalenderjaar. Op eerste verzoek van Concessieverlener verstrekt de Concessiehouder een nadere toelichting bij en/of specificatie van zijn kosten.
- 3 Na afloop van de Concessie toetst de Concessieverlener of het behaalde winstpercentage tijdens de looptijd van de noodconcessie het in lid 1 bedoelde maximum winstpercentage (gemiddeld over beide Kalenderjaren) niet overschrijdt. Indien het behaalde winstpercentage gemiddeld over de looptijd van de noodconcessie hoger is dan het in lid 1 bedoelde maximumpercentage, stelt de Concessieverlener de Exploitatiebijdrage voor de looptijd van de noodconcessie achteraf zodanig vast dat het behaalde winstpercentage het maximumpercentage niet langer overschrijdt. De Concessiehouder dient in dat geval de teveel ontvangen Exploitatiebijdrage aan de Concessieverlener terug te betalen.

#### **Artikel 5.1.7 Mogelijkheden voor overige bijdragen**

1. Naast de Ontwikkelbijdrage en de Exploitatiebijdrage heeft de Concessiehouder geen recht op enige vergoeding door de Concessieverlener.
2. De Concessieverlener kan - zonder daartoe ooit verplicht te zijn - naast de Ontwikkelbijdrage en de Exploitatiebijdrage andere bijdragen verstrekken voor het realiseren van specifieke doelstellingen (bijvoorbeeld voor Materieel, duurzaamheid, marketing of sociale veiligheid). Andere bijdragen kunnen bijvoorbeeld ook - niet limitatief - worden verstrekt ter compensatie van eventuele meerkosten voor de aanschaf en exploitatie - inclusief eventueel daadwerkelijk gerealiseerd verlies op te vervangen Materieel - door de Concessiehouder van (hoogwaardig) Materieel, daarbij inbegrepen deels of volledig elektrisch aangedreven Materieel alsmede Materieel met een hoge vervoercapaciteit en een voertuiglente van 18

meter of meer, dat al dan niet ondersteund door een geleidesysteem wordt voortbewogen en/of halteert. . Indien dergelijk Materieel tijdens de Concessie door de Concessiehouder wordt aangeschaft, kan de Concessieverlener bedingen dat er een overnameregeling geldt voor de opvolgende concessie, waarbij de op het moment van overgang van concessie te hanteren overnamewaarde tijdens de Concessie nader wordt afgestemd tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder. Ook andere overheden kunnen na toestemming van de Concessieverlener via de Concessieverlener bijdragen verstrekken.

3. Aan de betaling van een bijdrage zoals bedoeld in lid 2 zal de Concessieverlener nadere voorwaarden verbinden.
4. Voor de 23 Nulemissiebusen uit de stadsdienst Leiden geldt voor de opvolgende concessie de overnameregeling die de Concessiehouder en Concessieverlener zijn overeengekomen.

#### **Artikel 5.1.8 Bijdragen van Derden**

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

## **5.2 Verplichtingen**

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

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

## **5.3 Betaling van de Exploitatie- en Ontwikkelbijdrage**

#### **Artikel 5.3.1 Betaling van de Exploitatie- en Ontwikkelbijdrage**

1. De betaling van de Exploitatiebijdrage en Ontwikkelbijdrage aan de Concessiehouder geschiedt door de Concessieverlener door middel van voorschotten in 13 gelijke termijnen,

waarvan er iedere maand 1 wordt betaald met uitzondering van de maand april, waarin 2 termijnbedragen worden betaald.

2. De betaling geschiedt door middel van overmaking op een giro- of bankrekening van de Concessiehouder. De Concessiehouder is er verantwoordelijk voor dat het juiste giro- of bankrekeningnummer bij de Concessieverlener bekend is. Bij wijziging van het giro- of bankrekeningnummer meldt de Concessiehouder dat terstond en schriftelijk.
3. De voorschotten worden verrekend bij de jaarlijkse subsidievaststelling.
4. De Concessieverlener zal de betaling van de laatste 2 termijnen van het laatste Jaar van de Concessie geheel of gedeeltelijk opschorten tot het moment waarop de Concessiehouder heeft voldaan aan alle verplichtingen die voortvloeien uit de Concessie. De Concessiehouder heeft in dat geval geen recht op een rentevergoeding.

### **Artikel 5.3.2 Verantwoording door Concessiehouder**

1. De Concessiehouder dient een afzonderlijke en duidelijke boekhouding te voeren voor het Openbaar Vervoer waarop de Concessiebeschikking betrekking heeft, een en ander zoals bedoeld in artikel 32, lid 2, onder e van de Wp2000.
2. De Concessiehouder is verplicht de Concessieverlener telkens uiterlijk 6 maanden na afloop van het Kalenderjaar een goedkeurende accountantsverklaring te verstrekken, waarin de besteding van de door de Concessieverlener beschikbaar gestelde middelen over het afgelopen Kalenderjaar wordt verantwoord. In deze accountantsverklaring wordt ten minste verklaard dat:
  - a. de door de Concessieverlener ter zake verstrekte Exploitatiebijdrage en Ontwikkelbijdrage zijn besteed conform de bepalingen in dit PvE en de Concessiebeschikking; uit deze verklaring moet ten minste blijken of het aangeboden/afgesproken Openbaar Vervoer/aantal Dienstregelingen daadwerkelijk is verreden (gespecificeerd per Lijn en Dagsoort en met onderscheid naar de elementen Personeel, brandstof en overige), dat de Ontwikkelbijdrage alleen is besteed aan activiteiten ten behoeve van de Concessie, en wat de geraamde en werkelijke bestedingen zijn geweest voor Deur-Halte Vervoer;
  - b. de door de Concessiehouder gerapporteerde Vervoeropbrengst een accuraat beeld geven van alle middelen die de Concessiehouder direct of indirect in het betreffende Kalenderjaar uit de in het kader van de Concessie verkochte Vervoerbewijzen gegenereerd heeft of toebedeeld heeft gekregen (bijvoorbeeld SOV-derving);
  - c. indien en voor zover door de Concessieverlener gewenst - de voor andere specifieke doeleinden door de Concessieverlener verstrekte middelen besteed zijn aan projecten welke passen binnen de bedoelde specifieke doeleinden;
  - d. de boekhouding en administratie van de Concessiehouder worden gevoerd op een wijze die in overeenstemming is met de wettelijke voorschriften en overige ter zake toepasselijke regels en gebruiken;
  - e. de gegevens die de Concessiehouder op grond van artikel 14 van de Concessiebeschikking aan de Concessieverlener heeft verstrekt een waarheidsgetrouw beeld geven van de betreffende uitvoeringsaspecten van de Concessie, een en ander met inachtneming van het bepaalde in het Programma van Eisen;
  - f. de continuïteit van de bedrijfsvoering van de Concessiehouder niet in het geding is.

3. In aanvulling op lid 2 is het controleprotocol ten behoeve van de subsidieontvanger van de Provincie Zuid-Holland van toepassing (het bij de start van de Concessie geldende controleprotocol te vinden op <https://www.zuid-holland.nl/online-regelen/subsidies/subsidies/subsidies/verantwoording/> ).
4. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om gedurende de Concessie nadere eisen aan de financiële verantwoording en accountantsverklaring te stellen.
5. De Concessiehouder is verplicht actief mee te werken aan een verzoek van een door de Concessieverlener dan wel door het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat ingeschakelde accountant of deskundige om nadere informatie te verstrekken over de door de Concessieverlener verstrekte bijdragen.
6. De Concessiehouder is te allen tijde verplicht om de Concessieverlener toegang te verlenen tot de (bron)administratie, zoals bedoeld in dit artikel.

#### **Artikel 5.3.3 Prijzen, indexering, btw**

1. Alle in de Concessiebeschikking en het Programma van Eisen genoemde bedragen (bijvoorbeeld prijzen, Tarieven, subsidies, Meer- en Minderwerkprijzen et cetera) zijn gesteld in euro's en zijn gebaseerd op prijspeil 2022, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld (bijvoorbeeld Exploitatiebijdrage, Ontwikkelbijdrage en Tarieven). Deze bedragen worden - voor het eerst op 1 januari 2023 (en voor het eerst op 1 januari 2022 voor genoemde uitzonderingen) - jaarlijks geïndexeerd conform de indexering voor "LBI Bus diesel". De geïndexeerde bedragen worden afgerond op twee decimalen (i.e. op de cent nauwkeurig).
2. De in het eerste lid genoemde bedragen zijn exclusief omzetbelasting (btw). De Concessiehouder zal over de van de Concessieverlener te ontvangen financiële bijdrage(n) geen omzetbelasting in rekening brengen bij de Concessieverlener, en de Concessieverlener zal over eventueel op te leggen Boetes en kortingen wegens Minderwerk geen omzetbelasting in rekening brengen bij de Concessiehouder.
3. In het geval de Inspecteur van de Rijksbelastingdienst, die bevoegd is voor de heffing van de omzetbelasting ten aanzien van de Concessiehouder, bindend (zodat daar na een procedure in hoogste instantie geen rechtsmiddel meer tegen openstaat) heeft besloten dat over de op basis van de Concessie te ontvangen financiële bijdrage(n) op enig moment gedurende de Concessie, omzetbelasting verschuldigd is/zal zijn, vermeerderd de Concessieverlener de aan de Concessiehouder uit te keren financiële bijdrage(n) met het door de Concessiehouder verschuldigde bedrag aan omzetbelasting, doch slechts indien:
  - a. de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener heeft aangetoond dat ingevolge een bindend oordeel van de bevoegde Inspecteur omzetbelasting verschuldigd is/zal zijn, én
  - b. de Concessieverlener voor de vergoeding van omzetbelasting aan de Concessiehouder extra middelen ontvangt van Derden, bijvoorbeeld in de vorm van een ophoging van het Provinciefonds en/of een bijdrage uit het btw-compensatiefonds, met dien verstande dat de vergoeding die de Concessieverlener aan de Concessiehouder zal betalen, nooit hoger zal zijn dan het bedrag aan extra middelen dat de Concessieverlener voor dat doel van Derden zal hebben ontvangen.
4. Indien op enig moment gedurende de Concessie omzetbelasting wordt geheven over de aan de Concessiehouder op grond van de Concessie uit te keren financiële bijdragen, en deze



omzetbelasting niet (volledig) door de Concessieverlener wordt vergoed, kan de Concessiehouder een Aanpassing Concessie verlangen.

#### **Artikel 5.3.4 Meer- en Minderwerk**

1. Meerwerk betreft uitsluitend de in opdracht van de Concessieverlener extra gereden Dienstregelingen ten opzichte van het aantal gewogen Dienstregelingen dat nodig is om de Dienstregeling die bij aanvang van het betreffende Dienstregelingjaar geldig is, uit te voeren. Minderwerk betreft uitsluitend de in opdracht van de Concessieverlener minder gereden Dienstregelingen ten opzichte van het aantal gewogen Dienstregelingen dat nodig is om de Dienstregeling die bij aanvang van het betreffende Dienstregelingjaar geldig is, uit te voeren. Meer- of Minderwerk kan onder andere, maar niet uitsluitend, worden veroorzaakt door aanpassingen in het aantal Ritten (niet zijnde Versterkingsritten op bestaande verbindingen), wijzigingen in bestaande Lijnen of wijzigingen in het aantal Lijnen. Het staat de Concessieverlener te allen tijde vrij naar eigen inzicht Meer- of Minderwerk op te dragen.
2. Fluctuaties in het aantal gereden (Dienstregeling)uren, veroorzaakt onder andere maar niet uitsluitend, door de volgende redenen, vallen niet onder Meer- en/of Minderwerk:
  - a. Fluctuaties veroorzaakt door wegomleidingen of -afsluitingen;
  - b. De normale fluctuaties tussen de verschillende Dienstregelingjaren, waaronder begrepen fluctuaties als gevolg van verbeterde of verslechterde doorstroming van het verkeer;
  - c. Wijzigingen van de Dienstregeling zonder dat deze vooraf schriftelijk zijn goedgekeurd door de Concessieverlener.
3. Meer- en/of Minderwerk wordt alleen verrekend op het moment dat de Concessieverlener schriftelijk opdracht heeft gegeven tot Meer- dan wel Minderwerk. Extra door de Concessiehouder uitgevoerde Ritten, waarvoor geen opdracht is gegeven door de Concessieverlener en/of extra Ritten die nodig zijn om aan de concessievoorwaarden te voldoen zijn volledig voor rekening van de Concessiehouder.
4. Als het saldo van het aantal gewogen Dienstregelingen dat de Concessiehouder als gevolg van Meer- en Minderwerk extra moet bieden respectievelijk minder hoeft te bieden, in een periode van twee aaneengesloten Dienstregelingjaren niet meer dan plus of min 10% bedraagt van het aantal gewogen Dienstregelingen dat nodig is om de Dienstregeling die bij aanvang van deze periode geldig is, uit te voeren, dan wordt de Dienstregelingsuurprijs voor Meer- en Minderwerk voor verschillende typen Materieel/Dagsoort bepaald door de in het Programma van Eisen genoemde Exploitatiebijdrage per Jaar te vermenigvuldigen met de hieronder benoemde van toepassing zijnde vermenigvuldigingsfactor en te delen door het gewogen aantal Dienstregelingen in een genormaliseerd Dienstregelingjaar.

