



provincie
Zuid-Holland

Programma van Eisen

**EUROPESE AANBESTEDING CONCESSIE OPENBAAR
VERVOER HOEKSCHER WAARD - GOEREE-
OVERFLAKKEE (HWGO)**

Bijlage B bij het Bestek
(versie ontwerp Programma van Eisen)

Datum: 12 december 2023

DOS 2023-0005091

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	4
1.1	OPENBAAR VERVOERBELEID	4
1.2	DOELEN VOOR DE CONCESSIE	8
1.3	TOTSTANDKOMING VAN DIT PROGRAMMA VAN EISEN	9
1.4	STURING VOORAFGAAND AAN EN TIJDENS DE LOOPTIJD VAN DE CONCESSIE	10
1.5	DEFINITIES	10
2	ONDERWERP VAN DE CONCESSIE	11
2.1	CONCESSIEDOMEIN	11
2.2	CONCESSIEDUUR EN -VERLENGING	12
2.3	TAAKAFBAKENING IN DE CONCESSIE	14
3	EISEN AAN DE BESCHIKBAARHEID	16
3.1	OPBOUW VAN HET OV-NETWERK	17
3.2	VOORZIENINGENNIVEAU IN HET CONCESSIEGEBIED	19
3.3	LIJNEN VAN HET VASTE VERVOER	27
3.4	MAATWERKVERVOER	32
3.5	LIJNNUMMERING	34
3.6	DIENSTREGELING	35
4	EISEN AAN DE BETAALBAARHEID, BETROUWBAARHEID EN KWALITEIT	38
4.1	TARIEVEN EN PRODUCTASSORTIMENT	38
4.2	OV-BETAALSYSTEEM	42
4.3	UITVOERING	46
4.4	PERSONEEL	50
4.5	MATERIEEL	53
4.6	SOCIALE VEILIGHEID	62
4.7	REISINFORMATIE	65
4.8	MARKETING	70
4.9	KLANTENSERVICE EN -REACTIES	72
4.10	INFRASTRUCTUUR EN OVERIGE VOORZIENINGEN	73
4.11	IMPLEMENTATIE	75
5	EISEN AAN DE DUURZAAMHEID EN OVERNAMES	77
5.1	NULEMISSIEVOERTUIGEN EN OVERNAME MATERIEEL	77
5.2	OVERIGE VOERTUIGEN	79
5.3	BEDRIJFSVOERING	80
6	EISEN AAN DE ONTWIKKELING EN SAMENWERKING	82
6.1	ONTWIKKELOPDRACHT	82
6.2	SAMENWERKING MET HET ROCOV REIZIGERSOVERLEG HWGO (RO HWGO)	86
6.3	SAMENWERKING MET DE CONCESSIEVERLENER EN EXTERNE PARTIJEN	88

7	STURING EN MONITORING.....	93
7.1	STURING OP OUTPUTNORMEN	93
7.2	OP TE LEVEREN INFORMATIE, RAPPORTAGES EN ANALYSES	96
7.3	CONTROLE OP NALEVING	98
BIJLAGEN	101	
B1	BEGRIPPENLIJST	101
B2	CONCESSIEGRENDOVERSCHRIJDENDE VERBINDINGEN	115
B3	TE GEDOGEN VERBINDINGEN	117
B4	R-NET-LIJNEN	118
B5	TE BEDIENEN WOONKERNEN	122
B6	REGELING EVENTUELE AFSCHAFFING OF AANPASSING STUDENTEN OV-KAART.....	124
B7	REGELING EVENTUELE TARIEFVERHOOGING DOOR DE CONCESSIEVERLENER	126
B8	OVERNAMEREGELING	127
B9	INFORMATIE IN DE DIENSTREGELING IN GEPRINTE OF GEDRUKTE VORM.....	128
B10	INFORMATIE OP HALTEBORDEN, VERTREKSTATEN EN INFORMATIEDRAGERS	129
B11	EISEN VOOR (MIPOV) INFORMATIEVOORZIENING.....	130
B12	EISEN VOOR PLANNEN, RAPPORTAGES EN ANALYSES	139
B13	EISEN VOOR NDOV EN KAR	148
B14	EISEN VOOR SERVICELEVELS DRIS	149
B15	SANCTIES	150
B16	WENSEN VAN DERDEN	156

1 Inleiding

Gedeputeerde Staten van de provincie Zuid-Holland zijn Concessieverlener¹ voor de exploitatie van het Openbaar Vervoer over de weg in het concessiegebied Hoeksche Waard – Goeree-Overflakkee, bestaande uit de gemeenten Hoeksche Waard en Goeree-Overflakkee (verder: Concessiegebied), en een aantal Lijnen naar bestemmingen buiten het Concessiegebied. De huidige concessie die na een Europese aanbestedingsprocedure aan Connexxion is gegund, eindigt op 13 december 2025. De verlening van de nieuwe concessie die op 14 december 2025 ingaat is momenteel voorzien medio 2024.

Dit document, het Programma van Eisen, bevat de eisen die de Concessieverlener aan de uitvoering van de opvolgende concessie Hoeksche Waard – Goeree-Overflakkee (verder: de Concessie) stelt. Een goede uitvoering van de Concessie is niet alleen belangrijk voor Reizigers en de Concessieverlener, maar ook voor gemeenten, consumentenorganisaties, aanbieders van door de Concessiehouder te gedogen Openbaar Vervoer en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, zoals Collectief Vraagafhankelijk Vervoer.

1.1 Openbaar vervoerbeleid

Het Openbaar Vervoer is belangrijk voor de bereikbaarheid en het functioneren van de gemeenten Goeree-Overflakkee en Hoeksche Waard, alsmede van omliggende gebieden. Kwalitatief hoogwaardig Openbaar Vervoer zorgt ervoor dat zoveel mogelijk mensen de door hen gewenste reizen kunnen maken. Het gaat om verschillende doeleinden van een reis, zoals bijvoorbeeld het bereiken van banen, onderwijs- en zorginstellingen en reizen met een sociaal-recreatief motief. Hierbij kan iedereen, met of zonder Functiebeperking, in principe² volwaardig deelnemen aan de maatschappij.

Naast de hierboven beschreven **sociale functie** heeft het Openbaar Vervoer ook een **bereikbaarheidsfunctie**. Deze bestaat zowel uit het bijdragen aan de bereikbaarheid van economisch en maatschappelijk relevante bestemmingen, zoals ziekenhuizen, winkelcentra en bedrijventerreinen. Daarnaast zorgt het Openbaar Vervoer er op drukke relaties voor dat meer mensen per bus reizen, waardoor (de groei van) het autoverkeer wordt beperkt. Een ov-verplaatsing is onder meer significant schoner (minder uitstoot), veiliger (minder slachtoffers) en ruimtebesparender (minder vierkante meter grond), waardoor niet alleen wordt bijgedragen aan het economische vestigingsklimaat, maar ook aan de doelstellingen op het gebied van verkeersveiligheid, leefbaarheid en (het beperken van) klimaatverandering.

Vanuit deze gedachte hebben Provinciale Staten van de provincie Zuid-Holland met de vaststelling van het Beleidskader 'Aanbesteding OV-concessie Hoeksche Waard en Goeree-

¹ Bijlage B1 bij het Programma van Eisen bevat een begrippenlijst, waarin kernbegrippen zoals Concessie, Concessieverlener, Concessiehouder en Openbaar Vervoer zijn gedefinieerd.

² In lijn met de toelichting bij het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer hanteert de Concessieverlener als uitgangspunt dat de Concessiehouder geen Reizigers hoeft te vervoeren die dermate beperkt zijn dat voor het reizen met het Openbaar Vervoer hulpverlening door het Personeel nodig is, met uitzondering van hulpverlening bij het betreden en verlaten van het Voertuig en het vinden van een zitplaats.

Overflakkee (HWGO)' (zie Bijlage F bij het Bestek) aangegeven dat de Concessie zoveel mogelijk invulling moet geven aan de provinciale bestuurlijke ambities van provincie zoals die zijn beschreven in het coalitieakkoord 'krachtig Zuid-Holland'; vanzelfsprekend wordt daarbij waar mogelijk rekening gehouden met de wensen en behoeften van collega-besturen en stakeholders. Dit leidt tot onderstaande ambities, welke zijn gekoppeld aan de paragrafen uit het coalitieakkoord:

'Perspectief op een netwerk van bereikbare en vitale steden, dorpen en gemeenschappen'

Een goede bereikbaarheid is een basisvoorwaarde voor levende en leefbare steden, dorpen en buurtschappen. Vooral in kleinere kernen, die vaak weinig of geen voorzieningen zoals winkels, scholen en huisartsen hebben, wordt sterk gehecht aan de bereikbaarheid met Openbaar Vervoer omdat dat voor mensen zonder eigen vervoer de enige manier is om relevante voorzieningen te bereiken. De kwaliteit en betrouwbaarheid van het vervoer zijn daarbij van groot belang; reizigers naar en vanuit kernen met een beperkt aantal inwoners moeten immers minstens net zo goed kunnen vertrouwen op het ov-aanbod. Dit is reden geweest om in de concessie specifieke en, ten opzichte van de huidige concessie, zwaardere eisen op te nemen voor de kwaliteit en de betrouwbaarheid van het vervoer van en naar de kleine kernen.

'Perspectief op een welvarend Zuid-Holland'

Zuid-Holland is niet alleen zeer dicht bevolkt, maar kent ook een grote bedrijvigheid in tal van sectoren. Daaromheen zijn weer veel kenniscentra gevestigd, die op hun beurt omvangrijke stromen studerenden genereren. De grote economische activiteit is zowel een aanjager van als een bedreiging voor de welvaart: de activiteiten bieden veel mensen werkgelegenheid, maar veroorzaken anderzijds direct en indirect negatief gewaardeerde effecten als milieubelasting, geluidsoverlast, (verkeers)onveiligheid en files. Juist die laatste ondermijnen de voor veel bedrijven belangrijke vestigingsplaatsfactor 'bereikbaarheid'. Om die reden streeft Zuid-Holland onder meer naar een snelle energietransitie, het besparen van energie (voorkomen van verspilling) en het ontwikkelen van nieuwe technieken. Het Openbaar Vervoer loopt hierin voorop, onder meer door inzet van een groot aantal emissieloze bussen, zowel met batterij- als waterstoftechniek. Doelstelling is om al eind 2030 het gebruik van verbrandingsmotoren in het ov te beëindigen. Hierdoor behoudt het Openbaar Vervoer haar grote voorsprong op ander wegverkeer. Een belangrijk element in het behoud van de bereikbaarheid is het aansluiten van arbeidsplaatsen op het ov-systeem. Slechts op die manier is het interessant voor werknemers om gebruik te maken van het Openbaar Vervoer, waardoor een bijdrage wordt geleverd aan het behouden van de bereikbaarheid.

'Perspectief op natuurherstel en duurzame landbouw'

De provincie Zuid-Holland, en de gemeenten Hoeksche Waard en Goeree-Overflakkee in het bijzonder, beschikken over unieke weide-, rivier en duinlandschappen. Deze landschappen worden in toenemende mate bedreigd door de emissies van landbouw, verkeer en industrie. Daarnaast is in onze provincie ook sprake van ruimtegebrek, waardoor de verschillende gebruikswensen sterk met elkaar concurreren en een 'zuinig' ruimtegebruik noodzakelijk is. Het ov kan hieraan een bescheiden bijdrage leveren, zowel door het maximaal vermijden van emissies met de inzet van emissievrij materieel en een duurzame en circulaire bedrijfsvoering

als door het stimuleren van ov-gebruik ten gunste van auto-gebruik. Het ov heeft immers, gemeten per reizigerskilometer, een veel beperkter ruimtebeslag dan andere vervoerwijzen.

'Perspectief op een gezonde omgeving en slagvaardig bestuur'

De vele uitdagingen waar de provincie voor gesteld is, zijn moeilijk ruimtelijk in te passen in de volle provincie Zuid-Holland, zeker als we de unieke landschappen willen beschermen en de provincie leefbaar willen houden. De uitwerking daarvan is, voor wat betreft het openbaar vervoer, al in de voorgaande punten aan de orde gesteld.

Een tweede element is de doelstelling van een slagvaardig bestuur dat betrokken is bij de omgeving en haar keuzes vanuit een solide financiële huishouding maakt. De samenwerking met de omgeving is al vormgegeven in de voorbereiding op de aanbesteding in de vorm van een intensieve samenwerking met gemeenten en reizigersoverleg, alsmede een uitgebreide inspraakprocedure. Concessiehouder en -verlener zullen de stakeholders ook in de verdere uitvoering van de concessie bij de ontwikkelingen betrekken; daarnaast levert de Concessiehouder een aantal voortgangsrapportages die zowel inzicht geven in de recente als de toekomstige ontwikkeling van de concessie.

Budget

Ten behoeve van de exploitatie van het openbaar vervoer binnen de HWGO-concessie wordt een jaarlijkse exploitatiebijdrage aan de Concessiehouder beschikbaar gesteld van € 13,65 miljoen (prijsspeil 2023). Voor het in stand houden van de lage kilometer tarieven in de concessie HWGO, zonder dat dit ten koste gaat van het voorzieningenniveau, wordt een aanvullende exploitatiebijdrage van € 450.000.- toegevoegd

Taakverdeling

Net als bij de huidige concessie Hoeksche Waard – Goeree-Overflakkee en andere concessies van de provincie Zuid-Holland hebben Provinciale Staten met de vaststelling van het Beleidskader de ontwikkelfunctie voor het Openbaar Vervoer bij de Concessiehouder neergelegd (zie paragraaf 6.1.1). De Concessieverlener verwacht dat op deze wijze bovenstaande ambities het beste gerealiseerd kunnen worden. De Concessiehouder heeft immers beter zicht op:

- (i) de behoeften van (potentiële) Reizigers,
- (ii) de samenhang en het relatieve belang van deze behoeften, en
- (iii) methoden om deze behoeften binnen de kaders van dit Programma van Eisen op efficiënte wijze in te vullen.

Om de Concessiehouder te stimuleren deze behoeften zo goed mogelijk in te vullen, met als logisch effect dat meer inwoners en/of bezoekers van het Concessiegebied met het Openbaar Vervoer zullen gaan reizen, is de Concessiehouder opbrengstverantwoordelijk. Daarbij geldt dat de Concessiehouder voorstellen voor wijzigingen in het aanbod aan Openbaar Vervoer, in het Tariefstelsel en in het aanbod aan Vervoerbewijzen ter goedkeuring aan de Concessieverlener moet voorleggen; dit om de betaalbaarheid van het Openbaar Vervoer voor Reizigers te waarborgen. Aanvullend hierop bevat de concessie een bonus-regeling, waarmee de Concessiehouder gestimuleerd wordt om het aantal reizigers te laten groeien, deze wordt in de Concessiebeschikking nader uitgewerkt.

De Concessiehouder kan voor de invulling van behoeften van (potentiële) Reizigers navolgende vormen van Openbaar Vervoer inzetten:

- Vast Vervoer: Ritten die niet gereserveerd hoeven te worden en volgens een Dienstregeling op een vaste route rijden en op Haltes stoppen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen R-net-lijnen, (op termijn) HOV-lijnen, Streeklijnen en overige Lijnen, waaronder begrepen Buurtbuslijnen en Scholierenlijnen en -ritten;
- Maatwerkvervoer: Ritten tussen Haltes die worden uitgevoerd door een flexibele vervoervorm. Het Maatwerkvervoer mag daarbij over flexibele routes en/of zonder een vaste Dienstregeling en/of (gedeeltelijk) oproepafhankelijk worden uitgevoerd. In het laatste geval hoeven Ritten alleen worden uitgevoerd wanneer een reiziger deze reserveert. De inschrijvers kunnen voorstellen doen welke Maatwerkvervoervormen zij willen bieden.

Het is aan de Concessiehouder om, binnen de vervoerkundige kaders zoals uitgewerkt in hoofdstuk 3 van dit Programma van Eisen, te bepalen welke vorm(en) van Openbaar Vervoer het beste invulling geeft of geven aan de vervoerbehoefte van inwoners en bezoekers van het Concessiegebied. Daarbovenop mag de Concessiehouder aanvullende vervoerdiensten bieden die niet onderdeel van de Concessie zijn. Dit betreft Deur-Halte Vervoer en het CVV. De Concessieverlener daagt de Concessiehouder ook uit om, in afstemming met de betreffende gemeenten en aanbieders, met (Andere) Mobiliteitsdiensten te komen. (Andere) Mobiliteitsdiensten vallen, net als het Deur-Halte Vervoer, niet onder de wettelijke definitie van Openbaar Vervoer. Uitgangspunt is daarbij dat (Andere) Mobiliteitsdiensten bovenop en niet in plaats van het Openbaar Vervoer komen; zij vormen derhalve een extra reismogelijkheid voor Reizigers. Enerzijds betekent dit dat de Concessiehouder geen exclusief recht krijgt om Mobiliteitsdiensten in het Concessiegebied aan te mogen bieden. Anderzijds geldt het Besluit toegankelijkheid openbaar vervoer niet voor (Andere) Mobiliteitsdiensten en stelt de Concessieverlener niet de tarieven voor deze (Andere) Mobiliteitsdiensten vast, zoals dat wel het geval is voor het Openbaar Vervoer.

Bij dit alles geldt ten slotte dat leerervaringen van voorgaande aanbestedingen van concessies en dan met name de leerervaringen in geval van een overgang van de concessie naar een andere concessiehouder een plek hebben gekregen in dit Programma van Eisen. Reizigers kunnen zowel bij de concessie-overgang als tijdens de uitvoering van de Concessie worden verrast door de omvang en de intensiteit van de veranderingen, bijvoorbeeld doordat een voor een Reiziger belangrijke halte wordt opgeheven. Om een dergelijke ervaring te voorkomen is ervoor gekozen dat alle Haltes in de Concessie (alsmede de toe te voegen haltes in kleine kernen en buurtschappen die nu nog niet op het Openbaar Vervoer zijn aangesloten) gedurende de gehele Concessie bediend moeten blijven met op zijn minst Maatwerkvervoer. Op die manier wordt zeker gesteld dat het hele Concessiegebied bereikbaar blijft. Daarnaast worden gerichte eisen gesteld aan de communicatie richting Reizigers, zowel voor aanvang van de Concessie als tijdens de uitvoering van de Concessie. Vervolgens geeft de Concessieverlener de Concessiehouder de ruimte om het aanbod aan Openbaar Vervoer binnen de kaders zoals vastgelegd in dit Programma van Eisen tijdens de looptijd van de Concessie te ontwikkelen, onder de voorwaarde dat hij Reizigers en andere belanghebbenden (waaronder Personeel) hierbij goed meeneemt.

1.2 Doelen voor de Concessie

Het belangrijkste doel bij de aanbesteding van de Concessie is dat mensen weer zoveel mogelijk voor het Openbaar Vervoer gaan kiezen. Op die manier wordt een gezonde financiële basis bereikt voor het herstel van het vervoeraanbod na COVID-19, rekening houdend met eventuele wijzigingen in de vervoervraag en -behoefte. Daarbovenop gelden de bestuurlijke ambities uit de vorige paragraaf. Deze ambities zijn vertaald in de volgende doelen voor de Concessie, welke in hoofdstuk 3 van het Beleidskader zijn beschreven:

1. Borgen Basisbereikbaarheid

Basisbereikbaarheid is bedoeld om op alle plaatsen waar nu een bushalte is de bereikbaarheid overeind te houden. Op al deze haltes dient van 's ochtends vroeg tot middernacht ten minste één reismogelijkheid per uur te worden geboden (tenzij andere eisen een hoger voorzieningenniveau voorschrijven). Hierdoor behouden mensen altijd een reismogelijkheid, ook als de vaste bus de halte niet meer bedient. De maatregel zorgt er niet alleen voor dat ook buurtschappen en kernen met meer dan tweehonderd inwoners überhaupt bereikbaar zijn, in combinatie met de kwaliteitseisen is sprake van goed en betrouwbaar vervoer.

Daarbij heeft de Concessieverlener oog voor de verschillende typen (potentiële) reizigers en hun behoeften en vraagt dit ook van de Concessiehouder. De Concessieverlener daagt de Concessiehouder uit om de toegankelijkheid en de veiligheid op een manier te borgen die aansluit op de behoeften van verschillende typen (potentiële) reizigers.

2. Verdere verbetering bovenregionale bereikbaarheid

De Concessie kent, naast de verbindingen naar kernen met een beperkt aantal inwoners, ook drukke tot zeer drukke verbindingen, die in redelijke tot grotere mate de potentie hebben voor een aanzienlijke groei van het aantal reizigers. Deze zijn vaak snel, frequent en betrouwbaar. De provinciale visie op de omvang en kwaliteit van het ov-aanbod om deze kansrijke verbindingen is op hoofdlijnen in het PvE opgenomen. Daarbij daagt de Concessieverlener de Concessiehouder uit om het aanbod op deze verbindingen verder te verbeteren (het ov-aanbod is hier al redelijk tot goed) verleidt bestaande en potentiële reizigers (vaker) het ov te gebruiken, onder meer ter vervanging van autoverplaatsingen. Daarbij vraagt de Concessieverlener ook aandacht voor het comfort van het Materieel en de beschikbaarheid van actuele en toegankelijke reisinformatie.

3. Ov als instrument voor klimaatdoelen en leefbaarheid.

Het ov levert een grote bijdrage aan de klimaat- en leefbaarheidsdoelstellingen. Openbaar vervoer kent een lager energieverbruik en lagere emissies per reizigerskilometer, en levert bovendien een grote bijdrage aan de verkeersveiligheid. Met de snelle implementatie van emissieloze bussen, zoals voorzien in deze Concessie, wordt de voorsprong van het ov op deze terreinen verder vergroot. Verder ondersteunt het ov bij het ruimtelijk beleid en de grote woningbouwopgaven in de Provincie, de Concessieverlener daagt de Concessiehouder uit om in te spelen op dergelijk veranderingen

4. Betrouwbaar en stabiel ov-aanbod.

De door reizigers verwachte of waargenomen kwaliteit van het ov-aanbod is in sterke mate bepalend voor de bereidheid om het ov te gebruiken. Belangrijke factoren daarin zijn de betrouwbaarheid van het uitgevoerde vervoer en de stabiliteit (toekomstvastheid) van het ov-

aanbod. De concessie geeft een aantal aanzetten voor verbetering, onder meer in de vorm van reserveringsbevestiging en vertrekaankondiging van vraagafhankelijke ritten en aansluitgaranties ten minste bij overstappen van of naar lijnen met een beperkte frequentie. Dit moet de kwaliteitsperceptie van bestaande reizigers vergroten.

1.3 Totstandkoming van dit Programma van Eisen

De Wp2000 stelt dat de Concessieverlener voor de Concessie een Programma van Eisen moet opstellen. In het Programma van Eisen staan de eisen die de Concessieverlener aan het Openbaar Vervoer en de Concessiehouder³ stelt. Daarnaast moet de Concessiehouder zich vanzelfsprekend aan alle wettelijke bepalingen en regelingen houden die relevant zijn bij de uitvoering van het Openbaar Vervoer. Deze wettelijke bepalingen en regelingen zijn niet in het Programma van Eisen opgenomen.

Basis voor het Programma van Eisen is het op 8 november 2023 door Provinciale Staten van de provincie Zuid-Holland vastgestelde Beleidskader aanbesteding OV-concessie Hoeksche Waard – Goeree-Overflakkee. In het Beleidskader zijn de ambities, doelen en uitgangspunten voor de concessieverlening beschreven en toegelicht. Deze ambities, doelen en uitgangspunten zijn in het Programma van Eisen uitgewerkt in concrete eisen. Het gaat hierbij om minimumeisen waaraan de Concessiehouder in ieder geval moet voldoen. De Concessieverlener daagt geïnteresseerde vervoerders echter uit om in het kader van de aanbesteding van de Concessie zoveel mogelijk extra's bovenop deze minimumeisen aan te bieden om daarmee de Concessie te verkrijgen. De wensen van de Concessieverlener met betrekking tot deze extra's en de daaraan gekoppelde Gunningcriteria worden nader toegelicht in het Bestek.

Een ontwerpversie van het Programma van Eisen wordt:

- conform artikel 27 van de Wp2000 voor advies voorgelegd aan het door de Concessieverlener aangewezen Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO);
- voor een reactie voorgelegd aan beide gemeenten binnen het Concessiegebied, vervoerders (in de vorm van een marktconsultatie), buurtbusverenigingen en concessieverleners van aangrenzende concessiegebieden. Met de betreffende concessieverleners maakt de Concessieverlener tevens afspraken over de uitvoering van verbindingen naar en vanuit aangrenzende concessiegebieden;
- ter kennisname aangeboden aan Provinciale Staten van de provincie Zuid-Holland. De bespreking van het PvE in de Statencommissie Bereikbaarheid en Wonen is voorzien op 10 januari 2024

De Concessieverlener zal de adviezen en reacties naar aanleiding van het ontwerp Programma van Eisen opnemen in een Nota van Beantwoording. Hierin geeft de Concessieverlener aan of en, zo ja, op welke wijze de adviezen en reacties in het Programma van Eisen worden verwerkt.

³ Tenzij expliciet anders is aangegeven, gelden de eisen die in dit Programma van Eisen aan het Openbaar Vervoer en de Concessiehouder gesteld worden, ook voor Onderaannemers die namens de Concessiehouder een deel van het Openbaar Vervoer uitvoeren.

Zowel de Nota van Beantwoording als het uiteindelijke Programma van Eisen worden begin 2024 door Gedeputeerde Staten van de provincie Zuid-Holland vastgesteld.

1.4 Sturing voorafgaand aan en tijdens de looptijd van de Concessie

Gelet op het belang van een goede uitvoering van de Concessie voor Reizigers, gemeenten en andere belanghebbenden, monitort en controleert de Concessieverlener zowel tijdens de implementatieperiode als tijdens de looptijd van de Concessie continu de prestaties van de Concessiehouder en stuurt hierop indien nodig bij. De wijze waarop dit gebeurt wordt nader beschreven in hoofdstuk 7. Specifiek voor de implementatieperiode geldt dat de Concessieverlener bij de overgang van de oude naar de nieuwe concessie de regie zal nemen voor de samenwerking en communicatie met gemeenten en andere partijen (die ook hebben meegewerkt aan het Beleidskader). De Concessiehouder is echter verantwoordelijk voor de implementatie van de Concessie, zoals voor onder meer de werving van Personeel, de tijdige aanschaf van het juiste Materieel en de tijdige realisatie van bijbehorende Productiemiddelen.

De Concessieverlener monitort de wijze waarop de Concessiehouder de Concessie uitvoert en de prestaties die hij daarmee realiseert voornamelijk op basis van outputnormen die betrekking hebben op voor Reizigers relevante kwaliteitsindicatoren (zie paragraaf 7.1). Daarbij gaat de Concessieverlener na in hoeverre de Concessiehouder de vastgelegde afspraken ten aanzien van de door hem te leveren prestaties nakomt. Bij deze afspraken gaat het in ieder geval om:

- De eisen die zijn vastgelegd in de Concessiebeschikking en het Programma van Eisen (inclusief eventuele wijzigingen voortkomend uit Nota's van Inlichtingen) en die als minimumeisen en kaders voor de ontwikkelingsfunctie gelden;
- De toezeggingen die de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft gedaan;
- De uitvoering van de plannen die de Concessiehouder als onderdeel van zijn Inschrijving en in het kader van de Ontwikkelopdracht indient;
- Nadere afspraken die de Concessiehouder en de Concessieverlener tijdens de implementatieperiode of de looptijd van de Concessie maken.

Bij de beoordeling of de Concessiehouder deze afspraken nakomt, baseert de Concessieverlener zich onder meer op door de Concessiehouder aangeleverde informatie, eigen waarnemingen en/of waarnemingen van andere belanghebbenden, zoals Reizigers, het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO), gemeenten en concessieverleners van aangrenzende concessies. Wanneer onverhoopt blijkt dat de Concessiehouder afspraken en/of eisen niet nakomt, zal de Concessieverlener passende maatregelen treffen zoals beschreven in paragraaf 7.3.

1.5 Definities

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

2 Onderwerp van de Concessie

2.1 Concessiedomein

Artikel 2.1.1 Concessiedomein

1. De Concessie betreft het exclusieve recht van de Concessiehouder om Openbaar Vervoer over de weg met Bus en/of Auto in het Concessiegebied te verrichten. Het Concessiegebied bestaat uit het grondgebied van de gemeenten Hoeksche Waard en Goeree-Overflakkee, een en ander op basis van de gemeentegrenzen zoals deze gelden op 1 januari 2024.
2. In aanvulling op het vorige lid is de Concessiehouder gerechtigd om - in het kader van de uitvoering van de Concessie - Openbaar Vervoer per Bus en/of Auto uit te voeren op de in Bijlage B2 vermelde concessiegrensoverschrijdende verbindingen naar aangrenzende concessiegebieden en met inachtneming van het bepaalde in artikel 2.1.2 en Bijlage B2.
3. Het recht beschreven in de leden 1 en 2 omvat niet:
 - a. Openbaar Vervoer per trein, tram en/of metro;
 - b. Personenvervoer over water;
 - c. Openbaar Vervoer per Auto en/of Bus dat dient als tijdelijke vervanging van de onder sub a en sub b genoemde vormen van vervoer;
 - d. Openbaar Vervoer op de in Bijlage B3 vermelde grensoverschrijdende verbindingen vanuit aangrenzende concessiegebieden waarop (andere) concessiehouders in opdracht van (andere) concessieverleners Openbaar Vervoer per Bus en/of Auto uitvoeren in het Concessiegebied;
 - e. Openbaar Vervoer dat de Concessieverlener wegens dwingende bepalingen van wet- of regelgeving dient toe te staan in het Concessiegebied;
 - f. Openbaar Vervoer per Bus, waaronder langeafstandsbusvervoer, waarvoor op grond van artikel 29 van de Wp2000 door de Concessieverlener een ontheffing is of wordt verleend;
 - g. Openbaar Vervoer ten aanzien waarvan de Concessieverlener en de Concessiehouder overeenkomen dat dit binnen het Concessiegebied door een Derde kan worden uitgevoerd;
 - h. Openbaar Vervoer dat niet halteert in het Concessiegebied;
 - i. (Doelgroepen)vervoer waaronder, maar niet uitsluitend, in opdracht van de gemeenten uitgevoerd Wmo- en leerlingenvervoer. Samenwerking in de organisatie en uitvoering van het (doelgroepen)vervoer is overigens op termijn toegestaan als alle betrokken opdrachtgevers en opdrachtnemers hiermee instemmen;
 - j. vervoer naar P+R-terreinen, strand of andere specifieke (toeristische) bestemmingen, bijvoorbeeld in de vorm van een shuttle- of hop-on-hop-off bus, uitgevoerd in opdracht van andere partijen zoals, maar niet uitsluitend, gemeenten;
 - k. collectief vervoer verricht door aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten; en
 - l. door en/of in opdracht van Derden verricht (besloten) vervoer voor Evenementen en naar P+R-terreinen.
4. Het hierboven genoemde (openbaar) vervoer wordt door de Concessiehouder gedoogd. De in lid 3 bedoelde gedoogplicht omvat mede dat de routes en/of de omvang van het te gedogen (openbaar) vervoer kunnen wijzigen. Dit betekent dat de Concessieverlener gedurende de Concessie bijvoorbeeld de te rijden routes, aantallen lijnen, frequenties en bedieningstijden van het te gedogen (openbaar) vervoer kan wijzigen, ook wanneer dit leidt

tot een aanpassing van (Haltes gelegen langs) de verbindingen zoals opgenomen in Bijlage B3.

5. De Concessiehouder stelt zich constructief op wat betreft wijzigingen in het te gedogen (openbaar) vervoer binnen het Concessiegebied.

Artikel 2.1.2 Concessiegrensoverschrijdende verbindingen

1. Het is de Concessiehouder uitsluitend toegestaan op de in Bijlage B2 vermelde concessiegrensoverschrijdende verbindingen Ritten met herkomst of bestemming in het betreffende aangrenzende concessiegebied aan te bieden indien deze Ritten ten minste één Halte in het Concessiegebied bedienen. Het is de Concessiehouder derhalve niet toegestaan Ritten aan te bieden die uitsluitend het buiten het Concessiegebied gelegen Traject bedienen of uitsluitend uitgevoerd worden om in een Vervoervraag buiten het Concessiegebied te voorzien. De Concessiehouder stemt zijn aanbod op de in Bijlage B2 vermelde concessiegrensoverschrijdende verbindingen af op de Vervoervraag.

2.2 Concessieduur en -verlenging

Artikel 2.2.1 Start en einde van de Concessie

1. De Concessie treedt in werking op zondag 14 december 2025, zijnde de wijzigingsdatum van de Dienstregeling van het Hoofdrailnet in dat Kalenderjaar, bij aanvang van de dienst. De Concessie eindigt van rechtswege op de dag vóór de wijzigingsdatum van de Dienstregeling van het Hoofdrailnet in december 2035. Naar verwachting is dit zaterdag 9 december 2035.
2. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om overeenkomstig het bepaalde in artikel 2.2.2 met instemming van de Concessiehouder de Concessie – in afwijking van het bepaalde in lid 1 – de looptijd van de Concessie te wijzigen in 13 Dienstregelingjaren in plaats van 10 Dienstregelingjaren, in welk geval de Concessie van rechtswege eindigt in december 2038.
3. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor overeenkomstig het bepaalde in artikel 2.2.3 lid 1a de looptijd van de Concessie eenzijdig met maximaal twee Dienstregelingjaren te verlengen in welk geval de Concessie van rechtswege eindigt in december 2040.
4. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor overeenkomstig het bepaalde in artikel 2.2.3 lid 1b de looptijd van de Concessie eenzijdig met maximaal drie Dienstregelingjaren te verlengen in welk geval de Concessie van rechtswege eindigt in december 2038.
5. Onverminderd het bepaalde in lid 2 t/m 4 kan de Concessieverlener besluiten tot (verdere) verlenging van de Concessie, indien dit op grond van wet- en regelgeving is toegestaan. De Concessieverlener zal alsdan nader bepalen onder welke voorwaarden de (verdere) verlenging van de Concessie zal plaatsvinden.
6. Een verlenging van de Concessie op grond van dit artikel laat onverlet de bevoegdheid van de Concessieverlener om het tijdvak waarvoor de Concessie is verleend eenmaal, onder gelijklopende voorwaarden, voor een periode van ten hoogste twee Jaar te verlengen, indien aanbesteding van een concessie voor een aansluitend tijdvak niet heeft geleid tot een concessieverlening.
7. Ingeval de Concessie op een latere datum eindigt dan de datum bedoeld in lid 1 blijven de bepalingen in het Programma van Eisen, de Concessiebeschikking en de Inschrijving van de Concessiehouder onverminderd van kracht, en wel onder gelijklopende voorwaarden, tenzij de Concessieverlener en de Concessiehouder uitdrukkelijk anders overeenkomen of al

eerder overeen zijn gekomen. De Concessieverlener en de Concessiehouder kunnen de afspraken verbonden aan de Concessie bijvoorbeeld aanpassen aan beleidsmatige, demografische en/of technische ontwikkelingen. Ook kunnen de Concessieverlener en de Concessiehouder overeenkomen dat de financiële voorwaarden van de Concessie ten gunste van de Concessieverlener worden gewijzigd (bijvoorbeeld omdat bepaalde investeringen op de einddatum van de Concessie zoals genoemd in lid 1 dan wel lid 2 zijn afgeschreven). De Concessieverlener kan het al dan niet verlengen van de Concessie afhankelijk maken van het al dan niet instemmen door de Concessiehouder met een wijziging van de financiële voorwaarden.

Artikel 2.2.2 Wijziging einddatum van de Concessie

1. In afwijking van het bepaalde in artikel 2.2.1, lid 1 eindigt de Concessie van rechtswege op de dag vóór de wijzigingsdatum van de Dienstregeling van het Hoofdrailnet in december 2038 (naar verwachting is dit 12 december 2038) indien de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft toegezegd dat:
 - a. vanaf aanvang van de Concessie alle Bussen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet classificeren als Nulemissievoertuigen, en
 - b. Uiterlijk vijf Jaar na aanvang van de Concessie alle Auto's die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet classificeren als Nulemissievoertuigen

2. In aanvulling op het bepaalde in het vorige lid, kan de Concessieverlener uiterlijk binnen vier Jaar na aanvang van Concessie, eventueel op aanvraag van de Concessiehouder, besluiten de Concessie eveneens in december 2038 te laten eindigen indien naar zijn oordeel aan alle hierna volgende criteria is voldaan:
 - a. de Concessiehouder heeft ten behoeve van de uitvoering van de Concessie:
 - i. in zijn Inschrijving onvoorwaardelijk en onherroepelijk toegezegd uiterlijk vier Jaar na aanvang van de Concessie in Nulemissievoertuigen en bijbehorende Productiemiddelen te zullen investeren; en/of
 - ii. voor aanvang van de Concessie dan wel uiterlijk op het moment van het besluit tot wijziging van de einddatum van de Concessie in Nulemissievoertuigen en bijbehorende Productiemiddelen geïnvesteerd; en/of
 - iii. na aanvang van de Concessie onvoorwaardelijk en onherroepelijk toegezegd om in geval van wijziging van de einddatum van de Concessie in Nulemissievoertuigen en bijbehorende Productiemiddelen te zullen investeren, bovenop hetgeen de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft aangeboden;zodat alle Bussen en Auto's die de Concessiehouder vanaf 1 januari 2030 voor de uitvoering van de Concessie inzet classificeren als Nulemissievoertuigen;
 - b. wet- en regelgeving verzetten zich niet tegen wijziging van de einddatum en de dan vigerende wet- en regelgeving maakt een looptijd van de Concessie langer dan tien Jaar mogelijk;
 - c. de Concessiehouder is zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Concessie naar het oordeel van de Concessieverlener structureel in voldoende mate nagekomen en de verwachting is dat de Concessiehouder dit zal blijven doen;
 - d. de Concessiehouder heeft het Standaardformulier K (Financieel economische onderbouwing, (T2)) dat onderdeel is van zijn Inschrijving vóór een door de

Concessieverlener nader te bepalen moment volledig, naar waarheid en naar tevredenheid van de Concessieverlener aangevuld met de informatie voor de Dienstregelingjaren 2036 tot en met 2038

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

3. Ingeval de Concessieverlener niet besluit dat de Concessie in december 2038 eindigt, is de Concessiehouder niet gehouden de in lid 2 sub a onder iii. bedoelde toezeggingen gestand te doen voor zover het toezeggingen betreft bovenop hetgeen de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft aangeboden. Hetgeen de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft aangeboden dient te allen tijde te worden uitgevoerd, ongeacht het besluit van de Concessieverlener om de Concessie al dan niet in december 2038 te eindigen.

Artikel 2.2.3 Verlengingsmogelijkheid van de Concessie

1. De Concessieverlener kan in samenhang met de mogelijkheid om de Concessie in december 2038 te eindigen zoals beschreven in artikel 2.2.2, na overleg met de Concessiehouder, zelfstandig of op verzoek van de Concessiehouder besluiten de Concessie te verlengen.
 - a. Indien de concessieverlener in het kader van artikel 2.2.2. besluit om de Concessie in december 2038 te laten eindigen, dan kan de Concessiehouder besluiten de concessie met maximaal twee Dienstregelingjaren (tot december 2040) te verlengen.;
 - b. Indien de concessieverlener in het kader van artikel 2.2.2. niet besluit om de Concessie in december 2038 te laten eindigen, dan kan de Concessiehouder besluiten de concessie met maximaal drie Dienstregelingjaren (tot december 2038) te verlengen;

De Concessieverlener kan hiertoe besluiten indien naar zijn oordeel aan alle hierna volgende criteria is voldaan:

- a. de Concessiehouder is zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Concessie naar het oordeel van de Concessieverlener structureel in voldoende mate nagekomen, waaronder tijdige, betrouwbare en valide informatievoorziening richting de Concessieverlener overeenkomstig het bepaalde in Bijlage B11 en ontwikkeling en uitvoering van de plannen genoemd in Bijlage B12, en de verwachting is dat de Concessiehouder dit zal blijven doen; en
- b. de Concessiehouder heeft het Standaardformulier K (Financieel economische onderbouwing (T2)) dat onderdeel is van zijn Inschrijving vóór een door de Concessieverlener nader te bepalen moment volledig, naar waarheid en naar tevredenheid van de Concessieverlener aangevuld met de informatie voor de Dienstregelingjaren waarmee de looptijd van de Concessie wordt verlengd.

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

2.3 Taakafbakening in de Concessie

Artikel 2.3.1 Algemene taakafbakening uitvoering Concessie

1. De taken van de Concessiehouder bij de uitvoering van de Concessie bestaan in ieder geval uit:
 - a. Het (laten) verzorgen van Openbaar Vervoer en eventuele door of namens de Concessiehouder aangeboden Mobiliteitsdiensten, inclusief het uitvoeren van alle

- bijbehorende taken en werkzaamheden die nodig zijn om het Openbaar Vervoer en deze Mobiliteitsdiensten uit te kunnen voeren, overeenkomstig de toezeggingen uit de Inschrijving, de eisen uit de Concessiebeschikking, het Bestek en het Programma van Eisen, en alle van toepassing zijnde wettelijke en financiële verplichtingen;
- b. Het planmatig verzorgen van de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer en eventuele door of namens de Concessiehouder aangeboden Mobiliteitsdiensten op zodanige wijze dat het vervoeraanbod voortdurend, zowel kwalitatief als kwantitatief, is afgestemd op de vraag vanuit de markt, waarbij de Concessiehouder prioriteit geeft aan een verdere bijdrage aan de realisatie van de in paragraaf 1.2 benoemde doelen;
 - c. Het aanleggen, huren dan wel in eigendom overnemen, het onderhouden en/of het beheren van Productiemiddelen, stalling(en), eindpuntvoorzieningen, Haltepalen en Halteborden die geen eigendom van Wegbeheerders zijn⁴;
 - d. Het ontwikkelen en uitvoeren van maatregelen ter vergroting van het aantal Reizigers, onderscheiden naar de verschillende typen (potentiële) Reizigers, en ter verbetering van de toegankelijkheid, de (sociale) veiligheid, het imago en de betrouwbaarheid van het Openbaar Vervoer;
 - e. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van de Concessieverlener en de gemeenten/Wegbeheerders bij de ontwikkeling en/of uitvoering van het openbaar vervoerbeleid en (infrastructurele) maatregelen;
 - f. Het uitvoeren, monitoren en evalueren van de maatregelen die worden aangekondigd in de plannen die deel uitmaken van de Inschrijving van de Concessiehouder en in de op te leveren producten in het kader van de Ontwikkelopdracht; en
 - g. Alle overige voorkomende werkzaamheden die direct of indirect behoren of kunnen behoren tot de taken van een openbaar vervoerbedrijf dat zich als ondernemer in de mobiliteitsmarkt gedraagt.
2. Tenzij anders is aangegeven, zijn alle investeringen, uitgaven en activiteiten die nodig zijn om bovengenoemde taken uit te voeren en/of om te kunnen voldoen aan de voorschriften die de Concessieverlener aan de Concessie verbonden heeft, voor rekening en risico van de Concessiehouder.

⁴ De aanleg, het beheer, de bereikbaarheid te voet en per auto en fiets, de toegankelijkheid en de sociaal veilige inrichting van Haltes is uitdrukkelijk geen taak van de Concessiehouder, maar van de betreffende gemeente/Wegbeheerder.

3 Eisen aan de Beschikbaarheid

De (potentiële) Reiziger staat in deze Concessie centraal. Dit vraagt om een nog beter, betrouwbaarder en duurzamer aanbod aan Openbaar Vervoer en een kwalitatief hoogwaardige uitvoering van de Dienstregeling met onder ander excellente Aansluitingen tussen vervoervormen. Daarbij gaat de aandacht niet alleen uit naar Reizigers op de hoofdassen, maar vooral ook de Reizigers van en naar de kleinere Kernen. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij inzet op een hoogwaardige bereikbaarheid van het gehele Concessiegebied en continu naar een goede balans streeft met zijn inzet van middelen om het aanbod voor de Reizigers van en naar alle Kernen te verbeteren. De Concessiehouder geeft hiervoor invulling aan een zo hoogwaardig mogelijke uitvoering van het Maatwerkvervoer enerzijds en aan het streefbeeld om het vervoer op hoofdassen verder door te ontwikkelen anderzijds.

De Concessieverlener heeft hiervoor de Knooppuntdienstregeling als uitgangspunt voor de eisen aan het netwerk van Openbaar Vervoer in deze Concessie vastgelegd, zoals deze ook in de huidige concessie Hoeksche Waard Goeree-Overflakkee toegepast wordt. Deze Knooppuntdienstregeling houdt in dat op diverse plaatsen betrouwbare aansluitingen tussen de diverse buslijnen worden geboden. De Concessieverlener eist hiervoor logisch opgebouwde basisfrequenties van zestig, dertig of vijftien minuten per Lijn, waarbij de aansluitingen op ov-Knoop- en Overstappunten worden ontworpen vanuit de laagst toegestane frequentie. Dit maakt snelle reizen tussen meerdere plaatsen in en buiten het concessiegebied mogelijk.

Voor de ontwikkeling van hoogwaardige knooppunten stuurt de Concessieverlener met zijn eisen en het verder uitgewerkte toekomstbeeld, zoals ook beschreven in het Beleidskader, op hoge basisfrequenties op de hoofdassen tijdens alle bedieningstijden van de dag. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder waar mogelijk het toekomstbeeld gebruikt als leidraad voor de ontwikkeling van de concessie.

Tegelijkertijd biedt de knooppuntdienstregeling een grote kans om het potentieel van de kleinere vervoerstromen beter te benutten. Essentieel voor de bediening van alle Kernen is de integraliteit van vaste vervoerdiensten onderling en met het Maatwerkvervoer in de knooppuntdienstregeling. Juist op verbindingen met een lage frequentie is het voor de kwaliteit van het Openbaar Vervoer voor Reizigers van groot belang om een Aansluiting daadwerkelijk te halen. Daarom stelt de Concessieverlener hoge eisen aan de uitvoeringskwaliteit. De Concessieverlener verwacht onder ander dat de Concessiehouder de Reizigers aansluitgaranties biedt. Dit houdt in dat de Concessiehouder Vervangend Vervoer organiseert in het geval dat Reizigers een Rit missen waarop een Gegarandeerde Aansluiting wordt geboden. Om de Concessiehouder hierbij meer flexibiliteit te bieden sturen wij de Concessiehouder onder meer op de reizigerspunctualiteit.