Materieel	Dagsoort	Vermenigvuldigingsfactor
Bus	Tijdens de Spits	115%
Bus	Buiten de Spits	95%
Auto	Tijdens de Spits	69%
Auto	Buiten de Spits	57%

5. Als door Meerwerk extra Voertuigen nodig zijn bovenop het in het Programma van Eisen aangegeven aantal Voertuigen benodigd in de Spits, ontvangt de Concessiehouder, na goedkeuring van de Concessieverlener, naast de in lid 4 geregelde vergoeding, een bedrag per dag dat een extra Bus wordt ingezet dat gelijk is aan de aanschafprijs van de extra Bus (de aanschafprijs omvat uitsluitend de eenmalige kosten voor het bouwen van het Voertuig en de kosten van toelating) gedeeld door 3.000 (met een maximum van € 100,- per dag (prijspeil 2022)). Voor een extra Auto geldt een bedrag per dag dat gelijk is aan de aanschafprijs van de extra Auto gedeeld door 1.750 (met een maximum van € 50,- per dag (prijspeil 2022)). De Concessieverlener kan na overleg met de Concessiehouder een overbruggingstermijn voorschrijven voordat een extra Voertuig dient te voldoen aan alle eisen zoals geformuleerd in het Programma van Eisen.
6. Als de verwachte gemiddelde Vervoeropbrengst als gevolg van (een deel van het) Meerwerk per Dienstregelingsuur minder dan 50% of meer dan 150% bedraagt dan de in lid 4 geregelde vergoeding per Dienstregelingsuur, dan treden de Concessiehouder en de Concessieverlener met elkaar in overleg om aan de hand van een open-boekcalculatie de werkelijke marginale kosten van het betreffende Meerwerk te bepalen. Indien dit overleg niet tot overeenstemming leidt, geeft de Concessieverlener op eigen kosten opdracht aan een onafhankelijke deskundige om de werkelijke marginale kosten vast te stellen.
7. Als het saldo van het aantal gewogen Dienstregelingsuren dat de Concessiehouder als gevolg van Meer- of Minderwerk extra moet bieden of minder hoeft te bieden, in een periode van twee aaneengesloten Dienstregelingsjaren meer dan plus of min 10% bedraagt van het aantal gewogen Dienstregelingsuren dat nodig is om de Dienstregeling die bij aanvang van deze periode geldig is, uit te voeren, dan treden de Concessiehouder en de Concessieverlener met elkaar in overleg om aan de hand van een open-boekcalculatie de werkelijke marginale kosten van het Meer- of Minderwerk te bepalen voor dat deel dat de grens van 10% overschrijdt. Hierbij wordt ook rekening gehouden met het effect op de (verwachte) Vervoeropbrengst per gewogen Dienstregelingsuur als gevolg van het betreffende Meer- of Minderwerk. Indien dit overleg niet tot overeenstemming leidt, geeft de Concessieverlener op eigen kosten opdracht aan een onafhankelijke deskundige om de werkelijke marginale kosten en het effect op de (verwachte) Vervoeropbrengst vast te stellen.

## 5.4 Naleving

### Artikel 5.4.1 Controle op naleving verplichtingen

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

### Artikel 5.4.2 Sancties

1. Indien de Concessiehouder één of meer concessievoorschriften en/of toezeggingen in de Inschrijving van de Concessiehouder niet nakomt, behoudt de Concessieverlener zich het recht voor een Boete op te leggen en/of de betaling van één of meer betalingstermijnen op te schorten totdat de Concessiehouder alsnog aan de voorschriften voldoet.

2. De Concessieverlener informeert de Concessiehouder schriftelijk over de opschorting van de betalingen dan wel oplegging van de Boete zoals bedoeld in lid 1 en de redenen waarom hiertoe is overgegaan. De Concessieverlener kan de Concessiehouder daarbij verplichten om de concessievoorschriften en/of toezeggingen in de Inschrijving van de Concessiehouder binnen een door de Concessieverlener te bepalen termijn volledig na te komen.
3. De hoogte van deze Boete wordt per geval door de Concessieverlener bepaald op basis van:
  - a. Het soort voorschrift en/of toezegging dat niet wordt nagekomen;
  - b. De hinder die de Reizigers ondervinden van het niet nakomen van het betreffende voorschrift en/of de toezegging;
  - c. De eventuele financiële voordelen voor de Concessiehouder die het gevolg zijn van het niet nakomen van het voorschrift en/of de toezegging;
  - d. De frequentie waarmee de Concessiehouder de concessievoorschriften en/of de toezeggingen overtreedt en/of heeft overtreden.
4. Naast de algemene sanctiebepaling, zoals is opgenomen in lid 3, kan de Concessieverlener Boetes opleggen zoals die zijn beschreven in Bijlage R en in de SLA (zie Bijlage P).
5. De in Bijlage R en in de SLA opgenomen Boetes staan niet open voor rechterlijke matiging. Echter, indien en voor zover ter zake van een Tekortkoming ten gevolge waarvan Boetes werden opgelegd, door de Concessieverlener tevens schadevergoeding wordt gevorderd, zal de hoogte van de schadevergoeding worden verminderd met de Boetes zoals in verband met die Tekortkoming zijn voldaan door de Concessiehouder, met dien verstande dat de schadevergoeding geen negatief bedrag kan zijn. De samenloop van Boetes als bedoeld in Bijlage R en in de SLA is onbeperkt.
6. De Concessieverlener kan de Concessiehouder verplichten, om in plaats van een aantal eventuele Boetes, het boetebedrag te investeren in onder andere extra dienstverlening voor (gedupeerde) Reizigers en/of verdere verbetering van het Openbaar Vervoer.
7. Bij het bepalen van de Boetes zal in ieder geval gebruik gemaakt worden van
  - a. De informatie die de Concessiehouder op grond van het Programma van Eisen en de Concessiebeschikking aan de Concessieverlener dient te verschaffen (de Concessiehouder is verantwoordelijk voor de juistheid en tijdigheid van het aanleveren van deze informatie) en
  - b. De informatie die de Concessieverlener aan door hem, of in opdracht van hem, gehouden onderzoeken ontleent (tenzij de Concessiehouder de onjuistheid van die informatie aantoont).
8. Aan de in lid 7 bedoelde onderzoeken zal de Concessiehouder steeds medewerking verlenen en daarnaast zal de Concessiehouder op eerste verzoek eventuele bronbestanden van managementrapportages aan de Concessieverlener ter beschikking stellen.
9. De Boetes zijn exclusief verschuldigde btw. In het geval de inspecteur van de belastingdienst, die bevoegd is voor de heffing van de omzetbelasting ten aanzien van de Concessieverlener, bindend heeft besloten dat over de verbeurde Boetes, omzetbelasting verschuldigd is, worden de Boetes vermeerderd met die omzetbelasting.
10. Per 0,1 procentpunt overschrijding van de norm voor verwijtbare rituitval (van 0,2%, dus vanaf 0,21%) kan een boete worden opgelegd.
11. De maximaal op te leggen boete voor overschrijding van de norm met betrekking tot vertrekpuntualiteit bedraagt 50% van het boetebedrag van Euro 300.000,- per dienstregelingsjaar.

12. De maximaal op te leggen boete voor overschrijding van de norm met betrekking tot aankomstpunctualiteit bedraagt 50% van het boetebedrag van Euro 300.000,- per dienstregelingsjaar.
13. Het maximale boetebedrag voor rituitval en punctualiteit samen bedraagt Euro 300.000,- per dienstregelingsjaar waarvan maximaal Euro 150.000,- aan vertrekpunctualiteit en 150.000,- aan aankomstpunctualiteit.
14. Wanneer het opleggen van meerdere Boetes niet tot naleving van de concessievoorschriften en/of toezeggingen in de Inschrijving van de Concessiehouder leidt, kan de Concessieverlener besluiten tot het intrekken van de Concessie. De Concessiehouder heeft in dat geval geen recht op nabetaling van de opgeschorte betalingen, restitutie c.q. volledige of gedeeltelijke kwijtschelding van Boetes en/of vergoeding van de schade die de Concessiehouder lijdt of zal lijden ten gevolge van het intrekken van de Concessie.

# Bijlagen

## A Begrippenlijst

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. Voor Deur-Halte Vervoer is dit een Aansluiting binnen 30 minuten, voor (Oproepafhankelijk) Lijngebonden Openbaar Vervoer is dit een Aansluiting binnen 15 minuten.
Aansluiting	De mogelijkheid om op een ander vervoermiddel over te stappen. Aansluitingen kunnen zowel fysiek als dienstverlenend van karakter zijn. Fysieke Aansluiting betreft dan de daadwerkelijke overstap, dienstverlenende Aansluiting betreft de hulp die de onderneming aanbiedt aan de Reiziger ten gunste van de overstap.
Actief Gesloten Roetfilter	Een installatie die forceert dat het fijnstof ontbrandt om geen verstopping van de roetfilter te krijgen.
Afstemming	Het afstemmen van de vertrektijden van twee of meer Lijnen op het gezamenlijke Traject van de desbetreffende Lijnen.
Auto	Motorrijtuig ingericht voor het vervoer van ten hoogste 8 personen, de bestuurder daaronder niet begrepen, dat wordt ingezet door de Concessiehouder of in zijn opdracht door Derden voor het Openbaar Vervoer in de Concessie.
Automatisch Opladen	Automatisch Saldo opladen op een Persoonlijke OV-Chipkaart via een incassomachtiging aan bank/giro, wanneer het Saldo van de kaart onder een gedefinieerd minimum komt.
Bedieningsperiode	De periode van een dag dat de Dienstregeling van een Lijn gereden wordt of dat Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer wordt aangeboden.
Beginpunt	Eerste Halte van een (Bus)Lijn, zoals vermeld in de Dienstregeling.
Bestaand Materieel	Al het materieel dat wordt ingezet in de Concessie 2012.
Bestemmingspunt	Halte waar Reizigers in-, uit- of overstappen om hun reisdoel in het betreffende gebied te bereiken. Kan tevens ook Begin- of Eindpunt van een Lijn zijn.
Bijlage	Een Bijlage bij het Programma van Eisen of de Concessiebeschikking.
Bijzonder Vervoerbewijs	Een door de Concessieverlener voor specifieke gelegenheden en/of doelgroepen vastgesteld Vervoerbewijs. Een Bijzonder Vervoerbewijs kan zowel een papieren Vervoerbewijs als een vorm van een wegwerpchipkaart betreffen. Voor Bijzondere Vervoerbewijzen kunnen afwijkende Tarieven gelden, maar ook deze Tarieven moeten vooraf door de Concessieverlener zijn vastgesteld of goedgekeurd.
Boete	Een geldbedrag dat de Concessiehouder dient te voldoen aan de Concessieverlener overeenkomstig het bepaalde in Bijlage R, indien de Concessiehouder verplichtingen voortvloeiende uit het Programma van Eisen en/of de Concessiebeschikking niet nakomt.

Begrip	Omschrijving
Bp2000	Het Besluit personenvervoer 2000 (14 december 2000, Stb. 563), zoals deze van tijd tot tijd zal bestaan.
Bus	Motorvoertuig, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, ingericht voor het vervoer van meer dan 8 personen, de bestuurder daaronder niet begrepen, dat wordt ingezet door de Concessiehouder of in zijn opdracht door Derden voor het Openbaar Vervoer in de Concessie.
Buurtbus	Door de Concessiehouder beschikbaar gestelde Auto voor exploitatie van een Lijn uitgevoerd door georganiseerde onbezoldigde chauffeurs.
Buurtbusproject	Een project als bedoeld in de Regeling Vaststelling Kenmerken en Startvoorwaarden Buurtbusprojecten Provincie Zuid-Holland.
Calamiteit	Onvoorziene gebeurtenis, al dan niet binnen de invloedssfeer van de Concessiehouder, tijdens de uitvoering van de Concessie die ernstige schade kan veroorzaken, waaronder (natuur)rampen, brand, ontploffing of overstroming.
Centrale Verkeersleiding	Een door de Concessiehouder ingestelde of aangewezen afdeling of organisatie die verantwoordelijk is voor de kwaliteit en veiligheid van de uitvoering van het Openbaar Vervoer overeenkomstig de Dienstregeling.
Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV)	Voor een ieder openstaand deur-deur personenvervoer per auto, niet volgens een vaste Dienstregeling.
Concessie	Het recht van de Concessiehouder om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer over de weg te verrichten in het Concessiegebied Zuid-Holland Noord, in de zin van artikel 1 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.
Concessie 2012	De concessie voor het Openbaar Vervoer per Bus en Auto in het Concessiegebied Zuid-Holland Noord voor de periode 2012-2020 (verlengd tot december 2022).
Concessiebeschikking	Het door Concessieverlener te nemen besluit, waarbij de Concessie aan de Concessiehouder is/wordt verleend.
Concessiegebied	Een afgebakend gebied, waarbinnen de Concessiehouder van de Concessieverlener het recht krijgt tot exploitatie van het door hem te verrichten Openbaar Vervoer over de weg, dat bestaat uit het grondgebied van Zuid-Holland Noord zoals is beschreven en weergegeven in Bijlage B, alsmede concessiegrensoverschrijdende verbindingen zoals is beschreven en weergegeven in Bijlage C.
Concessiehouder	Vergunninghoudende Vervoerder aan wie de Concessie is verleend
Concessieverlener	Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland zijnde bevoegd tot het verlenen, wijzigen of intrekken van concessies voor Openbaar Vervoer.

Begrip	Omschrijving
Dagdeel	<p>Een van de volgende perioden van de dag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkdagen: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Van aanvang dienst tot 6:30 uur</li> <li>b. 6:30-9:00 uur (ochtendspits)</li> <li>c. 9:00-12:00 uur</li> <li>d. 12:00-16:00 uur</li> <li>e. 16:00-18:30 uur (avondspits)</li> <li>f. 18.30-20.00 uur</li> <li>g. 20:00 uur tot einde dienst</li> </ul> </li> <li>• Zaterdagen, zon- en Feestdagen: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Van aanvang dienst tot 9:00 uur</li> <li>b. 9:00-11:00 uur</li> <li>c. 11:00-13:00 uur</li> <li>d. 13:00-15:00 uur</li> <li>e. 15:00-18:00 uur</li> <li>f. 18:00-20:00 uur</li> <li>g. 20:00 uur tot einde dienst</li> </ul> </li> <li>• Nachtverdeling (indien er sprake is van nachtbussen) <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Van aanvang nachtdienst tot 3:00 uur</li> <li>b. 3:00 uur tot einde nachtdienst</li> </ul> </li> </ul>
Dagsoort	Een Werkdag, zaterdag of zondag/Feestdag.
Derde	Een partij, niet zijnde de Concessieverlener of de Concessiehouder.
Deur-Halte Vervoer	Voor iedere zelfstandig reizende openstaand oproepafhankelijk personenvervoer per Bus of Auto, waarbij de plaatsen waartussen (waarbij ten minste één van die plaatsen een Halte is) en de tijdstippen waarop het vervoer wordt verricht, door Reizigers kunnen worden beïnvloed, een en ander met inachtneming van het bepaalde in het Programma van Eisen.
Dienstregeling	Voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin onder andere zijn aangeduid de halteplaatsen waartussen en de tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht, zo nodig onder de vermelding dat de halteplaatsen of tijdstippen door de Reiziger(s) kunnen worden beïnvloed.
Dienstregelinguur (DRU)	In de Dienstregeling opgenomen rij-uur, waarin de Concessiehouder een Bus of Auto via Openbaar Vervoer daadwerkelijk inzet voor het vervoeren van Reizigers. Eventuele Versterkingsritten en stationnementen (de tijd dat een Voertuig volgens de Dienstregeling langer dan 1 minuut stil staat op een Halte) behoren niet tot een Dienstregelinguur, behalve die stationnementen, met een maximum van 4 minuten, die bedoeld zijn om op Knooppunten en/of Tijdenhaltes, het Voertuig 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 Dienstregelinguuren. De wachttijd boven 4 minuten telt niet mee. Op overige aansluitpunten, waaronder Overstappunten, wordt een wachttijd van ten hoogste 1 minuut tot een Dienstregelinguur gerekend. In een dergelijke situatie telt de tijd boven 1 minuut niet mee.



Begrip	Omschrijving
Display	Een beeldscherm in het Materieel of op een Halte waarop actuele reisinformatie getoond wordt.
Distributiepunt	Distributiepunt waar men beschikt over de mogelijkheid om Saldo en abonnementen op de OV-Chipkaart te (laten) zetten, anders dan in een Voertuig, het zogenaamde derdennetwerk.
DRIS	Een Dynamisch Reizigers Informatie Systeem dat Reizigers informeert over actuele vertrektijden van het Openbaar Vervoer. Het DRIS bestaat uit haltepaaldisplays, knooppuntdisplays, haltepaalvitruines en bevestigingssystemen.
DRU	Dienstregelinguur.
DRU-prijs	De kosten per afgelegd Dienstregelinguur, uitgedrukt in euro's. De DRU-prijs wordt per voertuigtype (Auto, Bus) opgegeven.
EEV-norm, Euro 6-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.
Eindbestemming	Een aanduiding van de laatste bestemming van een Lijn die wordt aangedaan bij de uitvoering van de Dienstregeling.
Eindpunt	De laatste Halte van een Lijn, zoals vermeld in de Dienstregeling.
EMVc	Europay MasterCard Visa, de drie betaalkaartssystemen die samen een kader hebben opgesteld voor het compatibel maken van chipbetaalkaarten en chipbetaalterminals. Ook andere betaalsystemen, vooral in Europa, gebruiken de EMV-standaarden voor hun chipbetaalkaarten. De 'c' in EMVc staat voor contactloos.
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 het Programma van Eisen en de Concessiebeschikking te verrichten Openbaar Vervoer (inclusief Buurtbusprojecten) als aanvulling op de door de Concessiehouder te genereren Vervoeropbrengsten.
Feestdag	Een algemeen erkende Feestdag in de zin van lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet.
Gelede Bus	Bus die bestaat uit twee of meer ten opzichte van elkaar scharnierende geledingen en langer is dan 12 meter.
Geografisch Middelpunt van het Centrum van de Woonkern	Het kruispunt van de lijnen die vertrekken vanuit de meest noordelijke, zuidelijke, oostelijke en westelijke punt van het centrale deel van een woonkern dat een sterke concentratie van diensten kent.
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 artikel 4.11.2 van het Programma van Eisen.
Halte	Een daartoe ingerichte of opgestelde infrastructurele voorziening om wachtende Reizigers de gelegenheid te geven van het Openbaar Vervoer per Bus of Auto gebruik te maken. Onder Halte wordt uitdrukkelijk begrepenabri's, Haltepalen, bushokjes en dergelijke die kunnen worden gebruikt bij de uitvoering van de Concessie.

Begrip	Omschrijving
Haltepaal	Een voorziening ter aanduiding van een Halte, waaronder begrepen de naam van de Halte, de straatnaam, de naam van de zijstraat of huisnummer.
Hoofdrailnet	Spoorvervoerdiensten die als zodanig zijn aangewezen bij het koninklijk besluit, bedoeld in artikel 65, eerste lid, van de Wp2000.
Incident	Onvoorziene gebeurtenis zonder aanwijsbare oorzaak, al dan niet binnen de invloedssfeer van de Concessiehouder, tijdens de uitvoering van de Concessie, waarbij niet noodzakelijk schade wordt veroorzaakt.
Infrastructuur	De voorzieningen van verkeerstechnische en/ of civieltechnische aard waarvan het Openbaar Vervoer per Bus en Auto gebruik maakt of die daarvoor ten dienste staat.
Jaar	Aaneengesloten periode van 12 maanden.
Kaartlezer	OV-Chipkaartapparatuur waarmee de Reiziger kan in- en uitchecken.
Kalenderjaar	Een aaneengesloten periode van 12 maanden die begint op 1 januari en eindigt op 31 december.
KAR	Kortefstandsradio, waarmee door middel van een radiosignaal prioriteit wordt aangevraagd bij verkeerslichten of waarmee een Voertuig zich bij aankomst of vertrek van een Halte meldt.
Kern	Geografisch gebied waarin de gezamenlijke bebouwing een bebouwde kom vormt. De kernen in het Concessiegebied zijn opgenomen in Bijlage H.
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 dan wel onderzoek naar de tevredenheid van klanten conform de methodiek zoals door het CRIW/KpVV wordt gehanteerd.
Klimaatbeheersysteem	Systeem voor kunstmatig handhaven van de temperatuur, vochtigheid, ventilatie et cetera in besloten ruimtes.
CROW-KpVV	CROW-Kennisplatform Verkeer en Vervoer.
Landelijk Tarievenkader (LTK)	Convenant Landelijk Tarievenkader OV-Chipkaart 2009, zoals vastgesteld in de vergadering van de Stuurgroep OV-Chipkaart van 2 april 2009, of diens eventuele opvolger.
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.

Begrip	Omschrijving
Materieel	De Auto's en Bussen die de Concessiehouder, of in zijn opdracht Derden, voor de uitvoering van deze Concessie gebruik(t)(en), een en ander met inbegrip van, naar algemene maatstaven van verantwoorde exploitatie en onderhoud, benodigd reservematerieel en adequate afspraken over en uitvoering van onderhoud opdat de Auto's en Bussen volledig en overeenkomstig het bepaalde in deze Concessie functioneren.
Meerwerk	In schriftelijke opdracht van de Concessieverlener extra gereden Dienstregelingen ten opzichte van het aantal Dienstregelingen dat nodig is om de Dienstregeling uit te voeren die op het moment van opdrachtverlening geldig is.
Minderwerk	In schriftelijke opdracht van de Concessieverlener minder gereden Dienstregelingen ten opzichte van het aantal Dienstregelingen dat nodig is om de Dienstregeling uit te voeren die op het moment van opdrachtverlening geldig is.
Minister	De Minister van Infrastructuur en Waterstaat.
MIPOV	Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer
Nulemissiebus	Een Bus die geen schadelijke uitstoot produceert (noch voor de aandrijving, noch anderszins, zoals bijvoorbeeld dieselbussen dat wel doen. Voorbeelden van Nulemissiebussen zijn volledig elektrische Bussen of brandstofcellbussen.
Onderaannemer	Een Derde die - onder verantwoordelijkheid van de Concessiehouder - tot de Concessie behorend Openbaar Vervoer verricht.
Ontwikkelbijdrage	Een bijdrage in de kosten van het geven van invulling aan de Ontwikkelopdracht.
Ontwikkelopdracht	De activiteiten zoals genoemd in het Programma van Eisen die door de Concessiehouder worden verricht om een succesvolle bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer conform de door de Concessieverlener geschetste ontwikkelingsrichting, als genoemd in het Programma van Eisen.
Openbaar Vervoer	Voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een Dienstregeling met een Auto of Bus, zoals gedefinieerd in de Wp2000.
Openbaar Vervoervoorziening	Het aanbod van Openbaar Vervoer, uitgedrukt in halteplaatsen, route en bijbehorende aankomst- en vertrektijden.
Ophaalautomaat	Automaat waar men via de Webwinkel besteld Saldo en bestelde Proposities, op een OV-Chipkaart kan laden (ophalen).
Oplaadautomaat	Automaat waar de OV-Chipkaart kan worden opgeladen met Saldo en/of een Propositie.
Oplaad- & Ophaalautomaat	Automaat waar de OV-Chipkaart kan worden opgeladen met Saldo en/of een Propositie al dan niet vooraf besteld via internet.
Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer	Openbaar Vervoer waarvan de Dienstregeling vermeldt dat de tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht door Reizigers kunnen worden beïnvloed, een en ander met inachtneming van het bepaalde in het Programma van Eisen.
OV-Chipkaart	Het landelijke elektronische Vervoerbewijs en wettig betaalmiddel voor het Openbaar Vervoer.
OV-Chipkaartsysteem	Onder andere de kaartlezers, de Verkoopautomaten, de Oplaadautomaten, de Ophaalautomaten, de oplaad- & Ophaalautomaten, de OV-Chipkaart en het Verwerkingssysteem.