Voor de knooppuntdienstregeling zijn betrouwbare en duurzame rijtijden een randvoorwaarde. De Concessieverlener verwacht daarom van de Concessiehouder een actieve houding naar alle actoren om het belang van hoogwaardig en betrouwbaar Openbaar Vervoer te bepleiten. De Concessieverlener ondersteunt de Concessiehouder zowel bij het beïnvloeden van besluitvorming als bij het uitwerken van alternatieve oplossingen.

Bij de ontwikkeling van het aanbod heeft de Concessiehouder een zo groot mogelijke vrijheid om vervoervormen, routes, frequenties en producten te bepalen. Tegelijkertijd is de betrouwbaarheid van het aanbod tijdens de looptijd van de Concessie een van kwaliteitsfactoren die de Concessieverlener als uitgangspunt voor deze Concessie hanteert. Om die reden is bepaald dat alle Haltes van het Vaste Vervoer die in de dienstregeling 2022 bestonden tijdens de hele looptijd van de Concessie op zijn minst met Maatwerkvervoer bediend moeten worden. Met deze bepaling wordt de ontsluiting van de in de huidige concessie genoemde zorgvoorzieningen en bedrijventerreinen geborgd gedurende de gehele concessieduur.

3.1 Opbouw van het ov-netwerk

Artikel 3.1.1 Algemene uitgangspunten Openbaar Vervoer

1. De Concessiehouder biedt een samenhangend netwerk van Lijnen op basis van een Knooppuntdienstregeling zoals bedoeld in artikel 3.1.2 die de te bedienen Kernen en Haltes in een vast patroon verbinden met ov-Knooppunten.
2. De Concessieverlener onderscheidt binnen het netwerk als bedoeld in lid 1 in ieder geval:
 - a. R-net-Lijnen;
 - b. Streekbuslijnen;
 - c. Scholierenlijnen;
 - d. Buurtbuslijnen; en
 - e. Maatwerkvervoer.De Concessiehouder mag verder de volgende onderscheidende lijntypen aanbieden:
 - f. (Opgewaardeerde) Streekbuslijnen conform productformules zoals "HOV"; en
 - g. Nachtlijnen.
3. De Dienstregeling van dit netwerk is zodanig opgezet dat:
 - a. Op ov-Knooppunten en, waar relevant, eindpunten Vaste Aansluitingen en bij voorkeur Gegarandeerde Aansluitingen worden geboden naar en van de voor Reizigers belangrijkste ov-verbindingen, zowel binnen als buiten de Concessie. Hieronder vallen ook de reismogelijkheden die onder de Basismobiliteit voor deze Concessie vallen;
 - b. Sprake is van een klokvaste dienstregeling, waarbij ritten steeds op dezelfde minuut aankomen en vertrekken; voor Maatwerkvervoer geldt dat de vertrek- en/of aankomsttijden een zo klein mogelijke variatie hebben;

Artikel 3.1.2 Knooppuntdienstregeling

1. De Concessiehouder zorgt bij het opstellen van de Dienstregeling voor een evenwichtige en klokvaste Dienstregeling binnen de bedieningsperioden zoals bedoeld in tabel 3.4, teneinde de reismogelijkheden voor Reizigers duidelijk en daarmee eenvoudig communiceerbaar te houden. Dit houdt in ieder geval in dat de Concessiehouder ervoor zorgt
 - a. Dat frequenties en opvolgtijden van Lijnen en reismogelijkheden van het Maatwerkvervoer naar mogelijkheid en in ieder geval bij frequenties van vier keer per uur en richting of minder op een Lijn of Corridor, evenwichtig over het uur verdeeld zijn, zoals bedoeld in tabel 3.1. Bij een frequentie van twee keer per uur zou dit betekenen dat afzonderlijke Ritten elkaar met een interval van 30 minuten opvolgen. Het is de Concessiehouder alleen toegestaan om van de patroontijden af te wijken ten behoeve van het bieden van een Aansluiting op één van de verplichte ov-Knooppunten zoals

- bedoeld in tabel 3.2, onder de voorwaarde dat de Concessiehouder zijn keuze om van patroontijden af te wijken goed onderbouwd in zijn Vervoerplan; en
- Dat hij de vertrektijden van Lijnen die (gedeeltelijk) dezelfde route volgen op elkaar afstemt zodat de vertrektijden naar mogelijkheid gelijkmatig over het uur gespreid worden; en
 - Dat de vertrektijden per uurblok van alle Ritten en reismogelijkheden ten minste zoveel mogelijk gelijk blijven tijdens alle bedieningsperioden; en
 - Dat hij duidelijke en eenduidige regels toepast wat betreft de plaatsen en tijden waarop Vast Vervoer dan wel (oproepafhankelijk) Maatwerkvervoer wordt ingezet; en
 - Dat hij bij het bieden van (Gegarandeerde) Aansluitingen rekening houdt met de looptijden en loopafstanden voor Reizigers op ov-Knooppunten en Overstappunten.

Tabel 3.1 Frequentieschema voor frequenties met gelijkmatige patroontijden	
Aantal Ritten per uur en richting	Frequentie per uur en richting
Een keer per uur	60 minuten
Twee keer per uur	30 minuten
Vier keer per uur	15 minuten

- De Concessiehouder dient zijn ov-netwerk zodanig op te bouwen dat een Knooppuntendienstregeling ontstaat waarbij tijdens de bedieningstijden zoals opgenomen in tabel 3.4 in ieder geval op de belangrijkste ov-Knooppunten zoals opgenomen in tabel 3.2 een optimale Aansluiting in zoveel mogelijke reisrichtingen wordt geboden. De Concessiehouder spant zich maximaal in om ook op alle overige Overstappunten een optimale Aansluiting in zoveel mogelijke reisrichtingen te bieden.

Tabel 3.2 Verplichte ov-Knooppunten
Heinenoord busstation
Numansdorp A29
Den Bommel N59 P+R
Stellendam busstation
Oude Tonge busstation ¹⁾

¹⁾ *Oude Tonge busstation is een verplicht ov-Knooppunt indien de Halte wordt bediend door lijnen van andere concessiehouders.*

- De Concessieverlener kan, na overleg met de Concessiehouder, verplichte ov-Knooppunten aan tabel 3.2 toevoegen en/of laten vervallen, in welk geval de Concessiehouder deze aanpassingen in het eerstvolgende Dienstregelingjaar verwerkt in zijn netwerk van Vast Vervoer. De Concessiehouder volgt daarbij de procedure zoals beschreven in artikel 3.6.2.
- Het is de Concessiehouder toegestaan op eigen initiatief doch met inachtneming van de procedure zoals beschreven in artikel 3.6.2 (een) extra ov-Knooppunt(en) in zijn netwerk van Vast Vervoer op te nemen (bijvoorbeeld in zijn Inschrijving). Het is de Concessiehouder in dat geval niet toegestaan het (de) desbetreffende ov-Knooppunt(en) zonder voorafgaande toestemming van de Concessieverlener weer te laten vervallen.

3.2 Voorzieningenniveau in het Concessiegebied

Artikel 3.2.1 Ontsluiting van Kernen

1. De Concessiehouder bedient alle kernen in het Concessiegebied die voldoen aan de criteria zoals bedoeld in tabel 3.3 met minimaal de bedieningsvormen naar minimaal de Haltes bedoeld in tabel 3.3. Daarbij geldt de volgende hiërarchie aan bedieningsvormen (beginnend bij de meest hoogwaardige vorm).
 - a. R-net
 - b. HOV
 - c. Streekbus
 - d. Buurtbus
 - e. Maatwerkvervoer

Dit betekent dat Vast Vervoer in plaats van Maatwerkvervoer mag worden geboden (maar niet omgekeerd), zowel voor alle reismogelijkheden als voor een beperkt aantal Ritten. De Concessiehouder mag het bedieningsniveau van een kern alleen significant verlagen wanneer aan onderstaande voorwaarden is voldaan:

- a. Het aantal reizigers ligt structureel te laag om de vereiste bedieningsvorm op vervoerkundige en economische gronden te rechtvaardigen; en
- b. De Concessiehouder heeft zich aantoonbaar en maximaal ingespannen om het aantal reizigers te doen stijgen naar het vereiste aantal; of
- c. De bespaarde Dienstregelingen worden door de concessiehouder elders in de concessie op een zodanige manier ingezet dat hierdoor significant meer reizigers vervoerd worden.

De Concessiehouder blijft in ieder geval bedieningsvormen conform de minimale bedieningsvormen zoals bedoeld in tabel 3.3 bieden. Een aanpassing als bedoeld in dit lid mag pas worden doorgevoerd nadat de Concessieverlener hier toestemming voor heeft verleend. De Concessieverlener kan aan zijn toestemming aanvullende voorwaarden verbinden.

Tabel 3.3 Ontsluiting van kernen en minimale bedieningsvorm per kern

Te bedienen Kern	Minimale bedieningsvorm	Ontsluiting per bedieningsvorm
Kernen genoemd in Bijlage B5 met 200 tot 1.500 inwoners	Maatwerkvervoer	<ul style="list-style-type: none"> Maatwerkvervoer: Minimaal één Halte die hemelsbreed maximaal 400 meter vanaf het Geografisch Zwaartepunt van de Kern gelegen is¹⁾
Kernen genoemd in Bijlage B5 met 1.500 tot 3.000 inwoners, alsmede Herkingen en Stad aan 't Haringvliet ⁵	Op Werkdagen van 6:00 uur tot 19:00 uur Vast Vervoer, daarbuiten Maatwerkvervoer	<ul style="list-style-type: none"> Vast Vervoer: Minimaal één Halte die hemelsbreed maximaal 800 meter vanaf het Geografisch Zwaartepunt van de Kern gelegen is R-net of HOV: Minimaal één Halte die hemelsbreed maximaal 1.200 meter vanaf het Geografisch Zwaartepunt van de Kern gelegen is²⁾
Kernen genoemd in Bijlage B5 met meer dan 3.000 inwoners	Vast Vervoer	<ul style="list-style-type: none"> Ten minste 80% van de woonadressen binnen de Kern hebben binnen een hemelsbrede afstand van 800 meter een door het Vaste Vervoer bediende Halte en/of binnen een hemelsbrede afstand van 1.200 meter een door R-net en/of HOV bediende Halte. 100% van de woonadressen binnen de Kern hebben binnen een hemelsbrede afstand van 400 meter een door het Maatwerkvervoer bediende Halte en/of 800 meter een door het Vaste Vervoer bediende Halte en/of binnen een hemelsbrede afstand van 1.200 meter een door R-net en/of HOV bediende Halte. <p>Om te voldoen aan deze eisen volstaat alternatief de bediening van deze Kernen met Vast Vervoer zoals opgenomen in de Dienstregeling 2024.</p>

¹⁾ De Concessiehouder dient in kernen waar nog geen halte is in afstemming met de wegbeheerder zorg te dragen voor de plaatsing van een halte. De wegbeheerder draagt verantwoordelijkheid voor aanvullende voorzieningen als zitgelegenheid,abri en fietsenstallingen.

²⁾ R-net-Haltes die niet tijdens alle bedieningsperioden worden bediend door minimaal één R-net-Lijn, dienen door de Concessiehouder worden beschouwd als Haltes van het Vaste Vervoer.

Artikel 3.2.2 Verplichte bediening van Haltes

1. Naast de Haltes zoals bedoeld in tabel 3.3 bedient de Concessiehouder gedurende de hele looptijd van de Concessie alle in de dienstregeling 2022 opgenomen Haltes ten minste met Maatwerkvervoer⁶. Indien de Concessiehouder op een Grensoverschrijdende Verbinding geen Vast Vervoer biedt, geldt dat de Concessiehouder voor alle Haltes gelegen op deze

⁵ De kernen Herkingen en Stad aan 't Haringvliet worden in dit PvE gerekend tot kernen met 1.500 – 3.000 inwoners. Zie ook Bijlage B5.

⁶ De Concessiehouder is niet verplicht om de Halte Rotterdam, Vaanweg te bedienen.

Grensoverschrijdende Verbinding uitsluitend reismogelijkheden van en naar Haltes gelegen in het Concessiegebied biedt.

- De Concessieverlener kan, na overleg met de Concessiehouder, Haltes toevoegen, in welk geval de Concessiehouder de aanpassingen uiterlijk in het eerstvolgende Dienstregelingjaar verwerkt in zijn netwerk. De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder een actieve en constructieve rol bij het uitwerken en uitvoeren van deze aanpassingen. De Concessiehouder volgt daarbij de procedure zoals beschreven in artikel 3.6.2.

Artikel 3.2.3 Bedieningstijden

- De Concessiehouder biedt het in tabel 3.3 en in artikel 3.2.2 beschreven voorzieningenniveau ten minste tijdens de bedieningstijden van het Openbaar Vervoer zoals aangegeven in tabel 3.4.

Tabel 3.4 Bedieningstijden Openbaar Vervoer			
Bedieningsperiode	Werkdag	Zaterdag	Zon- of Feestdag
Spits	7.00 – 9.00; 15.30 – 18.30 uur	-	-
Dag	6.00 – 7.00; 9.00 – 15.30 uur	7.00 – 18.00 uur	9.00 – 18.00 uur
Avond, vroeg	18.30 – 20.00 uur	-	-
Avond	20.00 – 0.00 uur	18.00 – 0.00 uur	18.00 – 0.00 uur

Artikel 3.2.4 Verplichte verbindingen en frequenties

- De Concessiehouder biedt tijdens de bedieningstijden zoals bedoeld in tabel 3.4 van en naar alle verplicht te bedienen Haltes zoals bedoeld in tabel 3.3 en in artikel 3.2.2 minimaal
 - Een Rechtstreekse Verbinding van en naar minimaal één door op het betreffende tijdstip door Vast Vervoer bediende Halte waarvandaan verder gereisd kan worden naar relevante bestemmingen.
 - Een Verbinding met maximaal één overstap van en naar minimaal één verplichte ov-Knooppunt, zoals bedoeld in tabel 3.2.
- De Concessiehouder biedt op de in lid 1 aangegeven verplichte verbindingen per type kern zoals opgenomen in tabel 3.3 ten minste het in tabel 3.5 beschreven voorzieningenniveau aan in de vorm van de aantallen per uurblok en richting te bieden Ritten of, in het geval van vraagafhankelijk Maatwerkvervoer, reismogelijkheden. Deze Ritten of reismogelijkheden biedt de Concessiehouder voor elke te bedienen Halte(s) per kern (zoals bedoeld in tabel 3.3).
- De Concessiehouder spant zich maximaal in om op de in lid 2 bedoelde verbindingen reismogelijkheden en/of Ritten aan te bieden conform de in tabel 3.5 tussen haakjes aangegeven minimumfrequenties (toekomstbeeld). De Concessiehouder geeft in zijn Inschrijving aan hoe hij er naar toe werkt om deze minimumfrequenties te realiseren en op welk termijn hij deze frequenties implementeert.
- Het is de Concessiehouder toegestaan met een combinatie van Lijnen te voldoen aan de minimumfrequenties zoals genoemd in tabel 3.5.

Tabel 3.5 Minimumfrequenties start concessie, en toekomstbeeld per Kern (tussen haakjes): reismogelijkheden per uur en per richting voor de minimaal te bedienen Halte(s)

Te bedienen gebied	Werkdagen				Weekend		
	Spits	Dag	Avond vroeg	Avond	Za, Dag	Zo/Fd, Dag	Avond
Kernen genoemd in Bijlage B5 met 200 tot 1.500 inwoners	1 ^M (1 ^M)	1 ^M (1 ^M)	1 ^M (1 ^M)	1 ^M (1 ^M)	1 ^M (1 ^M)	1 ^M (1 ^M)	1 ^M (1 ^M)
Kernen genoemd in Bijlage B5 met 1.500 tot 3.000 inwoners ¹⁾	1 (1)	1 (1)	1 ^M (1)	1 ^M (1 ^M)	1 ^M (1 ^M)	1 ^M (1 ^M)	1 ^M (1 ^M)
Kernen genoemd in Bijlage B5 met meer dan 3.000 inwoners	2 (2)	1 (2)	1 (2)	1 (1)	1 (2)	1 (2)	1 (1)
Kernen genoemd in Bijlage B5 met meer dan 5.000 inwoners	2 (4)	2 (4)	2 (4)	1 (2)	1 (2)	1 (2)	1 (2)

^M Het voorzieningenniveau mag worden ingevuld met maatwerkvervoer, waarbij ten minste het aantal genoemde vertrek- en aankomstmogelijkheden per uurblok moet worden geboden.

¹⁾ Alsmede Herkingen en Stad aan 't Haringvliet.

Artikel 3.2.5 Bediening Grensoverschrijdende Verbindingen

1. De Concessiehouder biedt op de in tabel 3.6 opgenomen Grensoverschrijdende Verbindingen per Halte minimaal de in de tabel aangegeven bedieningsvorm en frequenties voor verbindingen zoals bedoeld in Artikel 3.2.4, lid 1, tijdens alle bedieningsperioden zoals opgenomen in tabel 3.4.

Tabel 3.6 Bediening Grensoverschrijdende Verbindingen		
Huidige Lijn(en)	Verbinding	Minimale bedieningsvorm per Halte
104	Gemeentegrens Goeree-Overflakkee (N57) – Renesse Transferium	Maatwerkvervoer
104, 604, 630	Gemeentegrens Goeree-Overflakkee (N57) – Spijkenisse Centrum (metro)	Vast Vervoer en Scholierenvervoer
169, 669	Gemeentegrens Goeree-Overflakkee (A29) – Willemstad Steenpad	Maatwerk- en Scholierenvervoer
716	Gemeentegrens Hoeksche Waard (A29) – Barendrecht Station (trein)	Maatwerkvervoer
163, 663	Gemeentegrens Hoeksche Waard (A29) – Rotterdam Lombardijen Station (trein)	Vast Vervoer
160, 166, 170, 171, 172, 436, 437	Gemeentegrens Hoeksche Waard (A29) – Rotterdam Zuidplein (metro)*	R-net-Lijn(en)

Tabel 3.6 Bediening Grensoverschrijdende Verbindingen		
Huidige Lijn(en)	Verbinding	Minimale bedieningsvorm per Halte
166, 176	Gemeentegrens Hoeksche Waard (N217) – Dordrecht Station (trein)	Vast Vervoer
<i>*De Concessiehouder mag (maar is niet verplicht om) op deze Grensoverschrijdende Verbindingen de Halte Rotterdam, Vaanweg bedienen.</i>		

2. De Concessiehouder bedient daarbij de volgende Grensoverschrijdende Verbindingen met Lijnen van het Vaste Vervoer met op de hele route van de Grensoverschrijdende Verbinding per uur en richting minimaal de volgende frequenties:

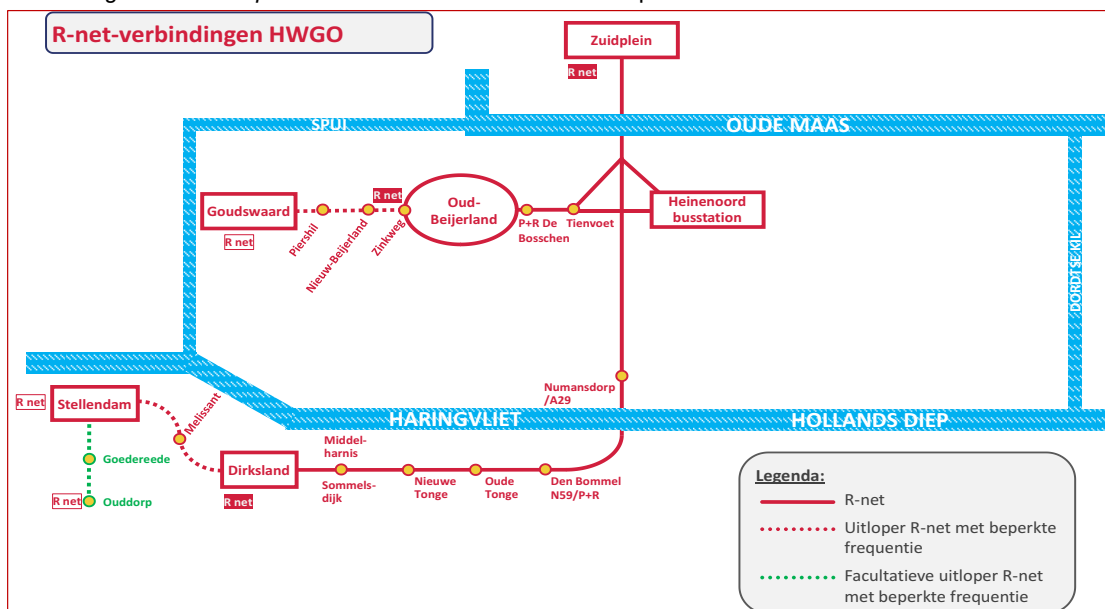
Tabel 3.7 Minimumfrequenties Grensoverschrijdende Verbindingen	
Corridor	Minimale frequenties
Gemeentegrens Goeree-Overflakkee (N57) – Spijkenisse Centrum (metro)	Conform de eisen aan Kernen met meer dan 3.000 inwoners zoals bedoeld in tabel 3.5
Gemeentegrens Hoeksche Waard (N217) – Dordrecht Station (trein)	Conform de eisen aan Kernen met meer dan 5.000 inwoners zoals bedoeld in tabel 3.5

3. Wanneer de concessieverlener van een naburige concessie de Concessiehouder verzoekt een offerte uit te brengen over de bediening van een aanvullende grensoverschrijdende verbinding, is de Concessiehouder verplicht om een aanbod voor de vergoeding voor het bieden van deze bediening uit te brengen. De bediening van deze grensoverschrijdende verbinding maakt geen deel uit van de Concessie, waardoor hiervoor andere dan in deze Concessie opgenomen eisen van toepassing kunnen zijn. Desgewenst dient de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aan te tonen dat deze aanvullende verbinding geen negatieve effecten op de Concessie heeft.

Artikel 3.2.6 Verplichte R-net-corridors en frequenties

1. De Concessiehouder bedient alle Corridors zoals weergegeven in figuur 3.1 en zoals beschreven in tabel 3.8 in elk geval met R-net-Lijnen. Uitlopers zijn in de tabel cursief gemarkeerd.

Figuur 3.1: Verplichte R-net-Corridors inclusief uitlopers van R-Net-Corridors



Tabel 3.8 Overzicht bestaande en toekomstige R-net-Corridors

Huidige Lijnen	Verbinding
436/104	Ouddorp – Stellendam ¹⁾
436	Stellendam – Dirksland Ziekenhuis
436/437	Dirksland Ziekenhuis – Middelharnis gemeentehuis
436/437	Middelharnis gemeentehuis – Oude Tonge Busstation
436/437	Oude Tonge Busstation – Rotterdam Zuidplein
160/170	Goudswaard – Oud-Beijerland Zinkweg
160/170, 163, 171/172 ²⁾	Oud-Beijerland Zinkweg – Heinoord, Tienvoet (via Rembrandtstraat en Stougjeswijk ³⁾)
171/172*	Oud-Beijerland Zinkweg – Heinoord, Tienvoet (via Bierkade)
160	Heinoord, Tienvoet – Heinoord busstation – Rotterdam Zuidplein
170, 171/172*	Heinoord, Tienvoet – Rotterdam Zuidplein (<i>rechtstreeks</i>)

¹⁾ Dit traject mag geheel of gedeeltelijk worden uitgevoerd door een HOV- of Streeklijn in plaats van een R-net-Lijn.

²⁾ De route van de huidige buslijnen 160/170 en 171/172 wijkt gedeeltelijk af van de geplande R-net-corridor.

³⁾ De Concessiehouder maakt daarbij gebruik van de busbaan in Oud-Beijerland Stougjeswijk zoals opgenomen in Bijlage 4. Zie ook de aanvullende bepalingen in lid 3.

* Deze lijnen zijn in de huidige situatie geen R-net-Lijnen.

- De Concessiehouder is verplicht om de R-net-Corridor Rotterdam Zuidplein – Oude Tonge – Dirksland – Stellendam te exploiteren overeenkomstig de in Bijlage 4 beschreven routes en halteplaatsen.
- De Concessiehouder is verplicht de R-net-Corridor Rotterdam Zuidplein (– Heinoord busstation) – Heinoord Tienvoet – De Bosschen – Bierkade / Stougjeswijk-Rembrandtstraat – Oud-Beijerland Zinkweg – Goudswaard te exploiteren overeenkomstig de in Bijlage 4 beschreven routes en

halteplaatsen. In het geval dat bij start van de Concessie de busbaan Stougjeswijk en de eerste woningen in Stougjeswijk nog niet zijn opgeleverd, dient de Concessiehouder gebruik te maken van de bestaande busroute door Oud-Beijerland zoals opgenomen in Bijlage 4 en een vergelijkbaar aanbod te bieden. De Concessieverlener en de Concessiehouder maken in dit geval nadere afspraken over de bediening van de R-net-Corridor en het gebruik van R-net-bussen op de betreffende Lijnen.

4. De Concessiehouder biedt op de R-net-Corridor zoals bedoeld in lid 3 in ieder geval een R-net-Lijn tijdens alle bedieningstijden die de twee verbindingen Goudswaard – Zinkweg en Rotterdam Zuidplein – Heinenoord busstation – Heinenoord Tienvoet bedient.
5. De Concessiehouder biedt op de R-net-Corridors minimaal de frequenties zoals genoemd in tabel 3.9 tijdens de daarin aangegeven tijdvakken en uitsluitend met R-net-Lijnen. Daarbij geldt dat de Concessiehouder met alle Ritten alle tussengelegen R-net-Haltes op de desbetreffende Corridors bedient, tenzij anders aangegeven. De Concessiehouder mag daarbovenop aanvullende R-net-Lijnen en Ritten bovenop de minimale frequenties aanbieden die niet alle tussengelegen R-net-Haltes bedienen.
6. De Concessiehouder spant zich maximaal in om op de R-net-Corridors minimaal de frequenties aan te bieden conform de in tabel 3.9 tussen haakjes aangegeven minimumfrequenties (toekomstbeeld) tijdens de daarin aangegeven tijdvakken en uitsluitend met R-net-Lijnen. Daarbij geldt dat de Concessiehouder met alle Ritten alle tussengelegen R-net-Haltes op de desbetreffende Corridors bedient, tenzij anders aangegeven. De Concessiehouder geeft in zijn Inschrijving aan vanaf wanneer hij de frequenties genoemd in tabel 3.9 realiseert en hoe hij er naar toe werkt om deze frequenties te implementeren.
7. Maatgevend of de Concessiehouder tijdens elke bedieningsperiode aan de minimumfrequenties zoals genoemd in tabel 3.9 voldoet, zijn de aankomsttijden van de eerste Rit in de maatgevende richting in elke bedieningsperiode op het Eindpunt en vertrektijden van de laatste Rit in de maatgevende richting in elke bedieningsperiode vanaf het Beginpunt van de respectievelijke R-net-Lijn.

Tabel 3.9 Minimale bediening R-net-Lijnen (Ritten per uur en richting) inclusief toekomstbeeld¹⁾							
Corridor	Werkdagen				Weekend, feestdagen		
	Spits	Dag	Avond vroeg	Avond	Za, dag	Zo-fd, dag	avond
Corridor Rotterdam – Dirksland – Stellendam (– Ouddorp)							
Ouddorp – Stellendam ⁷	2 (2)	2 (2)	2* (2*)	1 (2)	1 (2)	1 (2)	1 (1)
Stellendam – Dirksland Ziekenhuis	2 (2)	2 (2)	2* (2*)	1 (1)	1 (2)	1 (2)	1 (1)
Dirksland Ziekenhuis – M'harnis gemeentehuis	4 (6*)	4 (4)	4* (4*)	1 (2*)	1 (2)	1 (2)	1 (2*)
M'harnis gemeentehuis – Oude Tonge	6* (8*)	4 (4)	4* (4*)	1 (2*)	1 (2)	1 (2)	1 (2*)
Oude Tonge – Rotterdam Zuidplein	6* (8*)	4 (4)	4* (4*)	1 (2*)	1 (2)	1 (2)	1 (2*)
Corridors Rotterdam Zuidplein – (Heinenoord busstation –) Heinenoord Tienvoet – Oud-Beijerland Zinkweg – Goudswaard							
Goudswaard – Zinkweg	2 (4)	2 (4)	2* (4*)	1 (2)	1 (2)	1 (2)	1 (1)
Zinkweg – Tienvoet (via Rembrandtstr.-Stougjeswijk) ²⁾	4 (6)	2 (4)	2* (4*)	2 (2)	2 (2)	2 (2)	1 (2)
Zinkweg – Tienvoet (via Bierkade)	4 (6)	2 (4)	2* (4*)	2 (2)	2 (2)	2 (2)	1 (2)
Tienvoet – Zuidplein (via Heinenoord busstation)**	4 (6)	2 (4)	2* (4*)	2 (2)	2 (2)	2 (2)	1 (2)
Tienvoet – Zuidplein (rechtstreeks)	4 (6)	2 (4)	2* (4*)	2 (2)	2 (2)	2 (2)	1 (2)
<p><i>*In de maatgevende richting. In de andere richting volstaat een lagere bediening conform de volgende criteria:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Één Rit per uur een richting bij een aangegeven bediening van twee Ritten per uur en richting;</i> • <i>Twee Ritten per uur en richting bij een aangegeven bediening van vier Ritten per uur en richting;</i> • <i>Vier Ritten per uur en richting bij een aangegeven bediening van zes of acht Ritten per uur en richting.</i> 							
<p>** De Ritten die gebruik maken van de route via Heinenoord busstation mogen alternatief gebruikmaken van de rechtstreekse route tussen Tienvoet en Zuidplein in het geval dat er op</p>							

⁷ Dit traject mag geheel of gedeeltelijk worden uitgevoerd door een HOV- of Streeklijn in plaats van een R-net-Lijn.

Tabel 3.9 Minimale bediening R-net-Lijnen (Ritten per uur en richting) inclusief toekomstbeeld¹⁾

<i>Heinenoord busstation op de desbetreffende Rit geen Aansluiting kan worden geboden op andere Lijnen. Dit laat onverlet de bepalingen in de artikelen 3.1.2 en 3.6.1.</i>	
1)	<i>De tussen haakjes vermelde frequenties per uurblok hebben betrekking op het Toekomstbeeld voor de ontwikkeling van de Concessie. De Concessiehouder werkt hier gedurende de uitvoering van de Concessie naar toe.</i>
2)	<i>Het is toegestaan ten behoeve van scholierenvervoer een deel van de ritten (Zuidplein -) busstation Heinenoord – Stougjeswijk – Zinkweg in de ochtendspits in de hiervoor maatgevende richting als sneldienst Heinenoord – Poortwijk Zuid – Zinkweg te laten rijden.</i>

3.3 Lijnen van het Vaste Vervoer

Artikel 3.3.1 R-net-Lijnen en -Haltes

1. De Concessiehouder bedient met elke R-net-Lijn uitsluitend R-net-Haltes die op de R-net-Corridor(s) van de desbetreffende R-net-Lijn gelegen zijn.
2. De Concessiehouder biedt R-net-Lijnen die op een logische manier meerdere R-net-Corridors, zoals bedoeld in tabel 3.8, bedienen die in elkaars verlengde liggen.
3. De Concessiehouder is verplicht om R-net-Lijnen met R-net-materieel te exploiteren. Inzet van ander materieel op R-net-Lijnen is bij uitzondering toegestaan wanneer door externe oorzaken onvoldoende R-net-bussen beschikbaar zijn.

Artikel 3.3.2 Streeklijnen en HOV-Lijnen

1. De Concessiehouder mag Streeklijnen aanbieden om aan de bedieningseisen in de tabellen 3.1 tot en met 3.7 te voldoen.
2. Het is de Concessiehouder toegestaan om Streeklijnen aan te bieden op verzoek van Derden, mits de Concessieverlener hier toestemming voor verleent. Het is de Concessiehouder echter niet toegestaan om de minimale bedieningseisen zoals genoemd in de tabellen 3.3 en 3.5 in te vullen met Lijnen die hij op verzoek van Derden in zijn netwerk van Vast Vervoer en Maatwerkvervoer heeft opgenomen.
3. De Concessiehouder mag gedurende de Concessieduur een voorstel voor één of meerdere HOV-Lijnen, al dan niet in plaats van een of meerdere bestaande Lijnen, bij de Concessieverlener indienen. De Concessieverlener toetst dit voorstel op het evenwicht tussen de belangen van huidige en toekomstige (potentiële) Reizigers. De Concessiehouder mag Lijnen pas na toestemming van de Concessieverlener als HOV-Lijnen exploiteren.
4. De Concessiehouder spant zich maximaal in om tijdens de looptijd van de Concessie door hem te bepalen Lijnen, niet zijnde R-net-Lijnen, op te waarderen tot HOV-Lijnen.
5. De Concessiehouder mag op HOV-Lijnen een voor Reizigers aantrekkelijke, herkenbare en onderscheidende HOV-Productformule hanteren. De Concessiehouder mag deze HOV-Productformule uitsluitend hanteren voor HOV-Lijnen.
6. HOV-Lijnen dienen minimaal aan de frequentie-eisen te voldoen zoals bedoeld in tabel 3.10, tenzij de Concessieverlener anders bepaalt.

Tabel 3.10 Minimale bediening HOV-Lijnen (Ritten per uur en richting)							
	Werkdagen				Zaterdag, Zon- en Feestdagen		
	Spits	Dag	Avond vroeg	Avond	Za, Dag	Zo/Fd, Dag	Avond
HOV-Lijn	4	4	4	2*	2	1	1
<i>*In de maatgevende richting, andere richting 1x per uur</i>							

- HOV-Lijnen dienen minimaal aan de snelheidseisen van R-net-Lijnen zoals vastgelegd in de Productformule R-net te voldoen.

Artikel 3.3.3 Ontwikkelen van HOV- en R-net-Lijnen

- De Concessiehouder draagt er maximaal zorg voor om de bediening van R-net-Lijnen tijdens de looptijd van de Concessie verder te verbeteren op basis van het toekomstbeeld zoals beschreven in tabel 3.9. Verder spant zich de Concessiehouder maximaal in om tijdens de looptijd van de Concessie verdere verbeteringen te realiseren die leiden tot een hogere kwaliteit van het gehele Openbaar Vervoer.
- De Concessieverlener betreft de Concessiehouder bij aanpassingen van de Infrastructuur in het kader van de R-net-productformule en verwacht van de Concessiehouder een actieve en constructieve rol bij de uitwerking en tijdens de uitvoering van deze aanpassingen, bijvoorbeeld door over deze aanpassingen mee te denken of daarvoor noodzakelijk onderzoek te verrichten.
- De Inschrijver (tijdens de Aanbesteding) en de Concessiehouder (tijdens de Concessie) mag voorstellen doen aan de Concessieverlener om Haltes gelegen aan bestaande R-net-Corridors zoals bedoeld in tabel 3.8 op te waarderen tot R-net-Haltes. Voor zover het budget van de Concessieverlener dit toelaat en hij de opwaardering waardevol acht voor Reizigers, zal de Concessieverlener zich inspannen om de betreffende Halte op te waarderen. De Concessieverlener is echter op geen enkele manier verplicht om tot opwaardering van een Halte tot R-net-Halte over te gaan. Nadat een Halte zoals bedoeld in lid 2 tot R-net-Halte is opgewaardeerd, voegt de Concessieverlener deze Halte toe aan het overzicht van R-net-Haltes zoals opgenomen in Bijlage B4 en past zij, voor zover dit noodzakelijk is, de Corridor(s) zoals weergegeven in tabel 3.8 overeenkomstig aan. De Concessiehouder bedient uiterlijk vanaf het Dienstregelingjaar volgend op het moment dat de opwaardering van de Halte volledig gerealiseerd is, deze Halte overeenkomstig het bepaalde in artikel 3.2.6 en 3.3.1.
- Gedurende de looptijd van de Concessie kan de Concessiehouder, al dan niet op verzoek van de Concessieverlener, voorstellen doen aan de Concessieverlener voor het introduceren van R-net-Lijnen op andere routes dan de Corridors die tabel 3.8 zijn weergegeven. De Concessiehouder voorziet zijn voorstellen van een onderbouwing waaruit blijkt dat de (verwachte) Vervoervraag op de betreffende routes voldoende is om de introductie van een R-net-Lijn die voldoet aan het bepaalde in artikel 3.2.6 en 3.3.1 te rechtvaardigen.
- Indien de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener heeft aangetoond dat introductie van een HOV- en/of R-net-Lijn op een bepaalde route gerechtvaardigd is, kan de Concessieverlener, na afstemming met de betreffende Wegbeheerder(s), besluiten tot

aanpassing van de Infrastructuur als bedoeld in lid 2. De Concessiehouder kan hieraan echter geen rechten ontleen.

6. Alleen indien de Concessieverlener besluit tot aanpassing van de Infrastructuur als bedoeld in leden 2 en 5, bedient de Concessiehouder uiterlijk vanaf het Dienstregelingjaar volgend op het moment dat de aanpassing van de Infrastructuur gerealiseerd is, de betreffende route en/of R-net-Haltes met een R-net-Lijn die voldoet aan het bepaalde in artikel 3.2.6 en 3.3.1.
7. De Concessiehouder legt gedurende de looptijd van de Concessie, als onderdeel van het Vervoerplan, voorstellen voor eventuele wijzigingen in zijn aanbod aan Productformules zoals opgenomen in zijn Inschrijving ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor en volgt daarbij de procedure zoals beschreven in artikel 3.6.2. De Concessieverlener is niet verplicht om het in de vorige volzin bedoelde voorstel goed te keuren.

Artikel 3.3.4 Buurtbuslijnen

1. De Concessiehouder faciliteert de door de Concessieverlener op basis van de Regeling Buurtbusprojecten van de Provincie (of diens eventuele opvolger) goedgekeurde Buurtbuslijnen⁸ zoals genoemd in tabel 3.11 en neemt deze op in zijn netwerk van Vast Vervoer.

Tabel 3.11 Overzicht bestaande Buurtbuslijnen

Lijn	Buurtbusproject
711	Oud-Beijerland Boezemsingel – Numansdorp Viaduct A29 en v.v.
712	Oud-Beijerland Debussyring – Zuid-Beijerland Oldenbarneveltstraat en v.v.
715	Strijen Politiebureau – 's Gravendeel Weegje en v.v.
716	Heinenoord Witte Boederij – Barendrecht Station v.v.
735	Middelharnis Gemeentehuis – Ooltgensplaat Weespad v.v.

2. In het geval dat de Concessiehouder gebruikmaakt van Buurtbuslijnen om aan de bedieningseisen van Kernen met Vast Vervoer als minimale bedieningsvorm zoals bedoeld in de tabellen 3.3 en 3.5 te voldoen, is de Concessiehouder verplicht om eventuele Rituitval door een tekort aan vrijwillige chauffeurs bij de betreffende buurtbusvereniging te voorkomen door eigen Personeel in te zetten.
3. In het geval dat een buurtbusvereniging ophoudt te bestaan, treden de Concessiehouder, de Concessieverlener en de betreffende gemeente(n) in overleg. Daarbij behoudt de Concessieverlener zich het recht voor om de bedieningseisen voor de betreffende verbinding te verlagen.
4. Al dan niet op verzoek van een (nieuwe) buurtbusvereniging kan de Concessieverlener, na overleg met betrokken Gemeente(n) en de Concessiehouder, besluiten om de in lid 1 genoemde Buurtbuslijnen uit te breiden of te beëindigen dan wel hier Buurtbuslijnen aan toe te voegen. De Concessiehouder is verplicht hieraan medewerking te verlenen.
5. Het is de Concessiehouder niet toegestaan nieuwe Buurtbuslijnen te initiëren en/of Buurtbuslijnen te beëindigen zonder voorafgaand overleg van de Concessieverlener.

⁸ De vermelde lijnummers zijn gebaseerd op de dienstregeling 2023 ingaande 15-12-2022. De lijnummers zijn slechts ter indicatie aangegeven.

6. In afwijking van het bepaalde in lid 5 mag de Concessiehouder Buurtbuslijnen beëindigen wanneer de Concessiehouder alternatief Vast Vervoer aanbiedt waarbij het alternatieve Vaste Vervoer met minimaal dezelfde frequenties minimaal alle Haltes van de betreffende Buurtbuslijn bedient.
7. In afwijking van het bepaalde in lid 5 mag de Concessiehouder in zijn inschrijving extra Buurtbuslijnen opnemen als hij daar mogelijkheden toe ziet. De Concessiehouder is in dat geval verantwoordelijk voor het realiseren van de Buurtbus; wanneer dit niet (tijdig) lukt dient de Concessiehouder de verbinding met eigen personeel te exploiteren als Lijn van het Vaste Vervoer.
8. De Concessiehouder richt samen met de betreffende buurtbusvereniging de exploitatie van een Buurtbuslijn zodanig in dat op ten minste één Overstappunt of ov-Knooppunt sprake is van een veilige, comfortabele en Gegarandeerde Aansluiting tussen Buurtbussen en Vast Vervoer en/of de trein.
9. De Concessiehouder ondersteunt elke buurtbusvereniging in het Concessiegebied bij het jaarlijkse opstellen van de Dienstregeling voor Buurtbuslijnen inclusief route en halteplaatsen, alsmede bij het maken van dienstroosters. De Concessiehouder stemt zijn Dienstregeling tijdig af met de betreffende buurtbusvereniging, opdat buurtbusverenigingen tijdig advies kunnen uitbrengen over eventuele wijzigingen in de Dienstregeling (zie ook artikel 3.6.2, lid 5).
10. De Concessiehouder stelt één vaste contactpersoon beschikbaar die beschikt over voldoende mandaat om namens de Concessiehouder besluiten te kunnen nemen over dagelijkse aangelegenheden in relatie tot het vervoer per Buurtbus en die als aanspreekpunt fungeert voor alle buurtbusverenigingen in het Concessiegebied.
11. De Concessiehouder initieert ten minste één keer per jaar een gezamenlijk overleg (over onder andere ontwikkelingen en de uitvoering van de Buurtbuslijnen) met de Concessieverlener en vertegenwoordigers van alle (potentiële) buurtbusverenigingen in het Concessiegebied.
12. De Concessiehouder maakt met alle (potentiële) buurtbusverenigingen afspraken over de verdeling van verantwoordelijkheden rondom de exploitatie van Buurtbuslijnen, waarbij hij chauffeurs van Buurtbuslijnen vrijwaart van aansprakelijkheid voor schade en ongevallen tijdens Ritten die opgenomen zijn in de Dienstregeling en voor het uitvoeren van de Dienstregeling noodzakelijke Ritten.
13. In geval van geschillen tussen de Concessiehouder en een buurtbusvereniging treden de Concessiehouder, de Concessieverlener en de desbetreffende buurtbusvereniging in overleg. Wanneer dit overleg niet tot overeenstemming leidt, neemt de Concessieverlener de eindbeslissing over het geschil.

Artikel 3.3.5 Nachtlijnen

1. Het is de Concessiehouder toegestaan om Nachtlijnen aan te bieden, al dan niet op verzoek van en tegen betaling door Derden.
2. Het is de Concessiehouder niet toegestaan om Nachtlijnen in te zetten om te voldoen aan de minimumbedieningseisen zoals opgenomen in de artikelen 3.2 en 3.3, tenzij de Concessieverlener toestemming daarvoor verleent.

- De Concessiehouder mag eventuele (Gewogen) Dienstregelingen die hij inzet op Nachtlijnen, niet meetellen bij (de invulling van) het in de Inschrijving aangeboden aantal Gewogen Dienstregelingen.

Artikel 3.3.6 Scholierenlijnen

- Het is de Concessiehouder toegestaan om Scholierenlijnen aan te bieden, al dan niet op verzoek van en tegen betaling door Derden.
- De Concessiehouder biedt in ieder geval op de volgende verbindingen Scholierenlijnen of Scholierenritten:

Tabel 3.12 Verplichte Scholierenlijnen en/of -ritten		
Huidige lijnnummer	Route (dienstregeling 2023)	Onderwijsinstelling(en)
604	Ouddorp Bernhardweg – Stellendam busstation – Hellevoetsluis Amnesty Internationallaan	Helenium, Albeda, Penta College
630	Hellevoetsluis Amnesty Internationallaan – Stellendam busstation – Middelharnis gemeentehuis – Sommeldijk campus	CSG Prins Maurits, Regionale scholengemeenschap Goeree-Overflakkee, Albeda
635	Ooltgensplaat – Achthuizen – Den Bommel N59 P+R – Den Bommel – Stad aan 't Haringvliet – Middelharnis gemeentehuis ¹⁾	
639	Ouddorp Bernhardweg – Stellendam provinciale weg N215 – Melissant – Middelharnis gemeentehuis – Sommeldijk campus	
662	Numansdorp viaduct A29 – Zuid-Beijerland – Zuidzijde – Oud-Beijerland Zinkweg	CSG Willem van Oranje, Hoeksch Lyceum, Actief College
667	Strijen – De Klem – Klaaswaal – Oud-Beijerland Zinkweg	Zie bovenstaand plus Yuverta Klaaswaal
669	Willemstad – Numansdorp A29 – Klaaswaal – Oud-Beijerland Zinkweg	
¹⁾	<i>Lijn 635 vervult ook een rol in het reguliere vervoer; deze lijn mag worden gebruikt om aan de ontsluitingseisen te voldoen mits de hiervoor benodigde ritten ook in de schoolvakanties worden geboden.</i>	

- De Concessiehouder biedt reismogelijkheden met Scholierenlijnen en –ritten waarvan de Dienstregeling wordt jaarlijks afgestemd met in ieder geval de Onderwijsinstellingen, zoals opgenomen in tabel 3.12 die hij met de Scholierenlijnen en –ritten bedient. De Concessiehouder mag verder Scholierenlijnen en -ritten bieden naar elke overige Onderwijsinstelling.
- De Concessiehouder hoeft een Scholierenlijn en/of Scholierenritten niet aan te bieden op dagen dat op alle door de betreffende Scholierenlijn en/of Scholierenritten bediende scholen geen onderwijs wordt gegeven, mits de Concessiehouder dit duidelijk communiceert naar Reizigers.