Begrip	Omschrijving
OV-knooppunten	Een in lid 3 van artikel 4.1.1 van het Programma van Eisen genoemd openbaar vervoerknooppunt waar Reizigers over kunnen stappen op ten minste een vorm van Openbaar Vervoer die niet tot de Concessie behoort.
OV-Loket	Ombudsman voor beter OV, gevestigd te Amersfoort, opgericht en beheerd door ROVER.
Overstappunt	Een voor Reizigers logisch gelegen halte in de reisrichting waar de Concessiehouder Aansluiting biedt tussen Openbaar Vervoer, Deur-Halte Vervoer en/of (Andere) Mobiliteitsdiensten ten behoeve van de Ketenreis vanaf de herkomst of naar de bestemming van een Reiziger.
Personeel	Al die chauffeurs en frontoffice medewerkers die bij de Concessiehouder in dienst zijn, zijn ingehuurd, ingeleend of anderszins door de Concessiehouder worden ingeschakeld ten behoeve van de exploitatie van het Openbaar Vervoer, waaronder mede te verstaan zijn Onderaannemers en Leveranciers.
Persoonlijke OV-Chipkaart	OV-Chipkaart voor geregistreerde klanten met mogelijkheden als automatisch laden, het laden van persoonlijke Reisproducten en het laten (de)blokkeren van de kaart.
Programma van eisen	Het door Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland op 30 augustus 2022 vastgestelde Programma van Eisen "Onderhandse gunning Concessie Openbaar Vervoer over de weg Zuid-Holland Noord 2022-2024", inclusief de hierbij behorende Bijlagen.
Propositie	Een vervanging van het OV-abonnement na invoering van de OV-Chipkaart, die een combinatie vormt van (i) een Vervoerbewijs en (ii) een Tarief dat is gebaseerd op kilometers of zones, recht gevend op gebruik van Openbaar Vervoer met korting.
Provincie	Provincie Zuid-Holland.
Regio's	Regio Holland Rijnland en Regio Midden-Holland.
Reisproduct	Een reisrecht zoals een enkeltje, retourtje of een Propositie, dat vooraf op de OV-Chipkaart is geladen.
Reizen op Rekening	Het reizen met een Vervoerbewijs waarbij achteraf de gemaakte reizen worden gefactureerd. De kosten voor een gemaakte reis bestaan uit een Vaste Voet en een Kilometer tarief (al dan niet met korting).
Reiziger	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt of van wie redelijkerwijs verwacht mag worden dat die aangeeft gebruik te willen maken van het vervoer dat wordt verricht ter uitvoering van de Concessie.
Reizigersoverleg	Een samenwerkingsverband van consumentenorganisaties. Ingevolge artikel 31 lid 1 en 32 lid 2 van de Wp2000 moet de Concessiehouder gedurende de uitvoering van de Concessie aan consumentenorganisaties advies vragen en informatie verstrekken. Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland wijzen provinciebreed organisaties aan als consumentenorganisatie in de zin van de Wp2000. In het Concessiegebied opereert het Reizigersoverleg onder de namen RHM.
Rijdend Personeel	Personeel dat ten behoeve van de uitvoering van de Dienstregeling in het Materieel werkzaam is.
Rit	Volgens de Dienstregeling of met inachtneming van een aanmeldingsprocedure gepland vervoer door middel van een lijndienst.
Ritkaart	Vervoerbewijs al dan niet voorzien van een chip dat Reizigers in het Voertuig kunnen aanschaffen en waarmee zij een Rit met het betreffende Voertuig en eventueel aansluitend Openbaar Vervoer kunnen maken.

Begrip	Omschrijving
RHM	Reizigersoverleg Hollands Midden
Saldo	Een elektronisch tegoed waarmee een gemaakte Rit wordt betaald als men niet op een Reisproduct reist.
Saldoreizen	Het reizen met een Vervoerbewijs waarbij na afloop van de gemaakte rit de kosten in rekening worden gebracht, bestaande uit een Vaste Voet en een Kilometer tarief (al dan niet met korting) volgens de afspraken uit het LTK.
Spits	De periode op Werkdagen van 6:30 tot 9:00 uur (ochtendspits) en van 16:00 tot 18:30 uur (avondspits).
Steek	De horizontale afstand tussen de voorkant van de zitting van de stoel en de achterkant van de zitting en/of rugleuning van de voorgaande stoel.
Storing	Elke gebeurtenis die een afwijking van de standaard dienstverlening betreft en die een vermindering van de kwaliteit van de dienstverlening door het OV-Chipkaartsysteem veroorzaakt.
Tarief	Het volledige stelsel van de door de Concessiehouder aan de Reiziger voor het te bieden Openbaar Vervoer in rekening te brengen vervoerprijzen.
Tariefafstand	De daadwerkelijk afgelegde reisafstand die in beginsel gemeten wordt langs de route die tussen de instaphalte en uitstaphalte door het Voertuig wordt gevolgd.
Tarievenkader OV	Het op 12 november 2014 door PS van Zuid-Holland vastgestelde Tarievenkader OV 2014 of diens opvolger(s).
Tekortkoming	Een met een Boete gesanctioneerde omstandigheid als bedoeld in Bijlage R.
Tijdhalte	Een Halte waarbij de in de Dienstregeling opgenomen vertrektijd verplicht in acht genomen moet worden. Indien het Voertuig te vroeg is, zal de bestuurder op de Tijdhalte zijn tijd moeten afwachten.
TLS	Trans Link Systems dan wel dienst eventuele (rechts)opvolger, verantwoordelijk voor onder andere de dataverzameling en -verwerking van de OV-Chipkaart, de productie en uitgifte van de OV-Chipkaarten (in opdracht van de Concessiehouder).
Traject	Een deel van een Lijn.
Uitingen van Reclame	Middelen die worden ingezet om de verkoop van producten of het gebruik van diensten te bevorderen.
Uitrijkaart	Een Bijzonder Vervoerbewijs dat verstrekt wordt aan Reizigers in het Materieel die niet in het bezit zijn van een geldig Vervoerbewijs.
Vakantie-dienstregeling	De Dienstregeling zoals die eventueel geldt in de periode van de algemeen erkende zomervakanties en kerstvakanties van het voortgezet onderwijs in de regio midden zoals voorgeschreven door het Ministerie van Onderwijs Cultuur en Wetenschap.
Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer	Openbaar Vervoer waarvan de Dienstregeling vermeldt dat de plaatsen waartussen en/ of de tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht, niet door Reizigers kunnen worden beïnvloed.
Vaste Voet	Het Tarief dat bij aanvang van een reis altijd in rekening wordt gebracht ongeacht het aantal afgelegde kilometers.
Verdichtingsrit	Een niet in de Dienstregeling opgenomen Rit, welke tussen twee in de Dienstregeling opgenomen Ritten wordt verreden, bijvoorbeeld om structureel te kunnen voldoen aan de vraag naar Openbaar Vervoer.

Begrip	Omschrijving
Vergunning	De krachtens artikel 4 lid 4 juncto artikel 112 lid 4 van de Wp2000 verleende Vergunning voor het verrichten van Openbaar Vervoer per Bus en per Auto.
Verkoopautomaat	Automaat waar de Reiziger een anonieme OV-Chipkaart kan aanschaffen. Ook kan hier Saldo en/of een Propositie worden opgeladen. Op deze automaten zijn ook de laatste 10 betaal- en reistransacties van de OV-Chipkaart af te lezen.
Versterkingsrit	Inzet van extra Materieel ten opzichte van de Ritten in de gepubliceerde Dienstregeling om incidenteel aan de extra vraag naar Openbaar Vervoer te kunnen voldoen.
Vervangend Vervoer	Ritten met Auto's en/of Bussen die Reizigers vanaf of in de nabijheid van een (tijdelijk) niet door het Openbaar Vervoer bediende Halte een alternatieve reismogelijkheid bieden, waardoor zij hun bestemming met minimaal tijdverlies kunnen bereiken.
Vervoerbewijs	(i) Een geldig Vervoerbewijs uit het assortiment dat door de Minister wordt vastgesteld in het Nationaal Vervoer Bewijs; of (ii) Een geldig Bijzonder Vervoerbewijs; of (iii) Een door de Concessieverlener goedgekeurd en geldig elektronisch Vervoerbewijs op basis van het OV-Chipkaartsysteem; of (iv) Een door de Concessieverlener goedgekeurd en geldig papieren regionaal Vervoerbewijs.
Vervoerder	Diegene die Openbaar Vervoer verricht, niet in de hoedanigheid van bestuurder van een Auto of Bus, maar als Concessiehouder.
Vervoeropbrengst	De middelen die de Concessiehouder direct of indirect genereert uit de verkoop van Vervoerbewijzen.
Vervoerwinkel	Een door de Concessiehouder geëxploiteerd en bemand informatie- en verkooploket voor Reizigers.
Verwerkingssysteem	De omgeving en het systeem dat de opbrengsten uit het gebruik van Openbaar Vervoer met een OV-Chipkaart registreert en verdeelt (onder andere: depotcomputers, decentrale back office bij de Concessiehouder en de centrale landelijke backoffice (TLS)).
VETAG/VECOM	Vehicle Tagging; het door middel van inductielussen beïnvloeden van verkeerslichten. Vehicle Communication; verbetering van VETAG, waarbij naast contact van het Voertuig naar de wal, ook contact tussen de wal en het Voertuig mogelijk is.
Voertuig	Bus of Auto.
Voorzieningenniveau	Het volledige aanbod van Openbaar Vervoer in het Concessiegebied, uitgedrukt in plaats, tijd, frequentie en modaliteit, zoals dat door de Concessiehouder wordt aangeboden in de Dienstregeling en onder andere in overeenstemming is met het Programma van Eisen.
(Wagen)omloop	Een verzameling aaneengesloten Ritten die door één Voertuig op één dag worden verricht.
Webwinkel	Online winkel waar Saldo en/of Proposities voor de OV-Chipkaart kunnen worden aangeschaft en waar aan de OV-Chipkaart gerelateerde diensten worden aangeboden.

Begrip	Omschrijving
Wegbeheerder	De privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisatie(s) die bij de Wet Herziening Wegenbeheer is (zijn) belast met de aanleg, het beheer, onderhoud en beschikbaar stellen van weginfrastructuur.
Werkdag	Een kalenderdag, niet zijnde (i) een zaterdag of een zondag, (ii) een algemeen erkende Feestdag in Nederland of (iii) het equivalent van een algemeen erkende Feestdag ingevolge artikel 3 van de Algemene Termijnenwet.
Wp2000	Wet personenvervoer 2000.
ZHN	Zuid-Holland Noord.

## **B Omschrijving Concessiegebied**

Het Concessiegebied wordt gevormd door het grondgebied van de onderstaande gemeenten zoals bestaand op 1 januari 2022:

- Alphen aan den Rijn
- Bodegraven-Reeuwijk
- Gouda
- Hillegom
- Kaag en Braassem
- Katwijk
- Krimpenerwaard
- Leiden
- Leiderdorp
- Lisse
- Nieuwkoop
- Noordwijk
- Oegstgeest
- Teylingen
- Voorschoten
- Waddinxveen
- Zoeterwoude
- Zuidplas



## C Concessiegrensoverschrijdende verbindingen

De Concessiehouder is verplicht de onderstaande concessiegrensoverschrijdende verbindingen – die in de vigerende concessie ook worden geboden - aan te bieden.

Concessiegrensoverschrijdende verbinding	Concessie- verlener	Lijn <sup>7</sup> ZHN
Van gemeentegrens Alphen aan den Rijn naar Zoetermeer, station Centrum West	MRDH	165
Van gemeentegrens Zuidplas naar Rotterdam, metrostation Nesselande	MRDH	175
Van gemeentegrens Nieuwerkerk aan den IJssel via Capelle aan den IJssel, Hoofdweg naar Rotterdam, station Alexander	MRDH	190
Van gemeentegrens Krimpenerwaard (Lekdijk/Noord) via Krimpen aan den IJssel naar Rotterdam, metrostation Capelsebrug	MRDH	194
Van gemeentegrens Krimpenerwaard (IJsseldijk) via Krimpen aan den IJssel naar Rotterdam, metrostation Capelsebrug	MRDH	196
Van gemeentegrens Krimpenerwaard (N210) via Krimpen aan den IJssel Rotterdam, metrostation Capelsebrug	MRDH	292/295
Van gemeentegrens Alphen aan den Rijn via Kruisweg, station Lansingerland/Zoetermeer, station Zoetermeer en Voorburg naar Den Haag CS	MRDH	380/381
Van gemeentegrens Zuidplas via Kruisweg, station Lansingerland/Zoetermeer, station Zoetermeer en Voorburg naar Den Haag CS	MRDH	382
Van gemeentegrens Zuidplas (N219/Abraham van Rijckevorselweg) via Capelle aan den IJssel naar Rotterdam, metrostation Capelsebrug	MRDH	383
Van gemeentegrens Leiden via Wassenaar/N44 naar Den Haag CS	MRDH	385/685
Van gemeentegrens Zoeterwoude (via Stompwijk) naar Zoetermeer, station Centrum-West	MRDH	400/800
Van gemeentegrens Hillegom via Bennebroek en Heemstede naar Haarlem NS	Provincie Noord-Holland	50
Van gemeentegrens Nieuwkoop via Zegveld naar Woerden, station	Provincie Utrecht	101
Van gemeentegrens Bodegraven via Woerden, station en Zegveld naar gemeentegrens Nieuwkoop.	Provincie Utrecht	724
Van gemeentegrens Kaag en Braassem via Weteringbrug naar gemeentegrens Kaag en Braassem	Vervoerregio Amsterdam	56
Van gemeentegrens Hillegom via Nieuw Vennep naar Nieuw Vennep NS	Vervoerregio Amsterdam	57
Van gemeentegrens Nieuwkoop via De Kwakel naar Uithoorn, Busstation <sup>8</sup>	Vervoerregio	147

<sup>7</sup> De vermelde lijnnummers van de concessiegrensoverschrijdende verbindingen zijn slechts ter indicatie aangegeven en gebaseerd op de dienstregeling Zuid-Holland Noord 2020, ingaande 15-12-2019.

Concessiegrensoverschrijdende verbinding	Concessie- verlener	Lijn <sup>7</sup> ZHN
	Amsterdam	
Van gemeentegrens Hillegom langs Nieuw Venne naar Schiphol Plaza	Vervoerregio Amsterdam	<b>361</b>
Van gemeentegrens Kaag en Braassem via Weteringbrug naar Schiphol Plaza	Vervoerregio Amsterdam	<b>365</b>
Van gemeentegrens Kaag en Braassem naar Schiphol Plaza	Vervoerregio Amsterdam	<b>470/870</b>
Van gemeentegrens Kaag en Braassem via Buitenkaag naar gemeentegrens Lisse (Buurtbuslijn)	Vervoerregio Amsterdam	<b>723</b>
Schiphol Plaza – Keukenhof (Toeristenlijn) <sup>9</sup>	Vervoerregio Amsterdam	<b>858</b>

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

Voor de provincie Noord-Holland geldt:

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

Voor MRDH geldt:

- De Concessiehouder mag van de omschreven routes afwijken na verkregen instemming van MRDH.
- Mocht de Concessiehouder op de door MRDH gedoogde lijnen plannen hebben voor frequentieverhogingen ten opzichte van de huidige frequenties op deze lijnen dan dient hiervoor toestemming gevraagd te worden aan de MRDH omdat de concessiehouder van de MRDH door deze plannen van de Concessiehouder van de Provincie geschaad zou kunnen worden in haar opbrengstverantwoordelijkheid.

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

---

<sup>8</sup> Opening van de Uithoornlijn kan leiden tot een wijziging van het (gewenste) eindpunt in Uithoorn.

<sup>9</sup> Uitgangspunt is dat de Toeristenlijn naar de Keukenhof van en naar Schiphol Plaza rijdt. Mocht dit bijvoorbeeld vanwege capaciteitsbeperkingen, realisatie van de multimodale knoop Schiphol of andere redenen niet mogelijk/wenselijk zijn, dan zijn grensoverschrijdende verbindingen van en naar Amsterdam Europaplein/Rai (lijn 852) en/of Hoofddorp (lijn 859) alternatieven.

Voor de provincie Utrecht geldt:

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

Voor de Vervoerregio Amsterdam geldt:

- De Concessiehouder heeft de mogelijkheid met lijn 470 gebruik te maken van de Zuidtangentbaan tussen Hoofddorp en Schiphol. Tevens is het de Concessiehouder toegestaan een verbinding te creëren tussen Alphen aan den Rijn en de nieuwe werkgebieden bij Hoofddorp. De Concessiehouder dient hiervoor afspraken te maken met de Vervoerregio Amsterdam en de betreffende Wegbeheerders.

Voor MRDH geldt:

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

## D Te gedogen verbindingen

De Concessiehouder gedooft de volgende verbindingen van andere concessiehouders in het Concessiegebied Zuid-Holland Noord. De Concessieverlener heeft met de concessieverleners voor de betreffende aangrenzende concessiegebieden afspraken gemaakt over de te gedogen verbindingen.

Te gedogen verbinding	Concessie-verlener	Lijn <sup>10</sup>
Van gemeentegrens Wassenaar naar Voorschoten, Centrum	MRDH	42
Van gemeentegrens Wassenaar via Leiden, Universiteitsterrein naar Leiden, Centraal Station	MRDH	43
Van gemeentegrens Leidschendam-Voorburg via Voorschoten, Centrum naar Leiden CS	MRDH	45
Van gemeentegrens Leidschendam-Voorburg via Leidschendam naar Voorschoten, Station	MRDH	46
Van gemeentegrens Rotterdam via Nieuwerkerk a/d IJssel naar gemeentegrens Rotterdam (nachtlijn)	MRDH	B1
Van gemeentegrens Leidschendam-Voorburg via Voorschoten, Station naar gemeentegrens Wassenaar (nachtlijn)	MRDH	N2
Van gemeentegrens Lopik via Haastrecht naar Gouda, station	Provincie Utrecht	106
Van gemeentegrens Oudewater via Haastrecht naar Gouda, station	Provincie Utrecht	107/207
Van provinciegrens naar Waarder, Carpoolplaats A12	Provincie Utrecht	123
Van gemeentegrens Lopik naar Schoonhoven (Schoonhoven West)	Provincie Utrecht	295
Van gemeentegrens Lopik naar Schoonhoven, Stationsplein	Provincie Utrecht	505
Van gemeentegrens Haarlemmermeer naar Lisse, Centrum	Vervoerregio Amsterdam	162
Van gemeentegrens Haarlemmermeer naar Sassenheim, station	Vervoerregio Amsterdam	164

<sup>10</sup> De vermelde lijnummers en routes van de te gedogen verbindingen zijn gebaseerd op de dienstregelingen 2022 van de aan het Concessiegebied grenzende concessies, ingaande 09-01-2022. De lijnummers zijn slechts ter indicatie aangegeven.

## **E Regeling Buurtbusprojecten**

### **Artikel 1: Definitie**

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

### **Artikel 2: Aanmelding en start buurtbusproject**

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

### **Artikel 3: Startvoorwaarden**

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

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

### **Artikel 4: Beëindiging buurtbusproject**

Gedeputeerde Staten kunnen een buurtbusproject beëindigen indien:

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

## **F Eisen voor overleg met het Reizigersoverleg (RHM)**

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

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

### **Artikel 2: Adviesprocedure**

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

3. De Concessiehouder voorziet het Reizigersoverleg (RHM) tijdig van de informatie die naar oordeel van het Reizigersoverleg noodzakelijk is om een onderbouwd advies op te stellen. het Reizigersoverleg (RHM) kan daarbij kiezen uit de lijst van door Concessiehouder te leveren informatie.
4. De Concessiehouder geeft het Reizigersoverleg (RHM) de gelegenheid met de Concessiehouder overleg te voeren voordat advies wordt uitgebracht (art 31 lid 2 Wp2000). Dit overleg vindt op zijn vroegst 1 week na ontvangst van de adviesaanvraag en op zijn laatst 2 weken voor het moment waarop het Reizigersoverleg de adviezen moeten indienen.
5. De Concessiehouder stelt het Reizigersoverleg (RHM) uiterlijk binnen 6 weken in kennis van een beslissing die hij neemt naar aanleiding van het uitgebrachte advies. Indien de Concessiehouder afwijkt van het advies van het Reizigersoverleg (RHM) informeert hij deze over de redenen daarvan (art 31 lid 5 Wp2000).
6. In aanvulling op de bepalingen in lid 9 biedt de Concessiehouder de gelegenheid om nader te overleggen met het Reizigersoverleg (RHM) alvorens gevolg te geven aan zijn beslissing (art 31 lid 5 wp2000).

### **Artikel 3: Informatievoorziening**

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

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

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

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



## **G Eisen voor klimaatregeling**

### **Artikel 1: Verwarming**

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

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

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

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

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

## H Eisen voor ontsluiting en dekking

In de onderstaande tabellen worden de hoofdlijnen van de ontsluitings- en dekkingseisen uit paragraaf 4.1 weergegeven. Voor een volledige beschrijving van de eisen voor ontsluiting en dekking wordt naar deze paragraaf verwezen.

### Eisen op hoofdlijnen indien CVV-systemen functioneren in het gehele Concessiegebied (in ieder geval van toepassing voor Dienstregelingjaar 2023)

Er functioneren in het gehele Concessiegebied CVV-systemen<sup>11</sup>. Voor deze situatie wordt in de onderstaande tabel per type Kern aangegeven welk type eis op hoofdlijnen van toepassing is. Concessiehouder dient bij het opstellen van de concept-Dienstregeling voor het Dienstregelingjaar 2023 uit te gaan van het gestelde in de onderstaande tabel.

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

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

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

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

---

<sup>11</sup> Tijdens de nieuwe Concessie bevatten deze CVV-systemen deur-deur vervoer, maar geen Deur-Halte Vervoer meer.

type Kernen en type A Kernen waarin wel nog wel een CVV-systeem functioneert, zijn dezelfde eisen van toepassing als op hoofdlijnen zijn weergegeven op de vorige pagina.

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

### Type eis per Kern voor Dienstregelingjaar 2023

In de onderstaande tabel wordt per Kern aangegeven welk type eis uit bovenstaande tabel van toepassing is voor Dienstregelingjaar 2023. In de huidige situatie functioneert in alle onderstaande Kernen een CVV-systeem.

Gemeente	Kern	Inwoners	Datum
<b>Dekkingseis</b>			
Agglomeratie Leiden	Leiden	124.093	01-01-2021
Gouda	Gouda	73.681	1-1-2021
Alphen aan den Rijn	Alphen aan den Rijn	73.855	1-1-2021
Agglomeratie Leiden	Katwijk aan Zee	30.890	1-1-2021
Agglomeratie Leiden	Leiderdorp	27.377	1-1-2021
Agglomeratie Leiden	Voorschoten	25.650	1-1-2021
Agglomeratie Leiden	Oegstgeest	25.064	1-1-2021
Agglomeratie Leiden	Katwijk aan den Rijn	11.460	1-1-2021
Agglomeratie Leiden	Rijnsburg	16.880	1-1-2021
Agglomeratie Leiden	Valkenburg ZH	6.275	1-1-2021
<b>Ontsluitingseis type B</b>			
Waddinxveen	Waddinxveen	30.479	1-1-2021
Lisse	Lisse	22.982	1-1-2021
Zuidplas	Nieuwerkerk aan den IJssel	22.330	1-1-2021
Hillegom	Hillegom	22.197	1-1-2021
Bodegraven-Reeuwijk	Bodegraven	19.328	1-1-2021
Teylingen	Sassenheim	15.750	1-1-2021
Teylingen	Voorhout	17.005	1-1-2021
Boskoop	Boskoop	16.325	1-1-2021
Noordwijk	Noordwijk - Binnen	17.425	1-1-2021
Noordwijk	Noordwijk aan Zee	8.695	1-1-2021
Noordwijk	Noordwijkerhout	16.900	1-1-2021
Schoonhoven	Schoonhoven	13.230	1-1-2021
Nieuwkoop	Nieuwkoop	9.399	1-1-2021
Zuidplas	Moordrecht	8.840	1-1-2021
Nederlek	Lekkerkerk	7.800	1-1-2021
Bodegraven-Reeuwijk	Reeuwijk-Brug	8.535	1-1-2021
Kaag en Braassem	Roelofarendsveen	9.173	1-1-2021
Zuidplas	Zevenhuizen	8.815	1-1-2021

Gemeente	Kern	Inwoners	Datum
Bergambacht	Bergambacht	7.030	1-1-2021
Nederlek	Krimpen aan de Lek	6.465	1-1-2021
Noordwijk	Noordwijk aan Zee	8.695	1-1-2021
Ouderkerk	Ouderkerk aan den IJssel	5.770	1-1-2021
Rijnwoude	Hazerswoude-Dorp	6.146	1-1-2021
Rijnwoude	Hazerswoude-Rijndijk	5.440	1-1-2021
Noordwijk	Noordwijk-Binnen	17.425	1-1-2021
Zoeterwoude	Zoeterwoude Dorp	4.565	1-1-2021
Krimpenerwaard	Stolwijk	5.300	1-1-2021
Teylingen	Warmond	5.020	1-1-2021
Nieuwkoop	Ter Aar	3.945	1-1-2021
Kaag en Braassem	Leimuiden	4.757	1-1-2021
Rijnwoude	Koudekerk aan den Rijn	4.105	1-1-2021
Krimpenerwaard	Haastrecht	4.370	1-1-2021
Kaag en Braassem	Oude wetering	2.915	1-1-2021
Zuidplas	Moerkapelle	5.090	1-1-2021
Nieuwkoop	Nieuwveen	4.293	1-1-2021
Nieuwkoop	Langeraar en Papenveer (als 1 Kern te beschouwen)	3.940	1-1-2021
Kaag en Braassem	Woubrugge	2.970	1-1-2021
Rijnwoude	Benthuizen	3.579	1-1-2021
<b>Ontsluitingseis type A</b>			
Alphen aan den Rijn	Zwammerdam	1.900	1-1-2021
Zoeterwoude	Zoeterwoude Rijndijk	3.250	1-1-2021
Krimpenerwaard	Gouderak	2.595	1-1-2021
Nieuwkoop	Zevenhoven	3.245	1-1-2021
Bodegraven-Reeuwijk	Reeuwijk-Dorp	1.995	1-1-2021
Noordwijk	De Zilk	1.865	1-1-2021
Bodegraven-Reeuwijk	Driebruggen	2.005	1-1-2021
Bodegraven-Reeuwijk	Nieuwerbrug	1.790	1-1-2021
Nieuwkoop	Noorden	1.595	1-1-2021
Kaag en Braassem	Hoogmade	1.460	1-1-2021
Bodegraven-Reeuwijk	Waarder	1.660	1-1-2021
Alphen aan den Rijn	Aarlanderveen	1.190	1-1-2021
Krimpenerwaard	Berkenwoude	1.745	1-1-2021
Kaag en Braassem	Rijpwetering	1.630	1-1-2021
Krimpenerwaard	Ammerstol	1.715	1-1-2021
Kaag en Braassem	Rijnsaterwoude	1.180	1-1-2021
Nieuwkoop	Woerdense Verlaat	812	1-1-2021
Kaag en Braassem	Oud Ade	760	1-1-2021