5. De Concessieverlener heeft in de huidige concessie afspraken gemaakt met de gemeente Goeree-Overflakkee en een aantal scholen in de betreffende gemeente over het spreiden van de lestijden. De Concessieverlener gaat deze afspraken verlengen en heeft de ambitie om ook in gemeente Hoeksche Waard soortgelijke afspraken te maken. De Concessiehouder mag de afspraken met de scholen in Goeree-Overflakkee gebruiken als uitgangspunt bij het opstellen van het Vervoerplan, maar blijft daarbij te allen tijde gehouden aan de vervoerplicht (artikel 4.3.2)

3.4 Maatwerkvervoer

Artikel 3.4.1 Maatwerkvervoer

1. De Concessiehouder is verplicht om alle Haltes, zoals bedoeld in artikel 3.2.2, lid 1, binnen het betreffende uurblok waarin deze Haltes niet met Vast Vervoer worden bediend, met Maatwerkvervoer te bedienen.
2. De door de Concessiehouder aangeboden Maatwerkvervoervormen voldoen in ieder geval aan alle volgende voorwaarden:
 - a. De Maatwerkvervoervorm biedt vervoer met een Bus of Auto tussen
 - o Haltes gelegen in het Concessiegebied; en/of
 - o Tussen een met Maatwerkvervoer te ontsluiten Halte op Grensoverschrijdende Verbindingen en een Overstappunt gelegen in het Concessiegebied; waarvan er ten minste één van de twee Haltes niet binnen een periode van 30 minuten voor tot 30 minuten na vertrek wordt bediend met Vast Vervoer;
 - b. De Maatwerkvervoersvorm biedt vervoer over een maximale reisafstand van 15 kilometer hemelsbreed;
 - c. De Maatwerkvervoersvorm biedt uitsluitend vervoer over reisrelaties tussen twee of meer Haltes; bij verplaatsingen binnen de bebouwde kom dient of de vertrek- of de aankomsthalte op het moment van vertrek respectievelijk aankomst te worden bediend met Vast Vervoer.
 - d. De Maatwerkvervoersvorm biedt geen vervoer over reisrelaties met een reisafstand van meer dan drie kilometer wanneer daarbij voor maximaal de helft van de afstand, gemeten op basis van de meest logische rijroute, gebruik kan worden gemaakt van Vast Vervoer.
3. De Concessiehouder mag Maatwerkvervoervormen aanbieden die de volgende kenmerken hebben:
 - a. Geen of alleen deels vaste vertrek- en aankomsttijdstip van en op Haltes; en/of
 - b. Geen of alleen een deels vaste route en Haltes; en/of
 - c. (Gedeeltelijk) Oproepafhankelijk waarbij de Reiziger (voor het in- en uitstappen op sommige Haltes) vooraf moet reserveren, zoals bedoeld in artikel 3.4.2.
4. In het geval dat de Concessiehouder een Maatwerkvervoervorm aanbiedt zonder een vaste route, zorgt de Concessiehouder in het geval van een gecombineerde Rit (een Rit met minimaal twee Reizigers die verschillende vertrek- en/of aankomsthaltes hebben) ervoor dat de reistijd voor elke Reiziger met deze Maatwerkvervoervorm maximaal tien minuten langer is dan de reistijd van de directe route van vertrek- tot aankomsthalte. De Concessiehouder neemt daarbij de eisen aan (Gegarandeerde) Aansluitingen in acht.

Artikel 3.4.2 Aanvullende bepalingen (gedeeltelijk) oproepafhankelijk Maatwerkvervoer

1. In het geval van een (gedeeltelijk) oproepafhankelijke Maatwerkvervoervorm is het de Concessiehouder toegestaan om het aantal reismogelijkheden van en naar de desbetreffende Halte te beperken tot één mogelijkheid per uurblok.
2. In het geval van oproepafhankelijk Maatwerkvervoer zonder een vaste Dienstregeling dient de gereserveerde Rit nooit later dan 15 minuten na het gereserveerde vertrektijdstip vanaf de vertrekhalte te vertrekken. De Concessiehouder houdt daarbij rekening met (Gegarandeerde) Aansluitingen op OV-Knooppunten en Overstappunten, zoals bedoeld in de artikelen 3.1.2 en 3.6.1.
3. In het geval van een (gedeeltelijk) oproepafhankelijke Maatwerkvervoervorm biedt de Concessiehouder ten minste de volgende mogelijkheden voor het reserveren van de respectievelijke Maatwerkvervoervorm:
 - a. Telefonisch op een gratis telefoonnummer tijdens ten minste de bedieningstijden van het Openbaar Vervoer zoals vastgelegd in tabel 3.4.
 - b. Via een gratis app.
4. De Concessiehouder spant zich maximaal in om bij start van of tijdens de looptijd van de Concessie overige mogelijkheden voor het reserveren van oproepafhankelijke Ritten aan te bieden en te ontwikkelen, waaronder het reserveren bij de chauffeur van Rit van het Vaste Vervoer en reserveringszuilen op logische Haltes en/of in Voertuigen. De Concessiehouder dient in ieder geval in zijn Kwaliteitsplan voorstellen in hoe Reizigers op andere manieren kunnen reserveren dan in lid 3 aangegeven. De Concessiehouder mag voor dergelijke reserveringsmogelijkheden kortere vooraanmeldtijden, zoals bedoeld in lid 7, hanteren.
5. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de centrale minimaal 70% van de gemaakte belpogingen voor het reserveren van een Rit binnen 30 seconden opneemt en begint met het aannemen van de reservering. De Concessiehouder dient voor 100%
6. van de gemaakte belpogingen voor het reserveren van Rit ervoor te zorgen dat de centrale binnen 60 seconden de telefoon opneemt en begint met het aannemen van de reservering. Wanneer iemand aan de telefoon in de wacht wordt gezet of een wachtrijmelder te horen krijgt, geldt dat niet als het opnemen van de telefoon zoals hierboven bedoeld.
7. De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers bij hun reservering van een oproepafhankelijke Rit kunnen aangeven of zij een Functiebeperking (in het bijzonder: een mobiliteitsbeperking) hebben en zet een rolstoeltoegankelijk Voertuig in indien dit gelet op deze Functiebeperking noodzakelijk is.
8. De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers in ieder geval tot 60 minuten voor het vertrektijdstip van elke te reserveren Rit deze Rit kunnen reserveren en biedt de mogelijkheid om een Rit tot minimaal zes maanden vooruit te reserveren. De Concessiehouder mag een kortere termijn dan 60 minuten hanteren. Het is de Concessiehouder toegestaan om te bepalen dat te reserveren Ritten voor het eerste uurblok van een dag een dag van tevoren tot uiterlijk 23:00 uur moeten worden gereserveerd door de Reiziger.
9. De Concessiehouder biedt voor oproepafhankelijke Ritten de mogelijkheid om elke gereserveerde Rit tot 30 of minder minuten voor vertrek van de gereserveerde Rit zonder kosten of nadere voorwaarden te annuleren.
10. De Concessiehouder verstrekt de Reiziger direct na het maken van de reservering van een oproepafhankelijke Rit een bevestiging hiervan, waarin in ieder geval is opgenomen het vertrektijdstip, de vertrek- en aankomsthalte en een telefoonnummer dat in geval van

problemen gebeld kan worden. Vijf minuten voor de werkelijke aankomst van het voertuig op de afgesproken halte (te genereren op basis van voertuigdata) verzendt de vervoerder een melding dat de bus over vijf minuten arriveert. Deze meldingen worden met een pushbericht (bij gebruik van de app) of in een SMS (bij telefonische reservering) verzonden.

11. Het is de Concessiehouder toegestaan om Reizigers die meermaals niet op komen opdagen voor een gereserveerde Rit, na een waarschuwing voor een periode van maximaal drie maanden uit te sluiten van elke oproepafhankelijke Maatwerkvervoervorm. Daarnaast mag de Concessiehouder de kosten voor elke Rit bij de Reiziger in rekening brengen wanneer de Reiziger niet op de Vertrekhalte verschijnt (binnen het Tijdvenster van het vertrek van zijn gereserveerde Rit).
12. De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers overeenkomstig het bepaalde in dit artikel Maatwerkvervoervormen ook via MaaS-aanbieders kunnen reserveren.

3.5 Lijnnummering

Artikel 3.5.1 Eisen aan de nummering van Lijnen

1. De Concessiehouder nummert de Lijnen in overeenstemming met door de Concessieverlener goedgekeurde uitgangspunten voor de lijnnummering.
2. De Concessiehouder kent op de volgende manier lijnnummers aan Lijnen toe:
 - a. Streeklijnen: een driecijferig nummer, beginnend met een 1;
 - b. R-net-Lijnen: een driecijferig nummer, beginnend met een 4;
 - c. Maatwerkvervoer (Met vaste, gepubliceerde Dienstregeling en/of vaste route): een driecijferig nummer, beginnend met een 5;
 - d. Scholierenlijnen: een driecijferig nummer, beginnend met een 6;
 - e. Buurtbuslijnen: een driecijferig nummer, beginnend met een 7;
 - f. Nachtlijnen: een nummer beginnend met een "N" gevolgd door 2 cijfers.
3. De Concessiehouder spant zich in om het huidige lijnnummersysteem voor Lijnen in de Hoeksche Waard voort te zetten. Hiervoor geldt dat voor Lijnen die op busstation Heinenoord stoppen en Aansluiting bieden op andere lijnen, het tweede cijfer van het lijnnummer een '6' is; Lijnen die busstation Heinenoord niet bedienen, hebben als tweede cijfer van het lijnnummer een '7'. Dit systeem dient ook te worden toegepast op de R-net-lijnen naar Oud-Beijerland en Goudswaard.
4. Het is de Concessiehouder niet toegestaan om Lijnen die rijden op de routes zoals beschreven in Bijlage B2 lijnnummers toe te kennen die in gebruik zijn in de desbetreffende aangrenzende concessie(s).
5. De kosten van wijzigingen van de lijnnummering, waaronder begrepen de eventuele kosten als gevolg van aanpassing van het OV-Betaalsysteem, zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.

3.6 Dienstregeling

Artikel 3.6.1 Dienstregeling

1. De Concessiehouder voert het Vaste Vervoer en Maatwerkvervoer, voor zover het vaste aankomst- en vertrektijdstoppen heeft, uit op basis van een Dienstregeling die hij publiceert conform het bepaalde in artikel 4.7.1, lid 5.
2. De Concessiehouder baseert de Dienstregeling op in de praktijk haalbare rij- en halteringstijden, waarbij hij zelf verantwoordelijk is voor de inschatting of gehanteerde rij- en halteringstijden in de praktijk haalbaar zijn. Waar relevant maakt de Concessiehouder onderscheid tussen rijtijden op werkdagen tijdens de Spits en buiten de Spits, op zaterdagen en op zon- en Feestdagen en hanteert hij eventueel afwijkende rijtijden voor de Vakantiedienstregeling. De Concessiehouder baseert de rij- en halteringstijden op de analyse van de rijtijden en Aansluitingen zoals genoemd in Bijlage B12 waarbij de 85%-percentielwaarde bepalend is voor de te hanteren rijtijd per Rit. De Concessiehouder onderbouwt ten genoegen van de Concessieverlener eventuele wijzigingen in de rij- en halteringstijden in het Vervoerplan, waarbij de Concessiehouder voor de Dienstregeling voor het Dienstregelingjaar 2026 de wijzigingen aangeeft en onderbouwt ten opzichte van de rijtijden volgens de Dienstregeling voor het Dienstregelingjaar 2024.
3. De Concessiehouder neemt in ieder geval alle Haltes als genoemd in artikel 3.2.2 en eventueel logisch gelegen Tijdhalthes op in de Dienstregeling.
4. De Concessiehouder stemt zijn Dienstregeling en Aansluitingen op relevante in het Concessiegebied en op de Grensoverschrijdende Verbindingen gelegen ov-Knooppunten en Overstappunten zo goed mogelijk af met andere concessiehouders die de respectievelijke Overstappunten (mogen) bedienen.
5. De Concessiehouder zet zijn Dienstregeling dusdanig op dat op ov-Knooppunten en Overstappunten in ieder geval veilige en comfortabele Aansluitingen worden geboden op Lijn(en) met de laagste frequentie(s). De Concessiehouder zorgt daarbij ervoor dat Reizigers altijd hetzelfde vertrek- en aankomsttijdstop hebben.
6. In aanvulling op het bepaalde in lid 5 biedt de Concessiehouder op OV-Knooppunten en Overstappunten in ieder geval een Vaste en Gegarandeerde Aansluiting
 - a. Tussen het Vaste Vervoer en elke Rit van het Maatwerkvervoer; en
 - b. Van het Vaste Vervoer op elke Rit van een Lijn met een frequentie van 60 minuten.
7. De Concessieverlener kan, na overleg met de Concessiehouder, de Concessiehouder verplichten om (een) extra Halte(s), Overstappunt(en) en/of Tijdhalte(s) in de Dienstregeling op te nemen en/of (een) Halte(s), Overstappunt(en) en/of Tijdhalte(s) te verwijderen.
8. De Concessiehouder vermeldt in de Dienstregeling alle (Gegarandeerde) Aansluitingen die hij biedt, waaronder Aansluitingen zoals bedoeld in artikel 3.1.2, lid 2 en Gegarandeerde Aansluitingen zoals bedoeld in lid 6 en 3.3.4, lid 7.
9. De Concessiehouder mag gedurende een Dienstregelingjaar één of meerdere Vakantiedienstregelingen hanteren tijdens de vakanties van het voortgezet onderwijs in de regio Midden. De Concessiehouder onderbouwt in het Vervoerplan waarom hij ervoor kiest om in bepaalde periodes te rijden volgens een Vakantiedienstregeling en hoe deze Vakantiedienstregeling aansluit bij de Vervoervraag in deze periodes.

Artikel 3.6.2 Wijzigingen van de Dienstregeling en Vervoerplan

1. De Concessiehouder mag de Dienstregeling maximaal vier maal per Dienstregelingjaar wijzigen (de eventuele overgangen van de reguliere Dienstregeling naar de Vakantiedienstregeling en vice versa en tijdelijke wijzigingen van de Dienstregeling voor Scholierenlijnen niet meegerekend), tenzij de Concessiehouder en de Concessieverlener anders overeenkomen (bijvoorbeeld in geval van tijdelijke (lokale) wijzigingen).
2. De Concessiehouder onderbouwt voorstellen voor het wijzigen van de Dienstregeling in het Vervoerplan voor het betreffende Dienstregelingjaar. Het Vervoerplan bevat in ieder geval een gemotiveerd voorstel voor aanpassingen van de lijnvoering (routes, Haltes, ov-Knooppunten, Overstappunten en/of Tijdenhaltes), vertrek- en aankomsttijden, rijtijden, frequenties, (Gegarandeerde) Aansluitingen (op Vast Vervoer en Maatwerkvervoer), de tariefkilometermatrix per Lijn zoals genoemd in artikel 4.1.2, lid 9, Infrastructuur (in overleg met de betreffende Wegbeheerder(s)) en andere aspecten van het aanbod van Openbaar Vervoer. De Concessiehouder gaat daarbij in ieder geval in op:
 - a. Het bedienen van specifieke typen (potentiële) Reizigers door middel van een op hun behoeften afgestemd aanbod van Openbaar Vervoer en Maatwerkvervoer;
 - b. De wijze waarop hij tegemoet komt aan de hogere Vervoervraag gedurende de Spits en naar attracties; en
 - c. De criteria die ten grondslag liggen aan de eventuele keuze voor de inzet van Maatwerkvervoervorm(en) zonder vaste route en/of die oproepafhankelijk zijn.
3. De Concessiehouder actualiseert jaarlijks voorafgaand aan het opstellen van het Vervoerplan de gegevens over het aantal inwoners per Kern en de omvang en grenzen van bestaande en eventuele nieuwe Kernen in het Concessiegebied op basis van de in Bijlage B5 genoemde bronnen en past indien nodig zijn aanbod aan Openbaar Vervoer met ingang van het daaropvolgende Dienstregelingjaar aan om aan de minimumfrequenties zoals genoemd in tabel 3.5 te blijven voldoen.⁹
4. De Concessiehouder inventariseert jaarlijks bij de Regio's en de gemeenten in het Concessiegebied de gewenste wijzigingen van het Openbaar Vervoer binnen de gemeente en betreft deze informatie bij de onderbouwing van zijn voorstellen voor het wijzigen van de Dienstregeling zoals bedoeld in het vorige lid en neemt daarbij het bepaalde in artikel 6.3.5, lid 1 in acht.
5. De Concessiehouder legt het Vervoerplan ter instemming voor aan de Concessieverlener en neemt daarbij het bepaalde in Bijlage B12 in acht.
6. Voordat de Concessiehouder het Vervoerplan ter instemming aan de Concessieverlener voorlegt, legt de Concessiehouder het ontwerp Vervoerplan ter advisering voor aan de Stuurgroep OV-HWGO, het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en de buurtbusverenigingen en neemt daarbij het bepaalde in respectievelijk artikel 6.3.2, artikel 6.2.2 en artikel 3.3.4, lid 9 in acht.

⁹ Dit kan het geval zijn indien:

- de locatie van het Geografisch Zwaartepunt van Kernen vanaf 200 maar met minder dan 3.000 inwoners wijzigt;
- het percentage woonadressen in Kernen vanaf 3.000 inwoners dat binnen de in tabel 3.3 genoemde hemelsbrede afstanden van een Halte ligt verandert; of
- de Kern in omvang groeit of krimpt waardoor op deze Kern andere bedieningseisen van toepassing zijn (conform het bepaalde in tabel 3.3).

7. De Concessieverlener toetst de voorgestelde wijzigingen in de Dienstregeling zoals opgenomen in het Vervoerplan aan onder andere het Programma van Eisen en de wijze waarop de Concessiehouder met het advies van de Stuurgroep OV-HWGO en het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGOHM) en eventuele adviezen van buurtbusverenigingen is omgegaan, waarbij hij bij afwijkingen van (delen van) de ontvangen adviezen gedegen onderbouwt waarom hij hiervan is afgeweken.
8. De Concessieverlener geeft binnen zes weken na ontvangst van het Vervoerplan, inclusief de onderbouwing van eventuele afwijkingen van (delen van) adviezen zoals bedoeld in het vorige lid, aan of zij instemt met de in het Vervoerplan opgenomen wijzigingsvoorstellen voor de Dienstregeling. De Concessieverlener stemt in met de wijzigingsvoorstellen indien de voorstellen passen binnen de kaders van dit Programma van Eisen en de Concessiehouder eventuele afwijkingen van (delen van) de ontvangen adviezen gedegen heeft onderbouwd. Indien dit niet het geval is kan de Concessieverlener het betreffende wijzigingsvoorstel of onderdelen daarvan afkeuren, waarbij zij aan de Concessiehouder (bindende) aanwijzingen kan verstrekken om de wijzigingsvoorstellen zodanig aan te passen dat zij alsnog passen binnen de kaders van dit Programma van Eisen en/of invulling geven aan de adviezen van de Stuurgroep OV-HWGO en het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGOHM) en eventuele adviezen van buurtbusverenigingen. De Concessiehouder verwerkt aanwijzingen van de Concessieverlener in de Dienstregeling en geeft binnen zes weken na ontvangst aan hoe hij met de aanwijzingen is omgegaan.
9. De Concessiehouder informeert de Wegbeheerders over de procedure die aan een wijziging van de Dienstregeling voorafgaat, waaronder de uiterste momenten waarop Wegbeheerders input kunnen leveren en eventueel op wijzigingsvoorstellen kunnen reageren.

4 Eisen aan de betaalbaarheid, betrouwbaarheid en kwaliteit

4.1 Tarieven en productassortiment

Artikel 4.1.1 Tarieven en productassortiment

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 (zie Bijlage F bij het Bestek) en het Landelijk Tarievenkader (LTK) of diens eventuele opvolgers, de mogelijkheid om voorstellen te doen voor te hanteren tarieven, Reisproducten en Vervoerbewijzen (zie verder artikel 4.1.2 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 aanvang van de Concessie tot 1 januari 2027 als maximum de tarieven per kilometer en per Rit genoemd in tabel 4.1 vermeerderd met de Landelijke Tariefindex (LTI) voor 2025 en 2026 (zie voor de indexering van de tarieven vanaf 1 januari 2027 artikel 4.1.2, lid 1):

Tabel 4.1 Maximumtarieven		
Maximum (prijspeil 2024)	Voor	Bijzonderheden
€ 0,155 per kilometer	Openbaar Vervoer	

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 tabel 4.1 genoemde tarieven per kilometer of per Rit, eventueel vermeerderd met administratiekosten.
6. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder zich actief inspant om, al dan niet in samenwerking met Derden, speciale tarieven en/of Reisproducten zoals genoemd in het vorige lid te ontwikkelen voor in elk geval de typen (potentiële) Reizigers genoemd in paragraaf 1.2.
7. 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, bijvoorbeeld 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.
8. De Concessiehouder is verplicht de in de huidige Concessie bestaande en door de gemeenten gefinancierde speciale tarieven voor de doelgroep 'minima' te continueren. De

verplichting vervalt wanneer gemeente(n) niet langer bereid zijn de door hen te betalen compensatie te financieren. De Concessiehouder mag de gevraagde compensatie aanpassen aan de ontwikkeling van lonen en prijzen (LBI).

9. De Concessiehouder maakt met concessiehouders van aangrenzende concessies afspraken over de onderlinge acceptatie van Reisproducten en Vervoerbewijzen en de verdeling van opbrengsten uit deze Reisproducten en Vervoerbewijzen. De Concessiehouder dient in ieder geval het volgende te bieden:
 - a. De Concessiehouder maakt gezamenlijke afspraken met concessiehouders van aangrenzende concessies over de afstemming en/of integratie van Tarieven voor concessiegrensoverschrijdende reizen, in ieder geval voor abonnementen en dagkaarten. In het geval dat de Concessiehouder en de concessiehouders van aangrenzende concessies niet overeenkomen, behoudt zich de Concessieverlener het recht voor om in samenwerking met overige concessieverleners een bindend besluit hierover te nemen;
 - b. 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;
 - c. 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);
 - d. 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);
 - e. 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.
10. De Concessiehouder richt zijn OV-Betaalsysteem zodanig in dat hij in staat is opbrengsten uit Reisproducten en Vervoerbewijzen zoals bedoeld in lid 8 op adequate en controleerbare wijze te registreren en te verdelen onder de rechthebbende concessiehouders.
11. De Concessiehouder stelt ten behoeve van (de controle van) de verdeling van opbrengsten uit Reisproducten en Vervoerbewijzen zoals bedoeld in lid 8 binnen een week na een daartoe strekkend verzoek van de Concessieverlener alle door de Concessieverlener relevant geachte geregistreerde gegevens beschikbaar over gebruik van en opbrengsten uit de desbetreffende Reisproducten en Vervoerbewijzen. De Concessieverlener kan vrij en zonder voorbehoud over deze gegevens beschikken en kan deze zonder nadere toestemming van de Concessiehouder ter beschikking stellen aan de met (de controle van) de verdeling van de opbrengsten belaste organisatie(s).
12. De kosten voor onderzoek naar het gebruik van gezamenlijke Reisproducten en Vervoerbewijzen als bedoeld in lid 8, voor de verdeling van de opbrengsten uit deze Reisproducten en Vervoerbewijzen als bedoeld in lid 9 en voor het verstrekken van gegevens als bedoeld in lid 9 zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.
13. De Concessiehouder biedt Reizigers in ieder geval tot de introductie van Nieuwe OV-Betaalwijzen gebaseerd op de EMVc-standaard in zijn Voertuigen, de mogelijkheid om in het Voertuig, 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, per Rit of combinatie van Ritten met daartussen ten hoogste 35 minuten overstaptijd afleggen. De Concessiehouder baseert zich hierbij op reis- en betaalinformatie uit het meest recente Jaar waarover gegevens van het gehele Concessiegebied beschikbaar zijn.

14. 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, zoals genoemd in tabel 3.4, Ritkaarten zijn gebruikt.
15. De OV-jaarkaart en de Studenten OV-kaart zijn geldig in het Openbaar Vervoer.
16. 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 Bijlage B6.
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 als onderdeel van het Kwaliteitsplan een restitutieregeling op. De Concessiehouder legt (wijzigingen in) de restitutieregeling ter advisering voor aan het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en vervolgens ter toetsing aan de Concessieverlener. De Concessieverlener toetst (wijzigingen in) de restitutieregeling op redelijkheid en billijkheid.
18. De Concessieverlener biedt in ieder geval voor alle bewoners van de nieuwe woonwijk Stougjeswijk (Oud-Beijerland) bij de oplevering van een nieuwe woning een gratis proefabonnement voor al het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied met een geldigheid van minimaal negen maanden aan. De Concessiehouder monitort en evalueert de effecten van dit proefabonnement op het ov-gebruik en de vervoeropbrengsten en verleent de Concessieverlener volledig inzicht in de data van het monitoring en de evaluatie. De Concessiehouder dient, in het kader van het Marketingplan (zie artikel 4.8.2) een voorstel bij de Concessieverlener in hoe hij dit proefabonnement nader vormgeeft en op welke wijze hij samen werkt met andere betrokken partijen.
19. Indien de Concessieverlener een abonnement in wil voeren met één prijs voor al het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied en andere concessiegebieden, zoals bijvoorbeeld bij het *Deutschlandticket* in Duitsland of het *1-2-3-Ticket* in Oostenrijk, werkt de Concessiehouder mee aan de implementatie van een dergelijk abonnement. De Concessiehouder is verplicht om
 - a. Een dergelijk abonnement te accepteren als Reisproduct voor al zijn Openbaar Vervoer wanneer dit door de Concessieverlener wordt ingevoerd; en
 - b. De Concessieverlener voor- en nacalculatorisch volledig en onderbouwd inzicht te geven in de effecten op het ov-gebruik en de vervoeropbrengsten, onderscheiden naar onder meer kaartsoort.

20. De Concessiehouder vervoert Reizigers van een leeftijd tot en met 11 jaar gratis in al zijn Openbaar Vervoer en tijdens alle bedieningstijden zoals opgenomen in tabel 3.4.

Artikel 4.1.2 Tariefvoorstellen en -wijzigingen

1. De Concessiehouder mag de Kilometer tarieven zoals opgenomen in lid 4 van artikel 4.1.1, 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 (= reketarieven); 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 en Ritkaarten. 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 Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) in.
3. De Concessiehouder dient jaarlijks overeenkomstig het bepaalde in Bijlage B12 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 Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO). 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 Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO).
7. De Concessieverlener stelt het voorstel voor wijzigingen in het Tariefstelsel vast indien (i) het voorstel past binnen het Tarievenkader OV en het LTK en (ii) het advies van het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) 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. Het besluit tot verlening van de Concessie houdt niet de goedkeuring of vaststelling in van een in de Inschrijving opgenomen voorstel voor het te hanteren Tariefstelsel. De Concessiehouder dient overeenkomstig het bepaalde in Bijlage B12 een voorstel voor (wijzigingen in) het Tariefstelsel voor het eerste jaar van de Concessie dat is gebaseerd op de voorstellen in zijn Inschrijving ter vaststelling bij de Concessieverlener in.
9. 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. De Concessiehouder gebruikt voor de identificatie van Haltes de haltecodes conform het Centraal Halte Bestand. 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.
10. De Concessiehouder levert de vastgestelde tariefkilometermatrices voor alle Lijnen digitaal bij de Concessieverlener aan. De Concessieverlener stelt de tariefkilometermatrices als open data beschikbaar.
11. 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 Bijlage B7.
12. De Concessiehouder maakt (wijzigingen van) gebruiksvoorwaarden en verkrijgbaarheid van tarieven, Reisproducten en Vervoerbewijzen via de gebruikelijke communicatiekanalen bekend aan (potentiële) Reizigers en andere belanghebbenden.

4.2 OV-Betaalsysteem

Artikel 4.2.1 OV-Betaalsysteem

1. De Concessiehouder treft alle benodigde maatregelen, onder andere in de Voertuigen en binnen de organisatie van de Concessiehouder, om vanaf aanvang van de Concessie over een volledig functionerend OV-Betaalsysteem te beschikken en conformeert zich daarbij aan besluiten met betrekking tot het OV-Betaalsysteem die door de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven en/of in het NOVB (of hun opvolgers) zijn en worden genomen.
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 artikel 4.1.1, leden 7 en 8.

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 die 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.
5. De Concessiehouder implementeert de toegankelijkheidseisen ten aanzien van het OV-Betaalsysteem volgend uit de Europese Toegankelijkheidsvoorschriften en de verwerking daarvan in de Nederlandse wet- en regelgeving¹⁰ vanaf aanvang van de Concessie, ongeacht het moment van inwerkingtreding van deze wet- en regelgeving.

Artikel 4.2.2 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.

Met beschikbaarheid wordt bedoeld dat een in sub a tot en met sub c genoemd 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. Voor 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 een norm genoemd in lid 1 niet haalt, herstelt de Concessiehouder binnen twee weken na constatering van een Storing deze Storing zodat de betreffende norm weer wordt gehaald. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener

¹⁰ Zie <https://www.internetconsultatie.nl/3410>. Op het moment van publiceren is de consultatietermijn geweest.

over de door hem te nemen maatregelen om de Storing te herstellen en het verwachte resultaat van deze maatregelen. De eventuele kosten van de maatregelen 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 4.2.3 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 conformeert zich aan besluiten die door de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven en/of 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 aanvang 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 in ieder geval 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 OV-Betaalwijzen zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.
6. Ingeval de Concessieverlener na overleg met de Concessiehouder en het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) bepaalt dat de OV-Chipkaart of een Nieuwe OV-Betaalwijze 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 4.2.4 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 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 Maatwerkvervoer, van een werkende mobiele ('handheld') of vast in het Voertuig gemonteerde Kaartlezer.
2. In afwijking van het bepaalde in lid 1, sub b, is het de Concessiehouder toegestaan om voor oproepafhankelijk Maatwerkvervoer alternatieve Betaalwijzen te hanteren, waarbij de betaling

gekoppeld wordt aan de reservering van de Rit. In het geval dat de Concessiehouder van dit alternatief gebruikmaakt, draagt hij ervoor zorg dat:

- a. Voor elke reserveringsoptie gangbare gebruiksvriendelijke betaalwijzen aanbiedt die voor (vrijwel) alle Reizigers bruikbaar zijn; en
 - b. Hij in het geval dat een Reiziger geen gebruik kan maken van deze betaalwijzen, deze Reiziger gratis vervoert; en
 - c. Hij alle in het Concessiegebied geldige abonnementen accepteert, ook bij gebruik van andere betalingswijzen; en
 - d. De Reiziger in het geval van een overstap op het overige Openbaar Vervoer nooit een tweede keer het opstaptarief in rekening gebracht wordt.
3. De Concessiehouder vervoert Reizigers die als gevolg van ontbrekende of defecte Kaartlezers 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 4.2.5 Verkrijgbaarheid (distributienetwerk)

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de distributie van Productdragers, 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. Hij afspraken met de concessieverleners van omliggende concessies maakt over het inrichten van een Informatiepunt in de daar gevestigde informatiepunten;
 - b. Reizigers bij een Informatiepunt en 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;
 - c. Hij een digitale Informatiepunt inricht waar (potentiële) Reiziger tijdens de bedieningstijden van het Openbaar Vervoer, zoals bedoeld in tabel 3.4, per gratis videoverbinding contact kunnen opnemen met de Klantenservice;
 - d. Hetzelfde of een naar het oordeel van de Concessieverlener qua dekking van het Concessiegebied vergelijkbaar (of gelet op het bepaalde in lid 3 toereikend) netwerk van Distributiepunten als het distributienetwerk dat op 1 december 2023 beschikbaar is (zie voor een indicatie van het distributienetwerk Bijlage H bij het Bestek);
 - e. bij Distributiepunten ten minste één Verkoopautomaat dan wel Oplaad- en Ophaalautomaat aanwezig en voor Reizigers beschikbaar is;
 - f. ten minste de bussen die worden ingezet op R-net, HOV- en streekbuslijnen voorzien zijn van een afhaalmogelijkheid voor het ophalen van bestellingen die vanaf de buitenzijde toegankelijk is;
 - g. Reizigers de functie Automatisch Opladen Saldo op hun Persoonlijke OV-Chipkaart of Productdrager met vergelijkbare functionaliteit kunnen aanvragen, activeren en wijzigen; en

- h. Reizigers via de Webwinkel Saldo, Proposities en Reisproducten kunnen aanschaffen, waaronder in ieder geval alle regionale Reisproducten als bedoeld in artikel 4.1.1, lid 8 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 Informatiepunten en Distributiepunten kunnen ophalen.
3. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener jaarlijks, als onderdeel van het Marketingplan, over aanpassingen van het distributienetwerk. De Concessiehouder kan voorstellen doen om Distributiepunten te laten vervallen mits hij aantoonst dat Reizigers voor de aanschaf van Productdragers, Vervoerbewijzen, Saldo en Proposities in hoofdzaak geen gebruik maken van het desbetreffende Distributiepunt en/of er betere alternatieven zijn.
4. Alvorens het voorstel voor aanpassingen van het distributienetwerk ter goedkeuring bij de Concessieverlener in te dienen, legt de Concessiehouder de voorgenomen aanpassingen ter advisering voor aan het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO). De Concessiehouder geeft aan hoe hij in zijn voorstel is omgegaan met de adviezen betreffende de voorgenomen aanpassingen van het distributienetwerk en geeft een gedegen onderbouwing wanneer hij van (delen van) het advies afwijkt.

4.3 Uitvoering

Artikel 4.3.1 Uitvoering Dienstregeling

1. De Concessiehouder voert alle in de Dienstregeling vastgelegde Ritten met Vast Vervoer en alle door Reizigers aangevraagde Ritten met het overige Maatwerkvervoer nauwgezet, volledig en conform de Dienstregeling en, voor zover het Maatwerkvervoer betreft, conform de eisen in artikelen 3.4.1 en 3.4.2 uit.
2. De Concessiehouder realiseert bij de uitvoering van de Dienstregeling en het eventuele overige, niet in de Dienstregeling opgenomen, Maatwerkvervoer de outputnormen zoals genoemd in artikel 7.1.1.
3. De Concessiehouder evalueert jaarlijks voor het opstellen van zijn Kwaliteitsplan de uitvoering van de concessie. Hij betreft daarbij in ieder geval de resultaten van de ov-Klantenbarometer, eigen onderzoek, en de oordelen van het Reizigersoverleg HWGO, de in het Concessiegebied gelegen gemeenten en de Concessieverlener. Op basis hiervan benoemt de Concessiehouder minimaal drie aandachtspunten, die hij jaarlijks in zijn Kwaliteitsplan verder uitwerkt. Daarbij geeft hij aan welke acties hij naar aanleiding van de genoemde aandachtspunten voor het eerstvolgende Dienstregelingjaar onderneemt en welke doelen hij hiermee wil bereiken..
4. De Concessiehouder geeft jaarlijks in zijn Kwaliteitsplan de maatregelen aan die hij treft om bij de uitvoering van de Dienstregeling en het Maatwerkvervoer ten minste de outputnormen zoals genoemd in artikel 7.1.1 te kunnen realiseren.
5. De Concessiehouder bespreekt de inhoud van het Kwaliteitsplan vooraf met de Concessieverlener en legt het Kwaliteitsplan ter advisering voor aan het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en neemt daarbij het bepaalde in Bijlage B12 in acht.

Artikel 4.3.2 Vervoerplicht

1. De Concessiehouder vervoert alle op een Halte aanwezige Reizigers die willen en mogen reizen met een Lijn die volgens de Dienstregeling die Halte aandoet, met het eerstkomende Voertuig waarmee deze Lijn wordt uitgevoerd mits dit wettelijk is toegestaan, dan wel, indien de Concessiehouder een Versterkingsrit aanbiedt, met het Voertuig dat deze Versterkingsrit uitvoert.
2. De Concessiehouder stemt de aangeboden vervoercapaciteit (d.w.z. het aantal voor Reizigers beschikbare zit- en staanplaatsen in een Voertuig, eventuele Versterkingsritten meegerekend) zodanig af op de redelijkerwijs te voorziene Vervoervraag dat hij voldoet aan het gestelde in het vorige lid en de in artikel 7.3.1 genoemde outputnormen. Hieronder valt onder andere een voor de Concessiehouder redelijkerwijs te voorziene hogere Vervoervraag bij Evenementen. In alle andere omstandigheden spant de Concessiehouder zich maximaal in om bij onverwachte pieken in de Vervoervraag alle op een Halte aanwezige Reizigers zoveel mogelijk met het eerstkomende Voertuig van de Lijn waarmee zij willen reizen, mee te nemen.
3. De in lid 1 en 2 geformuleerde eisen gelden voor concessiegrensoverschrijdende Lijnen alleen voor het Traject binnen het Concessiegebied.

Artikel 4.3.3 Rituitval

1. Een Rit die niet of niet volledig is uitgevoerd wordt aangemerkt als uitgevallen Rit.
2. Het risico van rituitval is volledig voor rekening van de Concessiehouder, ongeacht de reden van de rituitval zoals een technisch defect, een werkonderbreking of een lokale, regionale of landelijke staking. De Concessieverlener heeft het recht om uitgevallen Ritten in mindering te brengen op de Exploitatiebijdrage, behoudens in geval van Overmacht.
3. De voertuiglogbestanden (volgend uit het rittenregistratiesysteem) van de Concessiehouder dienen als basis voor de registratie van de rituitval door de Concessiehouder. De Concessiehouder beschikt daartoe over een incidentmanagementsysteem en koppelt deze aan de gegevens uit zijn voertuiglogbestanden. De Concessiehouder neemt daarbij de bepalingen in Bijlage B13 in acht.

Artikel 4.3.4 Aansluitingen

1. De Concessiehouder zorgt ervoor dat in de dienstregeling aangeboden Aansluitingen altijd worden gehaald.
2. Indien een Aansluiting niet wordt gehaald dient de Concessiehouder op eigen kosten Vervangend Vervoer te regelen voor Reizigers die door het missen van de Aansluiting langer dan dertig minuten moeten wachten op een volgende reismogelijkheid in de richting van hun bestemmingshalte(s) brengt. Dit Vervangend Vervoer dient binnen dertig minuten na aankomst van de Reiziger op het OV-Knooppunt of Overstappunt beschikbaar te zijn. De Concessiehouder maakt deze regeling op actieve wijze bij de Reizigers bekend. Dit gebeurt in ieder geval in geval van een zodanige vertraging van een Rit dat het halen van een Aansluiting voor de beleving van Reizigers onzeker is geworden.
3. De Concessiehouder registreert het aantal gehaalde en gemiste Aansluitingen en Gegarandeerde aansluitingen per Reisrelatie en rapporteert dit aan de Concessieverlener.
4. Indien een Reiziger de laatste Rit van de Dag mist die een Gegarandeerde Aansluiting op een OV-Knooppunt of Overstappunt biedt (bijvoorbeeld door vertraging of het uitvallen van

de laatste Rit), zorgt de Concessiehouder ervoor dat de gedupeerde Reiziger(s) naar hun eindbestemming (tot de deur) worden gebracht, dan wel naar een OV-Knooppunt indien een gedupeerde Reiziger vanaf het betreffende OV-Knooppunt nog met Openbaar Vervoer naar zijn/haar eindbestemming kan reizen.

5. In afwijking van het vorige lid is het de Concessiehouder toegestaan om gedupeerde Reizigers als alternatief een hotelovernachting (inclusief gratis vervoer naar en van het hotel) aan te bieden, indien hun eindbestemming zich meer dan 50 kilometer buiten het Concessiegebied bevindt.

Artikel 4.3.6 Overmacht

1. Onder Overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis die de Concessiehouder beperkt of hindert in de nakoming van zijn verplichtingen ingevolge de 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 een weeralarm afgeeft), epidemieën/ pandemieën met ernstige gevolgen voor het maatschappelijk verkeer, een plotselinge aanwijzing van bevoegd gezag, beperkingen in de beschikbaarheid van cruciale infrastructuur (zoals de Heinenoordtunnel, de Kiltunnel, de Haringvlietbrug, de Haringvlietdam en de N59 tussen Hellegatsplein en Den Bommel), 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. Onder Overmacht wordt in ieder geval niet verstaan:
 - a. tekort aan Personeel en/of Materieel als gevolg van ziekte van Personeel, mankementen aan het Materieel, uitvoering van opdrachten voor andere opdrachtgevers of anderszins,
 - b. lokaal, regionaal of landelijk afgekondigde stakingen, niet afgekondigde stakingen en/of werkonderbrekingen van Personeel van de Concessiehouder (en/of eventuele Onderaannemers);
3. In geval van een situatie van Overmacht spant de Concessiehouder zich maximaal in om zoveel mogelijk aan het Programma van Eisen te blijven voldoen en de Dienstregeling zo volledig mogelijk te blijven uitvoeren. De Concessiehouder spant zich daarnaast in, en neemt waar mogelijk maatregelen, om de negatieve gevolgen van Overmacht voor Reizigers en de Concessieverlener zoveel mogelijk te beperken, zowel in ernst als in duur.
4. Indien er naar het oordeel van de Concessieverlener sprake is van extreme weeromstandigheden, gelden de eisen in artikelen 4.3.1 tot en met 4.3.5 ten aanzien van de uitvoering van de Dienstregeling niet. Ritten die gepland waren en al dan niet uitgevoerd zijn ten tijde van deze omstandigheden worden niet meegenomen bij de beoordeling van de realisatie van de in artikel 7.1.1 genoemde outputnormen.
5. In geval van een situatie van Overmacht meldt de Concessiehouder dit onverwijld aan de Concessieverlener en doet hij in elk geval binnen 2 Werkdagen nadat de betreffende situatie zich voordeed een verslag aan de Concessieverlener toekomen dat ten minste een beschrijving omvat van:
 - a. de aard en (verwachte) duur van de situatie van Overmacht;
 - b. de gevolgen die de situatie van 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 situatie van Overmacht (voor de tenuitvoerlegging van de Concessie) zo snel als mogelijk op te heffen dan wel de negatieve gevolgen van de situatie van Overmacht voor Reizigers en de Concessieverlener zoveel mogelijk te beperken; en
- d. alle andere feiten en omstandigheden die redelijkerwijs van belang geacht kunnen worden in verband met de ontstane situatie van Overmacht.

De Concessiehouder treedt in overleg met de Concessieverlener over de kosten van de maatregelen als bedoeld onder sub c.

Artikel 4.3.7 (Weg)werkzaamheden

1. In geval van (weg)werkzaamheden spant de Concessiehouder zich maximaal in om de Dienstregeling te kunnen blijven uitvoeren.
2. De (praktische en financiële) gevolgen - waaronder in ieder geval begrepen de kosten voor en een eventuele opbrengstderving als gevolg van maatregelen ten behoeve van de uitvoering van de Dienstregeling (zoals langere rijtijden en het laten vervallen van Haltes) en/of de inzet van Vervangend Vervoer - 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; komen, met uitzondering van het gestelde in het volgende lid, geheel voor rekening en risico van de Concessiehouder.
3. Indien een wijziging en/of een omstandigheid zoals bedoeld in het vorige lid leidt tot een toename van het aantal Gewogen Dienstregelinguren (bijvoorbeeld door omrijden of het inzetten van Vervangend Vervoer) en dit tot een kostenverhoging leidt van meer dan € 15.000 (berekend door het extra aantal Gewogen Dienstregelinguren te vermenigvuldigen met het meerwerkstarief zoals beschreven in de Concessiebeschikking), treedt de Concessiehouder met de desbetreffende verantwoordelijke Wegbeheerder(s) in overleg over mogelijke maatregelen om de kostenverhoging te beperken dan wel over de verdeling van de meerkosten boven € 15.000.
4. Indien het overleg als bedoeld in het vorige lid niet tot een voor alle partijen aanvaardbare uitkomst leidt, kan de Concessieverlener:
 - a. de Concessiehouder opdracht geven om Haltes van een Lijn die door een omleiding niet meer kunnen worden aangedaan, te blijven bedienen, bijvoorbeeld door de inzet van Vervangend Vervoer, om alsnog aan de bedieningseisen zoals opgenomen in artikel 3.2.1 te voldoen;
 - b. de Concessiehouder, uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener, toestaan het aanbod aan Openbaar Vervoer dat gebruik maakt van Infrastructuur die als gevolg van de hinder niet (volledig) beschikbaar is te verminderen, ook wanneer dit ertoe leidt dat de Concessiehouder daarmee niet aan de bedieningseisen zoals opgenomen in artikel 3.2.1 voldoet.
5. Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder dat hij steeds op de hoogte is van, en rekening houdt (ook in zijn Inschrijving) met (grootschalige) tijdelijke of definitieve infrastructurele wijzigingen, tijdelijke wijzigingen als gevolg van Evenementen en wegwerkzaamheden. Hieronder vallen in ieder geval de wijzigingen zoals benoemd in Bijlage G bij het Bestek.

Artikel 4.3.8 Vergoedingsregeling Reizigers

1. De Concessiehouder hanteert, overeenkomstig artikel 33 lid 3 onder sub b van het Bp2000, een vergoedingsregeling. De vergoedingsregeling omvat ten minste compensatie van:
 - a. de helft van de prijs van de gemaakte Rit indien de uitvoering van de Dienstregeling of het Maatwerkvervoer door de Concessiehouder tekortschiet waardoor een Reiziger meer dan 30 minuten vertraging oploopt; en
 - b. maximaal zes keer per Kalenderjaar het teveel betaalde bedrag indien één en dezelfde Reiziger bij het verlaten van het Voertuig niet heeft uitgecheckt.
2. De Concessiehouder maakt de regeling via diverse kanalen zoals de displays in de bus actief bekend aan de Reizigers en stelt Reizigers in de gelegenheid om via een gebruiksvriendelijke procedure, bestaande uit ten minste een online in te vullen en een telefonisch of schriftelijk te bestellen formulier, een beroep te doen op de vergoedingsregeling.
3. De Concessiehouder werkt de vergoedingsregeling nader uit in het Kwaliteitsplan dat hij ter advisering aan het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en vervolgens ter toetsing aan de Concessieverlener voorlegt.