## I Eisen voor de ontsluiting van zorginstellingen

De Concessiehouder ontsluit ten minste de volgende zorginstellingen:

Zorginstellingen	Gemeente
Alrijne Ziekenhuis (locatie Alphen aan den Rijn)	Alphen aan den Rijn
Medisch Centrum Reeuwijk	Bodegraven-Reeuwijk
Groene Hart Ziekenhuis (Bleulandlocatie)	Gouda
Groene Hart Ziekenhuis (dependance Bleulandweg 3)	Gouda
GGZ Rivierduinen (locatie Thijsselaan)	Gouda
Leids Universitair Medisch Centrum	Leiden
Alrijne Ziekenhuis (locatie Leiden)	Leiden
Basalt Leiden	Leiden
Zorgcentrum Roomburgh	Leiden
Alrijne Ziekenhuis (locatie Leiderdorp)	Leiderdorp
Zorgcentrum Groot Hoogwaak	Noordwijk
Woonzorgcentrum Rustenborch/ Wijkersloot	Oegstgeest
Woon-/zorgcentrum Sola Gratia	Schoonhoven
Groene Hart Ziekenhuis (Nieuwkerk aan den IJssel)	Zuidplas

## J Eisen voor de ontsluiting van bedrijventerreinen

De Concessiehouder ontsluit ten minste de volgende bedrijventerreinen:

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

## **K Eisen voor NDOV en KAR**

Zie separate bijlagen:

Bijlage K1 – Concessiebijlage KAR

Bijlage K 2 – Dataset OV

## L Informatie in de Dienstregeling in geprinte of gedrukte vorm

De Dienstregeling bevat in ieder geval de volgende informatie:

Nr.	Omschrijving
1. 1	Een goed leesbare, natuurgetrouwe 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, OV-Knooppunten, Overstappunten, andere overstaphaltes, Tijdenhaltes en per Woonkern ten minste één Halte zijn opgenomen. Waar dat omwille van de leesbaarheid noodzakelijk is (bijvoorbeeld vanwege grote dichtheid van de in de vorige volzin genoemde kaartelementen in stedelijk gebied) bevat de Lijnennetkaart uitsnedes op een grotere schaal.
2.	Routes van de Lijnen en de Haltes waarvoor de vertrektijden in de tabellen zijn opgenomen.
3.	Per Lijn een overzicht van alle Haltes met een routestrip.
4.	Aparte tabellen voor de Ritten per Lijn op Werkdagen, zaterdag en zon- en Feestdagen. Indien Lijnen (deels) dezelfde route volgen, is het toegestaan als aanvulling een tabel met daarin Ritten van (een) combinatie(s) van Lijnen toe te voegen.
5.	Indien van toepassing aparte tabellen voor de Ritten per Lijn of combinatie(s) van Lijnen tijdens de perioden dat de Concessiehouder de Vakantiedienstregeling hanteert. In dit geval dient de Dienstregeling ook een kalender te bevatten die aangeeft in welke periode(n) van het Jaar de Concessiehouder de Vakantiedienstregeling uitvoert.
6.	De vertrektijden en toegankelijkheid van in ieder geval de belangrijkste Haltes, waaronder Tijdenhaltes, OV-Knooppunten en Overstappunten.
7.	Informatie over geboden overstapmogelijkheden (inclusief overstapmogelijkheden op Deur-Halte Vervoer en CVV), (Gegarandeerde) Aansluitingen (binnen en buiten het Concessiegebied) en beschikbaarheid van (Andere) Mobiliteitsdiensten op Halte, OV-Knooppunten en Overstappunten.
8.	Kilometertarieven en Vaste Voeten, zoals die gelden voor Saldoreizen met de OV-Chipkaart en/of Nieuwe Betaalwijzen, en informatie over de wijze waarop informatie over het Tariefstelsel kan worden verkregen.
9.	Per Lijn een tabel met de Tariefafstanden tussen de Haltes of een verwijzing naar een pagina met de betreffende informatie op de in artikel 4.7.1 genoemde website.
10.	Informatie over het bestellen, betalen en annuleren van Ritten van het Deur-Halte Vervoer en Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer.
11.	Bereikbaarheid van de klantenservice en de wijze waarop Reizigers klachten en suggesties kenbaar kunnen maken.
12.	Het telefoonnummer en internetadres van de OV Ombudsman.
13.	De wijze waarop Reizigers gebruik kunnen maken van de restitutieregeling.
14.	Algemene informatie over het distributienetwerk van de OV-Chipkaart en/of Nieuwe Betaalwijzen, waaronder een overzicht van de Distributiepunten en Vervoerwinkels.
15.	De huisregels van de Concessiehouder.



## M Informatie op vertrekstaten, halteborden en informatiedragers

De Concessiehouder voorziet Haltes minimaal van de volgende informatie:

Nr.	Informatie op vertrekstaten en Halteborden
1.	De naam van de Halte en per Lijn de route met de belangrijkste tussenstops en de kleurstelling van het Materieel waarmee de betreffende Lijn wordt uitgevoerd.
2.	Het landelijke haltenummer zoals opgenomen in het CHB.
3.	Een duidelijk leesbare vertrekstaat met vertrektijden per Lijn en Dagsoort en de reistijd uitgedrukt in minuten tussen de belangrijkste tussenstops (inclusief vakantieperiodes).
4.	Informatie over Deur-Halte Vervoer, Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer en informatie over CVV indien relevant voor de Halte en/of het reserveren van Ritten indien sprake is van oproepafhankelijke exploitatie.
5.	Een telefoonnummer, internetadres en e-mailadres voor informatie, suggesties, klachten en schademeldingen.
6.	Het nummer en internetadres van OV-reisinformatie (thans 0900-9292) en de OV Ombudsman.
7.	Het logo van de Provincie.
8.	<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 informatie genoemd in bovenstaande tabel, vult de Concessiehouder de vertrekstaten en Halteborden van R-netlijnen aan met de informatie zoals opgenomen in het handboek R-net.

In aanvulling op de in de vorige tabel genoemde informatie voorziet de Concessiehouder OV-Knooppunten, Overstappunten en Haltes die beschikken over een informatiedrager (bijvoorbeeld in eenabri), mits dit redelijkerwijs past, en conform R-netproductformule (inclusief toekomstige aanvullingen en wijzigingen), 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. en hun respectievelijke loop- en fietsafstand en/of -tijd
3.	Een op de behoeften van de gebruikers van het OV-Knooppunt, Overstappunt of de Halte toegesneden aanbod aan andere reisinformatie, waaronder informatie over (Andere) Mobiliteitsdiensten.
4.	Informatie over gebruik en verkrijgbaarheid van de OV-Chipkaart en Nieuwe Betaalwijzen inclusief het dichtstbijzijnde Distributiepunt dan wel oplaadpunt.
5.	(op dynamische informatiedragers indien aanwezig) Per Rit een indicatie van de te verwachte drukte in het Voertuig.

## N Eisen voor (MIPOV) informatievoorziening

Een overzicht van door de Concessiehouder op te leveren (MIPOV) informatie met bijbehorende uiterlijke aanlevermomenten voor de eerste Kalenderjaren van de Concessie is in de volgende tabellen opgenomen. De Concessieverlener kan de aanlevermomenten van de gegevens na overleg met de Concessiehouder aanpassen. In de tabellen wordt de op te leveren informatie en de wijze van aanleveren nader toegelicht. De Concessiehouder en Concessieverlener maken voorafgaand aan de ingangsdatum van de Concessie per rapportage en element in de onderstaande tabellen afspraken over de wijze van aanlevering, vormgeving en het detailniveau van de gevraagde informatie.

Waar relevant geldt de informatie-uitvraag ook eventueel Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer.

Nr.	Concessierapportages	Oplevermoment
1.	<p>Een link naar een digitale, downloadbare maandrapportage informatievoorziening (managementsamenvatting), bestaande uit een overzicht van onderstaande gegevens. Rapportageperiode: de laatste maand, met ter vergelijking dezelfde maand van het voorgaande Jaar en de drie laatste maanden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tabel met gerealiseerd én gepland aantal DRU en DRK;</li> <li>b. Staafdiagram percentage uitgevallen Ritten;</li> <li>c. Staafdiagram punctualiteit (te vroeg vertrek, te laat vertrek, te late aankomst gesplitst naar haltesoort (Beginpunt, Tijdenhalte, Knooppunt, Overstappunt en Eindpunt);</li> <li>d. Staafdiagram percentage gehaalde aangeboden Aansluitingen;</li> <li>e. Staafdiagram aantal A-, B- en C-Incidenten<sup>12</sup>;</li> <li>f. Staafdiagram aantal reizigerskilometers (in ieder geval onderscheiden naar vervoersoort, inclusief Buurtbus, eventueel Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer);</li> <li>g. Staafdiagram instappers (in ieder geval onderscheiden naar type Lijn, eventueel Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer);</li> <li>h. Staafdiagram aantal klachten;</li> <li>i. Staafdiagram Vervoeropbrengsten;</li> <li>j. Tabel van Evenementen, de daarmee samenhangende eventueel extra geplande DRU en DRK en de daarmee gerealiseerde Vervoeropbrengsten;</li> <li>k. Staafdiagram percentage Ritten waarop kaartcontrole is uitgevoerd, de gemiddelde duur van de kaartcontrole per gecontroleerde rit, en het aantal gecontroleerde Reizigers zonder een geldig Vervoerbewijs; en</li> </ul>	Uiterlijk tien werkdagen na afloop van de rapportageperiode

<sup>12</sup> 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).

	<p>I. Staafdiagram gemiddelde snelheid, uitgesplitst naar rijtijd en rijtijd + halteertijd; uitgesplitst naar type Lijn.</p> <p>Indien de Concessiehouder een Vakantiedienstregeling hanteert maakt hij duidelijk onderscheid naar vakantieperiode (inclusief de zaterdagen en zondagen die vallen binnen de vakantieperiode) en niet-vakantieperiode.</p> <p>Waar mogelijk en zinvol, toont de Concessiehouder ook de 5% best en slechtst scorende dagen, uren, Lijnen, Ritten en Haltes.</p>	
2.	<p>Kwartaalrapportage informatievoorziening, waarin de Concessiehouder in ieder geval opneemt:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>De elementen van de maandrapportage, zie verder onder 1;</li> <li>Naast de data van de betreffende 3 maanden is ook de data van de 15 voorgaande maanden;</li> <li>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 volgende tabel genoemde onderdelen O6-O13.</li> </ol> <p>Tevens neemt de Concessiehouder in deze rapportage een korte analyse en/of overzicht op van:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Een korte toelichting van de data en bronvermelding;</li> <li>De eventuele redenen voor het niet kunnen voldoen aan de normen behorend bij de outputscores zoals bedoeld in artikel 7.3.1 lid 1;</li> <li>De maatregelen die hij heeft genomen of nog zal nemen om in de toekomst wel aan de in sub e bedoelde normen te kunnen voldoen (indien hij hier niet volledig aan voldeed);</li> <li>De resultaten van de eventuele maatregelen die in het vorige kwartaal zijn ondernomen;</li> <li>De ontwikkelingen binnen de Concessie, zoals ontwikkelingen betreffende het aantal Reizigers, reizigerskilometers en -opbrengsten (van zowel Reizigers met OV-Chipkaart en/of Nieuwe Betaalwijzen als (al dan niet papieren) wagenverkoop alsmede van Buurtbus en eventuele oOproepafhankelijk Lijngelaten Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer), klachten, sociale veiligheid, Vervoerplicht, marketingactiviteiten, zitplaatsgarantie, rituitval, punctualiteit en Aansluitingen.</li> </ol>	<p>Uiterlijk op de laatste Werkdag van de maand volgend op de rapportageperiode</p> <p>In het eerste kwartaal van het eerste jaar van de Concessie levert de Concessiehouder de rapportage uiterlijk vijf Werkdagen na afloop van iedere twee weken</p>
3.	<p>Jaarrapportage informatievoorziening, waarin in ieder geval de elementen van de kwartaalrapportage terugkomen en inclusief in de volgende tabel genoemde onderdelen O1-O5 en F2-F6 (F1 hoeft slechts eenmalig te worden aangeleverd)</p>	<p>Uiterlijk op 31 maart van het Jaar volgend op de rapportageperiode</p>

### Data en informatie

De op te leveren informatie en de wijze van aanleveren staan vermeld in het volgende overzicht, grotendeels conform de kernelementen en optionele elementen zoals beschreven in het Model Informatie Profiel Openbaar Vervoer 2008, inclusief het addendum van augustus 2011, of diens

opvolger(s). Na uiterlijk tijdstip van aanleveren beschouwt de Concessieverlener de data/informatie als definitief aangeleverd. Eventuele wijzigingen kunnen vanaf dat moment alleen worden doorgevoerd na toestemming van de Concessieverlener.

Voor zover dit zinvol is voor het onderwerp<sup>13</sup> moet de data te analyseren zijn per Lijn(type), richting, Halte<sup>14</sup>, Halte-Halte relatie, gemeente, postcode (5), type Woonkern (zie artikel 3.2.1), type Reiziger<sup>15</sup>, Rit, elke gewenste periode (Dagsoort, gehele maand etc.), elke gewenste tijdsperiode (dag, uur) en propositie.

Indien gedurende de Concessie wijzigingen optreden in het MIPOV of een nieuwe versie van het MIPOV wordt vastgesteld, verstrekt de Concessiehouder de informatie conform deze nieuwe versie of diens opvolger. 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
<b>Gebaseerd op MIPOV gegevens</b>				
M1a	Gepland aantal DRU	Conform kernelement 2	Uiterlijk 1 maand voor ingang Dienstregeling	pm
M1b	Gerealiseerd aantal DRU	Conform kernelement 2  Onder het gerealiseerd aantal DRU verstaat de Concessieverlener: het aantal DRU dat daadwerkelijk gerealiseerd is voor het vervoer van Reizigers.	Continu (met maximaal 1 week vertraging)	Idem
M2a	Gepland aantal DRK	Conform kernelement 3	Uiterlijk 1 maand voor ingang Dienstregeling	Idem
M2b	Gerealiseerd aantal DRK	Conform kernelement 3  Onder het gerealiseerd aantal DRK verstaat de Concessieverlener: het aantal DRK dat daadwerkelijk gerealiseerd is voor het vervoer van Reizigers.	Continu (met maximaal 1 week vertraging)	Idem
M3	Rituitval	Een overzicht van de Ritten die in de betreffende periode geheel of gedeeltelijk zijn	Continu (met maximaal 1 week	Idem

<sup>13</sup> Per Halte analyseren is bijvoorbeeld niet zinvol voor aantal DRU (kernelement 2), maar wel voor aantal instappers (kernelement 7). De Concessiehouder vermeldt tevens welke data hij niet in het gevraagde detailniveau kan tonen op grond van privacywetgeving.

<sup>14</sup> Haltes zijn voorzien van bijbehorende NL:Q-nummer(s).

<sup>15</sup> Die de Concessiehouder in zijn Ontwikkelplan en/of Marketingplan onderscheidt.

Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
		uitgevallen. Hierbij geeft de Concessiehouder in ieder geval aan: a. Ritnummer, datum en tijdstip waarop en locatie waar de Rit is uitgevallen; b. Reden waarom de Rit is uitgevallen; c. De uitval per Rit in DRU.	vertraging)	
M4a	Punctualiteit	Een overzicht van zowel de aankomst- als vertrekpunctualiteit met per tijdens de implementatie afgesproken telpunt het aantal Ritten (absoluut) per tijds categorie (< -120, -119 tot en met -60, -59 tot en met 1, 0 tot en met 59, 60 tot en met 119, 120 tot en met 179, 180 tot en met 299, 300 tot en met 899, ≥ 900 seconden inclusief rituitval).	Idem	Idem
M4b	Regelmaat	Kernelement 5b. Voor nader overeen te komen eventuele hoogfrequente Lijnen.	Idem	Idem
M5	Aantal Incidenten	Kernelement 6. Incidentenrubrieken: zie voetnoot 32	Idem	Idem
M6	Aantal instappers	Kernelement 7, aangevuld met het aantal instappers per Halte.	Idem	Idem
M7	Statische bezetting	Kernelement 8, aangevuld met een vergelijking met de technische capaciteitsnorm van het Voertuig (dus niet alleen ten opzichte van het aantal zitplaatsen).	Idem	Idem
M8	Capaciteit	Overzicht van alle Ritten waarbij niet aan de eisen omtrent vervoercapaciteit (zit- en staanplaatscapaciteit) is voldaan..	Idem	Idem
M9	Aantal reizigerskilometers	Kernelement 9.	Idem	Idem
M10	Reizigersopbrengst	Kernelement 10, waarbij de Concessiehouder de SOV-opbrengsten afzonderlijk onderscheidt.	Idem	Idem
M11	Herkomstbestemming	Kernelement 11, met als aanvulling een postcode-postcode matrix. 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 te analyseren (inclusief overstappen). Bij beide matrices moet het in aanvulling op het voorgaande mogelijk zijn om alle Ritten afgelegd met hetzelfde Reisproduct binnen een tijdsbestek van 1 uur te onderscheiden van het totaal aantal Ritten.	Idem	Idem
M12	Vraagafhankelijke Ritten	Het aantal bestelde en geannuleerde Ritten van Deur-Halte Vervoer en Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer,	Idem	Idem

Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
		gespecificeerd naar plaats en tijd.		
M13	Frequentie	Optioneel element 1.	Uiterlijk 1 maand voor ingang Dienstregeling	Idem
M14	Aansluit-punctualiteit	Optioneel element 2, de Concessiehouder toont de aansluitpunctualiteit van alle in zijn Dienstregeling benoemde (Gegarandeerde) Aansluitingen.	Continu (met maximaal 1 week vertraging)	Idem
M15	Afhandeling klachten	Optioneel element 3, met als aanvulling het aantal klachten dat niet binnen 20 Werkdagen is afgehandeld en het aantal klachten dat niet met 1 schriftelijke reactie (niet zijnde een ontvangstbevestiging) is afgehandeld.	Idem	Idem
M16	Klachtenoverzicht	Optioneel element 4, met als aanvulling het aantal klachten dat niet binnen 20 Werkdagen is afgehandeld en het aantal klachten dat niet met 1 schriftelijke reactie (niet zijnde een ontvangstbevestiging) is afgehandeld.	Idem	Idem
M17	Opbrengst per Lijn	Optioneel element 5.	Idem	Idem
M18	Aantal uitstappers	Optioneel element 7, aangevuld met het aantal uitstappers per Halte.	Idem	Idem
M19	Aantal Voertuigen	Optioneel element 8, waarbij de Concessiehouder ten minste aangeeft of het Voertuig een Gelede Bus, Bus of Auto betreft, en of het om een Nulemissievoertuig gaat.	Uiterlijk 1 maand voor ingang Dienstregeling	Idem
M20	Leeftijd Voertuigen	Optioneel element 9, waarbij de Concessiehouder ten minste aangeeft of het Voertuig een Gelede Bus, Bus of Auto betreft, en of het om een Nulemissievoertuig gaat.	Uiterlijk 1 maand voor ingang Dienstregeling	Idem
M21	Relatiestatistiek	Optioneel element 10, met als aanvulling een OV-Chipkaart logbestand met checkin-checkouts, gegroepeerd per vertrekhalte, aankomsthalte, Dagsoort, lijnnummer, richting, uurblok, aantal kilometers, euro's en type vervoerbewijs.	Continu (met maximaal 1 week vertraging)	Idem
M22	Versterkingsritten	Optioneel element 11.	Idem	Idem
<b>Overige OV gegevens (als onderdeel van de jaarrapportage)</b>				
O1	Brandstof- en kilometerregistratie	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Het op jaarbasis gerealiseerde aantal materieelkilometers, onderscheiden naar Lijn, Dagsoort en vervoersoort;</li> <li>b. De brandstofverbruik-, tank- (inname brandstof) en kilometerregistratie van ieder Voertuig die tijdens het betreffende Dienstregelingjaar is ingezet voor de</li> </ul>	Eens per Jaar binnen 26 weken na einde verslagperiode	In Excel aangeleverd overzicht in tabelvorm

Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
		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).		
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, CHB-haltenummer(s) (NL:Q), Wegbeheerder en de positionering (X- en Y-coördinaten) vermeld. Ook is vermeld of een Halte een Tijdhalt is.	Idem	Idem
O3	Materieeloverzicht	Een overzicht met per Voertuig: a. Uniek voertuignummer; b. Fabrikant en typenaam; c. Afmetingen (l x b x h); d. Toegankelijkheidskenmerken; e. Bouwjaar; f. Aantal zitplaatsen; g. Aantal staanplaatsen; h. Euronormering.	Idem	Idem
O4	Outputindicatoren	Uitkomsten van alle metingen die de Concessiehouder aan kan leveren conform paragraaf 7.3 (OV-Klantenbarometer-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 geldig Vervoerbewijs (zie ook lid 4 van artikel 4.6.3).	Idem	Idem
<b>Overige OV gegevens (als onderdeel van de kwartaalrapportage)</b>				
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 7.4.2).	Eens per kwartaal binnen een maand na einde verslagperiode	Idem
O7	Displays	Een overzicht van de beschikbaarheid en het functioneren van de reisinformatiesystemen in de Voertuigen.	Idem	Idem
O8	Vergoedingsregeling	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	Idem	Idem

Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
		maand.		
O10	Vervangend Vervoer	Overzicht van alle gevallen waarin Vervangend Vervoer is ingezet	Idem	Idem
O11	Boordcomputer	Een overzicht van de Ritten waarop de boordcomputer niet of niet geheel functioneerde.	Idem	Idem
O12	OV-Betaalsystemen	Een overzicht van de Ritten waarop het (de) OV-Betaalsyste(e)m(en) niet of niet geheel functioneerde(n).	Idem	Idem
<b>Overige OV gegevens (voorafgaand aan de wijziging van de geldende Dienstregeling)</b>				
O13	Lijnnetkaart	Een plattegrond met een overzicht van alle Lijnen conform het gestelde in artikel 4.7.1.	Minimaal 4 weken voor de wijziging van de geldende Dienstregeling	Te downloaden van de website van de Concessiehouder
O14	Lijnenoverzicht	Een overzicht met alle Lijnen met bijbehorende Haltes en de verschillende richtingen.	Idem	Idem
O15	Frequentieoverzicht	Frequentieoverzicht per Lijn per rijtperiode/frequentieblok	Op aanvraag binnen 2 weken na de aanvraag	Idem
O16	Dienstregeling	Een overzicht van alle geplande Ritten per Lijn en aanvullende informatie (zie ook het gestelde in artikel 4.7.1 en Bijlage M).	Idem	Idem
<b>Financiële en organisatorische gegevens</b>				
F1	Organisatiestructuur	De hiërarchie in relevante onderdelen van de organisatie van de Concessiehouder.	Eenmalig uiterlijk 1-12-2022 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	De financieel economische onderbouwing van het afgelopen Dienstregelingjaar door het Standaardformulier jaarlijks te actualiseren op basis van daadwerkelijke resultaten.	Idem	Idem



Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
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

## O Eisen voor R-Net

De Concessiehouder bedient met R-Netlijnen ten minste de Haltes, Overstappunten en OV-Knooppunten zoals in deze Bijlage opgenomen. Tenzij anders staat aangegeven zijn alle in de tabellen genoemde Haltes uitgevoerd als R-nethalte.

<b>Lijn 400<sup>16</sup></b>	
<b>Halte</b>	<b>Bijzonderheden</b>
Zoetermeer, Centrum West	
Zoetermeer, Woonhart	
Zoetermeer, Binnenpark	
Zoetermeer, Meerpolder	
Stompwijk, Stompwijk	
Zoeterwoude, Dorp	
Zoeterwoude, A4 P+R	
Leiden, Station Lammenschans	Overstappunt
Leiden, Hogewoerd	
Leiden, Pelikaan	
Leiden, Energiepark	
Leiden, Leiden Centraal	OV-Knooppunt

<b>Lijn 410<sup>1</sup></b>	
<b>Halte</b>	<b>Bijzonderheden</b>
Leiden, Leiden Centraal	OV-Knooppunt
Leiden, Centraal Westzijde	
Leiden, Kooiplein	
Leiderdorp, Buitenhof	
Leiderdorp, Winkelhof	
Leiderdorp, Ziekenhuis	Overstappunt

---

<sup>16</sup> De vermelde lijnummers en routes zijn gebaseerd op de dienstregeling Zuid-Holland Noord 2022, ingaande 09-01-2022. De lijnummers zijn slechts ter indicatie aangegeven.