Artikel 4.3.9 Communicatie met de Centrale Verkeersleiding en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten en tussen Rijdend Personeel onderling

1. De Concessiehouder beschikt over een Centrale Verkeersleiding die over voldoende lokale kennis beschikt om, ook in geval van verstoringen, Incidenten en Calamiteiten, de uitvoering van de Dienstregeling en het Maatwerkvervoer in goede banen te kunnen leiden.
2. De Concessiehouder zorgt dat alle voor de uitvoering van de Concessie in te zetten Voertuigen zijn voorzien van goed functionerende communicatiemiddelen waarmee:
 - a. rechtstreeks, onopvallend en onmiddellijk contact mogelijk is tussen Rijdend Personeel en de Centrale Verkeersleiding; en
 - b. rechtstreekse, dat wil zeggen zonder tussenkomst van de Centrale Verkeersleiding, mondelinge communicatie mogelijk is, bijvoorbeeld in geval van vertragingen en overstappers, tussen het Rijdend Personeel onderling en, voor zover de technische voorzieningen in de Voertuigen van concessiehouders van aangrenzende concessies dit toelaat, met chauffeurs op Lijnen die tot aangrenzende concessies behoren (kort verkeer).
3. De Concessiehouder spant zich maximaal in om ook met de aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder CVV zoals genoemd in artikel 2.1.1, lid 1 sub i, afspraken te maken over onderlinge communicatie inzake overstappen (indien van toepassing), waaronder de wijze waarop het Rijdend Personeel in geval van vertraging van de Rit de chauffeur van een aansluitende Andere Mobiliteitsdienst kan informeren.

4.4 Personeel

Artikel 4.4.1 Dienstverlening

1. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel dat in contact staat met Reizigers betrokken, verzorgd, herkenbaar en klantvriendelijk is, goed Nederlands spreekt en dienstverlenend optreedt.

2. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Rijdend Personeel Reizigers veilig, comfortabel en in overeenstemming met de Dienstregeling vervoert en toeziet op de rust en orde in het Voertuig.
3. De Concessiehouder instrueert het Personeel over de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van Incidenten en Calamiteiten en ziet erop toe dat het Personeel bij een nog niet gemeld Incident of Calamiteit direct contact opneemt (al dan niet via de Centrale Verkeersleiding) met het bevoegd gezag en eventuele andere belanghebbenden (bijvoorbeeld de Wegbeheerder).
4. De Concessiehouder instrueert het Personeel over de omgang met Reizigers met een Functiebeperking, waarbij de Concessiehouder er in ieder geval voor zorgt dat het Rijdend Personeel of een andere medewerker van de Concessiehouder, indien een Reiziger hierom verzoekt, Reizigers met een Functiebeperking helpt bij het betreden en verlaten van het Voertuig en het vinden van een zitplaats.
5. De Concessiehouder instrueert het Rijdend Personeel over de toelating en het zo nodig vastzetten van (elektrische) rolstoelen en andere hulpmiddelen in het Voertuig en ziet erop toe dat het Rijdend Personeel dienovereenkomstig handelt.
6. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel voldoende kennis heeft van het Concessiegebied, het lijnennet, de Dienstregeling en eventuele omleidingen om:
 - a. een Lijn en/of rit met Maatwerkvervoer zelfstandig te kunnen rijden;
 - b. op OV-Knooppunten en Overstappunten aan te kunnen geven welke (aansluitende) Bus/Auto welke bestemming heeft; en
 - c. vragen over verkrijgbaarheid van kaartsoorten, tarieven en serviceverlening adequaat te beantwoorden.
7. De Concessiehouder ziet erop toe dat het Personeel zorgt voor de correcte instelling van de apparatuur in het Voertuig.

Artikel 4.4.2 Goed werkgeverschap en arbeidsvoorwaarden

1. De Concessiehouder zorgt ervoor dat al het Personeel dat hij inzet voor het uitvoeren van de Concessie en dat bij hem in dienst is, werkt onder arbeidsvoorwaarden die gelijk of minimaal gelijkwaardig zijn aan de CAO Openbaar Vervoer.
2. De Concessiehouder zorgt ervoor dat hij gedurende de gehele looptijd van de Concessie over voldoende Personeel beschikt om, ook bij een wijziging in de (vervoer)omvang, de Concessie goed uit te kunnen voeren.
3. De Concessiehouder voert een personeelsbeleid gericht op bevordering van de vitaliteit van het Personeel, leidend tot beperking van ziekteverzuim en duurzame inzetbaarheid van het Personeel.
4. De Concessiehouder voert personeelsbeleid dat een bijdrage levert aan het realiseren van een inclusieve arbeidsmarkt, waarin iedereen participeert naar vermogen (= Social Return on Investment, SROI).
5. De Concessiehouder beschikt over een door zijn ondernemingsraad goedgekeurde klokkenluidersregeling voor zijn werknemers voor situaties waarbij een werknemer het vermoeden heeft dat sprake is van een ernstige misstand. De klokkenluidersregeling stelt de betreffende werknemer in staat om hier melding van te maken bij een daarvoor speciaal door de Concessiehouder intern benoemde vertrouwenspersoon, en omvat een beschrijving van de wijze waarop de melding intern wordt afgewikkeld. Dit voor zover het vermoeden

gebaseerd is op redelijke gronden, die voortvloeien uit de kennis die de werknemer in zijn dienstbetrekking bij de Concessiehouder heeft opgedaan of die voortvloeien uit de kennis die de werknemer heeft gekregen door zijn werkzaamheden bij de Concessiehouder, en waarbij het maatschappelijk belang in het geding is bij in ieder geval:

- a. de (dreigende) schending van een wettelijk voorschrift;
- b. een (dreigend) gevaar voor de volksgezondheid;
- c. een (dreigend) gevaar voor de veiligheid van personen;
- d. een (dreigend) gevaar voor de aantasting van het milieu; en
- e. een (dreigend) gevaar voor het goed functioneren van een openbare dienst of een onderneming als gevolg van een onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten.

Artikel 4.4.3 Opleidingen

1. De Concessiehouder faciliteert het Personeel zodanig dat zij hun taken goed kunnen uitvoeren door in ieder geval aandacht te besteden aan opleiding, aansturing en (het gevoel van) veiligheid.
2. De Concessiehouder zorgt er op ieder willekeurig moment gedurende de looptijd van de Concessie voor dat het Personeel een gedegen en juiste opleiding heeft gevolgd en over de vereiste kwalificaties en/of certificaten beschikt.
3. De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle chauffeurs binnen drie maanden na indiensttreding (voor zover dit van toepassing is):
 - a. getraind zijn in 'Het Nieuwe Rijden' (zie <http://www.hetnieuwerijden.nl>) en in comfortabel en veilig rijden;
 - b. getraind zijn in het omgaan met agressie en het beheersen van en kunnen optreden tijdens risicovolle situaties gedurende een Rit en daarbij Reizigers en/of zichzelf in veiligheid te brengen;
 - c. getraind zijn in het omgaan met de voor de betreffende tunnels geldende veiligheidsvoorschriften, indien zij op routes rijden waarin tunnels voorkomen waarvoor aanvullende veiligheidsvoorschriften gelden.
 - d. getraind zijn in het klant- en servicegericht werken, waaronder het omgaan met Reizigers met een Functiebeperking;
 - e. verplichte medische keuringen met goed gevolg hebben doorstaan; en
 - f. beschikken over een geldig EHBO-diploma of een training voor levensreddend handelen met goed gevolg hebben afgelegd.
4. In aanvulling op het vorige lid zorgt de Concessiehouder voor de (herhalings)training, (herhalings)opleiding, medische keuring en begeleiding van alle chauffeurs, zodanig dat de chauffeurs in staat zijn en blijven om hun taken naar behoren in te vullen.
5. De Concessiehouder draagt er in overleg met de buurtbusverenigingen zorg voor dat alle chauffeurs van Buurtbuslijnen de wettelijk benodigde en door beide partijen als nuttig en zinvol vastgestelde training(en) krijgen, zoals de certificaten als bedoeld in lid 2 en de trainingen als bedoeld in lid 3, medisch gekeurd en adequaat verzekerd zijn, opdat zij hun taken naar behoren in kunnen vullen.
6. De Concessiehouder ziet erop toe dat op Buurtbuslijnen geen chauffeurs worden ingezet die ouder zijn dan 79 jaar.

4.5 Materieel

Artikel 4.5.1 Algemene eisen aan het Materieel

1. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel dat hij ten behoeve van de uitvoering van de Concessie inzet op ieder willekeurig moment gedurende de looptijd van de Concessie voldoet aan de eisen in tabel 4.2.

Type Materieel	Reguliere maximale leeftijd	Nulemissie maximale leeftijd	Minimale lengte	Maximale lengte
Gelede Bussen	11 Jaar	16 Jaar	17 meter	20 meter
Grote Bussen, niet zijnde Gelede Bussen of Bussen	11 jaar	16 jaar	14 meter	17 meter
Bussen, niet zijnde Gelede of Grote Bussen	11 Jaar	16 Jaar	9,6 meter	14 meter
Kleinere Bussen	11 Jaar	16 Jaar	7,4 meter	9,6 meter
Auto's, waaronder Buurtbussen	8,5 Jaar	11 Jaar	n.v.t.	n.v.t.

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

2. De Concessiehouder stemt het Materieel dat hij inzet af op de capaciteit en beperkingen van de Infrastructuur, onder andere waar het gaat om lengte, breedte, hoogte, toegestane doorrijhoogte bij viaducten, draaicirkel, afstand tot het wegdek, toegestane aslast en aandrijving¹¹.
3. Het is de Concessiehouder niet toegestaan om voor uitvoering van de Concessie Materieel in te zetten dat is uitgevoerd als dubbeldekker of als dubbelgelede Bus en om voor de uitvoering van Vast Vervoer Auto's, niet zijnde een Taxibus, in te zetten.
4. De Concessiehouder voorziet alle Bussen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet van zowel een instapdeur als een uitstapdeur die toegang geven tot het lage-vloer gedeelte van de Bus en die in een dusdanig tempo opent dat Reizigers niet onnodig lang hoeven te wachten bij het in- en uitstappen en halteringstijden beperkt blijven.
5. Het is de Concessiehouder niet toegestaan bestickering, beplating, of horizontale balken in of op de zijruiten aan te (laten) brengen die het zicht van zittende en staande Reizigers naar buiten belemmeren.
6. De Concessiehouder voorziet alle Bussen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet van een functionerend registratief digitaal camerasysteem en een voor Reizigers duidelijk zichtbare en goed leesbare tekst waarin wordt aangegeven dat het Rijdend Personeel geen toegang heeft tot de videobeelden.
7. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat camera's in Bussen en, ingeval de Concessiehouder ervoor kiest camera's in Auto's te (laten) plaatsen, Auto's (waaronder Buurtbussen en eventuele Voertuigen van Onderaannemers) zodanig geplaatst zijn dat ze

¹¹ Bijlage G bij het Bestek bevat informatie over kenmerken van de Infrastructuur die door Wegbeheerders ten behoeve van de aanbesteding is aangeleverd.

alle zit- en staanplaatsen waarnemen en dat de opnames van voldoende kwaliteit zijn om zonodig door de politie voor opsporing te kunnen worden gebruikt. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat de camera's tijdens de uitvoering van de Dienstregeling en het Maatwerkvervoer steeds zijn ingeschakeld en opnames in kleur en met audio maken.

8. De Concessiehouder beschikt over een protocol voor het opslaan en beheren van videobeelden die met het camerasysteem genoemd in lid 7 zijn gemaakt. Het protocol is dusdanig opgesteld dat dit het gebruik voor opsporingsdoeleinden als genoemd in lid 8 optimaal faciliteert (met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving).
9. De Concessiehouder legt voor alle Voertuigen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet de met een Voertuig gereden dienstregelingkilometers en hiervoor ingezette Dienstregelingen vast.
10. De Concessiehouder voorziet alle Bussen en Auto's (met uitzondering van Bussen die uitsluitend voor Vervangend Vervoer en Auto's die voor Maatwerkvervoer worden ingezet) van een functionerend IVS. Indien de Concessieverlener dit wenselijk acht, kan hij gedurende de gehele concessieduur toezicht houden op en inzage krijgen in de werking van het IVS, inclusief het voertuigvolgsysteem bij de Concessiehouder.

Artikel 4.5.2 Aanschaf, beheer en onderhoud Materieel tijdens de Concessie

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de aanschaf/lease, het stallen en het in goede staat houden van het Materieel en zorgt er daarbij voor dat hij gedurende de gehele looptijd van de Concessie over voldoende Materieel beschikt en daarbij een voldoende technische reserve aanhoudt om de Dienstregeling met de in dit Programma van Eisen vereiste kwaliteit te kunnen uitvoeren. Onder het aanhouden van voldoende Materieel wordt nadrukkelijk ook verstaan voldoende (reserve) Materieel om Lijnen die onder een bepaalde Productformules uit te kunnen voeren met uitsluitend Voertuigen die zijn uitgevoerd overeenkomstig (de eisen aan) de betreffende Productformule.
2. De Concessiehouder mag een nieuw type Voertuig dat hij tijdens de looptijd van de Concessie wil laten instromen, pas inzetten nadat hij:
 - a. het Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en andere door de Concessieverlener aan te wijzen partijen, in de gelegenheid heeft gesteld advies over de inrichting van het nieuwe type Voertuig uit te brengen en wel op een zodanig moment dat het advies nog meegenomen kan worden bij het besluit over de aanschaf van het nieuwe type Voertuig;
 - b. heeft aangegeven hoe hij omgaat met het advies zoals bedoeld onder sub a en een gedegen onderbouwing heeft gegeven wanneer hij van (delen van) dit advies afwijkt;
 - c. uiterlijk twee maanden voorafgaand aan de ingebruikname van het nieuwe type Voertuig met ten minste twee exemplaren van dit type Voertuig ten minste twee weken heeft proefgereden en daarbij ten genoegen van de Concessieverlener aantoonde het type Voertuig zonder problemen voor de uitvoering van de Concessie in te kunnen zetten; en
 - d. uiterlijk twee maanden voorafgaand aan de ingebruikname van het nieuwe type Voertuig ten genoegen van de Concessieverlener aantoonde dat het nieuwe type Voertuig voldoet aan alle wettelijke eisen (zie ook lid 2 van artikel 4.5.11) en overige eisen die op grond van het Programma van Eisen hieraan worden gesteld, alsook aan de specificaties opgenomen in de Inschrijving van de Concessiehouder.

Artikel 4.5.3 Reiscomfort en faciliteiten

1. De Concessiehouder voorziet de Bussen en Auto's van:
 - a. voldoende beenruimte in de zin dat de Steek van in dezelfde rijrichting geplaatste stoelen ten minste 68 centimeter bedraagt, met dien verstande dat (i) de Steek in R-net Bussen en Bussen die de Concessiehouder op HOV-lijnen inzet bij ten minste 80 procent van in dezelfde rijrichting geplaatste stoelen ten minste 72 centimeter bedraagt en (ii) sprake is van vis-a-vis opstellingen van stoelen, de afstand tussen de rugleuningen minimaal 125 centimeter bedraagt;
 - b. comfortabele stoelen, waarbij geldt dat:
 - i. de dikte van de bekleding op de zitting ten minste 3 centimeter bedraagt;
 - ii. de dikte van de bekleding op de rugleuning ten minste 2 centimeter bedraagt;
 - iii. de stoelbekleding bestaat uit duurzaam, antistatisch en comfortabel materiaal;
 - iv. de stoelbreedte (zitting) ten minste 43 centimeter bedraagt; en
 - v. de afstand tussen twee individuele stoelen naast elkaar minimaal 2 centimeter bedraagt.
 - c. voldoende bagageruimte voor onder meer het meenemen van koffers of een vouwfiets;
 - d. goede vering;
 - e. goed functionerend draadloos internet (wifi) met voldoende capaciteit en datasnelheid voor regulier gebruik, waarvan Reizigers gratis en veilig gebruik kunnen maken zonder dat zij persoonsgegevens hoeven aan te leveren om een internetverbinding tot stand te brengen;
 - f. een goed functionerend Klimaatbeheerssysteem, dat voorziet in verwarming, continue ventilatie en koeling, waarbij de Concessiehouder Bussen en Auto's eventueel ter verhoging van het comfort van Reizigers en het Rijdend Personeel aanvullend mag voorzien van een Standkachel mits dit systeem geen gebruik maakt van fossiele brandstoffen; en
 - g. een goed functionerende en goed bereikbare USB-aansluiting bij elke zitplaats.
2. Het gestelde in het vorige lid onder sub e, f en g is niet van toepassing op Bussen die de Concessiehouder uitsluitend voor Vervangend Vervoer, Scholierenvervoer en Versterkings- en/of Verdichtingsritten inzet.

Artikel 4.5.4 Toegankelijkheid

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving en landelijk overeengekomen richtlijnen op het gebied van toegankelijkheid.
2. De Concessiehouder implementeert de toegankelijkheidseisen volgend uit de Europese Toegankelijkheidsvoorschriften en de verwerking daarvan in de Nederlandse wet- en regelgeving¹² in alle Voertuigen die hij vanaf aanvang van de Concessie inzet, ongeacht het moment van inwerkingtreding van deze wet- en regelgeving. De Concessiehouder zorgt ervoor dat eventuele Nieuwe Voertuigen die hij tijdens de looptijd van de Concessie inzet voldoen aan de laatste eisen en inzichten op het gebied van toegankelijkheid en voorzieningen.

¹² Zie <https://www.internetconsultatie.nl/3410>. Op het moment van publiceren is de consultatietermijn geweest.

3. De Concessiehouder ziet er op toe dat alle Bussen die hij voor uitvoering van de Concessie inzet in ieder geval beschikken over de volgende eigenschappen:
 - a. een nagenoeg vlakke vloer vanaf de instapdeur(en) (zijnde 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 ten minste vier zitplaatsen als stoelen voor Reizigers met een Functiebeperking zijn aangemerkt die zich allen bevinden in de voorste helft van de Bus en vanaf de voorste instapdeur(en) zonder opstapje bereikbaar zijn;
 - c. een rolstoelplaats voor ten minste één rolstoelgebruiker waar een (al dan niet elektrische) rolstoel die voldoet aan de NEN-ISO 7176-19 norm veilig kan worden vastgezet. Indien niet in gebruik door een rolstoel dient de ruimte minimaal plaats te bieden aan twee uitgeklapte buggy's. De Concessiehouder mag alleen bij de rolstoelplaats(en) klapstoelen aanbrengen, mits deze automatisch opklappen wanneer er geen gebruik van wordt gemaakt. De Concessiehouder voorziet de rolstoelplaats van een knop waarmee de rolstoelgebruiker in direct contact kan komen met de chauffeur, en plaatst ten minste één Display in het zicht van de rolstoelgebruiker;
 - 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 in- en uitstapdeuren, handgrepen stopknoppen en eventuele traptreden/verhogingen, opdat Reizigers met een visuele handicap hun weg in de Bus weten te vinden; en
 - f. een oprijplaat die betreding van de Bus met een rolstoel mogelijk maakt, die in voorkomende gevallen wordt bediend door de chauffeur (alleen als de oprijplaat elektrisch bedienbaar is), de rolstoelgebruiker of de begeleider van een rolstoelgebruiker. Indien de oprijplaat wordt bediend door iemand anders dan de chauffeur, blijft de Concessiehouder verantwoordelijk voor de veiligheid van zowel de rolstoelgebruiker als degene die de oprijplaat bedient.
4. De Concessiehouder zorgt dat alle Taxibussen beschikken over een lage instap, een lage vloer,(een) brede openschuivende deur(en) aan de zijkant en een handbediende oprijplaat, waarbij minimaal twee zitplaatsen in de rijrichting bereikbaar zijn zonder opstapje en de Voertuigen geschikt zijn voor rolstoelen.
5. In alle in te zetten Bussen en Taxibussen is vanaf alle zit- en staanplaatsen een stopknop binnen handbereik. Stopknoppen zijn voorzien van brailleaanduidingen en bij het indrukken van de stopknop wordt in het Voertuig een visueel en geluidssignaal afgegeven.
6. Het gestelde in leden 4 en 5 is niet van toepassing op Taxibussen die de Concessiehouder uitsluitend voor Maatwerkvervoer inzet, maar wel van toepassing op Taxibussen die de Concessiehouder voor de uitvoering van Buurtbuslijnen beschikbaar stelt en voor Taxibussen die worden ingezet voor Maatwerkvervoer met waarbij de Rit minimaal één vast vertrektijdstip heeft.
7. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat:
 - a. de chauffeur de Bus zo dicht mogelijk halteert langs de perronrand/stoeprand, en
 - b. de Bus knielt indien een Reiziger met een zichtbare Functiebeperking op de Halte staat of indien een Reiziger in de Bus hierom verzoekt,

zodat Reizigers (eventueel met behulp van een oprijplaat en met hulp van anderen) de Bus makkelijk in en uit kunnen.

8. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Taxibussen kunnen halteren bij zowel verhoogde als niet-aangepaste Haltes.
9. De Concessiehouder zorgt ervoor dat rolstoelgebruikers die niet in aanmerking komen voor een OV-begeleiderskaart eenvoudig en zelf (zonder actieve hulp van een eigen begeleider) gebruik kunnen maken van het Openbaar Vervoer. Dit laat onverlet dat indien een rolstoelgebruiker hierom verzoekt, de chauffeur deze rolstoelgebruiker helpt bij het betreden en/of verlaten van het Voertuigen en het vastzetten van de rolstoel (zie ook artikel 4.4.1, leden 4 en 5).

Artikel 4.5.5 Informatievoorzieningen

1. De Concessiehouder voorziet het Materieel, met uitzondering van Voertuigen die hij inzet voor Maatwerkvervoer, van een op een afstand van ten minste 30 meter op ieder tijdstip goed leesbare (ook in het donker wanneer een Voertuig dan wordt ingezet) actuele lijn- en bestemmingsaanduiding aan zowel de voor- als de rechterzijde van de Bus en Auto. Voertuigen van het Maatwerkvervoer dienen op een afstand van dertig meter herkenbaar te zijn als Voertuigen van het Maatwerkvervoer, ook in het donker.
2. De Concessiehouder voorziet de achterzijde van het Materieel, met uitzondering van Voertuigen die hij inzet voor Maatwerkvervoer, van een op een afstand van ten minste 30 meter op ieder tijdstip goed leesbare actuele lijnaanduiding. Wenselijk zijn een lijnaanduiding aan de linkerzijde van de bus en een bestemmingsaanduiding aan de achterzijde.
3. De Concessiehouder voorziet elke Bus van een functionerend systeem van automatische halteafroep met regelbaar volume, zodat de informatie die wordt omgeroepen goed verstaanbaar is. De Concessiehouder zorgt ervoor dat dit systeem gedurende de tijd dat een Bus wordt ingezet voor de uitvoering van de Dienstregeling niet wordt uitgezet.
4. De Concessiehouder voorziet elke (Gelede) Bus van ten minste drie functionerende Displays, waarvan er twee zodanig zijn geplaatst dat in ieder geval Reizigers die in de rijrichting zitten de informatie op de Displays kunnen lezen zonder dat zij gehinderd worden door lichtinval van buiten (één in de voorste helft en één in de achterste helft van de Bus, bij een Gelede Bus achter de geleiding), en één zodanig is geplaatst dat Reizigers die gebruik maken van de rolstoelplaats en tegen de rijrichting in zitten de informatie op de Displays kunnen lezen zonder dat zij gehinderd worden door lichtinval van buiten.
5. De Concessiehouder voorziet elke Auto, met uitzondering van Auto's die hij uitsluitend inzet voor Maatwerkvervoer, van één Display voorin de Auto dat zodanig is geplaatst dat alle Reizigers de informatie op het Display kunnen lezen zonder dat zij gehinderd worden door lichtinval van buiten.

Artikel 4.5.6 Uitstraling en reinheid

1. Al het Materieel dat de Concessiehouder voor uitvoering van de Concessie inzet is herkenbaar als Openbaar Vervoer en in één uniforme kleurstelling uitgevoerd. Deze verplichting geldt niet voor R-net Bussen en Voertuigen die de Concessiehouder uitsluitend inzet op Lijnen die hij volgens een Productformule uitvoert. De Concessiehouder voert zowel het exterieur als het interieur van de R-net Bussen uit conform de R-netproductformule.

2. In afwijking van het bepaalde in het vorige lid, is het de Concessiehouder toegestaan om, uitsluitend na schriftelijke toestemming van de Concessieverlener, Materieel dat de Concessiehouder uitsluitend inzet op Scholierenlijnen, of uitsluitend voor Vervangend Vervoer, Versterkingsritten en Maatwerkvervoer, in een afwijkende kleurstelling of huisstijl uit te voeren.
3. De Concessiehouder zet Materieel enkel in op die Ritten waarvoor de kleurstelling van de Voertuigen voldoet aan het bepaalde in lid 1¹³, of waarvoor hij op grond van lid 2 ontheffing van het bepaalde in lid 1 heeft verkregen.
4. Het is de Concessiehouder uitsluitend na schriftelijke toestemming van de Concessieverlener toegestaan om als (tijdelijke) vervanging een Voertuig in te zetten dat is uitgevoerd in een andere kleurstelling of huisstijl dan het (tijdelijk) te vervangen Voertuig.
5. Ingeval de Concessieverlener een eigen huisstijl en/of branding ontwikkelt, verleent de Concessiehouder hier onvoorwaardelijk medewerking aan en voert hij zowel het exterieur als het interieur van de Bussen en eventueel Auto's in deze huisstijl en/of de branding uit. De te maken kosten voor aanpassing van de Voertuigen zijn voor rekening en risico van de Concessieverlener.
6. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de uitstraling van Nulemissievoertuigen het nulemissiekarakter van de Nulemissievoertuigen benadrukt, onder de voorwaarde dat de kleurstelling van de Nulemissievoertuigen past bij die van de andere Voertuigen.
7. Het is de Concessiehouder wel toegestaan Uitingen van Reclame, al dan niet van Derden, aan de binnen- en/of buitenzijde van het Materieel aan te brengen, mits deze niet onbetamelijk, niet aanstootgevend en niet religieus zijn. De Concessieverlener zal hierop toezien. Ingeval de Concessieverlener oordeelt dat Uitingen van Reclame de regels van het betamelijke overschrijden dan wel aanstootgevend en/of religieus van aard zijn, verwijdt de Concessiehouder de Uitingen van Reclame onverwijld en voor eigen rekening. De Concessiehouder mag uitsluitend na schriftelijke toestemming van de Concessieverlener Uitingen van Reclame aanbrengen op de zijramen, mits deze van binnenuit doorzichtig zijn.
8. In afwijking van het gestelde in het vorige lid is het de Concessiehouder alleen toegestaan om Uitingen van Reclame aan de achterzijde van R-net Bussen aan te brengen.
9. Indien de Concessieverlener een eigen huisstijl en/of branding ontwikkelt zoals bedoeld in lid 5, kunnen beperkingen gesteld worden aan de Uitingen van Reclame die op de betreffende Voertuigen aangebracht mogen worden (bijvoorbeeld door alleen Uitingen van Reclame aan de achterzijde van de Bus toe te staan).
10. Het is de Concessiehouder niet toegestaan om Uitingen van Reclame (d.w.z. auditieve reclame) of muziek in het Voertuig ten gehore te brengen.
11. De Concessiehouder honoreert onvoorwaardelijk en zonder kosten te berekenen, binnen drie weken een verzoek van de Concessieverlener tot het, door bestickering, aanbrengen van promotionele uitingen op de achterzijde van maximaal tien Bussen die op elk willekeurig moment evenwichtig verspreid door het Concessiegebied rijden.
12. De Concessieverlener kan in het kader van het bevorderen van de eigen naamsbekendheid, de bekendheid van de eigen huisstijl en/of branding zoals bedoeld in lid 5 of de bekendheid van de R-netproductformule, in overleg met de Concessiehouder, de Concessiehouder

¹³ Deze beperking geldt niet voor ritten van de stalling naar het Beginpunt, vanaf het Eindpunt naar de stalling en/of naar de werkplaats, de zogenaamde matritten.

gedurende de concessieduur verzoeken bestickering op de achterzijde van zowel al het eigen als het door Derden in te zetten Materieel aan te brengen met een nader door de Concessieverlener te bepalen logo en/of tekst. De Concessiehouder honoreert een dergelijk verzoek minimaal één keer per Jaar onvoorwaardelijk, waarbij de te maken kosten van het aanbrengen en eventuele verwijderen van de bestickering voor rekening van de Concessiehouder zijn. De te maken kosten voor de ontwikkeling en het produceren van de stickers zijn voor rekening van de Concessieverlener, waarbij de Concessieverlener de Concessiehouder zal betrekken bij de selectie/keuze van de te produceren stickers.

13. De Concessiehouder voorziet de achterzijde van het Materieel (met uitzondering van Materieel dat niet langer dan vier weken in de concessie wordt ingezet) van de telefoonnummers en internetsites van het landelijke reisinformatiesysteem. De letters en cijfers moeten ten minste 10 centimeter hoog zijn.
14. Het is de Concessiehouder toegestaan Uitingen van Reclame op Displays te tonen, maar niet langer dan tien aaneengesloten seconden en maximaal 25% van de rijtijd tussen twee opeenvolgende Haltes van een Rit. De Concessiehouder mag uitsluitend afwijken van het bepaalde in de vorige volzin na overleg en voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener. De Concessieverlener kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden.
15. 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.
16. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Materieel er zowel aan de binnenzijde als aan de buitenzijde verzorgd en schoon uitziet en vrij is van graffiti en schade. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel dat hij voor de uitvoering van de Concessie inzet of laat inzetten iedere dag ten minste voor het begin van de dienst aan de binnenzijde wordt gereinigd, waarbij hij door Reizigers (bij normaal gebruik) veel gebruikte contactpunten desinfecteert.
17. De Concessiehouder reinigt de buitenzijde van het Materieel dat hij voor de uitvoering van de Concessie inzet of laat inzetten, waaronder mede begrepen Buurtbussen ook als die bij de woning van een vrijwilliger wordt gestald, ten minste eens per week in de maanden oktober tot en met maart, en ten minste eens per twee weken in de maanden april tot en met september.
18. De Concessiehouder verwijdert graffiti op het Materieel zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een week na constatering. Indien er sprake is van racistische en/of haatzaaiende uitingen, zet de Concessiehouder het Materieel niet voor de uitvoering van de Concessie in zolang de betreffende uiting(en) nog niet is (zijn) verwijderd.

Artikel 4.5.7 Veiligheidsmanagementsysteem voor de inzet van Nulemissiebussen

1. De Concessiehouder beschikt over een Veiligheidsmanagementsysteem (VMS) voor de inzet van Nulemissiebussen.
2. Onderdeel van het VMS is een veiligheidsplan, waarin de Concessiehouder aangeeft welke preventieve en mitigerende maatregelen hij neemt ten behoeve van de fysieke veiligheid (in ieder geval omvat dit veiligheidsbeleid, gevaaridentificatie en veiligheidstraining en -promotie) in Nulemissiebussen en in de nabijheid van Productiemiddelen en hoe hij de melding en registratie van voorvallen (d.w.z. Incidenten, Calamiteiten en/of doelbewuste acties) organiseert. Ook legt de Concessiehouder in het VMS afspraken vast met Wegbeheerders,

politie, brandweer en concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden die in het Concessiegebied, of op de Trajecten waar de Concessiehouder Openbaar Vervoer verricht, actief zijn.

3. Het VMS is gebaseerd op een risicoanalyse van het gebied waar Nulemissiebussen worden ingezet. Daarbij speelt de batterij- of waterstofaandrijftechniek een belangrijke rol.
4. De Concessiehouder evalueert het VMS jaarlijks en legt een op basis van deze evaluatie geactualiseerd veiligheidsplan ter toetsing voor aan de Concessieverlener en de betreffende veiligheidsregio. Evaluatie vindt plaats op basis van onder andere ervaringen, uitkomsten van oefeningen en toetsing van uitgevoerde mitigerende maatregelen.

Artikel 4.5.8 Buurtbussen

1. De Concessiehouder stelt bij aanvang van de Concessie voor elke Buurtbuslijn zoals genoemd in tabel 3.6 alsmede voor elke nieuwe Buurtbuslijn als bedoeld in artikel 3.5.3, lid 2 ten minste één nieuwe Buurtbus ter beschikking. De Concessiehouder zorgt er voor dat deze Buurtbus tot het moment van vervanging door een nieuwe Buurtbus vanwege de leeftijdseis zoals geformuleerd in artikel 4.5.1 dan wel tot het einde van de Concessie beschikbaar blijft voor de uitvoering van de Buurtbuslijn. Vervanging van een Buurtbus vanwege de leeftijdseis zoals geformuleerd in artikel 4.5.1 of vanwege permanente uitval is voor rekening en risico van de Concessiehouder.
2. De Concessiehouder voorziet iedere Buurtbus in ieder geval van:
 - a. een automatisch openende en sluitende instapdeur;
 - b. winterbanden tijdens het winterseizoen;
 - c. een kluisje met cijfercode voor de mobiele telefoon en de contactsleutels (indien de buurtbusvereniging dit wenst); en
 - d. een vast in het Voertuig gemonteerde Kaartlezer.
3. De Concessiehouder zorgt ervoor dat vrijwilligers van buurtbusverenigingen training en instructies met betrekking tot het gebruik van de Buurtbussen inclusief apparatuur ontvangen alvorens zij deze in gebruik nemen.
4. De Concessiehouder stelt, indien een buurtbusvereniging hierom verzoekt, per ter beschikking gestelde Buurtbus één mobiele telefoon met handsfree set ter beschikking, die de chauffeur gratis kan gebruiken voor communicatie tijdens de uitvoering van de Buurtbuslijn.
5. De Concessiehouder sluit voor de Buurtbussen een verzekering voor het Voertuig en een inzittendenverzekering af.
6. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het bedrijfsklaar hebben en houden van de Buurtbussen inclusief apparatuur (= onderhoud) en de energie- of brandstofvoorziening.
7. De Concessiehouder stelt aan buurtbusverenigingen een vervangende gelijkwaardige Taxibus beschikbaar als hun Buurtbus in onderhoud is en/of gerepareerd wordt. In geval van pech wisselt de Concessiehouder een Buurtbus zo snel mogelijk door een vervangende gelijkwaardige Taxibus.

Artikel 4.5.9 Kleinere Bussen

1. De Concessiehouder zorgt ervoor dat wanneer hij voor de uitvoering van de Concessie Bussen inzet die op grond van tabel 4.2 classificeren als kleinere Bussen (dat wil zeggen, een lengte hebben 7,4 tot 9,6 meter) deze Bussen in ieder geval beschikken over:

- a. 2 separate deuropeningen voor Reizigers ((een) instapdeur(en) met een lage instap, waardoor het Materieel geschikt is voor rolstoelen, en (een) uitstapdeur(en);
- 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, waarbij in het voorste deel van de Bus ten minste 4 zitplaatsen in de rijrichting geplaatst zijn en zonder podest of opstap bereikbaar zijn dan wel 2 zitplaatsen in de rijrichting geplaatst zijn en 2 klapstoelen geplaatst zijn die allen zonder podest of opstap bereikbaar zijn;
- e. 1 rolstoelplaats voor 1 rolstoelgebruiker;
- f. een oprijplaat die betreding van de Bus met een rolstoel mogelijk maakt, die in voorkomende gevallen wordt bediend door de chauffeur, de rolstoelgebruiker of de begeleider van een rolstoelgebruiker. Indien de oprijplaat wordt bediend door iemand anders dan de chauffeur, blijft de Concessiehouder verantwoordelijk voor de veiligheid van zowel de rolstoelgebruiker als degene die de oprijplaat bedient;
- g. 2 functionerende Displays, waarvan er 1 zodanig is geplaatst dat Reizigers die gebruik maken van de rolstoelplaats en tegen de rijrichting in zitten de informatie op de Displays kunnen lezen.

Artikel 4.5.10 Vervoer van zeer specifieke typen Reizigers

De Concessieverlener kan de Concessiehouder toestaan om voor het vervoer van zeer specifiek typen Reizigers Voertuigen in te zetten die niet volledig voldoen aan de eisen gesteld in artikelen 4.5.1 tot en met 4.5.9. De Concessiehouder en de Concessieverlener treden in een dergelijke situatie in overleg. De Concessiehouder mag Voertuigen die niet volledig voldoen aan de in de eerste volzin bedoelde eisen uitsluitend inzetten na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener.

Artikel 4.5.11 Wettelijke eisen tijdens de Concessie

1. De Concessiehouder zorgt ervoor dat hij tijdens de looptijd van de Concessie voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving voor personenvervoer en beschikt over alle benodigde verzekeringen en vergunningen om het Materieel voor de uitvoering van de Concessie te kunnen (laten) inzetten en Openbaar Vervoer en door of namens hem aangeboden Mobiliteitsdiensten¹⁴, te kunnen (laten) verrichten.
2. Het in dit artikel bepaalde laat onverlet dat indien gedurende de looptijd van de Concessie nieuwe, gewijzigde en/of strengere normen van kracht worden waar de Concessiehouder wettelijk aan moet voldoen, de Concessiehouder voor eigen rekening en risico aan al die normen zal moeten voldoen.

¹⁴ In dat geval wordt onder Materieel mede verstaan transportmiddelen die voor de uitvoering van een Mobiliteitsdienst worden ingezet, zoals (elektrische) (bak)fietsen, (elektrische) steps en zelfrijdende voertuigen.

4.6 Sociale Veiligheid

Artikel 4.6.1 Algemeen

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de (sociale) veiligheid van Reizigers en het Personeel in het Materieel.
2. De Concessiehouder neemt alle maatregelen die ingevolge wet- en regelgeving vereist zijn, en in ieder geval alle maatregelen die redelijkerwijs van hem gevergd kunnen worden, om de veiligheid van Reizigers en het Personeel in het Materieel te waarborgen.
3. De Concessiehouder geeft zijn beleid op gebied van sociale veiligheid vorm binnen de kaders van het Beleidskader Sociale Veiligheid (zie Bijlage F bij het Bestek) of diens opvolger(s) en conformeert zich aan het Landelijk Convenant Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer 2020-2025 (zie Bijlage F bij het Bestek) of diens opvolger(s).
4. De Concessiehouder spant zich maximaal in om alle samenwerkingsverbanden op het gebied van sociale veiligheid zoals die voor aanvang van de Concessie bestaan, zoveel mogelijk voort te zetten.
5. De Concessiehouder werkt proactief mee aan het verder versterken van de samenwerking met andere vervoerders en de veiligheidsketen, conform de ambities in het Beleidskaders Sociale Veiligheid.
6. De Concessiehouder stelt een gedragscode op die de huis- en gedragsregels voor Reizigers en het Rijdend Personeel beschrijft zoals die gelden in het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder brengt de gedragscode actief onder de aandacht van Reizigers en het Rijdend Personeel, onder meer door de gedragscode duidelijk zichtbaar en goed leesbaar in elk Voertuig aan te brengen.
7. Bevoegde opsporingsambtenaren die in opdracht van gemeenten of politie werken, provinciale concessiebeheerders en andere door de Concessieverlener aangewezen personen mogen voor de uitvoering van hun taken ten behoeve van de Concessie kosteloos gebruik maken van het Openbaar Vervoer. Hiervoor verstrekt de Concessiehouder een geldig Vervoerbewijs aan de personen bedoeld in dit lid.

Artikel 4.6.2 Planvorming

1. De Concessiehouder stelt in samenwerking met de Concessieverlener en de concessiehouders van de andere concessies in de provincie Zuid-Holland minimaal eenmaal per twee Kalenderjaren een Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid op, overeenkomstig het bepaalde in Bijlage B12, en legt deze samen met de andere concessiehouders en de Concessieverlener ter advisering voor aan het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en de Stuurgroep OV-HWGO.
2. De Concessiehouder stelt jaarlijks voor het daarop volgende Kalenderjaar een Jaarplan Sociale Veiligheid op, waarin hij het Beleidskader Sociale Veiligheid en het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid vertaalt naar de specifieke karakteristieken en aandachtspunten voor de Concessie. De Concessiehouder stemt de inhoud van het Jaarplan Sociale Veiligheid af met de Concessieverlener en legt het plan ter advisering voor aan het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en de Stuurgroep OV-HWGO. De Concessiehouder levert het eerste Jaarplan Sociale Veiligheid voor aanvang van de

Concessie op en heeft daarbij een inspanningsverplichting wat de afstemming van de inhoud van dit plan met de concessiehouder van de noodconcessie Zuid-Holland Noord betreft¹⁵.

3. De Concessiehouder stemt zijn maatregelen gericht op de sociale veiligheid af met andere bij de handhaving en verbetering van de sociale veiligheid betrokken partijen, zoals Wegbeheerders, politie en concessiehouders van aangrenzende concessies en werkt proactief deel aan (de totstandkoming van nieuwe) samenwerkingsverbanden met deze partijen.

Artikel 4.6.3 Voortgang, rapportages en monitoring

1. De Concessiehouder levert na afloop van elk kwartaal een voortgangsrapportage op waarin hij algemene ontwikkelingen op het gebied van sociale veiligheid in het Concessiegebied en rond concessiegrensoverschrijdende Lijnen beschrijft. Onderdeel van deze voortgangsrapportage is in ieder geval: (i) een analyse van de incidentregistratie en het grijs- en zwartrijden en (ii) de status van de uitvoering van het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid en het Jaarplan Sociale Veiligheid. De Concessiehouder bespreekt de voortgangsrapportage met de Concessieverlener.
2. De Concessiehouder levert na afloop van elk Kalenderjaar een jaarrapportage op met daarin de trendontwikkeling van incidenten, trendontwikkeling van grijs- en zwartrijden, de sociale veiligheidsbeleving onder Reizigers en de status van de uitvoering van het Beleidskader Sociale Veiligheid, het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid en het Jaarplan Sociale Veiligheid.
3. De Concessiehouders levert ten minste één keer per twee Kalenderjaren een rapportage op met daarin een analyse van de ontwikkeling in de sociale veiligheidsbeleving onder het Personeel en de meldingsbereidheid van Incidenten op het gebied van sociale veiligheid bij het Personeel.
4. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener proactief over ontwikkelingen op het gebied van sociale veiligheid in het Concessiegebied en rond concessiegrensoverschrijdende Lijnen.
5. De Concessiehouder meldt Incidenten van categorie A1 binnen de ABC-systematiek zoals bedoeld in artikel 4.6.4, lid 1 onverwijld bij de Concessieverlener.
6. Indien op enig moment gedurende de looptijd van de Concessie:
 - a. de scores voor de kwaliteitsindicatoren C2 en V2 tot en met V4 lager zijn dan de outputnorm zoals opgenomen in de tabel in artikel 7.1.1 en/of het landelijke gemiddelde,
 - b. het percentage Reizigers dat volgens de metingen uit de Klantenbarometer aangeeft slachtoffer te zijn geweest van Incidenten in het Voertuig of op de Halte, voor enige categorie (de huidige categorieën zijn: lastig gevallen, bedreigd, bestolen, mishandeld en anders) hoger is dan het landelijk percentage,
 - c. de waardering van de sociale veiligheid door het Personeel zoals deze volgt uit de Personeelsmonitor lager is dan het landelijke gemiddelde, en/of

¹⁵ Indien de Concessiehouder tevens de concessiehouder van de noodconcessie Zuid-Holland Noord is, zorgt de Concessiehouder voor afstemming van de inhoud van het Jaarplan Sociale Veiligheid op de inhoud van het plan dat wordt opgesteld voor het laatste Jaar van de noodconcessie Zuid-Holland Noord.

- d. de totale omvang van vandalismeschade aan het Materieel, geregistreerd door de Concessiehouder en uitgedrukt in het totale schadebedrag per Kalenderjaar, hoger is dan het Kalenderjaar ervoor en/of naar het oordeel van de Concessieverlener beduidend hoger is dan gebruikelijk,

dan neemt de Concessiehouder binnen twee maanden na publicatie van de betreffende meting(en) maatregelen om de geconstateerde situatie te verbeteren. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener over de door hem te nemen maatregelen en het verwachte resultaat van deze maatregelen. De eventuele kosten van deze maatregelen zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.

7. De Concessiehouder neemt samen met de beheerder(s) van Halte(s) waarvoor geldt dat de sociale veiligheidsbeleving negatief scoort ten opzichte van het landelijke gemiddelde, maatregelen ter verbetering van de sociale veiligheid op en rondom de betreffende Halte(s).

Artikel 4.6.4 Registratie en nazorg in geval van sociale veiligheidsincidenten

1. De Concessiehouder past de landelijk overeengekomen methodiek voor incidentenregistratie in het Openbaar Vervoer toe, thans de ABC-systematiek, zoals opgenomen in het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer (zie Bijlage F bij het Bestek) of diens opvolger(s). De Concessiehouder deelt de ABC-incidentgegevens via de door DOVA beheerder applicatie SVOVda of diens opvolgers.
2. De Concessiehouder werkt proactief mee aan het verbeteren van de (landelijke uniforme) registratie van Incidenten. Hij houdt zich aan de afspraken die daarover op landelijk niveau worden gemaakt en past voorgestelde verbeteringen die redelijkerwijs van hem gevraagd kunnen worden toe.
3. De Concessiehouder zorgt voor een eenvoudige toegankelijke procedure voor het melden van eventuele Incidenten op het gebied van sociale veiligheid en zorgt dat het Personeel en Reizigers van deze procedure kennis kunnen nemen en in voorkomende gevallen hiervan gebruik kunnen maken.
4. De Concessiehouder voert een deugdelijk nazorgbeleid voor Personeel dat en Reizigers die geconfronteerd is/zijn geweest met agressie, geweld en/of overige Incidenten en/of Calamiteiten en zorgt dat het Personeel en Reizigers kennis kunnen nemen van dit beleid en in voorkomende gevallen hiervan gebruik kunnen maken.
5. De Concessiehouder stimuleert dat het Personeel altijd aangifte doet bij A-incidenten (strafbare feiten, waaronder bijvoorbeeld bedreiging met ernstig geweld of de dood, mishandeling en/of wapengebruik) en begeleidt het Personeel hierbij. De Concessiehouder beschouwt de benodigde tijd voor het doen van de aangifte als arbeidstijd en biedt het Personeel de mogelijkheid het adres van de Concessiehouder op te geven als domicilieadres.
6. De Concessiehouder zorgt, indien nodig, voor juridische ondersteuning, mede om eventuele door het Personeel geleden schade en schade voor de Concessiehouder, zoals schade die ontstaat door ziekteverzuim, te verhalen.