<b>Lijn 470<sup>1</sup></b>	
<b>Halte</b>	<b>Bijzonderheden</b>
Alphen a/d Rijn, Station	OV-Knooppunt
Alphen a/d Rijn, Centrum	
Alphen a/d Rijn, Ziekenhuis	
Alphen a/d Rijn, Herenhof	
Woubrugge, Jacobswoude	
Rijnsaterwoude, Rijnsaterwoude	
Leimuiden, Leimuiden/N207	
Hoofddorp, De Hoek	De perrons op deze Halte hebben een hoogte van ongeveer 23 centimeter. Zolang de perrons van deze Halte niet op 18 centimeter zijn gebracht, is het de Concessiehouder toegestaan om op een Halte met lagere perrons in de nabijheid van Halte Hoofddorp, De Hoek te halteren.
Schiphol, Airport	

<b>Lijn 497<sup>1</sup></b>	
<b>Halte</b>	<b>Bijzonderheden</b>
Gouda, Station	OV-Knooppunt
Gouda, Centrum	
Gouda, Stolwijkersluis	
Stolwijk, Beijersche	
Stolwijk, Dorp	
Bergambacht, Bergambacht Noord	
Bergambacht, Centrum	Overstappunt
Ammerstol, Ammerstol	
Schoonhoven, Schoonhoven West	Overstappunt
Schoonhoven, Schoonhoven Noord	
Schoonhoven, Schoonhoven Oost	
Schoonhoven, Centrum/Veer	

<b>Lijn 430 en 432<sup>2</sup></b>	
<b>Halte</b>	<b>Bijzonderheden</b>
Leiden, Leiden Centraal	OV-Knooppunt
Leiden, Bio Science Park Oost	
Oegstgeest, Bio Science Park West	
Valkenburg, Oost	Tijdelijke R-nethalte; definitieve halte wordt beschikbaar gesteld in 2025
Valkenburg, West	R-nethalte wordt beschikbaar gesteld in 2025
Katwijk a/d Rijn, Duinvallei	
Katwijk, Gemeentehuis	
Katwijk, Hoornespassage	
Katwijk, Sportpark De Krom	
Noordwijk, Space Expo	
Noordwijk, ESA ESTEC	

<b>Lijn 431<sup>17</sup></b>	
<b>R-nethalte</b>	<b>Bijzonderheden</b>
Leiden, Leiden Centraal	OV-Knooppunt
Leiden, Bio Science Park Oost	
Oegstgeest, Bio Science Park West	
Valkenburg, Oost	Tijdelijke R-nethalte
Katwijk a/d Rijn, Duinvallei	
Katwijk, Gemeentehuis	
Katwijk, Marktplein	
Katwijk, Zwanenburg	
Katwijk, Centrum	
Katwijk, Vuurbaakplein	
Katwijk, Boulevard Zuid	

---

<sup>17</sup> De vermelde lijnummers en routes zijn gebaseerd op de dienstregeling Zuid-Holland Noord 2022, ingaande 09-01-2022. De lijnummers zijn slechts ter indicatie aangegeven.

**P Eisen voor service levels DRIS**

Zie separate bijlage Q1 – SRA bepalingen DRIS

Zie separate bijlage Q2 – Technische beschrijving DRIS Stadsregio Rotterdam

## **Q Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer**

Het vigerende uitvoeringsprogramma sociale veiligheid van de provincie Zuid-Holland kan worden gedownload via [https://www.zuid-holland.nl/publish/pages/24636/a2\\_uitvoeringsprogramma\\_sociale\\_veiligheid\\_in\\_het\\_openbaar\\_vervoer\\_concept\\_docx.pdf](https://www.zuid-holland.nl/publish/pages/24636/a2_uitvoeringsprogramma_sociale_veiligheid_in_het_openbaar_vervoer_concept_docx.pdf). Op dit moment wordt door de provincie gewerkt aan een nieuw uitvoeringsprogramma sociale veiligheid; deze is naar verwachting in het najaar van 2022 gereed. Op dat moment zal dat programma vigerend zijn.

## R Sancties

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

De Concessieverlener hanteert deze Bijlage als een verduidelijkend kader voor het beheer van de Concessie. De lijst is niet uitputtend. In alle andere situaties dan genoemd in deze Bijlage wordt de hoogte van een Boete per geval door de Concessieverlener bepaald op basis van artikel 4.5.

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

Alle bedragen genoemd in deze Bijlage worden jaarlijks geïndexeerd overeenkomstig de bepalingen in dit Programma van Eisen.

### Categorie uitvoeringskwaliteit

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete	Meting in ieder geval door
1.	De Dienstregeling voldoet niet aan de eisen, zoals die uit het Programma van Eisen voortvloeien.	Te rekenen vanaf het eerste moment waarop de Concessiehouder ingevolge het Programma van Eisen, dan wel op verzoek/met toestemming van de Concessieverlener, de Dienstregeling mag wijzigen € 125,- per Dienstregelinguur dat Materieel wel zou zijn ingezet, als de Dienstregeling wél zou hebben voldaan aan het Programma van Eisen. De hierboven genoemde Boete wordt verdubbeld vanaf het moment dat een periode van twintig Werkdagen is verstreken na bovengenoemd eerste moment.	Bijlage O, klacht(en) van (een) Reiziger(s) of constatering(en) door de Concessieverlener
2.	Een Halte wordt niet aangedaan en/of er wordt geen Aansluiting geboden daar waar de Dienstregeling dat voorschrijft.	€ 50,- per Tekortkoming.	Idem
3.	Er verstrijken meer dan 120 seconden tussen de Vertrektijd volgens de Dienstregeling en het moment waarop een Bus of Auto daadwerkelijk vanaf een Beginpunt vertrekt en het percentage van	€ 5,- per minuut waarmee de, in de linkerkolom genoemde, termijn wordt overschreden	DRIS, klacht(en) van (een) Reiziger(s) of constatering(en) door de

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete	Meting in ieder geval door
	alle Ritten in de betreffende maand dat binnen 120 seconden is vertrokken is lager dan 90%.		Concessie-verlener
4.	Er verstrijken meer dan 180 seconden tussen de Vertrektijd volgens de Dienstregeling en het moment waarop een Bus of Auto daadwerkelijk van een Tijdenhalte vertrekt en het percentage van alle Ritten in de betreffende maand dat binnen 180 seconden is vertrokken is lager dan 85%.	€ 5,- per minuut waarmee de, in de linker kolom genoemde, termijn wordt overschreden	Idem
5.	Er verstrijken meer dan 180 seconden tussen de Aankomsttijd volgens de Dienstregeling en het moment waarop een Bus of Auto daadwerkelijk op een knooppunt aankomt en het percentage van alle Ritten in de betreffende maand dat binnen 180 seconden is aangekomen is lager dan 85%.	€ 5,- per minuut waarmee de, in de linker kolom genoemde, termijn wordt overschreden minus het aantal minuten dat de betreffende Bus of Auto te laat is vertrokken van het vorige knooppunt	Idem
6.	Er verstrijken meer dan 180 seconden tussen de Vertrektijd volgens de Dienstregeling en het moment waarop een Bus of Auto daadwerkelijk van een Tijdenhalte vertrekt en er heeft zich geen situatie voorgedaan zoals benoemd in artikel 4.5.3, artikel 4.5.4 of in artikel 4.5.8.	€ 5,- per minuut waarmee de, in de linker kolom genoemde, termijn wordt overschreden	Idem
7.	Er verstrijken meer dan 180 seconden tussen de Aankomsttijd volgens de Dienstregeling en het moment waarop een Bus of Auto daadwerkelijk op een knooppunt aankomt en er heeft zich geen situatie voorgedaan zoals benoemd artikel 4.5.3, artikel 4.5.4 of in artikel 4.5.8.	€ 5,- per minuut waarmee de, in de linker kolom genoemde, termijn wordt overschreden minus het aantal minuten dat de betreffende Bus of Auto te laat is vertrokken van het vorige knooppunt	Idem
8.	Een Bus of Auto vertrekt eerder van een Beginpunt, aansluitpunt, knooppunt of overige Tijdenhalte dan de Vertrektijd volgens de Dienstregeling.	€ 10,- per minuut waarmee van de voorgeschreven Vertrektijd wordt afgeweken (waarbij geldt dat, indien een Rit meerdere Beginpunten, aansluitpunten, knooppunten en/of overige Tijdenhaltes kent, de Boete voor ieder punt kan worden opgelegd).	Idem

Conform artikel 4.5 van dit PvE bedraagt het maximale boetebedrag voor rituitval en punctualiteit samen Euro 300.000,- per dienstregelingsjaar waarvan maximaal Euro 150.000,- aan vertrekpunctualiteit en 150.000,- aan aankomstpunctualiteit.



## Categorie Materieel

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

### Categorie dienstverlening

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

### Categorie bedrijfsvoering

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

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

## S Op te leveren producten en informatie

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

Onderwerp	Rapportage	In kwartaal/ kwartalen				In jaren		
		1	2	3	4	2022	2023	2024
O	Evaluatie/ Effectmeting							
O	Analyse OV-aanbod; verwachte ontwikkeling reizigersopbrengsten en aantallen reizigers voor 2023 en 2024							
O	Analyse rijtijden							
O	Marketing- /communicatieplan							
O	Vervoerplan							
O	Relatie met belanghebbende partijen							
O	Duurzaamheidsplan							
O	Sociaal veiligheidsplan							
A	Kwartaalrapportage							
A	Capaciteits- problemen							
A	Stiptheidsoverzicht							
A	Uitvalrapportage							
A	Klachtenrapportage							
A	Overzicht Voertuigen							
A	Milieujaarverslag							
A	Panelreacties							
A	Klanttevredenheid							
A	Halteschouw							

O: Op te leveren rapportages in het kader van de Ontwikkelopdracht. Dit betreft de minimaal vereiste oplevermomenten.

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

## T Regeling Tariefbijdrage

1. De Concessiehouder ontvangt een Tariefbijdrage van maximaal € 1.350.000,00 per jaar (dit is maximaal € 2.700.000,00 gedurende de totale concessieduur van 2 jaar) (prijspeil 2022) voor het hanteren van de kilometertarieven zoals beschreven in Artikel 4.6.1. lid 4.
2. De bijdrage is een compensatie voor het continueren van de wens van de Concessieverlener om de kilometertarieven laag te houden. De compensatie heeft betrekking op het verschil tussen de tarieven in Artikel 4.6.1 ten opzichte van de tarieven zonder verlaging. In onderstaande tabel is weergegeven hoeveel het verschil in euro's per type lijn is. Dit verschil wordt voor de gehele concessieduur gebruikt voor de berekening van de compensatie. Voor streekvervoer is het verschil 11,29%, voor HOV-tarief lijnen is het verschil 8,91% en voor buurtbuslijnen is het verschil 2,70%.

Max tarief (prijspeil 2022)	Tarief zonder verlaging (prijspeil 2022)	Tarief verschil	Voor	Bijzonderheden
€ 0,145	€ 0,161	€ 0,016 (11.29%)	Openbaar Vervoer (streekvervoer)	Met uitzondering van Buurtbuslijnen, Lijnen specifiek benoemd in deze tabel en Nachtlijnen
€ 0,113	€ 0,116	€ 0,03 (2.70%)	Buurtbuslijnen	
€ 0,186	€ 0,203	€ 0,017 (8,91%)	Lijnnummer (HOV-tarief): 400 410 470 380 381 382 383 385 386 361 365	Begin- (tussen) en Eindpunt: Leiden – Zoetermeer Leiden – Leiderdorp Alphen – Schiphol Alphen - Zoetermeer - Den Haag Alphen - Zoetermeer - Den Haag Boskoop - Zoetermeer - Den Haag Krimpen - Zoetermeer - Den Haag Sassenheim - Den Haag Oegstgeest - Leiden - Den Haag Sassenheim – Schiphol Leiden - Roelofarendsveen - Schiphol

3. De Tariefbijdrage heeft uitsluitend betrekking op Reisproducten waar voor de Reiziger een kilometertarief, al dan niet met korting, in rekening wordt gebracht. Dit betreft de volgende Reisproducten: Saldo Reizen (hierin zit ook het saldogedeelte van kortingsproducten) en Reizen op Rekening. Het in rekening gebrachte tarief is opgebouwd uit een vaste voet plus het aantal reizigerskilometers.
4. Op basis van data van 2019 is berekend hoeveel procent van de in lid 3 genoemde opbrengsten afkomstig zijn van de vaste voet en hoeveel van de reizigerskilometers. Voor 2019 is het aandeel reizigerskilometers 55,217% van de totale opbrengsten uit Saldo Reizen en Reizen op Rekening.

5. Op basis van data over de jaren 2018 en 2019 is de reizigerskilometerverhouding tussen HOV-tarief lijnen, buurtbus en streeklijnen afgeleid. Deze verhouding wordt voor de gehele concessieduur als vaste verhouding verondersteld. Het aandeel HOV-tarief lijnen is 37%. Het aandeel buurtbus is 0% en het aandeel streeklijnen is 63%.
6. De Concessiehouder toont middels een goedgekeurde accountantsverklaring aan hoeveel opbrengsten er zijn ontvangen uit Saldo Reizen en Reizen op Rekening.
7. De Tariefbijdrage wordt bepaald door de opbrengsten uit Saldo Reizen en Reizen op Rekening te vermenigvuldigen met 0,55217 maal 0,104094 ( = 63% van 11,29% plus 37% van 8,91%).