Artikel 4.6.5 Controle geldig Vervoerbewijs

1. De Concessiehouder controleert regelmatig of Reizigers in het bezit zijn van een geldig Vervoerbewijs.

2. De Concessiehouder stelt met het oog op de veiligheid van Reizigers en het Personeel ten minste 2,0 fulltime-equivalenten (fte's) Personeel volledig ter beschikking voor het houden van toezicht, verlenen van service en het uitvoeren van (incidentele en representatieve) controles van Vervoerbewijzen. Voor de daaropvolgende jaren neemt de Concessiehouder in het Jaarplan Sociale Veiligheid een voorstel op voor de omvang van de personele inzet ten behoeve van de sociale veiligheid.
3. De Concessiehouder houdt bij de inzet van Personeel ten behoeve van de controle van Vervoerbewijzen rekening met (i) de mogelijkheid voor Reizigers om het Voertuig te betreden zonder hun Vervoerbewijs te ontwaarden en (ii) het percentage Reizigers dat dit ook daadwerkelijk doet.
4. De Concessiehouder rapporteert minimaal jaarlijks resultaten van representatieve controles van Vervoerbewijzen aan de Concessieverlener die deze resultaten zonder nadere toestemming van de Concessiehouder ter beschikking kan stellen aan Derden, zoals de ministeries van Infrastructuur en Waterstaat en van Justitie en Veiligheid of CROW-KpVV. Het is de Concessiehouder toegestaan deze rapportage mede te baseren op reguliere controles van Vervoerbewijzen.

Artikel 4.6.6 Financiering activiteiten op gebied van sociale veiligheid

1. Concessiehouder is primair verantwoordelijk voor het financieren van activiteiten die voortvloeien door of als gevolg van het Beleidskader Sociale Veiligheid, het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid, het Jaarplan Sociale Veiligheid of andere activiteiten op het gebied van Sociale Veiligheid.
2. De Concessiehouder neemt in het Jaarplan Sociale Veiligheid een budget op dat hij reserveert voor de uitvoering van activiteiten op het gebied van sociale veiligheid zoals bedoeld in lid 1. De onder artikel 4.6.3 genoemde sociaal veiligheidsplan een budget ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener en rapporteert hierover na afloop van het Kalenderjaar

4.7 Reisinformatie

Artikel 4.7.1 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 Informatiepunten, 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 4.7.5 beschikbaar komt.
3. De Concessiehouder geeft minimaal één keer per Jaar een Dienstregeling in gedrukte vorm uit die hij ten minste via de Informatiepunten, 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 Bijlage B9 en de geografische Lijnennetkaart 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 Informatiepunten en Distributiepunten (bijvoorbeeld middels folders en/of posters).
6. De Concessiehouder informeert (potentiële) Reizigers in ieder geval door publicatie of door een verwijzing naar de publicatie op de in @@lid 5@@ genoemde wegen en in zijn Reisplanner op zijn website specifiek over Aansluitingen en Gegarandeerde Aansluitingen en welke mogelijkheden en rechten (potentiële) Reizigers eraan kunnen ontleen.
7. De Concessiehouder spant zich maximaal 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.
8. 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 B9 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.
9. De Concessiehouder ontwikkelt een geografische, niet zijnde een schematische, Lijnennetkaart waarop hij ten minste de volgende zaken afbeeldt:
 - a. al het Openbaar Vervoer dat de Concessiehouder aanbiedt, waarbij ten minste onderscheid wordt gemaakt tussen de bedieningsvormen en tussen de Lijnen van het Vaste Vervoer op basis van productformules en/of frequenties
 - b. locaties waar de Concessiehouder Andere Mobiliteitsdiensten aanbiedt;
 - c. Openbaar Vervoer dat andere concessiehouders in het Concessiegebied verrichten;
 - d. haltes die zijn aangelegd conform de R-netproductformule; en
 - e. eventuele voorzieningen die in de directe omgeving van Haltes aanwezig zijn.De Concessiehouder voegt de Lijnennetkaart toe aan de gedrukte Dienstregeling.
10. De Concessiehouder stelt informatie over de toegankelijkheid van Haltes zoals opgenomen in het Centraal Haltebestand¹⁶ beschikbaar via in ieder geval zijn (een) website, (een) mobiele applicatie(s), de Informatiepunten, de Distributiepunten en de klantenservice.
11. De Concessiehouder stelt geprinte of gedrukte versies van de Lijnfolders en Lijnennetkaarten gratis via de Informatiepunten, de Distributiepunten en zijn klantenservice aan (potentiële) Reizigers beschikbaar. De Concessiehouder mag voor het per post versturen van de

¹⁶ Zie bijvoorbeeld <https://halteviewer.ov-data.nl/> of <http://data.ndovloket.nl/haltes/>

Lijnfolders en Lijnnetkaart een bijdrage in de verzendkosten vragen die niet hoger is dan het op dat moment van toepassing zijnde posttarief.

12. De Concessiehouder legt, als onderdeel van het Kwaliteitsplan, 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 Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO). De Concessiehouder geeft richting de Concessieverlener aan hoe hij in zijn voorstel met het advies van het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) is omgegaan en geeft een gedegen onderbouwing wanneer hij van (delen van) het advies afwijkt.

Artikel 4.7.2 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. De Concessiehouder implementeert de toegankelijkheidseisen ten aanzien van reisinformatie volgend uit de Europese Toegankelijkheidsvoorschriften en de verwerking daarvan in de Nederlandse wet- en regelgeving¹⁷, vanaf aanvang van de Concessie, ongeacht het moment van inwerkingtreding van deze wet- en regelgeving.
3. Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie hanteert de Concessiehouder niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.
4. Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites dan wel mobiele applicaties hanteert de Concessiehouder het waarmerk niveau AA volgens WCAG 2.1 of diens opvolger(s) (zie www.wcag.nl).
5. 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) en voldoen aan:
 - a. niveau AA volgens WCAG 2.1 of diens opvolger(s) (zie www.wcag.nl);
 - b. de wetgeving inzake digitale toegankelijkheid zoals gepubliceerd op de website www.digitotoegankelijk.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 4.7.3 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

¹⁷ Zie <https://www.internetconsultatie.nl/3410>. Op het moment van publiceren is de consultatietermijn geweest.

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 B10 weer.
3. De Concessiehouder geeft de statische reisinformatie als bedoeld in lid 2 op de R-nethaltes genoemd in Bijlage B4 weer overeenkomstig de bepalingen in het Handboek R-net.
4. Indien op een Haltepaal of in eenabri de middelen ontbreken voor het aanbrengen van statische reisinformatie, zoals bevestigingspanelen, informeert de Concessiehouder de betreffende beheerder(s) hierover onverwijld.
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 B14 in acht.

Artikel 4.7.4 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 hun 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 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 lid 1.

Artikel 4.7.5 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' (zie Bijlage B13) of diens opvolger(s).
2. De in het vorige lid bedoelde gegevens betreffen zowel statische gegevens (Dienstregeling inclusief korte-termijnafwijkingen hiervan, 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 Bijlage B14 in acht.
3. De Concessiehouder hanteert een dynamisch reisinformatiesysteem (DRIS) en conformeert zich daarbij aan de specificaties in het document 'Concessiebijlage datasets OV' (zie Bijlage B13) 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.
5. De Concessiehouder conformeert zich aan landelijke afspraken over het aanleveren van gegevens aan DOVA OV-data en de NDOV loketbeheerders 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 DOVA OV-data en de NDOV loketbeheerders ter beschikking.
7. De Concessiehouder genereert op verzoek van de Concessieverlener en volgens door de Concessieverlener vastgestelde specificaties voor elke Halte een digitale vertrekstaat.
8. De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle gegevens die hij voor het DRIS genoemd in lid 3 genereert, desgevraagd kosteloos en op eenvoudige wijze via intranet/internet toegankelijk zijn voor de Concessieverlener.
9. De gegevens die de Concessiehouder voor de koppelvlakken en specificaties zoals genoemd in het document 'Concessiebijlage datasets OV' (zie Bijlage B13) of diens opvolger(s) en in de leden 3, 4 en 5 genereert zijn open data en moeten voor iedereen toegankelijk en bewerkbaar zijn.
10. 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.

Artikel 4.7.6 Dynamische reisinformatie in het Materieel

1. De Concessiehouder toont op de in artikel 4.5.5, leden 4 en 5 bedoelde Display(s) in Voertuigen informatie die ten minste voldoet aan het gestelde in Bijlage B17 en als acceptabel voor Reizigers kan worden aangemerkt.
2. In afwijking van het bepaalde in het vorige lid, geeft de Concessiehouder de informatie op Displays in R-net Bussen weer overeenkomstig de bepalingen in het Handboek R-net.
3. De Concessiehouder geeft op verzoek van de Concessieverlener op Displays in R-net Bussen informatie over de R-netproductformule weer zonder hiervoor kosten te rekenen.
4. De Concessiehouder zorgt ervoor dat via het in artikel 4.5.5, lid 3 bedoelde systeem van automatische halteafroep in ieder geval de naam van de eerstvolgende Halte en de belangrijkste overstapmogelijkheden op deze Halte (indien van toepassing) een ruime periode voor het bereiken van deze Halte wordt omgeroepen.
5. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de in leden artikel 4.5.5, 4 en 5 bedoelde Display(s) de namen van de eerstvolgende drie Haltes en de actuele Aansluitingen op de eerstvolgende Halte een ruime periode voor het bereiken van deze eerstvolgende Halte onafgebroken worden getoond.
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.

4.8 Marketing

Artikel 4.8.1 Marketing

1. De Concessiehouder baseert zijn marketing op de kansen om invulling te geven aan de (potentiële) Vervoervraag van de verschillende typen (potentiële) Reizigers in het Concessiegebied zoals genoemd in paragraaf 1.2.
2. De Concessiehouder werkt samen met en stemt (de uitvoering van) zijn marketing- en communicatie-activiteiten en de inhoud en vormgeving van de daarbij behorende uitingen af op de activiteiten, communicatieboodschappen en beeldtaal van:
 - a. andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener Openbaar Vervoer verzorgen; en
 - b. op verzoek van de Concessieverlener, concessiehouders van aangrenzende concessies die in opdracht van een andere concessieverlener Openbaar Vervoer verzorgen.De Concessiehouder stemt de inhoud en vormgeving van de bij zijn marketing- en communicatie-activiteiten behorende uitgingen af met de Concessieverlener.
3. De Concessiehouder voert externe communicatie-uitingen met betrekking tot de R-netlijnen (zoals communicatie-uitingen over de Dienstregeling, promoties en nieuwsbrieven) uit conform het bepaalde in het Handboek R-net.
4. De Concessiehouder sluit aan bij en neemt actief deel aan een eventueel marketingplatform en (overkoepelende) marketingactiviteiten van de Concessieverlener, bijvoorbeeld in de vorm van salesacties, een promotionele website of acties ten behoeve van specifieke typen Reizigers. In zijn eigen uitingen neemt de Concessiehouder onverkort verwijzingen op naar dergelijke marketingactiviteiten.

Artikel 4.8.2 Marketingplan

1. De Concessiehouder stelt als nadere uitwerking van het (geactualiseerde) Ontwikkelplan zoals beschreven in artikel 6.1.3 jaarlijks een Marketingplan op dat aansluit bij de doelen zoals beschreven in paragraaf 1.2 en neemt daarbij het bepaalde in Bijlage B12 in acht.
2. In het Marketingplan neemt de Concessiehouder ten minste de volgende onderdelen op:
 - a. de typen Reizigers waarop hij zich met zijn marketing- en communicatieactiviteiten richt, waarbij hij in elk geval de typen (potentiële) Reizigers zoals genoemd in paragraaf 1.2 onderscheidt;
 - b. eventuele Productformules die aansluiten bij de wensen van (een) onder sub a beschreven type(n) Reizigers en die zich onderscheiden van andere door de Concessiehouder aangeboden vormen van Openbaar Vervoer, waarbij de Concessiehouder aandacht besteedt aan:
 - i. de wijze waarop hij inzicht heeft gekregen en gedurende de looptijd van de Concessie inzicht zal krijgen in de marktpotentie van de Productformule(s); en
 - ii. de typen (potentiële) Reizigers waarop hij zich met deze Productformule(s) richt;
 - c. de inzet van communicatiemiddelen teneinde de onder sub a bedoelde typen Reizigers meer gebruik te laten maken van het Openbaar Vervoer, waaronder eventueel de onder sub b genoemde Productformules, en indien de Concessiehouder dit aanbiedt de Mobiliteitsdiensten, of hun actuele reisgedrag te bestendigen;
 - d. de inzet van communicatiemiddelen teneinde de bekendheid van en kennis over Andere Mobiliteitsdiensten bij de onder sub a bedoelde typen (potentiële) Reizigers te vergroten teneinde multimodaal reizen te stimuleren;
 - e. de inzet van communicatiemiddelen teneinde bekendheid te geven aan het wijzigen van tarieven, indien de Concessieverlener een voorstel voor wijzigingen van het Tariefstelsel heeft vastgesteld;
 - f. het vergroten van de naamsbekendheid van R-net en de invulling van de vijf zekerheden van R-net (betrouwbaar, frequent, snel, toegankelijk en aantrekkelijk) teneinde het gebruik van R-netlijnen te stimuleren;
 - g. activiteiten om (potentiële) Reizigers die niet of nauwelijks gebruik maken van Openbaar Vervoer, op laagdrempelige wijze kennis te laten maken met het Openbaar Vervoer;
 - h. de omgang met demografische, economische en maatschappelijke ontwikkelingen in het Concessiegebied, waaronder begrepen het inspelen op veranderende klantwensen en informatiebehoeften van (potentiële) Reizigers waarvan woonsituatie, huishoudensamenstelling of inkomenssituatie veranderen;
 - i. het behouden van de samenhang tussen de inzet van communicatiemiddelen met als doel herkenbare communicatie over een herkenbaar product, zowel voor als tijdens de reis; en
 - j. verwachte effecten van de marketing- en communicatieactiviteiten op de Vervoervraag en Vervoeropbrengsten.
3. De Concessiehouder stemt zijn Marketingplan tijdig af met relevante partijen, waaronder in elk geval concessiehouders in aangrenzende concessies en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten.
4. De Concessiehouder voegt bij het Marketingplan een Communicatiekalender waarin hij de inzet van communicatiemiddelen zoals beschreven in lid 1, sub c, d en e uitzet in de tijd.

5. De Concessiehouder actualiseert zijn Communicatiekalender elke vier weken en stelt de geactualiseerde Communicatiekalender onverwijld ter beschikking aan de Concessieverlener.
6. De Concessiehouder voegt bij het Marketingplan een begroting van de marketing- en communicatieactiviteiten toe. Het budget dat de Concessiehouder jaarlijks voor uitvoering van het Marketingplan inzet is ten minste even hoog als het budget dat hij heeft opgenomen in het Marketingplan dat deel uitmaakt van de Inschrijving en bedraagt ten minste €450.000 per Jaar. Het is de Concessiehouder toegestaan om marketing- en communicatieactiviteiten die hij gezamenlijk met Derden uitvoert, uit dit budget te bekostigen. Het is de Concessiehouder niet toegestaan dit budget in te zetten voor (i) marketing- en communicatieactiviteiten gericht op (typen) Reizigers die hun herkomst buiten het Concessiegebied hebben, dan wel (ii) de inzet van Personeel.
7. De Concessiehouder maakt jaarlijks, of vaker indien de Concessieverlener daarom verzoekt, in de vorm van evaluatie(s) inzichtelijk wat de effecten van zijn marketing- en communicatieactiviteiten zijn. De Concessiehouder betreft de resultaten van de evaluatie(s) bij het opstellen van het Marketingplan voor het volgende jaar.
8. De Concessiehouder legt, overeenkomstig het bepaalde in Bijlage B12, het Marketingplan voor het daaropvolgende Dienstregelingjaar ter advisering aan het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en de Stuurgroep OV-HWGO voor.
9. De Concessiehouder biedt het Marketingplan voor het daaropvolgende Dienstregelingjaar, overeenkomstig het bepaalde in Bijlage B12, uiterlijk op 1 november ter vaststelling aan de Concessieverlener aan. De Concessiehouder geeft daarbij aan hoe hij is omgegaan met de adviezen van het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en de Stuurgroep OV-HWGO en geeft een gedegen onderbouwing wanneer hij van (delen van) het advies is afgeweken.

4.9 Klantenservice en -reacties

Artikel 4.9.1 Bereikbaarheid en aanspreekbaarheid voor klantenreacties

1. De Concessiehouder treft voor het stellen van vragen en het indienen van klachten en suggesties, goede, laagdrempelige voorzieningen (in ieder geval de voorzieningen zoals bedoeld in leden 2, 3 en 4) en maakt deze bekend aan (potentiële) Reizigers.
2. De Concessiehouder beschikt uiterlijk vanaf één maand voor aanvang van de Concessie over een informatie- en klachtentelefoonnummer dat ten minste op Werkdagen van 8:00 tot 19:00 uur en op zaterdagen van 9:00 tot 17:00 uur bereikbaar is. Het tarief dat de Concessiehouder bij bellers in rekening brengt bedraagt ten hoogste het tarief voor het bellen binnen het Concessiegebied vanaf een vast telefoontoestel.
3. De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om via een antwoordnummer, een online reactie- en klachtenformulier en een elektronisch postadres te reageren en/of een klacht in te dienen.
4. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de klantenservice bereikbaar is voor Reizigers met een Functiebeperking.
5. De Concessiehouder werkt onvoorwaardelijk mee aan initiatieven van de Concessieverlener voor een gezamenlijke opzet en uitvoering van de “front office” (waaronder de klantenservice)

voor de concessies van de Concessieverlener tijdens de looptijd van de Concessie. De hiervoor te maken kosten zijn voor rekening en risico van de Concessieverlener.

Artikel 4.9.2 Klantenservice en verloren voorwerpen

1. De Concessiehouder beschikt over een klachtenafhandelingsprocedure waarin hij beschrijft hoe hij klachten van Reizigers afhandelt. Hij maakt hierbij naar eigen inzicht eventueel onderscheid tussen (de aard van de) klachten, restitutieverzoeken, vragen en suggesties.
2. De Concessiehouder stuurt zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging naar Reizigers die een klacht, restitutieverzoek, vraag of suggestie indienen en verwijst hierbij naar zijn klachtenafhandelingsprocedure.
3. De Concessiehouder geeft klachten en restitutieverzoeken die betrekking hebben op de infrastructuur, het mobiliteitsbeleid of onderdelen van een Ketenreis die niet onder zijn verantwoordelijkheid vallen binnen drie Werkdagen door aan de betreffende Wegbeheerder, de Concessieverlener respectievelijk de Derde die verantwoordelijk is voor dat onderdeel van de Ketenreis en meldt de indiener van de klacht in dat geval aan welke partij hij de klacht heeft doorgegeven, inclusief vermelding van de contactgegevens van deze partij.
4. De Concessiehouder is aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (of diens eventuele opvolger).
5. De Concessiehouder handelt klachten, restitutieverzoeken, vragen en suggesties, met uitzondering van de klachten en restitutieverzoeken als bedoeld in lid 3, binnen vier weken ontvangst af door middel van een per e-mail of per brief verstuurd, deugdelijk gemotiveerde reactie. Specifiek bij de afhandeling van de ingediende klachten geeft de Concessiehouder richting de klachtindiener duidelijk aan:
 - a. de wijze waarop hij de klacht heeft afgehandeld en in de toekomst vergelijkbare klachten voorkomt;
 - b. het bestaan van de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, waar de klachtindiener de mogelijkheid heeft om onder bepaalde voorwaarden een geschil voor te leggen; en
 - c. het bestaan van de OV Ombudsman, waar de klachtindiener een klacht in kan dienen wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de klachtindiener is afgehandeld.
6. De Concessiehouder bewaart voorwerpen die Reizigers in Voertuigen en op Haltes hebben laten liggen overeenkomstig de Regeling Gevonden Voorwerpen (Burgerlijk Wetboek, boek 5) en stelt Reizigers die iets verloren hebben in de gelegenheid om hun eigendommen via een gebruikersvriendelijke procedure, ten minste via een online formulier en een telefoonnummer, een beroep te doen op een door de Concessiehouder opgestelde regeling gevonden voorwerpen. De Concessiehouder publiceert deze regeling uiterlijk bij aanvang van de Concessie op in ieder geval zijn website en in de Bussen en Buurtbussen die hij voor de uitvoering van het Openbaar Vervoer inzet.

4.10 Infrastructuur en overige voorzieningen

Artikel 4.10.1 Infrastructuur busdienst

1. De Concessiehouder maakt gebruik van alle specifiek (of vooral) voor het Openbaar Vervoer bedoelde (nog aan te leggen) Infrastructuur, waaronder R-net-Haltes, busstations, busbanen, busstroken, opritten en verkeersregelinstallaties met busprioriteit, tenzij de Concessieverlener op verzoek van de Concessiehouder hiervoor ontheffing heeft verleend.

2. De Concessiehouder maakt met de betreffende Wegbeheerders afspraken over het gebruik van de in het vorige lid bedoelde Infrastructuur, alsmede over het gebruik van door de Wegbeheerders gehanteerde informatiesystemen¹⁸.
3. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventuele vergunningen die benodigd zijn voor het gebruik van specifieke Infrastructuur.

Artikel 4.10.2 Haltelocaties

1. De Concessiehouder maakt met de Wegbeheerders afspraken over locatie, inrichting en gebruik van haltelocaties. Het gebruik van eventuele DRIS-systemen verloopt conform Bijlage B14.
2. De Concessiehouder is, met inbegrip van de mogelijke overname van Haltepalen en Halteborden van de vorige concessiehouder, voor eigen rekening en risico verantwoordelijk voor het plaatsen, onderhouden en verwijderen van Haltepalen en Halteborden dan wel andere tekens die voldoen aan de wettelijke eisen voor het aanmerken van een locatie als Halte, bij de Haltes gelegen aan door de Concessiehouder geëxploiteerde Lijnen, met inbegrip van de Haltes van Buurtbuslijnen, maar met uitzondering van R-nethaltes en Haltes waar een knooppuntdisplay aanwezig is. De Concessiehouder neemt daarbij de aanwijzingen van de Wegbeheerder met betrekking tot welstandseisen alsmede een eventuele aanwijzing van de Concessieverlener met betrekking tot de vormgeving van een Halte in acht.
3. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor (tijdelijke) verplaatsingen van Haltepalen inclusief Halteborden en een eventuele Display, bijvoorbeeld in geval van wegwerkzaamheden of Evenementen, en neemt daarbij het gestelde in Bijlage B14 in acht.
4. De Concessiehouder draagt alle Haltepalen en Halteborden die in het bezit zijn van de Concessiehouder dan wel in zijn opdracht zijn geplaatst, om niet over aan de opvolgende concessiehouder.
5. De Concessiehouder voert minimaal één maal per Dienstregelingjaar een halteschouw uit van alle Haltes die de Concessiehouder binnen en buiten het Concessiegebied aandoet en rapporteert de resultaten aan de Concessieverlener, het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en de betreffende Wegbeheerder. De Concessiehouder stemt met de Concessieverlener en het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) de te schouwen aspecten af.
6. Indien de Concessiehouder op enig moment tijdens de looptijd van de Concessie gebreken constateert aan voorzieningen bij Haltes die hij aandoet, ook wanneer deze buiten het Concessiegebied liggen, meldt hij deze gebreken proactief zo snel mogelijk bij de eigenaar/beheerder van deze voorzieningen en bewaakt hij de voortgang van het herstel van deze gebreken.
7. Indien de Concessiehouder tijdelijk van een alternatieve Halte gebruik wenst te maken, overlegt hij hierover minimaal twee weken voor de datum van ingebruikname van de Halte met de betreffende Wegbeheerder. De Concessiehouder communiceert de ingebruikname van tijdelijke Haltes, waaronder de toegankelijkheid, overeenkomstig het bepaalde in artikel 4.3.7 en, in die gevallen waar dat artikel niet in voorziet, minimaal vijf Werkdagen voor de datum van ingebruikname richting Reizigers en de Concessieverlener.

¹⁸ Ten tijde van het opstellen van het Programma van Eisen betreft dit de systemen MELVIN en CHB (Centraal Halte Bestand).

8. Indien een Wegbeheerder besluit tot vervanging van in eigendom van de Concessieverlener zijnde Haltepalen en Halteborden, werkt de Concessiehouder hier onvoorwaardelijk aan mee.

Artikel 4.10.3 Beïnvloeding verkeersregelininstallaties

1. De Concessiehouder stemt de toepassing van systemen voor de informatie-uitwisseling tussen Voertuigen en Infrastructuur (daaronder worden ook verkeersregelininstallaties (VRI) verstaan) af op de systemen die de betreffende Wegbeheerder gebruikt.
2. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het voertuigvolgsysteem als bedoeld in lid 11 van artikel 4.5.1 zo nauwkeurig is dat hij verkeersregelininstallaties (VRI's) op betrouwbare wijze kan beïnvloeden.
3. De Concessiehouder waarborgt dat de gegevens in het voertuigvolgsysteem gelijk zijn aan de gegevens die hij voor het DRIS aanlevert (de integratieservice).
4. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de in te zetten Voertuigen door middel van de in lid 1 genoemde systemen voor informatie-uitwisseling (in ieder geval KAR; een Voertuig dient tevens te zijn voorzien van VETAG en/of VECOM indien het Voertuig wordt ingezet op een route waar één of meerdere VRI's KAR niet ondersteunen, maar VETAG/VECOM wel ondersteunen) met de Infrastructuur, waaronder zakpalen, kunnen communiceren. De Concessiehouder neemt daarbij de bepalingen in Bijlage B13 in acht.
5. De Concessiehouder houdt rekening met en werkt in voorkomende gevallen zonder voorbehoud mee aan de implementatie van nieuwe technologieën ten behoeve van de prioritering van Voertuigen bij verkeersregelingsinstallaties, bijvoorbeeld i-VRI. De Concessiehouder en zijn Voertuigen voldoen aan de eisen en afspraken zoals deze zijn en worden vastgelegd binnen het partnership Talking Traffic (zie ook het document 'Optionele aanvulling DOVA OV bestekstekst prioritering via iVRI's v0.8' in Bijlage F bij het Bestek). Uiterlijk twee maanden voor aanvang van de Concessie toont de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aan dat hij aan deze eisen voldoet.

4.11 Implementatie

Artikel 4.11.1 Implementatie

1. De Concessiehouder neemt alle nodige maatregelen om er voor te zorgen dat hij vanaf aanvang van de Concessie:
 - a. de Concessie volledig en correct ten uitvoer kan en zal brengen conform ten minste de Concessievoorschriften en de toezeggingen in de Inschrijving van de Concessiehouder;
 - b. over alle benodigde vergunningen en toestemmingen beschikt en zal beschikken om het Openbaar Vervoer en eventuele door of namens de Concessiehouder aangeboden Mobiliteitsdiensten te kunnen en mogen verrichten.
2. In de periode tussen het moment van verlening en de ingangsdatum van de Concessie vindt wekelijks een implementatieoverleg plaats tussen de Concessiehouder en de Concessieverlener, waarbij in ieder geval de voortgang op de volgende onderdelen van de implementatie aan de orde komen:
 - a. de levering van het voor de uitvoering van de Concessie benodigde Materieel;
 - b. de realisatie van de voor de inzet van Nulemissievoertuigen benodigde Productiemiddelen, waaronder het vinden van en vergunningverlening voor laadlocaties,

- waarbij de Concessieverlener de Concessiehouder desgevraagd ondersteunt in de gesprekken met de betreffende gemeente/Wegbeheerder; en
- c. de voortgang van het overleg met chauffeursvertegenwoordigers over de Dienstregeling voor het eerste Dienstregelingjaar en de daarvoor benodigde goedkeuring van de rijroosters door chauffeursvertegenwoordigers.
3. De Concessiehouder communiceert voor aanvang van de Concessie proactief en onverwijld over wijzigingen van het Openbaar Vervoer richting (potentiële) Reizigers, Regio's en gemeenten, burgers, bedrijven, organisaties en pers.
 4. Indien de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie nieuw Materieel aanschaft, zorgt de Concessiehouder, telkens wanneer de Concessieverlener hierom verzoekt, voor (i) toegang voor de Concessieverlener tot de betreffende fabriekslocaties dan wel (ii) deelname van een vertegenwoordiger van de betreffende leverancier aan het implementatieoverleg als bedoeld in lid 3.
 5. Indien de Concessiehouder delen van het Openbaar Vervoer door één of meer Onderaannemers laat uitvoeren, zorgt de Concessiehouder, telkens wanneer de Concessieverlener hierom verzoekt, voor (i) deelname van een vertegenwoordiger van deze Onderaannemers aan het implementatieoverleg als bedoeld in lid 3 en (ii) doorgeleiding van voortgangsrapportages van deze Onderaannemers, onder andere over de routetraining van chauffeurs, aan de Concessieverlener.
 6. De Concessiehouder doet zijn definitieve overeenkomsten – inclusief de definitieve prijsopgaven – met Derden inzake de Concessie toekomen aan de Concessieverlener, waaronder overeenkomsten met leverancier(s) van Materieel. De Concessieverlener kan te allen tijde aanvullende informatie van de Concessiehouder verlangen die hij relevant acht.
 7. De Concessiehouder levert tijdens de implementatie van de Concessie na afloop van elk kwartaal aan de Concessieverlener een voortgangsrapportage die in een redelijke mate van detail, zulks ter beoordeling van de Concessieverlener, weergeeft hoe de uitvoering van de plannen uit zijn Inschrijving, waaronder het implementatieplan dat beoogt dat hij op 15 december 2024 zonder problemen met de uitvoering van de Concessie kan starten, verloopt.
 8. Indien er tijdens de implementatie afwijkingen van het implementatieplan zijn die realisatie van de activiteiten die zich op het kritieke pad bevinden beïnvloeden, rapporteert de Concessiehouder dit per omgaande aan de Concessieverlener en doet hij hierbij een voorstel voor bijsturing.
 9. De Concessiehouder doet zo spoedig mogelijk na gunning van de Concessie doch uiterlijk op 1 april 2025 aan de Concessieverlener een opgaaf van al zijn wensen betreffende de Infrastructuur en Haltes. De Concessieverlener zal de aldus opgegeven wensen toetsen op realiseerbaarheid en de wensen die, naar het uitsluitend oordeel van de Concessieverlener, realiseerbaar zijn, doen toekomen aan de betreffende Wegbeheerder en de Wegbeheerder verzoeken aan de aldus gepresenteerde wensen tegemoet te komen. De Concessiehouder kan geen rechten ontlenen aan de in de eerste volzin genoemde opgaaf.
 10. Het aanhangig zijn van bezwaar en/of beroep doet op geen enkele wijze afbreuk aan de verplichting van de Concessiehouder tot het treffen van (tijdelijke) maatregelen die nodig zijn om vanaf aanvang van de Concessie aan alle voorwaarden die aan de Concessie verbonden zijn te kunnen voldoen. Alle kosten en investeringen die de Concessiehouder maakt/doet in de periode dat de Concessie nog niet onherroepelijk is, komen geheel voor zijn eigen rekening en risico.

5 Eisen aan de duurzaamheid en overnames

5.1 Nulemissievoertuigen en overname Materieel

Artikel 5.1.1 Overnameverplichting elektrische Bussen inclusief Productiemiddelen van de huidige concessiehouder

1. De Concessiehouder neemt twintig Solaris Urbino 12 Hydrogen-bussen inclusief Productiemiddelen, onderdelen en bedrijfsinformatie maar exclusief boordsysteem en Kaartlezers over van de huidige concessiehouder van de concessie Hoeksche Waard Goeree-Overflakkee te nemen van Connexxion tegen de overnamewaarde en conform de voorwaarden en procedure zoals opgenomen in Bijlage J bij het Bestek.
2. De kosten voor aanschaf en inbouw van een boordsysteem en Kaartlezers in de twintig Solaris Urbino 12 Hydrogen-bussen zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder. Dit geldt ook voor een eventuele inkomstenderving wanneer de Concessiehouder de twintig Solaris Urbino 12 Hydrogen-bussen inzet terwijl de Kaartlezers nog niet zijn ingebouwd en/of nog niet zijn aangesloten op het OV-Betaalsysteem.
3. Indien de Concessiehouder de twintig Solaris Urbino 12 Hydrogen-bussen vervangt, bijvoorbeeld vanwege de leeftijdseis zoals geformuleerd in artikel 4.5.1, vervangt hij deze door Nulemissievoertuigen.
4. De Concessiehouder zet de twintig Solaris Urbino 12 Hydrogen-bussen ten minste in tot en met december 2034 en maakt gebruik van de tanklocatie Heienoord, zodanig dat aan het bestaande contract over de afname van waterstof wordt voldaan. (Zie Bijlage J bij het Bestek)

Artikel 5.1.2 Inzet Nulemissievoertuigen

1. De Concessiehouder zet vanaf aanvang van de Concessie voor de uitvoering van de R-netlijn(en) op alle R-netlijnen uitsluitend R-netbussen in die classificeren als Nulemissievoertuigen.
2. De Concessiehouder voert met ingang van het eerste Dienstregelingjaar minimaal 85% van de afgelegde Dienstregelingkilometers in de Concessie uit met Nulemissievoertuigen. De afgelegde Dienstregelingkilometers per Taxibus zijn voor het genoemde percentage niet van toepassing.
3. De Concessiehouder laat met ingang van het Dienstregelingjaar 2027 alleen nog Bussen voor de uitvoering van de Concessie instromen die classificeren als Nulemissievoertuig.
4. Uiterlijk met ingang van het Dienstregelingjaar 2031 zet de Concessiehouder alleen nog Bussen voor de uitvoering van de Concessie in die classificeren als Nulemissievoertuig.
5. De Concessiehouder beschikt over een managementsysteem dat inzicht geeft in het energiemangement en voertuigdata van de door hem ingezette Nulemissievoertuigen en voorziet de Concessieverlener desgevraagd van (realtime) gegevens over (de ontwikkeling van) het energieverbruik in totaal, per Nulemissievoertuig en per kilometer.

6. De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle Nulemissiebusen zijn voorzien van een Acoustic Vehicle Alerting System (AVAS)¹⁹.
7. De Concessiehouder verleent zijn onvoorwaardelijke medewerking aan de inzet van bussen met een innovatieve brandstof of aandrijving die de Concessieverlener bijvoorbeeld met subsidie uit Europese subsidieprogramma's aanschaf of laat aanschaffen. De eventuele meerkosten voor de aanschaf en exploitatie van deze brandstofcelbussen komen voor rekening van de Concessieverlener. De Concessiehouder stelt hiertoe een business case op.

Artikel 5.1.3 Productiemiddelen

1. De Concessiehouder is voor eigen rekening en risico verantwoordelijk en aansprakelijk voor de tijdige realisatie, het beheer en onderhoud, de veiligheid en het gebruik van alle voor de inzet van Nulemissievoertuigen benodigde Productiemiddelen.
2. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor (het maken van afspraken met Derden over) de aanleg van de voor de Productiemiddelen benodigde energievoorzieningen en het verkrijgen van de daarvoor benodigde vergunningen, met dien verstande dat de Concessieverlener de Concessiehouder waar mogelijk zal faciliteren bij het verkrijgen van de vergunningen.
3. De Concessiehouder is eigenaar van Productiemiddelen, tenzij de Concessieverlener en de Concessiehouder in het kader van een Meerpartijenovereenkomst anders overeenkomen. Hiertoe maakt hij met Derden die de grond van de beoogde locatie van de Productiemiddelen in eigendom hebben, afspraken teneinde voor de looptijd van de Concessie een opstalrecht op de Productiemiddelen te vestigen.
4. De Concessiehouder zorgt er bij zijn keuze van en de locaties voor Productiemiddelen voor dat:
 - a. laders voldoen aan veiligheidsnormen en standaarden die hiervoor in internationaal verband zijn vastgesteld, zoals – maar niet uitsluitend – NEN1010;
 - b. de geluidsproductie van een lader, gemeten op 1 meter afstand van de lader en 1,8 meter hoogte, en van de laadoperaties per locatie, gemeten op 10 meter afstand, voldoen aan de grenswaarden voor langtijdgemiddelde en maximale geluidsproductie zoals geformuleerd in het Activiteitenbesluit milieubeheer, thans maximaal 65 dB(A) is;
 - c. de vormgeving van de Productiemiddelen passend is in het straatbeeld, zulks ter beoordeling van de betreffende gemeente/Wegbeheerder; en
 - d. voor de Productiemiddelen een open laadprotocol (OCP) geldt.
5. De Concessiehouder stelt één installatieverantwoordelijke beschikbaar (als bedoeld in artikel 4.3 van NEN 3140) voor alle Productiemiddelen die hij aanlegt. De Concessiehouder deelt het curricula vitae van (de eventuele opvolger van) de installatieverantwoordelijke met de Concessieverlener. Indien de Concessieverlener zwaarwegende redenen heeft te twijfelen aan de kwaliteiten van een voorgedragen persoon, kan de Concessieverlener deze kwaliteiten nader toetsen tijdens een gesprek met deze persoon. De Concessieverlener heeft het recht om op basis van dit gesprek de persoon af te wijzen als installatieverantwoordelijke. De Concessiehouder zorgt in dat geval voor een geschikte vervanger.

¹⁹ Zie https://www.crow.nl/getmedia/caf3bc55-9c58-4de5-99d7-1b8e80d3aa98/Geluidssignalen-bij-elektrische-bussen_web.pdf.aspx?ext=.pdf. De 23 elektrische Bussen zoals genoemd in artikel 5.1.1 zullen door de concessiehouder van de noodconcessie Zuid-Holland Noord van AVAS worden voorzien.

6. De Concessiehouder spant zich in om met concessiehouders van aangrenzende concessies het wederzijds gebruik van Productiemiddelen en bijbehorende energievoorzieningen te bevorderen. De Concessiehouder stelt zich in dat kader constructief op bij verzoeken van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden om, ten hoogste tegen een kostendeekkende vergoeding, gebruik te mogen maken van Productiemiddelen en/of bijbehorende energievoorzieningen in de openbare ruimte, en spant zich desgevraagd in om – binnen de grenzen van wat redelijk is vanuit het oogpunt van het garanderen van de eigen dienstverlening – de betreffende concessiehouder een passend aanbod te doen.
7. De Concessiehouder verschafft de Concessieverlener realtime inzicht in de beschikbaarheid en het gebruik, waaronder het gebruik door concessiehouders van aangrenzende concessies, van Productiemiddelen, laders en energievoorzieningen.

Artikel 5.1.4 Overnameregeling Nulemissievoertuigen + Productiemiddelen

1. Indien de Concessiehouder hier ten minste 30 maanden voor het einde van de Concessie om verzoekt, zal de Concessieverlener in de aanbestedingsdocumenten voor de opvolgende concessie een overnameverplichting opnemen voor de Nulemissievoertuigen en bijbehorende Productiemiddelen die de Concessiehouder heeft aangeschaft ter vervanging van de twintig Solaris Urbino 12 Hydrogen-bussen inclusief Productiemiddelen zoals genoemd in artikel 5.1.1. Dit onder de voorwaarde dat:
 - a. de Concessiehouder de onder de overnameregeling vallende Nulemissievoertuigen en bijbehorende Productiemiddelen tot het einde van de Concessie voor de uitvoering van de Concessie inzet (d.w.z. indien de Concessiehouder de betreffende Nulemissievoertuigen tot het einde van de Concessie regulier inzet voor de uitvoering van de Dienstregeling); en
 - b. de leeftijd van de onder de overnameregeling vallende Nulemissievoertuigen op het moment van overdracht ten minste vijf jaar lager is dan de voor de betreffende categorie Voertuigen geldende maximale leeftijdseis zoals geformuleerd in artikel 4.5.1, lid 1.
2. Op de mogelijkheid tot het laten overnemen van de Nulemissievoertuigen en bijbehorende Productiemiddelen als bedoeld in het vorige lid zijn de bepalingen uit Bijlage B8 van toepassing.
3. De Concessiehouder verwijdert eventuele Productiemiddelen die niet onder de overnameregeling vallen en die niet worden overgenomen door de opvolgende concessiehouder, en brengt de locatie van de betreffende Productiemiddelen terug in de oorspronkelijke staat, indien de eigenaar/beheerder van de betreffende locatie hierom verzoekt.

5.2 Overige Voertuigen

Artikel 5.2.1 Euronormering Voertuigen

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

Type Materieel	Materieel dat <u>vanaf</u> aanvang van de Concessie in gebruik wordt genomen in de Concessie	Materieel dat <u>na</u> aanvang van de Concessie in gebruik wordt genomen in de Concessie
Bussen die worden ingezet op R-net-Lijnen	Nulemissiebus	Nulemissiebus

Type Materieel	Materieel dat <u>vanaf</u> aanvang van de Concessie in gebruik wordt genomen in de Concessie	Materieel dat <u>na</u> aanvang van de Concessie in gebruik wordt genomen in de Concessie
Bussen die uitsluitend voor Scholierenlijnen, Vervangend Vervoer, Versterkings- en/of Verdichtingsritten of vervoer naar Evenementen worden ingezet	Euro-VI	Euro-VI
Alle overige Bussen	Euro-VI	Tot start Dienstregelingjaar 2027: Euro-VI Vanaf start Dienstregelingjaar 2027: Nulemissiebus
Auto's, inclusief Buurtbussen	Euro-6	Tot start Dienstregelingjaar 2031: Euro-6 Vanaf start Dienstregelingjaar 2031: Nulemissieauto

- De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Voertuigen zijn voorzien van een monitoringsysteem dat continu registreert of de uitlaatgasreinigingsinstallatie die nodig is om met het betreffende Voertuig aan het gestelde in lid 1 te voldoen, goed functioneert en onmiddellijk een signaal aan de chauffeur en (indirect) aan de technische dienst afgeeft op het moment dat dit niet het geval is. De Concessiehouder rapporteert eventuele storingen van de uitlaatgasreinigingsinstallatie en de maatregelen die hij heeft getroffen om deze storingen te verhelpen in het duurzaamheidsjaarverslag overeenkomstig het bepaalde in punt 13 in Bijlage B12.
- In afwijking van het gestelde in lid 2 hoeven Nulemissievoertuigen niet voorzien te zijn van het in dit lid genoemde monitoringsysteem.

5.3 Bedrijfsvoering

Artikel 5.3.1 Duurzame bedrijfsvoering

- De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan initiatieven van de Concessieverlener betreffende (innovaties op het gebied van) duurzaamheid.
- De Concessiehouder spant zich maximaal in om zowel bij de uitvoering van het Openbaar Vervoer en door of namens hem aangeboden Mobiliteitsdiensten zelf als in alle onderliggende bedrijfsprocessen, de uitstoot van schadelijke emissies en geluid blijvend te minimaliseren, het energiegebruik te beperken en overige negatieve effecten van de uitvoering van het Concessiebesluit voor het milieu blijvend te vermijden.
- De Concessiehouder maakt voor de uitvoering van de Concessie zoveel mogelijk, maar in ieder geval voor het laden van Nulemissievoertuigen volledig gebruik van gecertificeerde 100% hernieuwbare energie of brandstof (afkomstig uit windenergie, zonne-energie, waterkracht of geothermische energie²⁰) die zoveel als mogelijk in Nederland opgewekt, met inbegrip van de gebieden zoals aangewezen bij kavelbesluiten op grond van de Wet windenergie op zee, België en Luxemburg is opgewekt. De Concessiehouder onderbouwt aan de hand van een overeenkomst met de leverancier de bron en het herkomstgebied van

²⁰ Let op, het gebruik van biomassa en kernenergie voor de opwekking van elektriciteit is niet toegestaan.

de 100% hernieuwbare energie of brandstof waarvan hij voor de uitvoering van de Concessie gebruik maakt.

4. Met het gebruik van hernieuwbare energie voor het laden van Nulemissievoertuigen, zoals omschreven in lid 3, ontstaat bij de Concessiehouder de mogelijkheid voor de verkrijging van verhandelbare emissierechten (zoals Hernieuwbare Brandstofeenheden). De Concessiehouder laat deze verhandelbare emissierechten registreren bij de Nederlandse Emissieautoriteit ten gunste van de Concessieverlener zonder dat de Concessieverlener terzake enige vergoeding verschuldigd is. De Concessieverlener bepaalt wat er met de aldus verkregen verhandelbare emissierechten gebeurt.
5. De Concessiehouder streeft bij de uitvoering van de Concessie blijvend naar maximalisatie van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen en het behoud van natuurlijke hulpbronnen.
6. De Concessiehouder stelt als nadere uitwerking van het (geactualiseerde) Ontwikkelplan zoals beschreven in artikel 6.1.3 iedere vijf jaar een MVO-plan op en neemt daarbij het bepaalde in Bijlage B12 in acht. In het MVO-plan neemt de Concessiehouder ten minste de volgende onderdelen op:
 - a. herkomst van materialen en producten (inclusief het Materieel en eventuele batterijpakketten);
 - b. reparatie, hergebruik en recycling van gebruikte materialen en producten;
 - c. overige bedrijfsprocessen;
 - d. afspraken met leveranciers en afnemers; en
 - e. effecten hiervan op de uitstoot van schadelijke emissies en geluid, het energiegebruik te beperken en overige negatieve effecten van de uitvoering van de Concessie voor het milieu.De Concessiehouder biedt het MVO-plan overeenkomstig het bepaalde in Bijlage B12 ter vaststelling aan de Concessieverlener aan.
7. De Concessiehouder rapporteert, overeenkomstig het bepaalde in Bijlage B12, in het duurzaamheidsjaarverslag over de duurzaamheidsmaatregelen die hij in het betreffende jaar heeft getroffen en de resultaten die hij daarmee heeft bereikt.

6 Eisen aan de ontwikkeling en samenwerking

6.1 Ontwikkelopdracht

Artikel 6.1.1 Plaats, inhoud en kaders Ontwikkelopdracht

1. De Concessiehouder draagt zorg voor de uitvoering van de Ontwikkelopdracht. De Ontwikkelopdracht omvat alle elementen van het Openbaar Vervoer en door of namens hem aangeboden Mobiliteitsdiensten die ontwikkeling behoeven, waaronder in ieder geval het in samenhang en in samenwerking met andere betrokken partijen structureel en planmatig ontwikkelen en implementeren van:
 - a. de in de Inschrijving beschreven visie op de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer en eventuele door of namens de Concessiehouder aangeboden Mobiliteitsdiensten gedurende de looptijd van de Concessie;
 - b. een samenhangend netwerk van Openbaar Vervoer (lijnvoering, Dienstregeling, rijtijden, vertrektijden en (Gegarandeerde) Aansluitingen), (Andere) Mobiliteitsdiensten en (innovatieve) vervoersoplossingen dat:
 - i. blijvend is afgestemd op de (potentiële en veranderende) Vervoervraag;
 - ii. inwoners en bezoekers van het Concessiegebied verleidt om met het Openbaar Vervoer te reizen; en
 - iii. ertoe bijdraagt dat meer Reizigers buiten de spits gaan reizen en dat iedereen, met of zonder Functiebeperking, die voor gebruik van het Openbaar Vervoer niet afhankelijk is van de hulpverlening door het Personeel volwaardig kan deelnemen aan de maatschappij (= inclusieve samenleving);
 - c. Aansluitingen tussen vervoerdiensten zowel binnen het netwerk van de Concessiehouder als tussen zijn netwerk en de trein, Lijnen in en vanuit aangrenzende concessiegebieden en (Andere) Mobiliteitsdiensten, zoals CVV;
 - d. op de behoeften van de verschillende typen Reizigers afgestemde acties, onder andere op het gebied van marketing en mobiliteitsmanagement, gericht op een toename van het aantal Reizigers en/of de Vervoeropbrengsten dan wel die op andere wijze bijdragen aan realisatie van de doelen voor de Concessie zoals beschreven in paragraaf 1.2;
 - e. op de behoeften van de verschillende typen Reizigers afgestemde informatievoorziening (rekening houdend met alle modaliteiten), zowel voorafgaand aan als tijdens de reis, met gebruik making van de nieuwste technologische ontwikkelingen;
 - f. op de behoeften van de verschillende typen Reizigers afgestemde (nieuwe) betaalmethodes voor het Openbaar Vervoer en eventuele door of namens de Concessiehouder aangeboden Mobiliteitsdiensten en inzet van overige technologische ontwikkelingen in de mobiliteitssector;
 - g. een Tariefstelsel dat bijdraagt aan het benutten van door de Concessiehouder geïdentificeerde marktkansen, met dien verstande dat de uiteindelijke vaststelling en overweging van het Tariefstelsel een bevoegdheid is van de Concessieverlener;
 - h. maatregelen ter waarborging en verbetering van de sociale veiligheid;
 - i. maatregelen op het gebied van de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer, met in ieder geval aandacht voor de toegankelijkheid van het Materieel en de informatievoorziening en voor de dienstverlening door het Personeel, gericht op de behoeften van (potentiële) Reizigers; en

- j. maatregelen gericht op realisatie van de klimaatambities en (een verdere) energietransitie bij de uitvoering van de Concessie.
2. De Concessiehouder richt zich bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer en eventuele Mobiliteitsdiensten in het bijzonder op het leveren van een bijdrage aan de in paragraaf 1.2 benoemde doelen en het realiseren van de in artikel 7.1.1 benoemde outputnormen.
3. De Concessiehouder hanteert het Programma van Eisen en het vigerende provinciaal beleid ten aanzien van mobiliteit, ruimtelijke ordening, economie, duurzaamheid en energie, waaronder het Beleidskader, en de daarin verwoorde doelen en streefbeelden tijdens de looptijd van de Concessie als kader voor de uitvoering van de Ontwikkelopdracht.
4. De Concessiehouder betreft Reizigers, gemeenten, Wegbeheerders, het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO), concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden, aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten en overige belanghebbenden actief bij de uitvoering van de Ontwikkelopdracht en overlegt regelmatig met deze partijen over onder andere de ontwikkelkansen en uitvoering van het Openbaar Vervoer en (Andere) Mobiliteitsdiensten.

Artikel 6.1.2 Organisatie in het kader van de Ontwikkelopdracht

1. De Concessiehouder beschikt over een ontwikkelteam dat belast is met de uitvoering van de Ontwikkelopdracht en dat over de kennis, expertise en ervaring beschikt om alle elementen van de Ontwikkelopdracht goed uit te kunnen voeren.
2. De Concessiehouder stelt gedurende de gehele looptijd van de Concessie ten minste één vast persoon beschikbaar die eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de Ontwikkelopdracht (bijvoorbeeld een concessiemanager of ontwikkelmanager).
3. De persoon (personen) zoals bedoeld in het vorige lid voldoet (voldoen gezamenlijk) aan de volgende eisen:
 - a. hij/zij is HBO- of WO-opgeleid en beheerst de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk;
 - b. hij/zij is in staat om de Ontwikkelopdracht overeenkomstig de gestelde eisen uit te kunnen voeren;
 - c. hij/zij is namens de Concessiehouder aanspreekpunt en op Werkdagen beschikbaar voor overleg over de uitvoering van de Ontwikkelopdracht, desgevraagd in het provinciehuis;
 - d. hij/zij beschikt over voldoende mandaat om namens de Concessiehouder te kunnen beslissen over wijzigingen in de Dienstregeling en over de inzet van het marketing-budget zoals bedoeld in artikel 4.8.2, lid 6; en
 - e. hij/zij beschikt over voldoende tijd, te weten ten minste 0,4 fte, om zijn/haar rol in het kader van de Ontwikkelopdracht adequaat te kunnen invullen.
4. De Concessiehouder stelt gedurende de gehele looptijd van de Concessie tevens ten minste:
 - a. één vast persoon beschikbaar als aanspreekpunt voor alle zaken die de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer betreffen;
 - b. één vast persoon beschikbaar als aanspreekpunt voor Wegbeheerders;
 - c. één vast persoon beschikbaar als aanspreekpunt voor alle zaken die de sociale veiligheid van het Openbaar Vervoer en eventuele door of namens de Concessiehouder aangeboden Mobiliteitsdiensten betreffen;
 - d. één vast persoon beschikbaar als aanspreekpunt voor aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten en voor MaaS-aanbieders;

- e. één vast persoon beschikbaar voor het aanleveren van informatie, rapportages en analyses aan de Concessieverlener zoals bedoeld in paragraaf 7.4; en
 - f. één vast persoon beschikbaar voor de secretariële ondersteuning van het ontwikkelteam van de Concessiehouder.
5. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de omvang en samenstelling van het ontwikkelteam gedurende de gehele looptijd van de Concessie ten minste vergelijkbaar is met hetgeen hij in zijn Inschrijving heeft aangeboden.
 6. De Concessiehouder deelt tijdens de implementatie van de Concessie en bij voorgenomen wijzigingen in de samenstelling van het ontwikkelteam de curricula vitae van de persoon of personen zoals bedoeld in leden 2 en 4 met de Concessieverlener. Indien de Concessieverlener zwaarwegende redenen heeft te twifelen aan de kwaliteiten van een voorgedragen persoon, kan de Concessieverlener deze kwaliteiten nader toetsen tijdens een gesprek met deze persoon. De Concessieverlener heeft het recht om op basis van dit gesprek de persoon af te wijzen als lid van het ontwikkelteam. De Concessiehouder zorgt in dat geval voor een geschikte vervanger.

Artikel 6.1.3 Ontwikkelplan

1. De Concessiehouder stelt in het kader van zijn ontwikkelrol eens in de vijf jaar een Ontwikkelplan voor de eerstvolgende vijf Dienstregelingjaren op en actualiseert het Ontwikkelplan na drie Jaar. In het Ontwikkelplan behandelt en onderbouwt de Concessiehouder in ieder geval de volgende onderwerpen:
 - a. de visie van de Concessiehouder ten aanzien van de ontwikkelingsmogelijkheden van het Openbaar Vervoer tijdens de geldigheidsduur van het Ontwikkelplan en de daaropvolgende periode;
 - b. per type (potentiële) Reizigers waarop de Concessiehouder zich gedurende de Concessie richt, doelstellingen op het gebied van aantallen Reizigers en Vervoeropbrengsten alsmede doelstelling(en) op het gebied van onder meer imagoverbetering van het Openbaar Vervoer. Daarbij heeft de Concessiehouder nadrukkelijk ook oog voor het behoud van bestaande Reizigers;
 - c. op hoofdlijnen de wijze waarop de Concessiehouder het Openbaar Vervoer gedurende de looptijd van de Concessie vormgeeft als een aantrekkelijk reisalternatief voor de verschillende typen Reizigers. De Concessiehouder besteedt daarbij in ieder geval aandacht aan:
 - i. de vervoerkundige doorontwikkeling van de Concessie teneinde de verwachte reizigersgroei te kunnen accommoderen, in ieder geval onderscheiden naar de volgende onderdelen van het Openbaar Vervoer netwerk: (i) R-net-Lijnen, (ii) Streeklijnen, (iii) Buurtbuslijnen (iv) Maatwerkvervoer en, voor zover van toepassing, (vi) Lijnen gericht op specifieke doelgroepen, zoals Scholieren- en Nachtlijnen;
 - ii. aanvullende (Andere) Mobiliteitsdiensten in het Concessiegebied, met hierbij aandacht voor:
 - a. de partijen waarmee hij eventueel gaat samenwerken en de concrete diensten die hij aanbiedt om de Ketenreis voor Reizigers te vergemakkelijken; en

- b. de vraag hoe hiermee een samenhangend aanbod wordt gecreëerd dat gebruiksvriendelijk is en dat door Reizigers als zodanig wordt herkend en erkend;
 - iii. de verschillende typen Voertuigen die hij gedurende de looptijd van de Concessie inzet, met hierbij aandacht voor:
 - a. de capaciteit van de Voertuigen;
 - b. het moment waarop hij de Voertuigen gaat inzetten; en
 - c. de mate waarin de verschillende typen Voertuigen bijdragen aan de realisatie van de doelstellingen van de Concessiehouder op het gebied van duurzaamheid;
 - iv. de inzet van marketing- en communicatiemiddelen; en
 - v. het Tariefstelsel en (Bijzondere) Vervoerbewijzen;
 - d. de effecten die de Concessiehouder met de inzet van zijn middelen beoogt te realiseren, waaronder de effecten op aantallen Reizigers en de Vervoeropbrengsten, en de toezeggingen die de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft opgenomen; en
 - e. de mate waarin de beoogde effecten zich verhouden tot de doelen die de Concessieverlener met het Openbaar Vervoer nastreeft, zoals beschreven in paragraaf 1.2.
2. De Concessiehouder baseert zijn Ontwikkelplan op een onderzoek naar de wensen van een representatieve groep (potentiële) Reizigers dat hij elke twee jaar uitvoert c.q. door Derden in zijn opdracht laat uitvoeren. Het in de vorige volzin bedoelde onderzoek betreft ten minste de aansluiting van het aanbod van Openbaar Vervoer op de (vervoer)wensen van de in paragraaf 1.2 onderscheiden typen (potentiële) Reizigers, en de (door Reizigers ervaren) kwaliteit van het Openbaar Vervoer (inclusief aanvullende diensten die de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie aanbiedt). Het onderzoek resulteert in een overzicht van inzichten en kansen (ten minste onderscheiden naar bestaande en nieuwe verbindingen en diensten) en bedreigingen. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat uit deze analyse naar voren komt wat de belangrijkste kwaliteitscriteria zijn waar zijn aanbod aan moet voldoen om Reizigers te trekken en te behouden, onderverdeeld naar typen (potentiële) Reizigers en/of reismotieven. De Concessiehouder rapporteert de uitkomsten van het onderzoek aan de Concessieverlener conform het bepaalde in Bijlage B12.
3. De Concessiehouder baseert zijn Ontwikkelplan voor de eerste vijf jaar van de Concessie op de in het kader van de in de aanbesteding gevraagde onderwerpen zoals deze deel uitmaken van zijn Inschrijving.
4. De Concessiehouder baseert (de actualisatie van) zijn Ontwikkelplan op:
 - a. het onderzoek zoals bedoeld in lid 2;
 - b. de analyse van vraag, aanbod en gebruik van het Openbaar Vervoer (zie Bijlage B12 onder punt 1);
 - c. de evaluatie/effectmeting (zie Bijlage B12 onder punt 2);
 - d. de analyse van de rijtijden en Aansluitingen (zie Bijlage B12 onder punt 6); en
 - e. de provinciale beleidsdoelen;
 en neemt hierbij het bepaalde in Bijlage B12 in acht.
5. De Concessiehouder legt het (geactualiseerde) Ontwikkelplan ter advisering voor aan het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en het voorstel voor verwerking van dit advies in het (geactualiseerde) Ontwikkelplan aan de Stuurgroep OV-HWGO.

6. De Concessiehouder legt het (geactualiseerde) Ontwikkelplan ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor en motiveert eventuele afwijkingen van de in het voorgaande lid bedoelde adviezen.
7. De Concessiehouder hanteert het Ontwikkelplan als uitgangspunt voor de door hem op te stellen plannen, voorstellen en analyses genoemd in Bijlage B12, waaronder zijn Vervoerplan en zijn Marketingplan.

6.2 Samenwerking met het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO)

Artikel 6.2.1 Onderwerpen advisering

1. De Concessiehouder neemt voor eigen rekening en risico ten minste drie maal per Dienstregelingjaar, of zoveel vaker als één der partijen hieraan behoeft heeft, het initiatief tot een overleg met het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO).
2. De Concessiehouder vraagt het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) minimaal één keer per Dienstregelingjaar advies over in ieder geval de volgende onderwerpen:
 - a. de voorgenomen wijzigingen van de Dienstregeling;
 - b. de wijze waarop de Concessiehouder Reizigers informeert over de Dienstregeling, de tarieven en de klachtenafhandelingsprocedure;
 - c. de vervoervoorwaarden waartegen Openbaar Vervoer wordt verricht;
 - d. de voorgenomen wijzigingen in het Tariefstelsel;
 - e. de Vervoerbewijzen die de Concessiehouder hanteert;
 - f. de wijze waarop en de mate waarin Vervoerbewijzen verkrijgbaar zij;
 - g. de wijze waarop Reizigers de betaling van het Vervoerbewijs kunnen voldoen;
 - h. de voorzieningen die de Concessiehouder treft ten aanzien van de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer en de dienstverlening van het Personeel aan Reizigers met een Functiebeperking;
 - i. de voorzieningen die de Concessiehouder treft voor het waarborgen van een verantwoorde mate van (sociale) veiligheid van Reizigers en van het Personeel;
 - j. de procedure voor de behandeling van klachten van Reizigers;
 - k. een vergoedingsregeling aan Reizigers in geval van verstoring in de uitvoering van de Dienstregeling of ander ongemak, buiten de schuld van de betreffende Reiziger;
 - l. de aan het publiek kenbaar gemaakte doelstellingen van de Concessiehouder over de kwaliteit van het door hem te verrichten Openbaar Vervoer; en
 - m. de kwaliteit en het comfort van tijdens de implementatieperiode en/of tijdens de looptijd van de Concessie aan te schaffen of aan te passen Materieel.
3. De Concessiehouder legt, overeenkomstig het bepaalde in Bijlage B12, in ieder geval de volgende, in het kader van de Ontwikkelopdracht op te stellen producten ter advisering voor aan het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO):
 - a. het Ontwikkelplan;
 - b. het Vervoerplan;
 - c. een analyse van de vraag, het aanbod en het gebruik van het Openbaar Vervoer en eventuele door of namens de Concessiehouder aangeboden Mobiliteitsdiensten;
 - d. het Marketingplan;
 - e. de evaluatie/effectmeting zoals genoemd in Bijlage B12 onder punt 2;
 - f. voorstellen voor wijziging van het Tariefstelsel; en

g. het Jaarplan Sociale Veiligheid.

Artikel 6.2.2 Adviesprocedure

1. De Concessiehouder kondigt een adviesaanvraag zoals bedoeld in artikel 6.2.1, leden 2 en 3 ten minste vier weken voorafgaand aan het moment van de verzending van die aanvraag schriftelijk en/of per e-mail aan bij het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO)Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO). En doet dit zoveel als mogelijk buiten de zomervakantieperiode.
2. De Concessiehouder vraagt een advies zoals bedoeld in artikel 6.2.1, leden 2 en 3 op een zodanig tijdstip dat het van wezenlijke invloed kan zijn op de door de Concessiehouder te nemen beslissing (conform artikel 31, lid 4 van de Wp2000).
3. De Concessiehouder geeft het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO)Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) ten minste vijf weken de tijd, gerekend vanaf het moment van ontvangst van de adviesaanvraag, om een advies op te stellen.
4. De Concessiehouder voorziet het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) uiterlijk binnen twee weken na een verzoek hiertoe van informatie die naar het oordeel van het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) noodzakelijk is om een onderbouwd advies op te stellen, in ieder geval voor zover de gevraagde informatie onderdeel is van de door de Concessiehouder aan de Concessieverlener te leveren informatie zoals genoemd in Bijlage B11.
5. De Concessiehouder geeft het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) de gelegenheid met de Concessiehouder, eventueel in het bijzijn van de Concessieverlener, overleg te voeren voordat advies wordt uitgebracht (conform artikel 31, lid 2 van de Wp2000). Dit overleg vindt op zijn vroegst één week na ontvangst van de adviesaanvraag en uiterlijk 2 weken voor het moment waarop het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) een advies moet indienen plaats.
6. De Concessiehouder stelt het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van een advies in kennis van een beslissing die hij neemt naar aanleiding van het uitgebrachte advies. Indien de Concessiehouder afwijkt van het advies informeert hij het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) over de redenen om van het advies af te wijken (conform artikel 31, lid 5 van de Wp2000).
7. In aanvulling op het bepaalde in het vorige lid biedt de Concessiehouder het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) de gelegenheid voor nader overleg alvorens gevolg te geven aan zijn beslissing (conform artikel 31, lid 5 van de Wp2000).

Artikel 6.2.3 Overige bepalingen ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO)

1. De Concessiehouder informeert het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) ten minste één maal per Dienstregelingjaar schriftelijk en/of per e-mail over in ieder geval de volgende onderwerpen:
 - a. uitvoering van de Dienstregeling;
 - b. Aansluitingen tussen en afstemming met andere netwerken van Openbaar Vervoer;
 - c. de ontwikkeling in het gebruik van het Openbaar Vervoer en eventuele door of namens de Concessiehouder aangeboden Mobiliteitsdiensten (Vervoervraag, waaronder migratie van het doelgroepenvervoer naar het Openbaar Vervoer en maatregelen voor de stimulering van het toekomstige gebruik, waaronder marketingacties;

- d. informatievoorziening;
 - e. halteplaatsen;
 - f. verbeteringen, veranderingen, innovaties en knelpunten;
 - g. uitval van Ritten, beschikbare zitplaatsen, punctualiteit en overige kwaliteitsindicatoren;
 - h. overzicht van Incidenten op het gebied van sociale veiligheid;
 - i. overzicht van klachtenafhandeling en uitspraken van de Geschillencommissie Openbaar Vervoer; en
 - j. advies reizigerspanel als genoemd in artikel 7.2.2.
2. De Concessiehouder onderzoekt de door het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) op eigen initiatief opgestelde en onderbouwde voorstellen voor verbetering of verandering van het Openbaar Vervoer en eventuele door of namens de Concessiehouder aangeboden Mobiliteitsdiensten op haalbaarheid en koppelt de resultaten van dit onderzoek terug aan het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO).
 3. De Concessiehouder conformeert zich wat betreft de advisering door en samenwerking met het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) aan de afspraken zoals vastgelegd in de regeling 'Structurerend overleg en advisering consumentenoverleg provincie Zuid-Holland in kader Wp2000' of diens opvolger(s).
 4. De Concessiehouder onderzoekt de door het Reizigersoverleg op eigen initiatief opgestelde en onderbouwde voorstellen voor verbetering of verandering van het Openbaar Vervoer en/of bijbehorende diensten op haalbaarheid.
 5. Het Reizigersoverleg kan bepalen dat een bij het Reizigersoverleg aangesloten consumentenorganisatie aanvullend aan het advies van het Reizigersoverleg zelf nog een aantal specifieke opmerkingen en kanttekeningen plaatst
 6. Indien het Reizigersoverleg hierom verzoekt dan wel wanneer het Reizigersoverleg ophoudt de bestaan, dan draagt de Concessiehouder zorg voor de planning en organisatie van het overleg met de door de Concessiehouder aangewezen consumentenorganisaties.

6.3 Samenwerking met de Concessieverlener en externe partijen

Artikel 6.3.1 Samenwerkingsverklaring

1. De Concessieverlener en de Concessiehouder stellen tijdens de implementatieperiode gezamenlijk een samenwerkingsverklaring op waarin zij de door beide partijen gewenste manier van samenwerken inclusief procesafspraken tijdens de implementatieperiode en de looptijd van de Concessie beschrijven.
2. De Concessieverlener en de Concessiehouder ondertekenen beiden de in het vorige lid bedoelde samenwerkingsverklaring. Beide partijen zullen te allen tijde naar redelijkheid en billijkheid handelen in de geest van deze samenwerkingsverklaring gedurende zowel de implementatieperiode als de looptijd van de Concessie.

Artikel 6.3.2 Stuurgroep Openbaar Vervoer HWGO

1. De Concessieverlener stelt een Stuurgroep OV-HWGO in, bestaande uit bestuurlijke vertegenwoordigers van de provincie Zuid-Holland, de gemeente Hoeksche Waard en de gemeente Goeree-Overflakkee, waarbij de provincie Zuid-Holland de voorzitter levert en het secretariaat verzorgt.

2. De Concessiehouder heeft minimaal tweemaal per Kalenderjaar overleg met de Stuurgroep OV-HWGO over hetgeen de Concessiehouder in de afgelopen periode heeft bereikt en in de volgende periode wil bereiken. Basis voor dit overleg zijn de in Bijlage B12 benoemde op te leveren producten en de resultaten van het reizigerspanel als genoemd in artikel 7.2.2. De Concessiehouder en de leden van de Stuurgroep OV-HWGO hebben tevens de mogelijkheid om aanvullende of alternatieve plannen en suggesties te agenderen. De overleggen met de Stuurgroep OV-HWGO worden voorbereid in een werkgroep, bestaande uit ambtelijke vertegenwoordigers van de Concessieverlener, de gemeenten en de Concessiehouder.
3. De Concessiehouder levert de plannen die hij volgens het overzicht in Bijlage B12 ter toetsing of goedkeuring aan de Concessieverlener moet voorleggen, tijdig ter advisering aan de Stuurgroep OV-HWGO aan, en wel uiterlijk op een door de Concessieverlener nader aan te geven aanleverdatum zodanig dat de Concessieverlener de gelegenheid heeft het overleg met de Stuurgroep OV-HWGO ambtelijk met vertegenwoordigers van de gemeenten voor te bereiden.
4. De Concessieverlener toetst de plannen als bedoeld in het vorige lid aan de concessievoorwaarden en het Beleidskader en rapporteert de bevindingen aan de Stuurgroep OV-HWGO. De Stuurgroep OV-HWGO brengt vervolgens schriftelijk advies uit aan de Concessiehouder. De Concessiehouder verwerkt adviezen van de Stuurgroep OV-HWGO in zijn plannen en geeft bij een volgend overleg van de Stuurgroep OV-HWGO aan hoe hij hiermee is omgegaan. De Concessieverlener betreft de motivering van de Concessiehouder om adviezen niet over te nemen bij zijn besluit tot goedkeuring van of instemming met het betreffende plan of voorstel.
5. De Concessiehouder zorgt dat de Concessieverlener eventuele bestuurlijke afspraken kan nakomen die de Concessieverlener met de gemeenten maakt inzake de samenwerking tijdens de looptijd van de Concessie.

Artikel 6.3.3 Concessie-overleg

1. Tijdens de looptijd van de Concessie vindt minimaal eens per maand een concessie-overleg plaats tussen vertegenwoordigers van de Concessiehouder en de Concessieverlener over de gang van zaken bij de uitvoering van de Concessie. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor, indien daar aanleiding voor is, de overlegfrequentie al dan niet op verzoek van de Concessiehouder te verhogen dan wel te verlagen.
2. Tijdens het concessie-overleg komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde:
 - a. de uitvoering van plannen, voorstellen en eventuele verbeterplannen voor het lopende Dienstregeling- of Kalenderjaar;
 - b. ontwikkeling in gebruik en opbrengsten van het Openbaar Vervoer en door of namens de Concessiehouder aangeboden Mobiliteitsdiensten;
 - c. ontwikkeling van prestaties in relatie tot de outputnormen zoals genoemd in artikel 7.1.1;
 - d. eventuele bijzonderheden tijdens de uitvoering;
 - e. afstemming en samenwerking met aanbieders en opdrachtgevers van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder CVV-systemen, Wegbeheerders en andere bij de uitvoering van de Concessie betrokken partijen; en
 - f. de opzet van plannen, voorstellen, rapportages en analyses voor het lopende en komende Dienstregeling- of Kalenderjaar die volgens het overzicht in Bijlage B12 ter

bespreking, ter toetsing of ter goedkeuring aan de Concessieverlener moeten voorgelegd.

Artikel 6.3.4 Samenwerking en overleg met Wegbeheerders

1. De Concessiehouder zorgt dat de Concessieverlener eventuele bestuurlijke afspraken kan nakomen die de Concessieverlener met de Wegbeheerders maakt inzake de beschikbaarheid van de infrastructuur.
2. De Concessiehouder heeft een signaalfunctie richting Wegbeheerders op het gebied van infrastructurele en/of doorstromingsproblemen. Ingeval de Concessiehouder op een route te maken heeft of krijgt met infrastructurele en/of doorstromingsproblemen die de stiptheid van de dienstuitvoering in de weg staan, treedt de Concessiehouder in overleg met de betreffende Wegbeheerder(s) over mogelijke doorstromingsmaatregelen of andere oplossingen.
3. De Concessiehouder heeft minimaal één maal per Kalenderjaar, of zoveel vaker als nodig is gegeven geplande wegwerkzaamheden en aanpassingen van de Infrastructuur, overleg met de Wegbeheerders over de kwaliteit en effectiviteit van het aangeboden Openbaar Vervoer en Maatwerkvervoer alsmede over de wijze waarop toekomstige ontwikkelingen vanuit beider verantwoordelijkheid worden vormgegeven. Om de noodzaak tot overleg goed te kunnen beoordelen, voegen de Wegbeheerders de Concessiehouder als agenda-lid toe aan hun regioregie overleggen die in principe vier keer per jaar plaatsvinden.
4. De Concessiehouder betreft de Wegbeheerders bij de uitvoering van de Ontwikkelopdracht zoals bedoeld in paragraaf 6.1.
5. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener wanneer Wegbeheerders hem niet tijdig informeren over (voorstellen tot) aanpassingen van de Infrastructuur, voorziene wegwerkzaamheden waardoor Infrastructuur tijdelijk niet beschikbaar is voor Openbaar Vervoer en Maatwerkvervoer dan wel wijzigingen in de prioritering van het Openbaar Vervoer bij verkeersregelinstallaties en de daarvoor benodigde apparatuur als bedoeld in artikel 4.10.3, leden 4 en 5.
6. De Concessiehouder reageert binnen een termijn van vijftien Werkdagen op voorstellen van Wegbeheerders voor aanpassingen en wijzigingen als bedoeld in het vorige lid die gevolgen voor het Openbaar Vervoer en eventueel Maatwerkvervoer (kunnen) hebben. In zijn reactie gaat de Concessiehouder in ieder geval in op mogelijke gevolgen voor de uitvoering van het Openbaar Vervoer, waaronder een wijziging van routes en bediening van Haltes en meer- of minderkosten, de implicaties hiervan voor Reizigers in termen van beschikbaarheid en kwaliteit van het Openbaar Vervoer, en eventuele alternatieven.
7. De Concessiehouder dient verzoeken tot nieuwe, dan wel uitbreidingen van bestaande voorzieningen voor Openbaar Vervoer, Maatwerkvervoer en eventuele door of namens de Concessiehouder aangeboden Mobiliteitsdiensten tijdig per post en/of per e-mail in bij de betreffende partij. De Concessiehouder voorziet zijn verzoeken van een deugdelijke motivering.
8. De Concessiehouder heeft op generlei wijze recht op realisatie van de door hem geuite verzoeken en/of wensen, zoals bedoeld in het vorige lid en in artikel 4.11.1, lid 9.
9. De Concessiehouder geeft wijzigingen in de Dienstregeling tijdig per post en/of per e-mail aan de betreffende Wegbeheerders door, opdat zij verkeersbeïnvloedingssystemen tijdig kunnen aanpassen.

Artikel 6.3.5 Samenwerking en overleg met gemeenten

1. De Concessiehouder vraagt de gemeenten om advies over voorgenomen wijzigingen van de Dienstregeling zoals beschreven in een concept-Vervoerplan. De Concessiehouder voorziet de gemeenten tijdig van voldoende informatie om een onderbouwd advies te kunnen geven. Indien de Concessiehouder afwijkt van de ontvangen adviezen, verstrekt hij een deugdelijke motivering aan de betreffende gemeenten en, tezamen met het Vervoerplan, aan de Concessieverlener.
2. De Concessiehouder onderzoekt en reageert inhoudelijk op:
 - a. haalbaarheid van door gemeenten opgestelde en van een deugdelijke motivering voorziene verbetervoorstellen;
 - b. plannen van gemeenten voor toekomstige werkzaamheden (nieuwbouw, groot onderhoud, et cetera) in relatie tot de aanwezige dan wel gewenste voorzieningen voor Openbaar Vervoer; en
 - c. eventuele hinder die (Reizigers in) het Openbaar Vervoer ondervinden door infrastructurele beperkingen en/of overig verkeer, alsmede het reduceren en voorkomen van (nieuwe) hinder.

Artikel 6.3.6 Samenwerking en overleg met andere concessieverleners

1. De Concessiehouder betreft de concessieverleners van aangrenzende concessiegebieden bij de ontwikkeling van de concessiegrensoverschrijdende verbindingen zoals genoemd in Bijlage B2.
2. De Concessiehouder vraagt de in het vorige lid bedoelde concessieverleners om advies in geval van voorgenomen wijzigingen in het aanbod op de voor hen relevante concessiegrensoverschrijdende verbindingen. De Concessiehouder voorziet de betreffende concessieverleners tijdig van voldoende informatie om een onderbouwd advies te kunnen geven en houdt hierbij in ieder geval rekening met de voorbereidingstermijnen die de concessiehouders in de betreffende aangrenzende concessiegebieden hanteren. Indien de Concessiehouder afwijkt van de ontvangen adviezen, verstrekt hij een deugdelijke motivering aan de betreffende concessieverlener(s) en, tezamen met het Vervoerplan, aan de Concessieverlener.

Artikel 6.3.7 Samenwerking en overleg met andere concessiehouders en overige (lokale) aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten

1. Indien de Concessieverlener daarom verzoekt, zoekt de Concessiehouder constructief en tijdig afstemming met een op te richten MaaS-platform teneinde gezamenlijk met Derden het aanbod van en de aansluitingen tussen de verschillende vormen van vervoer en (Andere) Mobiliteitsdiensten in het Concessiegebied te verbeteren. Deze afstemming kan gaan over een goede afstemming van het vervoer, uitwisseling van informatie voor de fabricage van kaartmateriaal en dienstverleningsconcepten en -producten en informatieverstrekking over de Dienstregeling.
2. De Concessiehouder maakt proactief, constructief en tijdig afspraken met de exploitant(en) die in het Concessiegebied CVV verzorgen en met de exploitant(en) van Openbaar Vervoer in en vanuit aangrenzende concessiegebieden over een goede afstemming van het Openbaar Vervoer, uitwisseling van informatie voor de fabricage van kaartmateriaal en dienstverleningsconcepten en -producten en informatieverstrekking over de Dienstregeling.

3. De Concessiehouder treedt met exploitanten van Andere Mobiliteitsdiensten in overleg indien zij daarom verzoeken en bespreekt de mogelijkheid tot uitwisseling van informatie voor de fabricage van kaartmateriaal en dienstverleningsconcepten en -producten en informatieverstrekking over de Dienstregeling, teneinde de overstap tussen Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten voor Reizigers zo makkelijk mogelijk te maken. De Concessiehouder stelt de Concessieverlener op de hoogte van het verloop van deze gesprekken.
4. De Concessiehouder organiseert minimaal eens per Kalenderjaar een overleg met de exploitant(en) genoemd in leden 2 en 3, eventueel in aanwezigheid van de Concessieverlener. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor, indien daar aanleiding voor is, de overlegfrequentie al dan niet op verzoek van de Concessiehouder te verhogen dan wel te verlagen.
5. De Concessiehouder stelt als nadere uitwerking van zijn Ontwikkelopdracht iedere vijf jaar een Ketenplan op en neemt daarbij het bepaalde in Bijlage B12 in acht. In het Ketenplan beschrijft de Concessiehouder de maatregelen die hij tijdens de komende vijf Dienstregelingsjaren zal uitvoeren om het voor (potentiële) Reizigers makkelijker te maken om hun Ketenreis (deels) met Openbaar Vervoer te maken en besteedt daarbij in ieder geval aandacht aan het aanbod aan (Andere) Mobiliteitsdiensten in het Concessiegebied, met daarbij aandacht voor de wijze waarop de Inschrijver behoud van de kwaliteit van en bekendheid van (potentiële) Reizigers met het aanbod borgt. De Concessiehouder biedt het Ketenplan overeenkomstig het bepaalde in Bijlage B12 ter vaststelling aan de Concessieverlener aan.

Artikel 6.3.8 Samenwerking met MaaS-dienstverleners

1. De Concessiehouder voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen'²¹.
2. De Concessiehouder implementeert wijzigingen van en aanvullingen op de eisen als genoemd in lid 1 binnen één jaar na publicatie van een gewijzigde of vervangende versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen'.

²¹ <https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/maaswaardige-ov-concessies>

7 Sturing en monitoring

7.1 Sturing op outputnormen

Artikel 7.1.1 Sturing op outputnormen

1. De Concessieverlener stuurt de wijze waarop de Concessiehouder de Concessie uitvoert en de prestaties die hij daarmee realiseert voornamelijk aan op basis van de volgende voor Reizigers relevante kwaliteitsindicatoren met bijbehorende outputnormen:

Nr.	Kwaliteitsindicatoren	Outputnorm
	Comfort	
C1	Reizigersoordeel ²² 'Klantvriendelijkheid personeel'	8,0
C2	Reizigersoordeel ²⁸ 'Netheid voertuig/schoon'	7,4
C3	Reizigersoordeel ²⁸ 'Rijstijl bestuurder'	7,7
C4a	Bezettingsgraad ²³ buiten de Spits, gemiddeld per Dagsoort per kalendermaand	Aantal Reizigers tijdens elke Rit per Dagsoort bedraagt in elke kalendermaand gemiddeld niet meer dan 100% van het aantal zitplaatsen in het Voertuig ²⁴
C4b	Bezettingsgraad ²⁹ tijdens de Spits, gemiddeld per Dagsoort per kalendermaand	Aantal Reizigers tijdens elke Rit per Dagsoort bedraagt in elke kalendermaand gemiddeld niet meer dan 100% van het aantal zitplaatsen plus 50% van het aantal staanplaatsen in het Voertuig
	Gemak	
G1	Reizigersoordeel ²⁸ 'Reissnelheid'	7,9
G2	Reizigersoordeel ²⁸ 'Informatie vertraging/problemen'	5,8
	Betrouwbaarheid	
B1	Reizigersoordeel ²⁸ 'Punctualiteit'	7,5
B2a	Punctualiteit Beginpunten	<u>Te vroeg vertrekken</u> : 0% van de Ritten in elke kalendermaand vertrekt meer dan 0 seconden te vroeg

²² Dit betreft het reizigersoordeel over het genoemde aspect zoals gemeten met de Klantenbarometer waarbij aan Reizigers in het Voertuig wordt gevraagd een rapportcijfers voor verschillende kwaliteitsaspecten te geven. Als outputnorm geldt het gemiddelde rapportcijfer over een geheel Jaar.

²³ De bezettingsgraad van het aantal zit- of staanplaatsen wordt als volgt bepaald. Van elke Rit in de Dienstregeling wordt per Dagsoort, gemeten over een kalendermaand, het gemiddelde aantal Reizigers op het drukste punt van de Rit bepaald. De bezettingsgraad wordt vervolgens verkregen door dit gemiddelde aantal Reizigers te delen door het aantal zitplaatsen en indien van toepassing staanplaatsen in het Voertuig.

²⁴ Dit betekent dat op elke Rit buiten de Spits alle Reizigers moeten kunnen zitten (per Dagsoort, gemeten over een maand).

		<u>Te laat vertrekken</u> : Minimaal 90% van de Ritten in elke kalendermaand vertrekt maximaal 119 seconden te laat
B2b	Punctualiteit Tijdenhaltes	<u>Te vroeg vertrekken</u> : 0% van de Ritten in elke kalendermaand vertrekt meer dan 0 seconden te vroeg <u>Te laat vertrekken</u> : minimaal 85% van de Ritten in elke kalendermaand vertrekt maximaal 179 seconden te laat
B2c	Punctualiteit OV-Knooppunten en Overstappunten	<u>Te vroeg vertrekken</u> : : 0% van de Ritten in elke kalendermaand vertrekt meer dan 0 seconden te vroeg <u>Te laat vertrekken</u> : minimaal 85% van de Ritten in elke kalendermaand vertrekt maximaal 179 seconden te laat
B3a	Percentage gehaalde Aansluitingen ten opzichte van het totale aantal in de Dienstregeling vastgelegde Gegarandeerde Aansluitingen	Minimaal 99% van de in de Dienstregeling vastgelegde Gegarandeerde Aansluitingen zoals bedoeld in lid 1 van artikel 4.3.4 wordt in elke kalendermaand gehaald
B3b	Percentage gehaalde Aansluitingen van het totale aantal door Reizigers aangevraagde Aansluitingen van Maatwerkvervoer op Openbaar Vervoer en vice versa	Minimaal 99% van de aangevraagde wordt in elke kalendermaand gehaald
B4	Verwijtbare Rituitval ²⁵	Maximaal 0,2% ²⁶ van het totaal aantal geplande Ritten valt (gedeeltelijk) uit als gevolg van een aan de Concessiehouder te verwijten oorzaak
Veiligheid		
V1	Controlekans geldigheid Vervoerbewijs	Per kalendermaand een representatieve controle van minimaal 1% van alle Reizigers in de Voertuigen
V2	Reizigersoordeel ²⁸ 'Veiligheid algemeen'	7,9

²⁵ Conform het MIPOV 2008 maakt de Concessieverlener onderscheid tussen Verwijtbare en niet-Verwijtbare Rituitval. Het gaat dan om Kernelement 4/MIPOV15, waarbij enkele elementen gericht zijn aangepast. Tot Verwijtbare Rituitval wordt gerekend rituitval door het ontbreken van Materieel, het ontbreken van Personeel en/of een verkeerde dienstuitvoering (Overig). Tot niet-Verwijtbare Rituitval wordt gerekend rituitval als gevolg van een ongeval/aanrijding, sociale onveiligheid, vertraging, extreem weer, een ongeplande stremming van de route (Overig), een vervuilde bus (Overig) en/of het onwel worden van een passagier waarbij op hulp gewacht moet worden (Overig) en uitsluitend voor zover de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener heeft aangetoond dat de rituitval het gevolg is van één van de hiervoor genoemde oorzaken. Verwijtbare Rituitval wordt in alle gevallen gekort op de Exploitatiebijdrage (zie verder artikel 11 van de Concessiebeschikking). Tevens heeft de Concessieverlener het recht om bij overschrijding van de norm (een) Boete(s) op te leggen.

²⁶ De Concessiehouder meldt uitzonderlijk hoge rituitval of rituitval als gevolg van Calamiteiten zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen vijf Werkdagen aan de Concessieverlener gemeld.

V3	Reizigersoordeel ²⁸ 'Veiligheid in voertuig'	8,5
V4	Reizigersoordeel ²⁸ 'Veiligheid op halte/station'	7,8

2. Voor zover dit niet is vastgelegd in het Programma van Eisen, bepaalt de Concessieverlener tijdens de implementatieperiode na overleg met de Concessiehouder de exacte meet- en rapportagewijze (bijvoorbeeld bron en betrouwbaarheid) voor het monitoren van de outputnormen.
3. De Concessieverlener kan de outputnormen in tabel 7.1 tijdens de looptijd van de Concessie, bijvoorbeeld naar aanleiding van een tussentijdse herijking, in overleg met de Concessiehouder aanpassen als blijkt dat het redelijkerwijs goed mogelijk is om een bepaalde outputnorm scherper te stellen of als het door onvoorziene omstandigheden buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder redelijkerwijs onmogelijk is om een outputnorm te behalen. Daarnaast kan de Concessieverlener in overleg met de Concessiehouder kwaliteitsindicatoren toevoegen, wijzigen of laten vervallen, indien er sprake is van een gewijzigde sturingsbehoefte (bijvoorbeeld de behoefte om expliciet te gaan sturen op betaalgemak, realtime reisinformatie, et cetera).
4. Indien de Concessiehouder en de Concessieverlener geen overeenstemming bereiken over een voorgenomen aanpassing van kwaliteitsindicatoren en/of outputnormen, zoals bedoeld in het vorige lid, wijzen de Concessieverlener en de Concessiehouder ieder voor eigen rekening en risico één deskundige aan en deze twee deskundigen wijzen gezamenlijk een derde deskundige aan waarvan de kosten worden gedeeld door de Concessieverlener en Concessiehouder. De drie deskundigen bepalen gezamenlijk of, en zo ja in welke mate, er aanleiding is om kwaliteitsindicatoren en/of outputnormen aan te passen. Indien de deskundigen geen overeenstemming bereiken, voert de Concessieverlener de betreffende aanpassing niet door.
5. De Concessieverlener streeft ernaar om de aanbod-gerelateerde kwaliteitsindicatoren in tabel 7.1 met betrekking tot betrouwbaarheid (punctualiteit, gehaalde Aansluitingen en rituitval) gedurende de implementatieperiode en/of looptijd van de Concessie in samenwerking met de Concessiehouder om te zetten in gebruik-gerelateerde indicatoren zoals reizigerspunctualiteit. De Concessiehouder werkt tijdens de implementatieperiode (en op verzoek van de Concessieverlener ook tijdens de looptijd van de Concessie, bijvoorbeeld als er nieuwe inzichten zijn met betrekking tot gebruik-gerelateerde indicatoren) een voorstel uit waarin hij beschrijft welke gebruik-gerelateerde indicatoren inclusief bijbehorende outputnormen en welk tijdspad voor invoering hij wil gaan hanteren. Na goedkeuring van het voorstel door de Concessieverlener vervangt de Concessieverlener de betreffende aanbod-gerelateerde kwaliteitsindicatoren in tabel 7.1 door de nieuwe gebruik-gerelateerde indicatoren met bijbehorende outputnormen.
6. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het betrouwbaar en valide (laten) meten van de kwaliteitsindicatoren conform het gestelde in lid 2, met uitzondering van de kwaliteitsindicatoren gemeten met de Klantenbarometer, en onderbouwt de betrouwbaarheid en validiteit van de gegevens proactief aan de Concessieverlener.

7.2 Op te leveren informatie, rapportages en analyses

Artikel 7.2.1 Informatievoorziening algemeen

1. De Concessiehouder versterkt aan de Concessieverlener in ieder geval de gegevens, rapportages en analyses genoemd in Bijlagen B11 en B12, en neemt daarbij de bepalingen in deze Bijlagen ten aanzien van onder meer de aan te leveren producten en uiterste aanlevermomenten in acht. De Concessieverlener gebruikt deze gegevens, rapportages en analyses voor de monitoring van en de controle op de naleving van (i) de eisen verbonden aan de Concessie en de uitvoering van de Ontwikkelopdracht, en (ii) de door de Concessiehouder in zijn Inschrijving gedane aanvullende toezeggingen.
2. De Concessiehouder stelt de gegevens over de uitvoering van de Concessie door middel van een actueel online platform met analyse- en exportfunctie aan de Concessieverlener beschikbaar. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat:
 - a. de Concessieverlener via het platform op elk moment gegevens en rapportages kan downloaden en analyses op deze gegevens kan uitvoeren, in ieder geval voor zover het gegevens en rapportages betreft die betrekking hebben op de elementen genoemd in Bijlage B11;
 - b. de gegevens en rapportages tijdens de gehele looptijd van de Concessie beschikbaar voor de Concessieverlener zijn en blijven; en
 - c. alle gegevens en rapportages in hun definitieve vorm tijdens de looptijd en na afloop van de Concessie worden overgedragen aan de Concessieverlener (bijvoorbeeld door een download van het platform aan te bieden).
3. De Concessiehouder en de Concessieverlener maken tijdens de implementatieperiode nadere afspraken over de te hanteren standaarden, indeling en lay-out van gegevens, rapportages en analyses als bedoeld in lid 1 en de opzet van het platform en de analyse- en exportfunctie als bedoeld in lid 2. De Concessiehouder toont uiterlijk drie maanden voor aanvang van de Concessie naar tevredenheid van de Concessieverlener aan dat hij alle gegevens, rapportages en analyses overeenkomstig deze afspraken kan leveren en dat het platform met analyse- en exportfunctie functioneert.
4. De Concessiehouder past de informatievoorziening aan wanneer op basis van landelijk overleg of andere voorschriften de inhoud van de aan te leveren informatie wordt gewijzigd (bijvoorbeeld als gevolg van een aanpassing of vervanging van het MIPOV).
5. Indien – na overleg met en voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener – de Concessiehouder de methodiek van gegevensverzameling voor (een) kengetal(len) wijzigt, zorgt hij ervoor dat de gegevens vergelijkbaar blijven met gegevens uit de periode voor deze wijziging.
6. De Concessiehouder voorziet de aan de Concessieverlener ter beschikking gestelde gegevens desgevraagd van een rechtsgeldig ondertekende verklaring waarin de Concessiehouder verklaart dat de gegevens een waarheidsgetrouw beeld geven.
7. De Concessiehouder werkt actief mee aan het als open data beschikbaar stellen van informatie over de uitvoering van de Concessie via een (door, (mede) namens of in opdracht van de Concessieverlener ontwikkelde en beheerde) openbare online publicatie. De Concessieverlener maakt voorafgaand aan de ingangsdatum van de Concessie nadere afspraken met de Concessiehouder over de tijdige, geautomatiseerde dan wel handmatige aanlevering van informatie ten behoeve van de openbare online publicatie. Deze afspraken

betreffen in ieder geval het leveren van informatie over reizigersaantallen, reizigerskilometers, punctualiteit, Dienstregelingen en dienstregelingkilometers, toegankelijkheid, sociale veiligheid, klanttevredenheid en milieuprestaties.

8. Het staat de Concessieverlener vrij de door de Concessiehouder verstrekte gegevens, waaronder gegevens over de uitvoeringskwaliteit, het Personeel (inclusief onderscheid naar functies van direct en indirect Personeel en ziekteverzuimpercentages, een en ander met inachtneming van de privacywetgeving), de status van het Materieel en gebruiks- en opbrengstgegevens, te gebruiken ten behoeve van haar beleid, onderzoek, rapportages over de Concessie en te publiceren in het kader van toekomstige aanbestedingen indien:
 - a. dit wettelijk is toegestaan;
 - b. het belang van openbaarmaking van detailinformatie volgens de Concessieverlener opweegt tegen het belang van bescherming van concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens²⁷ (en anders zal de Concessieverlener na overleg met de Concessiehouder de informatie in geaggregeerde vorm openbaar maken);
 - c. het geen informatie betreft uit de financiële verantwoording van de Concessiehouder, met uitzondering van die informatie die mogelijk noodzakelijk is voor de aanbesteding van de opvolgende concessie.
9. De Concessiehouder verleent (desgevraagd) volledige medewerking aan de Klantenbarometer of diens opvolger en aan eventuele andere (klanttevredenheid)onderzoeken naar het Openbaar Vervoer die de Concessieverlener uitvoert of laat uitvoeren.
10. De Concessieverlener kan de Concessiehouder verplichten aanvullende gegevens te leveren, bijvoorbeeld wanneer de Concessieverlener dit noodzakelijk acht voor de controle op de naleving van de eisen verbonden aan de Concessie en door de Concessiehouder in zijn Inschrijving gedane toezeggingen, voor onderzoekstudies en/of voor de uitvoering van projecten, en/of ten behoeve van (de voorbereiding van) een aanbesteding. De Concessiehouder levert in een dergelijk geval de aanvullende gegevens onvoorwaardelijk en binnen een door de Concessieverlener te bepalen termijn aan.
11. Alle bestanden, waaronder de bronbestanden, ten aanzien van de dienstuitvoering en ten aanzien van de financiële, klachten-, onderhouds- alsook de projectadministratie van de Concessiehouder, zijn te allen tijde toegankelijk voor de Concessieverlener. Onder toegankelijk wordt verstaan fysiek en digitaal (mits van toepassing) toegankelijk, leesbaar en ten minste in kopie in de Nederlandse taal beschikbaar.
12. De Concessiehouder stelt, met in achtneming van wet- en regelgeving, alle informatie die voortvloeit uit het OV-Betaalsysteem zonder voorbehoud beschikbaar aan de Concessieverlener. De Concessieverlener kan deze informatie naar eigen inzicht gebruiken en openbaar maken, met inachtneming van wet- en regelgeving.
13. De Concessiehouder spant zich maximaal in om de uit de brondata van het OV-Betaalsysteem voortvloeiende informatie ook na de wettelijke bewaartermijn van achttien maanden in (minimaal) geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar te stellen aan de Concessieverlener.

²⁷ De Concessieverlener past in dit verband de relatieve weigeringsgrond van artikel 5.1, lid 2 sub f van de Wet open overheid toe. Door de Concessiehouder aangeleverde informatie valt niet onder de absolute weigeringsgrond van artikel 5.1, lid 1 sub b van de Wet open overheid.

Artikel 7.2.2 Informatievoorziening door een reizigerspanel

1. De Concessiehouder stelt, in aanvulling op het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO), ten minste één panel samen (bij voorkeur bestaande uit willekeurig geselecteerde (potentiële) Reizigers) dat representatief is voor de in paragraaf 1.2 onderscheiden typen (potentiële) Reizigers.
2. De Concessiehouder benadert het panel ten minste vier maal per Dienstregelingjaar actief om inzicht te krijgen in de door (potentiële) Reizigers gewenste bijstellingen van de Dienstregeling en hun waardering van het door hem aangeboden vervoer. Het panel kan zowel een vaste samenstelling hebben als in wisselende samenstellingen georganiseerd zijn.
3. De Concessiehouder bespreekt de resultaten voortvloeiend uit het panel met de Concessieverlener en het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO).

7.3 Controle op naleving

Artikel 7.3.1 Controle op naleving verplichtingen

1. De Concessieverlener monitort en evalueert de naleving van de eisen verbonden aan de Concessie en door de Concessiehouder in zijn Inschrijving gedane aanvullende toezeggingen met name aan de hand van (i) de outputnormen opgenomen in artikel 7.1 1, (ii) de reizigersaantallen en de Vervoeropbrengsten, (iii) de gegevens, rapportages en analyses zoals bedoeld in artikel 7.2.1, lid 1 en (iv) eventuele door de Concessieverlener of andere belanghebbende gedane (en aan de Concessiehouder gemelde) waarnemingen, zoals nader is toegelicht in paragraaf 1.4.
2. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor kwaliteitssystemen die de Concessiehouder gebruikt te toetsen, alsmede de betrouwbaarheid en validiteit van de processen en procedures die de Concessiehouder volgt te toetsen conform de eisen die hieraan vanuit het betreffende kwaliteitssysteem gesteld worden.
3. De Concessiehouder verleent medewerking aan functionarissen die namens of in opdracht van de Concessieverlener belast zijn met de controle van de naleving van de eisen verbonden aan de Concessie en de door de Concessiehouder in zijn Inschrijving gedane toezeggingen dan wel de controle op de realisatie van de outputnormen, bij de uitoefening van hun taak.
4. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor de in artikel 4.7.5, lid 3 bedoelde gegevens te gebruiken om de prestaties van de Concessiehouder te beoordelen, bijvoorbeeld als het gaat om een stipte uitvoering van de Dienstregeling.

Artikel 7.3.2 Controle van geleverde informatie

1. 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, corrigeert de Concessiehouder deze met de eerstvolgende wijziging van de Dienstregeling, doch uiterlijk binnen 26 weken na constatering hiervan.
2. De Concessieverlener kan onder andere steekproefsgewijze controles uitvoeren en/of waarnemingen van mystery guests op Haltes en in Voertuigen gebruiken voor de controle van de juistheid van de door de Concessiehouder geleverde gegevens. De Concessiehouder verleent hieraan (desgevraagd) volledige medewerking.

3. De Concessieverlener kan, zonder voorafgaand overleg met Concessiehouder, het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) informeren over het uitvoeren van de steekproefsgewijze controles en waarnemingen van mystery guests en de resultaten hiervan.

Artikel 7.3.3 Sancties

1. Indien de Concessiehouder één of meer outputnormen niet realiseert dan wel eisen verbonden aan de Concessie en/of door de Concessiehouder in zijn Inschrijving gedane aanvullende toezeggingen niet nakomt (dat wil zeggen, er is sprake van één of meerdere Tekortkomingen), behoudt de Concessieverlener zich het recht voor (een) Boete(s) op te leggen en/of de betaling van één of meer betalingstermijnen op te schorten (rekening houdend met eventueel reeds doorgevoerd herstel).
2. De Concessieverlener informeert de Concessiehouder schriftelijk over de opschorting van de betalingen dan wel de oplegging van een Boete zoals bedoeld in het vorige lid en de redenen waarom hiertoe is overgegaan. De Concessieverlener kan de Concessiehouder daarbij verplichten de geconstateerde Tekortkoming binnen een door de Concessieverlener te bepalen termijn (alsnog) volledig te herstellen.
3. De hoogte van een Boete wordt per geval door de Concessieverlener in alle redelijkheid bepaald op basis van:
 - a. Het soort Tekortkoming en de hinder die Reizigers en/of de Concessieverlener hiervan ondervinden;
 - b. De eventuele financiële voordelen die de Concessiehouder heeft als gevolg van de Tekortkoming;
 - c. De frequentie en duur van de Tekortkoming; en
 - d. De inspanningen die de Concessiehouder heeft verricht en de maatregelen die hij heeft genomen om de Tekortkoming te voorkomen dan wel de hinder als bedoeld onder sub a zoveel mogelijk te beperken.
4. In afwijking van het bepaalde in lid 1 legt de Concessieverlener in geval van Tekortkomingen als genoemd in Bijlage B15 een Boete op met een maximale hoogte als vermeld in Bijlage B15 zonder de Concessiehouder daarbij de gelegenheid te bieden om (op basis van een verbeterplan) de Tekortkoming te herstellen.
5. Bij het bepalen van een Boete zal in ieder geval gebruik gemaakt worden van:
 - a. De informatie die de Concessiehouder op grond van de Concessiebeschikking en het Programma van Eisen aan de Concessieverlener dient te verschaffen (de Concessiehouder is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van de juiste en volledige informatie); en
 - b. De informatie die de Concessieverlener aan door of in opdracht van hem gehouden onderzoeken ontleent (tenzij de Concessiehouder de onjuistheid van die informatie aantoot).

Indien de Concessiehouder de onder sub a bedoelde informatie niet, niet volledig of niet tijdig aan de Concessieverlener verstrekt en/of niet of onvoldoende meewerkt aan de onder sub b bedoelde onderzoeken, kan de Concessieverlener daaraan de gevolgen verbinden die zij nodig acht (bijvoorbeeld ten aanzien van het vaststellen van de feiten en/of de hoogte van de Boete).
6. Aan de in lid 5 sub b bedoelde onderzoeken zal de Concessiehouder steeds volledige medewerking verlenen, onder meer door op eerste verzoek eventuele bronbestanden van

rapportages aan de Concessieverlener of een door hem ingeschakelde Derde per ommekeer ter beschikking te stellen.

7. Het toepassen van steekproefsgewijze controles en/of waarnemingen met behulp van mystery guests als bedoeld in artikel 7.3.2, lid 2 laat onverlet dat de Concessieverlener een Boete kan opleggen op basis van eenmalig geconstateerde overtredingen van eisen verbonden aan de Concessie of het niet nakomen van door de Concessiehouder in zijn Inschrijving gedane toezeggingen.
8. De Concessieverlener kan besluiten af te zien van het opleggen van een Boete en/of een opgelegde Boete intrekken onder de voorwaarde dat de Concessiehouder alle nader door de Concessieverlener te bepalen maatregelen neemt (zoals het verlenen van extra dienstverlening voor (gedupeerde) Reizigers en/of verdere verbetering van het Openbaar Vervoer). Het staat de Concessiehouder vrij voorstellen te doen voor dergelijke maatregelen, doch de Concessieverlener is volledig vrij in zijn keuze voor het al dan niet intrekken van een Boete na het treffen van deze maatregelen.
9. De Boete is exclusief verschuldigde btw. Ingeval de inspecteur van de belastingdienst, die bevoegd is voor heffing van omzetbelasting ten aanzien van de Concessieverlener, bindend heeft besloten dat over het boetebedrag, omzetbelasting verschuldigd is, wordt de Boete vermeerderd met die omzetbelasting.
10. Het totale bedrag van opgelegde Boetes bedraagt per Jaar maximaal 5 procent van de Exploitatiedbijdrage in dat Jaar, eventuele Boetes opgelegd vanwege een Tekortkoming behorend tot de categorieën 'Implementatie, start en einde van de Concessie' en 'Bedrijfsvoering' zoals opgenomen in Bijlage B15 niet meegerekend en onverminderd het recht van de Concessieverlener op nakoming en op volledige vergoeding van geleden schade. De Concessieverlener heeft het recht eventuele Boetes en schadevergoedingen te verrekenen met de Exploitatiedbijdrage.

Bijlagen

B1 Begrippenlijst

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

- het aanhalen van een tijdsperiode doelen op een aaneengesloten periode;
- het gebruik van de woorden “inclusief”, “mede begrepen”, “waaronder”, “zoals”, “omvattende”, “bijvoorbeeld”, “onder andere” en “met inbegrip van” betekenen “met inbegrip van, maar niet beperkt tot”;
- het gebruik van de woorden “ten minste” en “in ieder geval” betekenen “In ieder geval, maar niet beperkt tot”;
- het gebruik van “een bepaald aantal minuten”, “een bepaald aantal uren” en een “bepaald aantal dagen” doelen op respectievelijk “een bepaald aantal minuten en 0 seconden”, “een bepaald aantal uren, 0 minuten en 0 seconden” en “een bepaald aantal (werk)dagen, 0 uren, 0 minuten en 0 seconden” (met 2 minuten worden bijvoorbeeld exact 120 seconden bedoeld en met 2 uren worden 7.200 seconden bedoeld).

In dit Programma van Eisen, de Concessiebeschikking en het Bestek hebben gedefinieerde begrippen de betekenis die hieronder wordt toegekend.

Begrip	Omschrijving
Aansluiting	De mogelijkheid om met een beperkte wachttijd op een Halte binnen de in de Dienstregeling aangegeven tijd op een ander vervoermiddel over te stappen, waarbij de overstaptijd is afgestemd op de loopafstand.
Andere Mobiliteitsdienst	Een al dan niet door een Derde aangeboden vervoersvorm, vervoermiddel of faciliteit voor privévervoermiddelen, al dan niet ter aanvulling op het Openbaar Vervoer. Een voorbeeld van een Andere Mobiliteitsdienst is het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer..
Asset	Een onderdeel van het Nulemissiebusstelsel, zoals bedoeld in artikel 2, lid 1 van Bijlage B8 (Overnameregeling) bij het Programma van Eisen (bijvoorbeeld: een Nulemissievoertuig, een Productiemiddel of de Energievoorziening).
Auto	Motorrijtuig ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Automatisch Opladen	Automatisch Saldo opladen op een Persoonlijke OV-Chipkaart via een incassomachtiging aan de bank van de betreffende Reiziger, wanneer het Saldo van diens kaart onder een gedefinieerd minimum komt.
Baliehandeling	De mogelijkheid voor een Reiziger om tegen contante betaling aan de (weder)verkoper Saldo of een Propositie te kunnen aanschaffen. De (weder)verkoper zet dit vervolgens (via een webapplicatie) klaar voor de OV-Chipkaart van de Reiziger, die zijn bestelling direct kan ophalen bij een (Oplaad- &) Ophaalautomaat.
Bar-/QR-code	Een digitale verschijningsvorm van een reisrecht dat op papier geprint kan worden of getoond kan worden op de mobiele telefoon.
Batterijpakket	Onderdeel van een Nulemissievoertuig dat dient voor de opslag van energie ten behoeve van de aandrijving.

Begrip	Omschrijving
Bedrijventerrein	Geografisch gebied binnen het Concessiegebied dat in eerste instantie bedoeld is voor de vestiging van bedrijven.
Beginpunt	De eerste Halte van een Lijn zoals vermeld in de Dienstregeling.
Beleidskader	Het op [datum] 2023 door Provinciale Staten vastgestelde Beleidskader aanbesteding OV-Concessie Hoeksche Waard Goeree Overflakkee (HWGO), dat is opgenomen in Bijlage F bij het Bestek.
Beleidskader Sociale Veiligheid	Het op [datum] door Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland vastgestelde Beleidskader Sociale Veiligheid zoals dat is opgenomen in Bijlage F bij het Bestek of diens opvolger(s).
Besluit toegankelijkheid openbaar vervoer	Het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer (31 maart 2011, Stb. 225)
Bestaande Bussen	Alle Bussen die niet zijn gekwalificeerd als Nieuwe Bussen.
Bestek	Het op [datum] door Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland vastgestelde Bestek, inclusief alle bijbehorende Bijlagen, inzake de Europese aanbesteding Openbaar Vervoer HWGO, waarin de wijzigingen en aanvullingen naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen zijn verwerkt.
Bijlage	Een bijlage bij het Bestek, het Programma van Eisen of de Concessiebeschikking.
Bijzonder Vervoerbewijs	Een door de Concessieverlener voor specifieke gelegenheden en/of typen Reizigers vastgesteld Vervoerbewijs, bijvoorbeeld een wegwerpchipkaart of papieren Vervoerbewijs, met eventueel een afwijkend tarief.
Boete	Een geldbedrag dat de Concessiehouder dient te voldoen aan de Concessieverlener overeenkomstig het bepaalde in artikel 7.3.2 en/of Bijlage B15 bij het Programma van Eisen, indien de Concessiehouder verplichtingen voortvloeiende uit het Programma van Eisen en/of de Concessiebeschikking niet nakomt.
Bp2000	Het Besluit personenvervoer 2000 (14 december 2000, Stb. 563), zoals deze van tijd tot tijd zal bestaan.
Bus	Motorvoertuig, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, ingericht voor het vervoer van meer dan acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Buurtbus	Door de Concessiehouder voor de exploitatie van een Buurtbuslijn beschikbaar gestelde Taxibus die bestuurd mag worden door een chauffeur in het bezit van een rijbewijs B.
Buurtbuslijn	Een Lijn, deel uitmakend van het Vaste Vervoer, waarvan de exploitatie tot stand komt via een Buurtbusproject.
Buurtbusproject	Een project als bedoeld in de Regeling Vaststelling Kenmerken en Startvoorwaarden Buurtbusprojecten Provincie Zuid-Holland.
Calamiteit	Onvoorziene gebeurtenis, al dan niet binnen de invloedssfeer van de Concessiehouder, tijdens de uitvoering van de Concessie die ernstige schade kan veroorzaken, waaronder (natuur)rampen, brand, ontploffing of overstroming.
Centrale Verkeersleiding	Een door de Concessiehouder ingestelde of aangewezen afdeling of organisatie die verantwoordelijk is voor de kwaliteit en veiligheid van de uitvoering van het Openbaar Vervoer overeenkomstig de Dienstregeling.
Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV)	Voor een ieder openstaand deur-deur personenvervoer per Auto, niet volgens een vaste Dienstregeling.

Begrip	Omschrijving
Communaal Vergunning	Vergunning, zoals bedoeld in artikel 4 van de Wp2000.
Communicatiekalender	Een kalender die de inzet van communicatiemiddelen in de tijd weergeeft.
Concessie	Het exclusieve recht van de Concessiehouder om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer over de weg te verrichten in het Concessiegebied, in de zin van artikel 1 van de Wp2000, een en ander als nader omschreven in de Concessiebeschikking en het Programma van Eisen. Het begrip Concessie kan zowel verwijzen naar het hiervoor genoemde recht, als naar de Concessiebeschikking waarmee dit recht aan de Concessiehouder is/wordt verleend.
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 HWGO zoals is beschreven in artikel 2.1.1, lid 1 van het Programma van Eisen.
Concessiehouder	Vergunninghoudende Vervoerder aan wie de Concessie is verleend, te weten [Naam Concessiehouder] .
Concessieverlener	Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland zijnde bevoegd tot het verlenen, wijzigen of intrekken van concessies voor Openbaar Vervoer.
Concessievoorschriften	De voorschriften opgenomen in de Concessiebeschikking en het Programma van Eisen, inclusief de daarbij behorende bijlagen.
Corridor	Een met minimaal één Lijn te bedienen route.
CROW-KpVV	CROW-Kennisplatform Verkeer en Vervoer.
Dagsoort	Een Werkdag, zaterdag of zondag/Feestdag.
Deur-Halte Vervoer	Voor een ieder openstaand oproepafhankelijk personenvervoer van of naar een Halte, niet zijnde Openbaar Vervoer, waarbij Reizigers de plaatsen waartussen (waarbij ten minste één van die plaatsen een Halte is) en de tijdstippen waarop het vervoer wordt verricht, kunnen beïnvloeden. Onder Deur-Halte Vervoer valt vervoer van een door Reizigers opgegeven adres (deur) naar een Halte of van een Halte naar een door Reizigers opgegeven adres. Onder Deur-Halte Vervoer valt niet het vervoer tussen twee Haltes. Het Deur-Halte Vervoer is net zoals het CVV geen onderdeel van deze Concessie.
Derde	Een partij, niet zijnde de Concessieverlener of de Concessiehouder.
Dienstregeling	Voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin onder andere zijn aangeduid de Haltes waartussen en de tijdstippen waarop de Concessiehouder Openbaar Vervoer voor de Concessie verricht, zo nodig onder de vermelding dat de Haltes of tijdstippen door de Reiziger(s) kunnen worden beïnvloed.
Dienstregelingjaar	Indien wordt gerefereerd aan een bepaald Dienstregelingjaar, wordt de periode bedoeld die loopt vanaf de zondag na de tweede zaterdag van december van het voorafgaande jaar, tot en met de tweede zaterdag van december van het aangeduide jaar, een en ander volgens de EU-richtlijn 2017/2075.
Dienstregelingsuur (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

Begrip	Omschrijving
	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 OV-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 en telt de tijd boven 1 minuut niet mee.
Display	Een beeldscherm in een Voertuig of op een Halte waarop actuele reisinformatie getoond wordt.
Distributiepunt	Een door of in opdracht van de Concessiehouder geëxploiteerde locatie, niet zijnde een Voertuig of Informatiepunt, waar Reizigers Vervoerbewijzen, waaronder anonieme OV-Chipkaarten, kunnen kopen en Saldo, Proposities en Reisproducten op hun OV-Chipkaart of Nieuwe Betaalwijze kunnen (laten) zetten, en reisinformatie in gedrukte of geprinte vorm kunnen verkrijgen zoals bedoeld in artikel 4.7.1.
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, inclusief bijbehorende technologie.
DRU	Dienstregelinguur.
DRU-prijs	Het tarief per Gewogen Dienstregelinguur, uitgedrukt in euro's, ten behoeve van de verrekening van Meer- en Minderwerk zoals beschreven in artikel 15 van de Concessiebeschikking.
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.
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.
Energievoorziening	De aansluiting van de netbeheerder en het inkoopstation met daarin de ruimte voor ruimte elektrische aansluiting netbeheerder; ruimte metervoorziening; klantruimte met elektrische energieverdeling naar verdeelstation(s); mantelbuizen en kabel(s) naar verdeelstation(s).
Europese Toegankelijkheidsvoorschriften	De toegankelijkheidsvoorschriften die zijn beschreven in Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (PbEU 2019, L 151).
Evenement	Een bijzondere attractie of gelegenheid waarbij extra vraag naar Openbaar Vervoer verwacht kan worden.
Exploitatiebijdrage	De door de Concessieverlener aan de Concessiehouder te verstrekken middelen ten behoeve van de exploitatie van het krachtens de Concessiebeschikking te verrichten Openbaar Vervoer (inclusief Buurtbuslijnen en Maatwerkvervoer) als aanvulling op de door de Concessiehouder te genereren Vervoeropbrengsten en eventuele overige opbrengsten, waaronder bijdragen van Derden.

Begrip	Omschrijving
Feestdag	Een algemeen erkende feestdag in de zin van lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet.
Functiebeperking	Elke lichamelijke, zintuiglijke of andere stoornis die het Reizigers bemoeilijkt om (zelfstandig) met het Openbaar Vervoer te reizen (dus zowel visueel, auditief als Reizigers met een mobiliteitsbeperking of een verstandelijke of psychosociale handicap).
Gegarandeerde Aansluiting	Een door de Concessiehouder afgegeven garantie dat een Aansluiting op een ander vervoermiddel altijd tot stand wordt gebracht, ook bij een eventueel van de Dienstregeling afwijkende dienstuitvoering, waarbij Reizigers rechten zoals bedoeld in Artikel 4.3.4 kunnen ontlene
Gegarandeerde Inzetperiode	De door de betreffende leverancier of fabrikant in de garantie vermelde minimale periode dat een Asset goed zal functioneren en dat strategische reserve-onderdelen en, in geval van Nulemissievoertuigen, vervangende Batterijpakketten beschikbaar zullen blijven.
Geïnteresseerde	De onderneming of organisatie die met betrekking tot deze aanbesteding het Bestek opvraagt en een potentiële Inschrijver is.
Gelede Bus	Bus die bestaat uit twee ten opzichte van elkaar scharnierende geledingen.
Geografisch Zwaartepunt	Het geografische zwaartepunt van een Woonkern is het gemiddelde van de adressen met een woonfunctie behorend tot die Woonkern.
Geschiktheidseis	Een in het Bestek gestelde minimumeis inzake financiële draagkracht of technische bekwaamheid waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
Geschillencommissie Openbaar Vervoer	Een commissie die geschillen tussen Reizigers en de Concessiehouder met betrekking tot de totstandkoming of uitvoering van de vervoersovereenkomst bij wijze van bindend advies beslecht, een en ander als bedoeld in artikel 4.9.2 van het Programma van Eisen.
Gewogen Dienstregelingsuur	Dienstregelingsuur dat is vermenigvuldigd met de in paragraaf 6.4.2 van het Bestek genoemde vermenigvuldigingsfactoren.
GPS	Global Positioning System: plaatsbepaling op basis van signaal van satellieten.
Gunningcriterium	Een criterium aan de hand waarvan de Concessieverlener de Inschrijvingen beoordeelt, (eind)scores toekent en bepaalt of de Inschrijver voor gunning in aanmerking komt.
Halte	Een daartoe ingerichte of opgestelde infrastructurele voorziening om wachtende Reizigers de gelegenheid te geven van het Openbaar Vervoer gebruik te maken en om Reizigers uit te laten stappen. Onder Halte wordt uitdrukkelijk begrepenabri's, Halteborden, Haltepalen, bushokjes en dergelijke die de Concessiehouder kan gebruiken bij de uitvoering van de Concessie.
Haltebord	Een voorziening ter aanduiding van een Halte, waaronder begrepen de naam van de Halte (bijvoorbeeld de straatnaam of naam van de zijstraat plus huisnummer of de naam van een nabijgelegen attractie/voorziening).
Haltepaal	Een voorziening ten behoeve van de aanduiding van een Halte waaraan een Haltebord met de naam van de Halte en eventueel een Display kan worden bevestigd.
Handboek R-net	Het geheel aan eisen die gesteld worden aan de vormgeving en uitvoering van R-net, waaronder aspecten vallen zoals kleur, logo en lettertype, producten die specifiek voor R-net zijn ontworpen (wachtruimten, DRIS-panelen en netwerkkaarten) en specifieke

Begrip	Omschrijving
	kwaliteitseisen die gelden ten aanzien van R-net, zoals te vinden op de website https://www.rnet.nl/handboek/ .
Hoofdrailnet	Spoorvervoerdiensten die als zodanig zijn aangewezen bij het koninklijk besluit, bedoeld in artikel 65, eerste lid, van de Wp2000.
HOV	Hoogwaardig Openbaar Vervoer, zoals bedoeld in artikel 3.3.2 van het Programma van Eisen.
HOV-lijn	Een Lijn die voldoet aan de eisen gesteld in artikel 3.3.2 van het Programma van Eisen.
Incident	Onvoorziene gebeurtenis met of zonder aanwijsbare oorzaak, buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder, tijdens de uitvoering van de Concessie, die geen ernstige schade veroorzaakt, waaronder aanrijdingen of ongevallen.
Informatiepunt	Een bemand loket bij een OV-Knooppunt of andere locatie zoals bedoeld in artikel 4.2.5, lid 2 sub a van het Programma van Eisen.
Infrastructuur	De voorzieningen van verkeerstechnische en/of civieltechnische aard waarvan het Openbaar Vervoer per Bus en Auto gebruikmaakt of die daarvoor ten dienste staat.
Inschrijver	Een Ondernemer die op basis van het Bestek een aanbieding heeft uitgebracht.
Inschrijving	De aanbieding die een Inschrijver naar aanleiding van het Bestek aan de Concessieverlener heeft uitgebracht. Tenzij anders vermeld of anders blijkt uit de context, verwijst het begrip Inschrijving naar de Definitieve Inschrijving.
Installatie	Een technische voorziening op een Laadlocatie die nodig is voor het onderhoud van Nulemissievoertuigen (bijvoorbeeld: een wasinstallatie) en die deel uitmaakt van de overnameregeling zoals bedoeld in artikel 5.1.4 van het Programma van Eisen.
IVS	Intelligent Voertuig Systeem, boordcomputer met randapparatuur voor plaatsbepaling, mobiele communicatie met lokale gegevensopslag van verrijkte dienstregelinggegevens. In het IVS is de actuele Dienstregeling, samen met de geografische gegevens van route, Haltes en de in- en uitmeldpunten ten behoeve van KAR, beschikbaar. De informatie wordt (<i>real time</i>) doorgegeven aan het voertuigvolgsysteem, dat hiermee van elk Voertuig op de hoogte is van de actuele positie en status ten behoeve van plaatsbepaling. De positie die het IVS bepaalt, wijkt niet meer af dan de afstand die overeenkomt met de afgelegde weg die het Voertuig in een seconde rijdt, met een maximum afwijking van 15 meter ten opzichte van de daadwerkelijke positie.
Jaar	Aaneengesloten periode van 12 maanden (zie ook: Dienstregelingjaar en Kalenderjaar).
Jaarplan Sociale Veiligheid	Het plan zoals bedoeld in artikel 4.6.2, lid 2 van het Programma van Eisen.
Kaartlezer	Apparatuur waarbij Reizigers kunnen in- en uitchecken.
Kalenderjaar	Een aaneengesloten periode van 12 maanden die begint op 1 januari en eindigt op 31 december.
KAR	Kortafstandsradio, waarmee met een radiosignaal prioriteit wordt aangevraagd bij verkeerslichten en een Voertuig zich bij aankomst en vertrek van een Halte meldt.
Ketenplan	Een plan met maatregelen in het kader van de regierol van de Concessiehouder en het aanbod aan (Andere) Mobiliteitsdiensten in het Concessiegebied, met daarbij aandacht voor de wijze waarop de Concessiehouder behoud van de kwaliteit van en bekendheid van (potentiële) Reizigers met het aanbod borgt.
Ketenreis	Een aangeschakelde serie Ritten en/of routes die een Reiziger aflegt om van zijn herkomst naar zijn bestemming te reizen, daarbij gebruikmakend van verschillende

Begrip	Omschrijving
	vormen van Openbaar Vervoer, (Andere) Mobiliteitsdiensten en eventueel een eigen vervoermiddel.
Klantenbarometer	Onderzoek naar de tevredenheid van reizigers zoals uitgevoerd door CROW-KpVV of diens eventuele (rechts)opvolger dan wel onderzoek naar de tevredenheid van reizigers conform de methodiek zoals door CROW-KpVV of diens eventuele (rechts)opvolger wordt gehanteerd.
Klimaatbeheersysteem	Systeem (waaronder onder andere airconditioning, ventilatie en verwarming) voor kunstmatig handhaven van de temperatuur, vochtigheid, ventilatie et cetera in besloten ruimtes.
Kwaliteitsplan	Een plan met maatregelen gericht op de uitvoeringskwaliteit van de Dienstregeling en de informatievoorziening richting (potentiële) Reizigers.
Laadlocatie	Een locatie voor het opladen en eventueel stallen en onderhouden van Nulemissievoertuigen en die deel uitmaakt van de overnameregeling zoals bedoeld in artikel 5.1.4 van het Programma van Eisen.
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(s).
Lijn	Een vaste route die een Bus of Auto rijdt met bepaalde intervallen tijdens 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 concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden worden gereden volgens een Dienstregeling. Tevens wordt aangegeven waar Maatwerkvervoer dat niet volgens een Dienstregeling rijdt, wordt aangeboden in het Concessiegebied inclusief de OV-Knooppunten en Overstappunten waar een Aansluiting wordt geboden op het Vaste Vervoer.
Lijnfolder	Een overzicht van de Dienstregeling van een of meerdere specifieke Lijnen.
MaaS-aanbieder	Een organisatie die via een platform aan Reizigers Mobility as a Service aanbiedt.
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	Het bewust richten van de ondernemingsactiviteiten op lange termijn waardecreatie in drie dimensies: markt (economisch rendement), mens (gevolgen voor de mens, binnen en buiten de onderneming) en milieu (effecten op het natuurlijk leefmilieu)
Maatwerkvervoer	Openbaar Vervoer tussen Haltes, waarvan een of meerdere van de volgende kenmerken van toepassing zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Geen vaste route en Haltes; • Geen vaste vertrek- en/of aankomsttijden van/op Haltes; • Gedeeltelijk of volledig oproepafhankelijk.
Marketingplan	Het plan zoals bedoeld in artikel 4.8.2 van het Programma van Eisen.
Massa Rijklaar	De massa van het Voertuig in bedrijfsklare (en onbeladen) toestand, inclusief koelvloeistof, smeermiddelen, eventuele brandstof (90% gevuld), reservewiel voor zover gemonteerd door de fabrikant, eventueel gereedschap en de bestuurder zoals aangeduid op de kentekencard.
Materieel	De Bussen en Auto's die de Concessiehouder, of in zijn opdracht Derden, voor de uitvoering van de Concessie gebruik(t)(en), een en ander met inbegrip van, naar algemene maatstaven van verantwoorde exploitatie en onderhoud, benodigd

Begrip	Omschrijving
	reservematerieel en adequate afspraken over en uitvoering van onderhoud opdat de Bussen en Auto's volledig en overeenkomstig het bepaalde in de Concessie functioneren.
Maximale Bezetting	Het aantal Reizigers per Voertuig op het drukste punt van een Rit.
Meerwerk	In schriftelijke opdracht van de Concessieverlener daadwerkelijk gereden Gewogen Dienstregelingen in aanvulling op het aantal Gewogen Dienstregelingen dat de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft aangeboden.
Minderwerk	In schriftelijke opdracht van de Concessieverlener daadwerkelijk minder gereden Gewogen Dienstregelingen ten opzichte van het aantal Gewogen Dienstregelingen dat de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft aangeboden.
Minister	Minister van Infrastructuur en Waterstaat.
Ministerie	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.
MIPOV 2008	Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer 2008 d.d. juni 2008, inclusief addenda, waaronder begrepen het addendum van augustus 2011 en addendum 2 uit 2014, op te vragen via de website van CROW, of diens opvolger(s).
Mobiliteitsdiensten	Een door de Concessiehouder of namens de Concessiehouder door een Derde aangeboden vervoersvorm, vervoermiddel of faciliteit voor privévervoermiddelen van, naar of aanwezig op OV-Knooppunten, Overstappunten en/of Haltes, ter aanvulling op het Openbaar Vervoer. Hieronder vallen bijvoorbeeld kleinschalige mobiliteitsoplossingen, deelauto's/-fietsen en bewaakte fietsenstallingen.
MRDH	Metropoolregio Rotterdam Den Haag.
MVO-plan	Het plan zoals bedoeld in artikel 5.3.1 van het Programma van Eisen.
Nachtlijn	Een Lijn waarvan de meerderheid van de Ritten rijdt tussen 01:00 en 06:00 uur en die niet uit de Exploitatiebijdrage bekostigd wordt.
NAL-applicatie	National Action List (NAL)-applicatie van Translink voor de verwerking van bestellingen ten behoeve van het opladen op een OV-chipkaart
Nieuwe Bussen	Bussen waarvan de eerste afgifte kentekenbewijs deel 1 op of na 1 januari 2025 heeft plaatsgevonden (dit jaartal wordt tijdens de looptijd van de Concessie na afloop van elk Dienstregelingjaar met 1 Jaar opgehoogd) en die voordat zij instromen in de Concessie niet elders in exploitatie zijn geweest.
Nieuwe OV-Betaalwijze	Een Productdrager ter aanvulling op en op termijn ter vervanging van de OV-Chipkaart.
Nieuwe Voertuigen	Voertuigen waarbij de euroclassificering na 1 januari 2025 (dit jaartal wordt tijdens de looptijd van de Concessie na afloop van elk Dienstregelingjaar met 1 Jaar opgehoogd) af-fabriek en bij eerste afgifte kentekenbewijs deel 1 is afgegeven en die voordat zij instromen in de Concessie niet elders in exploitatie zijn geweest.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de antwoorden op vragen van Geïnteresseerden zijn opgenomen, alsmede eventuele wijzigingen van het Bestek en/of andere aanbestedingsdocumenten en/of mededelingen van de Concessieverlener.
Nulemissieauto	Een Auto die geen schadelijke uitstoot produceert noch voor de aandrijving, noch anderszins, zoals bijvoorbeeld dieselauto's dat wel doen. Voorbeelden van Nulemissieauto's zijn volledig elektrische Auto's of brandstofcelauto's.

Begrip	Omschrijving
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 brandstofcelbussen.
Nulemissie-bussysteem	Een samenhangend geheel aan Assets, garantiebepalingen, overeenkomsten en vergunningen zoals beschreven in artikel 2, lid 1 van Bijlage B8 (Overnameregeling) bij het Programma van Eisen.
Nulemissievoertuig	Een Voertuig dat geen schadelijke uitstoot produceert noch voor de aandrijving, noch anderszins, zoals bijvoorbeeld dieselbussen dat wel doen. Voorbeelden van Nulemissievoertuigen zijn volledig elektrische Bussen, volledig elektrische Auto's, brandstofcelbussen en brandstofcelauto's.
Onderaannemer	Een Derde die – onder verantwoordelijkheid van de Concessiehouder – tot de Concessie behorend Openbaar Vervoer en eventuele Mobiliteitsdiensten verricht.
Onderhouds-achterstand	Een omstandigheid waarbij de staat van een Asset achterblijft bij de staat die – gelet op de leeftijd en mate van gebruik – redelijkerwijs verwacht mag worden van de betreffende Asset. Uitgangspunt is daarbij dat alle Assets van goede (constructieve) kwaliteit en vrij van schade zijn. Eventuele constructieve gebreken/productiefouten en/of beschadigingen vallen onder het begrip Onderhoudsachterstand, ook indien deze gebreken/fouten niet het gevolg zijn van onvoldoende/onjuist onderhoud.
Ondernemer	Een ondernemer waarvan aannemelijk is dat deze in staat is een geldige Inschrijving in te dienen, alsmede ondernemers van wie het aannemelijk is dat zij als Onderaannemer of leverancier betrokkenheid bij (de implementatie van) de Concessie kunnen hebben, zoals leveranciers van Voertuigen en Productiemiddelen.
Ontwikkelbijdrage	Het geormerkte deel van de Exploitatiebijdrage dat de Concessiehouder ten minste inzet en enkel in mag zetten ter invulling van de Ontwikkelopdracht.
Ontwikkelopdracht	De activiteiten zoals genoemd in paragraaf 6.1 van het Programma van Eisen die de Concessiehouder verricht om een succesvolle bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer en eventuele Mobiliteitsdiensten conform de door de Concessieverlener geschetste ontwikkelingsrichting, als genoemd in het Programma van Eisen.
Ontwikkelplan	Het plan zoals bedoeld in artikel 6.1.3 van het Programma van Eisen.
Openbaar Vervoer	Voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een Dienstregeling met een Auto, Bus, trein, metro, tram of een via een geleidesysteem voortbewogen Voertuig, zoals gedefinieerd in de Wp2000.
Ophaalautomaat	Automaat waar Reizigers via de Webwinkel besteld Saldo en bestelde Proposities, op een Productdrager kunnen laden (ophalen).
Oplaadautomaat	Automaat waar Reizigers een Productdrager kunnen opladen met Saldo en/of een Propositie.
Oplaad- & Ophaalautomaat	Automaat waar Reizigers een Productdrager kunnen opladen met Saldo en/of een Propositie al dan niet vooraf besteld.
OV-Betaalsysteem	Onder meer, maar niet uitsluitend: de Kaartlezers, de Verkoopautomaten, de Oplaadautomaten, de Ophaalautomaten, de Oplaad- & Ophaalautomaten en het Verwerkingssysteem ten behoeve van de OV-Chipkaart, andere Productdragers en/of Nieuwe OV-Betaalwijzen.
OV-Chipkaart	Een landelijke elektronische Vervoerbewijs voor het Openbaar Vervoer.

Begrip	Omschrijving
OV-Knooppunt	Een knooppunt tussen verschillende Lijnen van het Vaste Vervoer en/of het Maatwerkvervoer zoals bedoeld in artikel 3.1.2 waar een optimale Aansluiting in zoveel mogelijke reisrichtingen wordt geboden.
Overmacht	Een omstandigheid als bedoeld in artikel 4.3.6 van het Programma van Eisen.
OV-ombudsman	Ombudsman voor beter OV, gevestigd te Amersfoort, opgericht en beheerd door ROVER.
Overstappunt	Een in het Concessiegebied gelegen Halte die bediend wordt door ten minste twee Lijnen van het Vaste Vervoer of één Lijn van het Vaste Vervoer en het Maatwerkvervoer.
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 uitvoering van de Concessie, waaronder mede te verstaan zijn medewerkers van Onderaannemers.
Personeelsmonitor	Tweejaarlijkse enquête in opdracht van het Ministerie voor het in kaart brengen van de sociale veiligheid van het rijdend en toezichthoudend Personeel in het Openbaar Vervoer.
Persoonlijke OV-Chipkaart	OV-Chipkaart voor geregistreerde klanten met mogelijkheden als automatisch laden, het laden van persoonlijke Reisproducten en het laten (de)blokkeren van de kaart.
Prioriteit 1 Storingsmelding	Hieronder vallen: <ul style="list-style-type: none"> Meldingen van Storingen waarbij langer dan 10 minuten géén KV-6 berichten van de Concessiehouder worden ontvangen tijdens exploitatie-uren; Registraties van Storingen waarbij de Reiziger niet is, c.q. wordt geïnformeerd over afwijkingen in de exploitatie (vervallen Halte, vervallen Rit).
Prioriteit 2 Storingsmelding	Overige meldingen van Storingen, bijvoorbeeld fouten in data KV-1 en KV-6 en het niet werken van KAR bij een VRI volgens de eisen.
Prioriteit 3 Melding	Meldingen die geen Storing betreffen, maar bijvoorbeeld vragen.
Productdrager	De fysieke drager van een Reisrecht en Reisproduct, zoals een OV-chipkaart, mobiele telefoon voor een reisrecht op Barcode of een EMVc-betaalkaart.
Productformule	Een onderscheidende vorm van Openbaar Vervoer die met name ingericht is naar de wensen van (een) bepaald(e) type(n) Reiziger(s) en die onder andere tot uiting komt in de kleurstelling en/of huisstijl van de Voertuigen.
Productiemiddelen	Tank- en laadinfrastructuur behorende bij Nulemissievoertuigen, met in begrip van operationele en (strategische) reserveonderdelen, (speciale) gereedschappen, documentatie, zoals gebruikershandleidingen, onderhoudshandleidingen, onderdelenlijsten, stamkaarten, onderhoudshistorie, en al datgene waarvan de Concessieverlener van oordeel is dat zulks redelijkerwijs nodig is om een goede operationele dienstuitvoering van de Nulemissievoertuigen te verzekeren.
Programma van Eisen	Het op [datum] door Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland vastgestelde Programma van Eisen "Europese aanbesteding Concessie Openbaar Vervoer HWGO", inclusief de hierbij behorende Bijlagen, waarin de wijzigingen naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen zijn verwerkt.
Propositie	Een combinatie van (i) een Vervoerbewijs en (ii) een tarief dat is gebaseerd op kilometers, tariefzones of een bepaalde periode, recht gevend op gebruik van Openbaar Vervoer met korting. Reizen op Saldo valt niet onder dit begrip.
Provincie	Provincie Zuid-Holland.

Begrip	Omschrijving
Referentie-opbrengst	De verwachte Vervoeropbrengsten in de situatie voor afschaffing van de Studenten OV-kaart of aanpassing van de verdeling van vergoeding voor de Studenten OV-kaart (zoals beschreven in Bijlage B6 en uitsluitend voor zover na de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijvingen tot afschaffing/aanpassing besloten wordt).
Regio Abonnement	Een door de Concessieverlener en de MRDH goedgekeurd gezamenlijk Reisproduct voor frequente reizigers zoals dat geldig is in de provincie Zuid-Holland.
Regio's	De regio Holland Rijnland en de regio Midden-Holland.
Reisproduct	Op een Productdrager staand reis- dan wel kortingsrecht met specifieke voorwaarden.
Reiziger	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, van het Openbaar Vervoer dat wordt verricht ter uitvoering van de Concessie, dan wel overweegt of voornemens is van het Openbaar Vervoer gebruik te maken.
Rijdend Personeel	Personeel dat ten behoeve van de uitvoering van de Dienstregeling in de Voertuigen werkzaam is.
Rit	Volgens de Dienstregeling of met inachtneming van een aanmeldingsprocedure gepland vervoer in één richting van Beginpunt naar Eindpunt door middel van Openbaar Vervoer.
Ritkaart	Een Vervoerbewijs al dan niet voorzien van een chip dat Reizigers in het Voertuig kunnen aanschaffen en waarmee zij met het betreffende Voertuig en eventueel aansluitend Openbaar Vervoer kunnen reizen.
R-net	Een samenhangend netwerk van HOV per Bus en trein, in de Randstad.
R-nethalte	Een Halte gelegen aan een Corridor die is uitgevoerd in R-net huisstijl (zowel het exterieur als het interieur) conform het Handboek R-net.
R-net-Lijn	Een Lijn die voldoet aan de R-net frequentie-eisen zoals gesteld in artikel 3.2.1 van het Programma van Eisen en waarop uitsluitend R-net Bussen worden ingezet.
R-netproduct-formule	De Productformule met betrekking tot Lijnen, Haltes en communicatie met Reizigers zoals beschreven in het Handboek R-net en de eisen die het Programma van Eisen aan R-netlijnen stelt, onder andere op het gebied van lijnvoering, bedieningseisen en de inzet van Voertuigen (respectievelijk artikelen 3.2.1, 3.3.1, 3.3.3 en 4.5.1).
Reizigersoverleg Hoeksche Waard Goeree Overflakkee (RO HWGO)	Het samenwerkingsverband van consumentenorganisaties genaamd Regionaal Overleg Consumentenbelangen voor het Openbaar Vervoer Hollands Midden. Ingevolge artikel 31, lid 1 en 32, lid 2 van de Wp2000 moet de Concessiehouder gedurende de uitvoering van de Concessie aan consumentenorganisaties advies vragen en informatie verstrekken. Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland wijzen provinciebreed organisaties – in overleg met deze organisaties – aan als consumentenorganisatie in de zin van de Wp2000.
Saldo	Een elektronisch tegoed waarmee een gemaakte reis met een Voertuig wordt betaald als men niet op een Reisproduct reist.
Scholierenlijn	Een Lijn die primair gericht is op het bedienen van de Vervoervraag van scholieren over grotere afstanden en waarbij met maatwerk ingespeeld wordt op schooltijden en de behoeften van scholieren.
Service Level Agreement	Een afspraak tussen leverancier en klant over de beschikbaarheid en ondersteuning van een product of dienst.
Spits	De bedieningsperioden op Werkdagen zoals gedefinieerd in tabel 3.4.
Standaardformulier	Een formulier als verplicht voorgeschreven voorbeeldformat, in te vullen en/of te ondertekenen door de Inschrijver, dat de Concessieverlener aan het Bestek heeft toegevoegd.

Begrip	Omschrijving
Standkachel	Een lucht- of waterverhitter.
Steek	De horizontale afstand tussen de voorzijde van de rugleuning van een stoel en de achterkant van de rugleuning van de stoel die ervoor staat, op 62 centimeter hoogte gemeten vanaf de vloer.
Storing	Elke gebeurtenis die een afwijking van de standaard dienstverlening betreft en die een vermindering van de kwaliteit van de dienstverlening veroorzaakt.
Streeklijn	Een Lijn niet zijnde een R-netlijn, HOV-lijn, Buurtbuslijn, Nachtlijn of Scholierenlijn.
Studenten OV-kaart	Studentenreisproduct voor minderjarige studenten en studenten van 18 jaar en ouder die recht hebben op studiefinanciering en die een opleiding volgen aan een erkende universiteit, hogeschool (hbo), middelbaar beroepsonderwijs (mbo) of beroepsopleidende leerweg (bol).
Subsidie Sociale Veiligheid	Het geormerkte deel van de Exploitatiebijdrage dat de Concessiehouder ten minste inzet en enkel in mag zetten voor maatregelen ter waarborging en verbetering van de sociale veiligheid in het Openbaar Vervoer.
Tariefstelsel	Het volledige stelsel van Proposities (kortingsproducten en/of abonnementen) en tarieven die de Concessiehouder bij Reizigers in rekening brengt voor het bieden van Openbaar Vervoer.
Tariefafstand	De daadwerkelijk afgelegde reisafstand die voor Bus en Auto in beginsel gemeten wordt langs de route die tussen de instaphalte en uitstaphalte door het Voertuig wordt gevolgd.
Tarievenkader OV	Het op 12 november 2014 door Provinciale Staten van Zuid-Holland vastgestelde Tarievenkader OV 2014 of diens opvolger(s).
Taxibus	Een Auto ingericht voor het vervoer van ten minste vijf en ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Tekortkoming	Een omstandigheid als bedoeld in artikel 7.3.2, lid 1 van en/of de tabellen in Bijlage B15 bij het Programma van Eisen.
Tijdhalte	Een Halte waarvan een Voertuig niet eerder vertrekt dan op de in de Dienstregeling opgenomen vertrektijd. Indien het Voertuig te vroeg is, zal de bestuurder op de Tijdhalte de in de Dienstregeling vermelde vertrektijd moeten afwachten.
Toetsingscriterium	Een criterium aan de hand waarvan Inschrijvingen worden getoetst om (onder andere) de geldigheid vast te stellen.
Topholding	De hoogste rechtspersoon in een groep/concern, ten opzichte waarvan de Inschrijver is aan te merken als een (directe of indirecte) dochtermaatschappij in de zin van artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek.
Tourist Day Ticket	Een Vervoerbewijs waarmee Reizigers op dezelfde dag in meerdere gebieden binnen de provincie Zuid-Holland kunnen reizen.
Traject	Een deel van een Lijn.
Translink	Trans Link Systems (dan wel een eventuele (rechts)opvolger van TLS), de organisatie die verantwoordelijk is voor onder andere de dataverzameling en -verwerking van de OV-Chipkaart en de productie en uitgifte van de OV-Chipkaart (in opdracht van de Concessiehouder).
Uitingen van Reclame	Middelen die worden ingezet om de verkoop van producten of het gebruik van diensten te bevorderen.
Uitsluitingsgrond	Een in het Bestek genoemde grond als bedoeld in artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012, waarvan de toepasselijkheid op een Inschrijver leidt tot uitsluiting van die Inschrijver.

Begrip	Omschrijving
Uitvoerings-programma Sociale Veiligheid	Het plan zoals bedoeld in artikel 4.6.2, lid 1 van het Programma van Eisen.
Vakantie-dienstregeling	De Dienstregeling zoals die eventueel geldt in de periode van de algemeen erkende vakanties van het voortgezet onderwijs in de regio midden zoals in de huidige situatie voorgeschreven door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.
Vaste Aansluiting	Een Vaste Aansluiting is een Aansluiting die altijd op hetzelfde tijdstip wordt geboden (zoals bijvoorbeeld op de minuten -.15, -.45 in elk uurblok).
Vast Vervoer	Niet oproepafhankelijk Openbaar Vervoer volgens een vaste, gepubliceerde Dienstregeling tussen Haltes op een vaste route. Het Vaste Vervoer bestaat uit R-net-Lijnen, HOV-Lijnen (of andere hoogwaardige productformules zoals bedoeld in @@artikel 3.1.1, lid 2@@), Streekbuslijnen (waaronder ook Scholierenlijnen en -ritten) en Buurtbuslijnen.
Veiligheids-management-systeem (VMS)	Een systematische, preventieve, proactieve en reactieve aanpak van het managen van de veiligheid, inclusief de daarvoor noodzakelijke organisatiestructuren, verantwoordelijkheden, procedures en beleid.
Verdichtingsrit	Een in de Dienstregeling opgenomen Rit die zorgt voor een tijdelijk hogere frequentie van een Lijn tijdens een periode van één of twee uren, bijvoorbeeld om structureel te kunnen voldoen aan extra Vervoervraag tijdens de Spits.
Verkoopautomaat	Een automaat waar Reizigers een anonieme OV-Chipkaart kunnen aanschaffen. Ook kan hier Saldo of een Reisproduct of Propositie worden geladen. Op deze automaten zijn ook de laatste 10 betaal- en reistransacties van in ieder geval de OV-Chipkaart af te lezen.
Verplichte Verbinding	Een route, Corridor of verbinding die verplicht deel uitmaakt van het netwerk van Vast Vervoer.
Versterkingsrit	Inzet van een extra Voertuig ten opzichte van de Ritten in de gepubliceerde Dienstregeling om incidenteel aan een extra Vervoervraag te kunnen voldoen.
Vervangend Batterijpakket	Batterijpakket ter vervanging van een Batterijpakket van een Nulemissievoertuig, welke vervanging noodzakelijk is om de inzetbaarheid van het Nulemissievoertuig gedurende de Gegarandeerde Inzetperiode zeker te stellen.
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 (NVB); of (ii) Een geldig Bijzonder Vervoerbewijs; of (iii) Een door de Concessievrager goedgekeurde Productdrager.
Vervoer-opbrengsten	De middelen die de Concessiehouder direct of indirect genereert uit de verkoop van Vervoerbewijzen met inbegrip van opbrengsten uit de OV-Chipkaart, andere Productdragers en de Studenten OV-kaart.
Vervoerplan	Het plan zoals bedoeld in artikel 3.6.2 van het Programma van Eisen.
Vervoervraag	Het volume aan Reizigers dat op enig moment gebruik wenst te maken of maakt van het Openbaar Vervoer.
Verwijtbare Rituitval	Alle uitval van Ritten met uitzondering van uitval van Ritten als gevolg van uitzonderlijke verkeersopstoppingen, onverwachte onmogelijkheden om een weg te berijden (bijvoorbeeld door een eerder ongeval), aanrijdingen of Calamiteiten, waarbij de

Begrip	Omschrijving
	Concessiehouder zo snel mogelijk Vervangend Vervoer heeft aangeboden. Uitval van Ritten is verwijtbaar, tenzij de Concessiehouder het tegendeel bewijst.
VETAG/VECOM	Vehicle Tagging; het door middel van inductielussen beïnvloeden van verkeerslichten. Vehicle Communication; verbetering van VETAG, waarbij naast contact van het Voertuig naar de wal, ook contact tussen de wal en het Voertuig mogelijk is.
Voertuig	Een Bus of Auto.
VRI	Verkeersregelinstallatie.
Webwinkel	Online winkel van de Concessiehouder waar Reizigers Saldo en/of Proposities voor hun Productdrager kunnen aanschaffen en waar de Concessiehouder aan de Productdrager gerelateerde diensten aanbiedt.
Wegbeheerder	De privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisatie(s) die bij de Wet Hervredering Wegenbeheer is (zijn) belast met de aanleg, het beheer, onderhoud en beschikbaar stellen van weginfrastructuur.
Werkdag	Een kalenderdag, niet zijnde (i) een zaterdag, (ii) een zondag, (iii) een Feestdag, of (iv) het equivalent van een Feestdag ingevolge artikel 3 van de Algemene Termijnenwet.
Woonkern	Geografisch gebied binnen het Concessiegebied waarin de gezamenlijke bebouwing een bebouwde kom vormt. Hierbij wordt uitgegaan van het begrip 'bebouwde kom' uit de Wegenverkeerswet 1994.
Wp2000	Wet personenvervoer 2000.

B2 Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen

Het is de Concessiehouder toegestaan op de volgende Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen Openbaar Vervoer aan te bieden. De Concessieverlener heeft met de concessieverleners voor de betreffende aangrenzende concessiegebieden afspraken gemaakt dat deze Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen door de betreffende concessiehouder zullen worden gedoogd. Het is de Concessiehouder daarbij toegestaan tijdens de looptijd van de Concessie zijn aanbod aan Openbaar Vervoer naar de betreffende aangrenzende concessiegebieden te wijzigen, met dien verstande dat:

- voor wijzigingen in routes en Haltes van concessiegrensoverschrijdende Lijnen voorafgaande instemming van de concessieverlener voor het betreffende aangrenzende concessiegebied nodig is (de concessieverlener zal uitsluitend met wijzigingen van routes en Haltes instemmen wanneer deze wijzigingen de belangen van de concessiehouder van het betreffende aangrenzende concessiegebied niet onevenredig schaden);
- wijzigingen van frequenties en bedieningstijden van concessiegrensoverschrijdende Lijnen vooraf moeten worden afgestemd met de concessieverlener voor het betreffende aangrenzende concessiegebied;
- alle genoemde wijzigingen realiseerbaar moeten zijn gegeven de capaciteit en kenmerken van de Infrastructuur waar de betreffende concessiegrensoverschrijdende Lijn gebruik van maakt of na de wijzigingen gebruik van gaat maken; en
- alle genoemde wijzigingen onderdeel moeten zijn van een door de Concessieverlener goedgekeurd Vervoerplan als bedoeld in artikel 3.6.2.
- de Concessiehouder blijft voldoen aan alle eisen aan verplicht te bedienen Grensoverschrijdende Verbindingen zoals bedoeld in hoofdstuk 3.

Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen	Concessie- verlener	Lijn(en)²⁸ HWGO
Van gemeentegrens Hoeksche Waard (A29) naar Rotterdam Zuidplein (metro)	MRDH	160, 164, 166, 170, 171, 172, 174, 176, 177, 436, 437
Van gemeentegrens Hoeksche Waard (A29) naar Rotterdam Lombardijen Station (trein)	MRDH	136, 663
Van gemeentegrens Hoeksche Waard (A29) naar Barendrecht Station (trein)	MRDH	716
Van gemeentegrens Hoeksche Waard (N217) naar Dordrecht Station (trein)	Provincie Zuid- Holland	166, 176

²⁸ De vermelde lijnummers van de Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen zijn gebaseerd op de dienstregeling Hoeksche Waard Goeree-Overflakkee 2024, ingaande 15-12-2023. De lijnummers zijn slechts ter indicatie aangegeven.

Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen	Concessie- verlener	Lijn(en)²⁸ HWGO
Van gemeentegrens Hoeksche Waard (Veer Nieuw-Beijerland) naar Spijkenisse Centrum (metro) ²⁹	MRDH	(nvt)
Van gemeentegrens Goeree-Overflakkee (A29) naar Willemstad Steenpad	Provincie Noord-Brabant	169, 669
Van gemeentegrens Goeree-Overflakkee (N57) naar Spijkenisse Centrum (metro)	MRDH	104, 604, 630
Van gemeentegrens Goeree-Overflakkee (N57) naar Renesse Transferium	Provincie Zeeland	104

²⁹ Het is de Concessiehouder toegestaan om op deze Grensoverschrijdende Verbinding Maatwerkvervoer en Vast Vervoer aan te bieden. In het geval van een bediening met Vast Vervoer is het de Concessiehouder daarbij niet toegestaan om Halte(s) gelegen op deze Grensoverschrijdende Verbinding aan te doen behalve de Haltes Spijkenisse Heemraadlaan (metro) en Spijkenisse Centrum (metro).

B3 Te gedogen verbindingen

De Concessiehouder gedooft de volgende verbindingen van andere concessiehouders in het Concessiegebied Hoeksche Waard Goeree-Overflakkee. De Concessieverlener heeft met de concessieverleners voor de betreffende aangrenzende concessiegebieden afspraken gemaakt over de te gedogen verbindingen.

Te gedogen verbinding	Concessie- verlener	Lijn ³⁰
Van gemeentegrens Goeree-Overflakkee (N59) naar Oude Tonge busstation	Provincie Zeeland	102, 133
Van gemeentegrens Goeree-Overflakkee (N59) naar Middelharnis gemeentehuis	Provincie Zeeland	602, 622, 631
Van gemeentegrens Goeree-Overflakkee (N59) naar gemeentegrens Hoeksche Waard (A29 bij Heinenoord)	Provincie Zeeland	395
Van gemeentegrens Goeree-Overflakkee (A29) naar gemeentegrens Hoeksche Waard (A29 bij Heinenoord)	Provincie Noord- Brabant	310

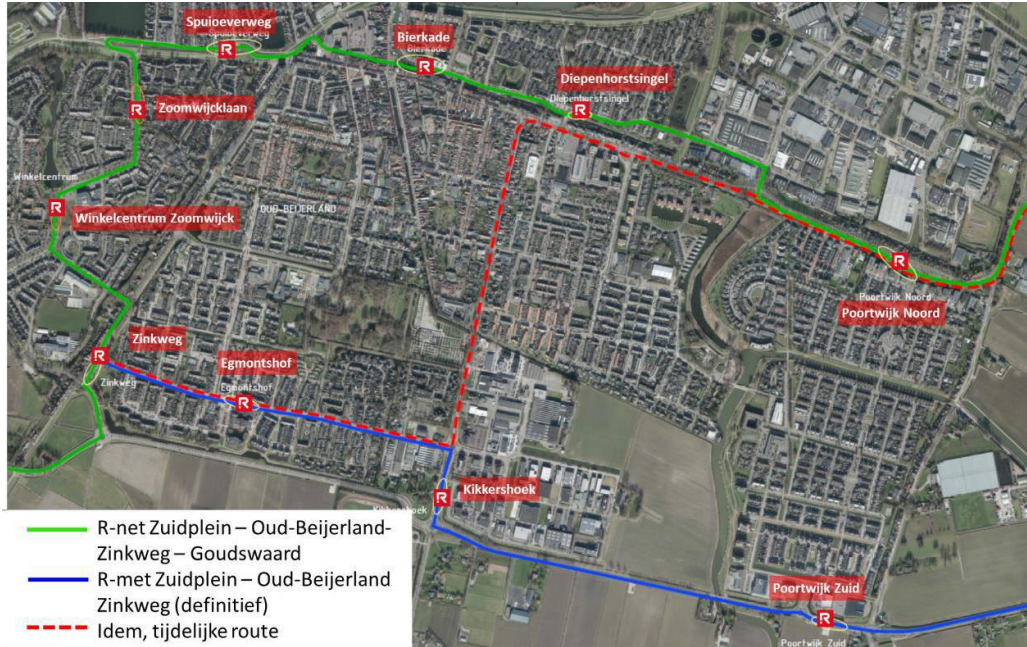
³⁰ De vermelde lijnummers en routes van de te gedogen verbindingen zijn gebaseerd op de Dienstregelingen voor het Dienstregelingjaar 2024 van de aangrenzende concessies, ingaande 10-12-2023. De lijnummers zijn slechts ter indicatie aangegeven.

B4 R-net-Lijnen

De Concessiehouder bedient met R-Net-Lijnen 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-net-Halte.

Corridors Rotterdam Zuidplein – Stellendam (– Ouddorp)	
Halte	Bijzonderheden
Rotterdam, Zuidplein metro	Overstappunt
Numansdorp, viaduct A29	Overstappunt
Den Bommel, N59 P+R	Ov-Knooppunt
Oude Tonge busstation	Ov-Knooppunt (op te gedogen lijnen van andere concessiehouders)
Nieuwe Tonge N215	Overstappunt (facultatief)
Sommelsdijk Zuid	
Middelharnis gemeentehuis	Overstappunt
Middelharnis centrum	
Sommelsdijk Noord	
Dirksland dorp	
Dirksland Ziekenhuis	
Dirksland Staakweg	<i>Mogelijk opgeheven</i>
Melissant Tunneltje	
Stellendam busstation	Ov-Knooppunt

Routekaart R-net-Corridors Corridors binnen Oud-Beijerland inclusief tijdelijk te gebruiken route in het geval dat de busbaan Stougjeswijk niet gereed is bij start van de Concessie.



Indicatieve routekaart busbaan door Stougjeswijk



Routekaart R-net-Corridors Corridors tussen Nieuw-Beijerland en Goudswaard.



B5 Te bedienen Woonkernen

Onderstaande tabellen bevatten de Woonkernen waarop de bedieningseisen zoals geformuleerd in hoofdstuk 3.2 van toepassing zijn. De Concessiehouder actualiseert jaarlijks de gegevens in deze Bijlage op basis van de meest actuele gegevens over inwoneraantallen (Woonkernen). Op basis van de geactualiseerde gegevens kan de Concessieverlener tijdens de looptijd van de Concessie aanpassingen doorvoeren in de met Openbaar Vervoer te bedienen Woonkernen, zoals opgenomen in deze Bijlage. Daarnaast worden alle bestaande bedrijventerreinen en zorginstellingen die in de dienstregeling van 2023 worden ontsloten, ook gedurende de Concessie ontsloten conform artikel 3.2.2.

Woonkern	Aantal inwoners (2021) ³¹	Gemeente
Achthuizen	760	Goeree-Overflakkee
Battenoord	65	Goeree-Overflakkee
Den Bommel	1.275	Goeree-Overflakkee
Dirksland wijk	5.710	Goeree-Overflakkee
Goedereede	1.740	Goeree-Overflakkee
Goedereede Havenhoofd	285	Goeree-Overflakkee
Herkingen	1.075	Goeree-Overflakkee
Langstraat	170	Goeree-Overflakkee
Melissant	1.870	Goeree-Overflakkee
Middelharnis	7.315	Goeree-Overflakkee
Nieuwe Tonge	2.080	Goeree-Overflakkee
Ooltgensplaat	2.185	Goeree-Overflakkee
Oostdijk	250	Goeree-Overflakkee
Ouddorp	4.675	Goeree-Overflakkee
Oude Tonge	4.805	Goeree-Overflakkee
Sommelsdijk	7.010	Goeree-Overflakkee
Stad aan 't Haringvliet	1.380	Goeree-Overflakkee
Stellendam	3.445	Goeree-Overflakkee
Zuidzijde	180	Goeree-Overflakkee
Achthuizen	760	Goeree-Overflakkee
Battenoord	65	Goeree-Overflakkee
Den Bommel	1.275	Goeree-Overflakkee
Dirksland wijk	5.710	Goeree-Overflakkee
Goedereede	1.740	Goeree-Overflakkee
Cillaarshoek	210	Hoeksche Waard
De Klem	80	Hoeksche Waard
Goidschalxoord	190	Hoeksche Waard
Goudswaard	1.625	Hoeksche Waard

³¹ Bron: CBS Kerncijfers wijken en buurten 2023 (voor zover beschikbaar).

Heinenoord	2.620	Hoeksche Waard
Klaaswaal	3.510	Hoeksche Waard
Maasdam	2.960	Hoeksche Waard
Mijnsheerenland	4.120	Hoeksche Waard
Mookhoek	462	Hoeksche Waard
Nieuw-Beijerland	4.115	Hoeksche Waard
Nieuwendijk	350	Hoeksche Waard
Numansdorp	7.810	Hoeksche Waard
Oud-Beijerland	24.340	Hoeksche Waard
Oudendijk	110	Hoeksche Waard
Piershil	1.665	Hoeksche Waard
Puttershoek	7.235	Hoeksche Waard
's-Gravendeel	8.150	Hoeksche Waard
Schenkeldijk ('s Gravendeel)	470	Hoeksche Waard
Strijen	6.995	Hoeksche Waard
Strijensas	510	Hoeksche Waard
Westmaas	1.920	Hoeksche Waard
Zuid-Beijerland	2.955	Hoeksche Waard
Zuidzijde	220	Hoeksche Waard

B6 Regeling eventuele afschaffing of aanpassing Studenten OV-kaart

Artikel B6.1: 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 implementatieperiode en/of de looptijd van de Concessie, treden de Concessieverlener en de Concessiehouder met elkaar in overleg over de effecten hiervan op de Vervoeropbrengsten (zie ook artikel 4.1.1, lid 15).
2. Indien de Vervoeropbrengsten als gevolg van de in het vorige lid bedoelde afschaffing of aanpassing minder dan 2,5 procent afwijken van de Referentieopbrengsten (zie leden 4 tot en met 9 voor de vaststellingswijze van de afwijking) draagt de Concessiehouder volledig het risico voor de daling van de Vervoeropbrengsten dan wel komen de extra Vervoeropbrengsten volledig ten goede aan de Concessiehouder.
3. Indien de Vervoeropbrengsten als gevolg van de in lid 1 bedoelde afschaffing of aanpassing meer dan 2,5 procent afwijken van de Referentieopbrengsten, kan de Concessieverlener in ieder geval van één of meerdere van de volgende instrumenten gebruik maken om het teveel of tekort aan Vervoeropbrengsten boven genoemde marge van 2,5 procent te compenseren:
 - a. het verlagen of verhogen van het aantal te leveren Dienstregelingen conform de regeling voor Meerwerk en Minderwerk zoals beschreven in artikel 15 van de Concessiebeschikking;
 - b. het verlagen of verhogen van de Exploitatiebijdrage; en/of
 - c. het verlagen of verhogen van één of meerdere maximumtarieven als genoemd in tabel 4.1.
4. De Concessiehouder maakt het verschil tussen de Referentieopbrengsten en de Vervoeropbrengsten als gevolg van de in lid 1 bedoelde afschaffing of aanpassing inzichtelijk aan de hand van een open-boekcalculatie waaruit duidelijk en navolgbaar blijkt wat de hoogte is van de:
 - a. Vervoeropbrengsten na de in lid 1 bedoelde afschaffing of aanpassing;
 - b. Referentieopbrengsten, zijnde de verwachte Vervoeropbrengsten in de situatie dat de in lid 1 bedoelde afschaffing of aanpassing niet van toepassing zou zijn geweest; en
 - c. Werkelijke benodigde compensatie (d.w.z. het verschil tussen de Vervoeropbrengsten en Referentieopbrengsten minus de marge van 2,5 procent van de Referentieopbrengsten) voor de Concessiehouder (indien de Vervoeropbrengsten meer dan 2,5 procent lager zijn dan de Referentieopbrengsten) of voor de Concessieverlener (indien de Vervoeropbrengsten meer dan 2,5 procent hoger zijn dan de Referentieopbrengsten) en hoe deze is opgebouwd en voor zover deze rechtstreeks afleidbaar is van de in lid 1 bedoelde afschaffing of aanpassing.
5. Voor de definitieve vaststelling van de hoogte van de in lid 4 sub c 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.
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 4 sub c 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 deze Bijlage, 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 4 sub c 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 gelijkelijk gedragen door de Concessieverlener en de Concessiehouder (d.w.z. ieder voor 50 procent).

B7 Regeling eventuele tariefverhoging door de Concessieverlener

Artikel B7.1: Regeling eventuele tariefverhoging door de Concessieverlener

1. De Concessieverlener zal tarieven op basis van het bepaalde in artikel 4.1.2, lid 11 alleen eenzijdig verhogen indien deze verhoging naar verwachting van de deskundigen als bedoeld in lid 3 leidt tot extra Vervoeropbrengsten. De Concessieverlener verlaagt in een dergelijk geval de Exploitatiebijdrage maximaal met het bedrag aan extra Vervoeropbrengsten als gevolg van de verhoogde tarieven (waarbij de Concessieverlener rekening houdt met eventuele dalingen in de reizigersaantallen als gevolg van de tariefverhoging en daaruit volgende stilstand van Materieel en/of Personeel). De bevoegdheid tot het eenzijdig verhogen van tarieven laat de bevoegdheid van de Concessieverlener om op andere wijzen bezuinigingen door te voeren (bijvoorbeeld door middel van Minderwerk) onverlet.
2. Uiterlijk 3 maanden voor een tariefverhoging als bedoeld in het vorige lid, treden de Concessieverlener en de Concessiehouder hierover met elkaar in overleg.
3. Voor het bepalen van het bedrag aan extra Vervoeropbrengsten wijzen de Concessieverlener en de Concessiehouder beide voor eigen rekening en risico één deskundige aan die gezamenlijk een derde deskundige aanwijzen waarvan de kosten evenredig worden gedeeld door de Concessieverlener en de Concessiehouder. De drie deskundigen bepalen gezamenlijk op welke wijze het bedrag aan extra Vervoeropbrengst wordt vastgesteld.
4. Indien de deskundigen geen overeenstemming over het bedrag aan extra Vervoeropbrengsten bereiken, is het oordeel van de derde deskundige als bedoeld in het vorige lid beslissend.
5. Wanneer de Concessiehouder niet op het door de Concessieverlener bepaalde moment de gegevens aanlevert die nodig zijn om het bedrag aan extra Vervoeropbrengsten te kunnen bepalen, of anderszins niet voldoet aan verplichtingen op basis van de Concessie die verband houden met de regeling beschreven in deze Bijlage, 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 het bedrag aan extra Vervoeropbrengsten te laten vaststellen.

B8 Overnameregeling

Deze bijlage wordt via het Aanbestedingsplatform beschikbaar gesteld.

B9 Informatie in de Dienstregeling in geprinte of gedrukte vorm

De Dienstregeling in geprinte en gedrukte vorm bevat in ieder geval de volgende informatie:

Nr.	Omschrijving
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.
3.	Per Lijn een overzicht van alle Haltes met een routestrip.
4.	Aparte tabellen met de vertrektijden van de Ritten per Lijn vanaf de Haltes 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 Dienstregelingjaar de Concessiehouder de Vakantiedienstregeling uitvoert.
6.	De toegankelijkheid van in ieder geval de belangrijkste Haltes, waaronder Tijdenhaltes, OV-Knooppunten en Overstappunten.
7.	Informatie over geboden overstapmogelijkheden (inclusief overstapmogelijkheden op Maatwerkvervoer en CVV), (Gegarandeerde) Aansluitingen (binnen en buiten het Concessiegebied) en beschikbaarheid van (Andere) Mobiliteitsdiensten op OV-Knooppunten, Overstappunten en eventuele andere Haltes.
8.	Kilometertarieven en Vaste Voeten, zoals die gelden voor reizen op Saldo 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, lid 2 bedoelde website en mobiele applicatie(s).
10.	Informatie over het bestellen, betalen en annuleren van Ritten van het (oproepafhankelijke) Maatwerkvervoer.
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 en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.
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 Informatiepunten en Distributiepunten.
15.	De huisregels van de Concessiehouder.

B10 Informatie op Halteborden, vertrekstaten en informatiedragers

De Concessiehouder voorziet Haltes minimaal van de volgende informatie:

Nr.	Informatie op Halteborden en vertrekstaten
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 Centraal Halte Bestand.
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 (het reserveren van Ritten met) Maatwerkvervoer en CVV indien relevant voor de Halte.
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 Halteborden en vertrekstaten 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 wanneer het een R-nethalte betreft conform R-netproductformule (inclusief toekomstige aanvullingen en wijzigingen), van de volgende informatie:

Nr.	Omschrijving
1.	Een actuele Lijnnetkaart inclusief OV-Knooppunten, Overstappunten en eventuele andere 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 Informatiepunt of Distributiepunt dan wel oplaadpunt.
5.	(op dynamische informatiedragers indien aanwezig) Per Rit een indicatie van de te verwachte drukte in het Voertuig.

B11 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 aan te leveren gegevens en 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, waaronder de operationalisering van de gegevens, vormgeving en het detailniveau van de gevraagde informatie.

Waar relevant geldt de informatie-uitvraag ook eventueel oproepafhankelijk Openbaar 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">a. Tabel met gerealiseerd én gepland aantal DRU en DRK;b. Staafdiagram percentage uitgevallen Ritten;c. Staafdiagram punctualiteit (te vroeg vertrek, te laat vertrek, te late aankomst gesplitst naar haltesoort (Beginpunt, Tijdenhalte, Knooppunt, Overstappunt en Eindpunt);d. Staafdiagram percentage gehaalde aangeboden Aansluitingen;e. Staafdiagram aantal A-, B- en C-Incidenten³²;f. Staafdiagram aantal reizigerskilometers (in ieder geval onderscheiden naar vervoersoort, inclusief Buurtbus, en eventueel Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer);g. Staafdiagram instappers (in ieder geval onderscheiden naar type Lijn en eventueel Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer);h. Staafdiagram aantal klachten;i. Staafdiagram Vervoeropbrengsten;j. Tabel van Evenementen, de daarmee samenhangende eventueel extra geplande DRU en DRK en de daarmee gerealiseerde Vervoeropbrengsten;	<p>Uiterlijk tien Werkdagen na afloop van de rapportageperiode</p>

³² 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>k. Staafdiagram percentage Ritten waarop kaartcontrole is uitgevoerd, de gemiddelde duur de van de kaartcontrole per gecontroleerde rit, en het aantal gecontroleerde Reizigers zonder een geldig Vervoerbewijs; en</p> <p>l. 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> <p>a. De elementen van de maandrapportage, zie verder onder 1;</p> <p>b. Naast de data van de betreffende 3 maanden vanaf het tweede kwartaal na aanvang van de Concessie ook de data van de in eerste instantie 3 en vervolgens 6, 9, 12 en uiteindelijk (vanaf het tweede kwartaal van het tweede jaar van de Concessie) 15 voorgaande maanden;</p> <p>c. Een overzicht en toelichting van het aantal Ritten - inclusief data, tijdstippen en locaties - waarbij niet is voldaan aan de eisen zoals bedoeld in artikel 4.3 (waaronder de vervoerplicht die analyseerbaar moet zijn per Lijn, per richting, per Halte, per rit en per gewenste tijdsperiode (dag en uur)), outputscores (ontwikkeling) zoals bedoeld in paragraaf 7.3, analyse ontwikkelingen en in de volgende tabel genoemde onderdelen O6-O13.</p> <p>Tevens neemt de Concessiehouder in deze rapportage een korte analyse en/of overzicht op van:</p> <p>a. Een korte toelichting van de data en bronvermelding;</p> <p>b. De eventuele redenen voor het niet kunnen voldoen aan de normen behorend bij de outputscores zoals bedoeld in artikel 7.1.1 lid 1;</p> <p>c. 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);</p> <p>d. De resultaten van de eventuele maatregelen die in het vorige kwartaal zijn ondernomen;</p> <p>e. 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 Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer), klachten, sociale veiligheid, Vervoerplicht, marketingactiviteiten, zitplaatsgarantie, rituitval, punctualiteit en Aansluitingen.</p>	<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</p>	<p>Uiterlijk op 31 maart van het Jaar volgend</p>

genoemde onderdelen O1-O5 en F2-F6 (F1 hoeft slechts eenmalig te worden aangeleverd)	op de rapportageperiode
--	-------------------------

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 onderwerp³³ moet de data te analyseren zijn per Lijn(type), richting, Halte³⁴, Halte-Halte relatie, gemeente, postcode (5), type Woonkern (zie artikel 3.2.1), type Reiziger³⁵, Rit, elke gewenste periode (Dagsoort, gehele maand etc.), elke gewenste tijdsperiode (dag, uur) en positie.

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
Gebaseerd op MIPOV gegevens				
M1a	Gepland aantal DRU	Conform kernelement 2	Uiterlijk 1 maand voor ingang Dienstregeling	Te downloaden van het platform van de Concessiehouder in Excel-formaat (zie ook lid 2 van artikel 7.2.1)
M1b	Gerealiseerd aantal DRU	Conform kernelement 2	Continu (met maximaal 1 week vertraging)	Idem

³³ 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.

³⁴ Haltes zijn voorzien van bijbehorende NL:Q-nummer(s).

³⁵ Die de Concessiehouder in zijn Ontwikkelplan en/of Marketingplan onderscheidt.

Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
		Onder het gerealiseerd aantal DRU verstaat de Concessieverlener: het aantal DRU dat daadwerkelijk gerealiseerd is voor het vervoer van Reizigers.		
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 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.	Continu (met maximaal 1 week vertraging)	Idem
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	Idem	Idem
M6	Aantal instappers	Kernelement 7, aangevuld met het aantal instappers per Halte.	Idem	Idem

Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
M7	Statische bezetting	Kernelement 8, aangevuld met een vergelijking met de technische capaciteit snorm 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 het oproepafhankelijke Maatwerkvervoer, gespecificeerd naar plaats en tijd.	Idem	Idem
M13	Frequentie	Optioneel element 1.	Uiterlijk 1 maand voor ingang Dienstregeling	Idem
M14	Aansluitpunctualiteit	Optioneel element 2, de Concessiehouder toont de aansluitpunctualiteit van alle in zijn Dienstregeling benoemde (Gegarandeerde) Aansluitingen.	Continu (met maximaal 1 week vertraging)	Idem

Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
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
Overige OV gegevens (als onderdeel van de jaarrapportage)				
O1	Brandstof- en kilometerregistratie	a. Het op jaarbasis gerealiseerde aantal materieelkilometers, onderscheiden naar Lijn, Dagsoort en vervoersoort;	Eens per Jaar binnen 26 weken na einde verslagperiode	In Excel aangeleverd overzicht in tabelvorm

Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
		<p>b. De brandstofverbruik-, tank- (inname brandstof) en kilometerregistratie van ieder Voertuig die tijdens het betreffende Dienstregelingjaar is ingezet voor de Concessie, inclusief een totaaloverzicht van het aantal gereden materieelkilometers en het brandstofverbruik en het type brandstof/energiebron (in geval van hernieuwbaar, ook aangeven onder welk certificaat).</p>		
O2	Halteoverzicht	<p>Een in Microsoft Excel te openen overzicht van door de Concessiehouder in gebruik zijnde Haltes. In het overzicht staat per Halte de haltenaam, CHB-haltnummer(s), Wegbeheerder en de positionering (X- en Y-coördinaten) vermeld. Ook is vermeld of een Halte een Tijdenhalte is.</p>	Idem	Idem
O3	Materieeloverzicht	<p>Een overzicht met per Voertuig:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	<p>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).</p>	Idem	Idem
O5	Zwartrijden	<p>Uitkomsten van onderzoek naar het percentage Reizigers zonder geldig Vervoerbewijs (zie ook lid 4 van artikel 4.6.3).</p>	Idem	Idem

Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
Overige OV gegevens (als onderdeel van de kwartaalrapportage)				
O06	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 7.2.2).	Eens per kwartaal binnen een maand na einde verslagperiode	Idem
O07	Displays	Een overzicht van de beschikbaarheid en het functioneren van de reisinformatiesystemen in de Voertuigen.	Idem	Idem
O08	Vergoedingsregeling	Aantal keren dat Reizigers gebruik hebben gemaakt van een Vergoedingsregeling (mits van toepassing).	Idem	Idem
O09	Verdichtingsritten	Overzicht van alle gevallen waarbij Verdichtingsritten ingezet zijn per Lijn per maand.	Idem	Idem
O10	Vervangend Vervoer	Overzicht van alle gevallen waarin Vervangend Vervoer is ingezet	Idem	Idem
O11	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
Overige OV gegevens (voorafgaand aan de wijziging van de geldende Dienstregeling)				
O13	Lijnennetkaart	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 rijtijdperiode/ frequentieblok	Op aanvraag binnen 2 weken na de aanvraag	Idem
O16	Dienstregeling	Een overzicht van alle geplande Ritten per Lijn en aanvullende	Idem	Idem

Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
		informatie (zie ook het gestelde in artikel 4.7.1 en Bijlage B9).		
Financiële en organisatorische gegevens				
F1	Organisatie-structuur	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 K (Financieel economische onderbouwing (T2))	De financieel economische onderbouwing van het afgelopen Dienstregelingjaar door Standaardformulier K (Financieel economische onderbouwing (T2)) jaarlijks te actualiseren op basis van daadwerkelijke resultaten.	Idem	Idem
F6	Verantwoording met toelichting	Een financiële verantwoording met toelichting, waarin wordt aangetoond dat de door de Provincie verstrekte subsidies door de Concessiehouder zijn besteed in overeenstemming met de eisen die zijn verbonden aan de verstrekking van de subsidies. De verantwoording dient te zijn voorzien van een goedkeurende accountantsverklaring. De overige vereisten worden nader toegelicht in artikel 15 van de Concessiebeschikking.	Idem	Idem

B12 Eisen voor plannen, rapportages en analyses

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

Nr	Rapportages en analyses	Concessie overleg	ROCOV HWGO	Stuurgroep OV-HWGO	Kwartaal				2025	2026	2027	2028		2029	2030	2031	2028	2029	2032
					1	2	3	4				2036	2037						
1.	Analyse vraag, aanbod en gebruik Openbaar Vervoer en Maatwerkvervoer	x	x			x				x		x		x					
2.	Evaluatie/effectmeting	x	x				x		x			x		x					
3.	Ontwikkelplan																		
4.	Onderzoek naar wensen van (potentiële) Reizigers																x		x
	- Concept ontwikkelplan	x	x				x*										x		
	- Definitief ontwikkelplan			x	x													x	
	- Actualisatie ontwikkelplan	x	x	x	x					x									x
5.	Vervoerplan																		
	- Concept	x	x****		x			?	x	x	x	x	x	x	x				
	- Definitief			x		x			x	x	x	x	x	x	x				
6.	Analyse rijtijden en Aansluitingen	x			x				x**	x	x	x	x	x	x				
7.	Analyse Maximale Bezetting	x			x		x		x	x	x	x	x	x	x				
8.	Marketingplan																		
	- Concept	x	x				x	?	x	x	x	x	x	x	x				
	- Definitief			x			x	?	x	x	x	x	x	x	x				
	Inventarisatie klantwensen? Zie 3.																		

ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1,[K],HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

Nr	Rapportages en analyses	Concessie overleg	ROCOV HWGO	Stuurgroep OV-HWGO	Kwartaal				2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2028	2029	2032
					1	2	3	4	2040	2037	2038	2039	2033	2034	2037			
	Wijzigingen reisinformatie zie PvE																	
9.	Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid																	
	- Ontwerp voor gehele concessieduur	x				x		x										
	- Tweejaarlijkse actualisatie	x		x		x				x		x		x				

ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1,[K],HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

Nr	Rapportages en analyses	Concessie overleg	ROCOV HWGO	Stuurgroep OV-HWGO	Kwartaal							2028								
					1	2	3	4	2025	2026	2027	2032	2029	2030	2031	2028	2029	2032		
												2036	2033	2034	2035		2033	2034	2037	
10	Jaarplan Sociale Veiligheid																			
	- Jaarplan eerste Jaar	x	x				x		x											
	- Concept na eerste Jaar	x	x				x		x	x	x	x	x	x						
	- Definitief na eerste Jaar			x			x		x	x	x	x	x	x						
11	Stand van zaken sociale veiligheid***	x			x***	x	x	x		x	x	x	x	x	x					
12	Relatie met belanghebbende partijen	x			x					x	x	x	x	x	x					
13	Duurzaamheidsjaarverslag	x				x				x	x	x	x	x	x					
14	(Voorstel voor wijzigingen van het) Tariefstelsel																			
	- Concept	x	x				x		x	x	x	x	x	x	x					
	- Definitief						x		x	x	x	x	x	x						
15	Kwaliteitsplan																			
	- Concept	x	x				x			x	x	x	x	x	x					
	- Definitief						x			x	x	x	x	x	x					
16	(Voorstel voor wijzigingen van de) Restitutieregeling																			
	- Concept	x	x				x			x										
	- Definitief			x			x			x										
17	Ketenplan																			
	- Concept	x				x												x		
	- Definitief						x											x		

ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1,[K],HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

Nr	Rapportages en analyses	Concessie overleg	ROCOV HWGO	Stuurgroep OV-HWGO	Kwartaal							2028						
					1	2	3	4	2025	2026	2027	2032	2029	2030	2031	2032	2028	2029
.
19	MVO-plan																	
.	- Concept	x				x												x
.	- Definitief						x											x
19	Klachtenafhandelingsprocedure	x	x				x		x									
.

* = betreft actualisatie van het met de Inschrijving aangeleverde plan voor de Ontwikkelopdracht in 2025 voor het Jaar 2026; zie voor meer toelichting de volgende tabel.

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

*** = in 2026 hoeft de rapportage over het eerste kwartaal niet te worden aangeleverd.

**** = de Concessiehouder dient het ontwerp Vervoerplan tevens ter advisering aan de buurtbusverenigingen voor te leggen.

ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1,[K],HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

In de onderstaande tabel worden de rapportages en analyses nader toegelicht. De informatierapportages zijn opgenomen in Bijlage B11.

Nr.	Plan	Beschrijving
1.	Analyse van vraag, aanbod en gebruik van Openbaar Vervoer en Maatwerkvervoer	Uiterlijk in het tweede kwartaal van 2026 en daarna in elk tweede Kalenderjaar (2028, 2030, et cetera) uiterlijk in dezelfde periode voert de Concessiehouder een analyse van het vervoeraanbod uit, waarbij hij op dat moment bestaande aanbod van Openbaar Vervoer, Maatwerkvervoer en de kwaliteit daarvan op lijnniveau vergelijkt met de (potentiële en bestaande) vraag van Reizigers in de komende 2 tot 5 Dienstregelingjaren. Tevens voert de Concessiehouder een analyse uit van de herkomst en bestemming van Reizigers, het gebruik van eventuele Mobiliteitsdiensten die hij aanbiedt, en betreft hij (bestaande) onderzoeken naar bestaande vervoerstromen die met andere modaliteiten (zoals de auto en fiets) worden afgelegd bij zijn analyse. De analyses resulteren in een overzicht van kansen (ten minste onderscheiden naar bestaande en nieuwe verbindingen) en bedreigingen. De Concessiehouder stelt binnen een kwartaal na afronding van de analyse de resultaten ter bespreking aan de Concessieverlener en het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) ter beschikking. De Concessiehouder verwerkt eventuele opmerkingen van de Concessieverlener en het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) in de analyses.
2.	Evaluatie/ effectmeting	Uiterlijk in het derde kwartaal van 2026 en daarna in elk tweede Kalenderjaar (2028, 2030, et cetera) uiterlijk in dezelfde periode voert de Concessiehouder een evaluatie/effectmeting uit van het Marketingplan, het Vervoerplan en het Kwaliteitsplan die op dat moment in werking zijn. De Concessiehouder stelt binnen een kwartaal na afronding van de evaluatie/effectmeting de resultaten van de evaluatie/effectmeting in de vorm van een conceptrapport ter bespreking aan de Concessieverlener en het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) ter beschikking. De Concessiehouder verwerkt opmerkingen van de Concessieverlener en het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) in het definitieve rapport.
3.	Onderzoek naar wensen van (potentiële) Reizigers	De Concessiehouder voert in het kader van (de actualisatie van) zijn Ontwikkelplan en bij elk concept ontwikkelplan en elke actualisatie van het ontwikkelplan uiterlijk in dezelfde periode een representatief onderzoek uit over de aansluiting van het aanbod van Openbaar Vervoer en Maatwerkvervoer op de (vervoer)wensen van de typen (potentiële) Reizigers zoals benoemd in paragraaf 1.2, en over de (door Reizigers ervaren) kwaliteit van de diensten die de Concessiehouder aanbiedt c.q. laat dit onderzoek in zijn opdracht door (een) Derde(n) uitvoeren. De Concessiehouder stelt binnen een kwartaal na afronding van het onderzoek de resultaten ter bespreking aan de Concessieverlener ter beschikking. De Concessiehouder verwerkt de rapportage inclusief de opmerkingen van de Concessieverlener in zijn (geactualiseerde) Ontwikkelplan.
4.	Ontwikkelplan	In het derde kwartaal van 2027 actualiseert de Concessiehouder het met de Inschrijving aangeleverde Ontwikkelplan voor de Dienstregelingjaren 2026 tot en met 2030 (zie artikel 6.1.3). In het eerste kwartaal van 2028 en in het eerste kwartaal van 2033 in dezelfde periode stelt de Concessiehouder een nieuw Ontwikkelplan voor de volgende vijf Dienstregelingjaren, op dat hij na 3 jaar in

Nr.	Plan	Beschrijving
		dezelfde periode actualiseert. De Concessiehouder legt het (geactualiseerde) Ontwikkelplan dat in het concessie-overleg is voorbesproken, ter advisering voor aan het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en vervolgens tezamen met het advies van het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en het voorstel voor verwerking van dit advies in het (geactualiseerde) Ontwikkelplan aan de Stuurgroep OV-HWGO. Gehoord hebbende de hiervoor bedoelde adviezen en de motivatie van de Concessiehouder om bepaalde adviezen niet over te nemen, stelt de Concessiehouder het (geactualiseerde) Ontwikkelplan vast.
5.	Vervoerplan	In het tweede kwartaal van 2026 en daarna in elk Kalenderjaar uiterlijk in dezelfde periode legt de Concessiehouder een Vervoerplan voor het volgende Dienstregelingjaar dat in het concessie-overleg is voorbesproken, ter advisering voor aan het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en vervolgens tezamen met het advies van het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en het voorstel voor verwerking van dit advies in het Vervoerplan aan de Stuurgroep OV-HWGO. Gehoord hebbende de hiervoor bedoelde adviezen en de motivatie van de Concessiehouder om bepaalde adviezen niet over te nemen, stelt de Concessiehouder het Vervoerplan voor het daaropvolgende Dienstregelingjaar vast.
8.	Marketingplan	In het derde kwartaal van 2026 en daarna in elk Kalenderjaar uiterlijk in dezelfde periode legt de Concessiehouder een Marketingplan (zie ook artikel 4.8.2) voor het volgende Dienstregelingjaar dat in het concessie-overleg is voorbesproken, ter advisering voor aan het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en vervolgens tezamen met het advies van het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en het voorstel voor verwerking van dit advies in het Marketingplan aan de Stuurgroep OV-HWGO. Gehoord hebbende de hiervoor bedoelde adviezen en de motivatie van de Concessiehouder om bepaalde adviezen niet over te nemen, stelt de Concessiehouder het Marketingplan voor het daaropvolgende Dienstregelingjaar vast.
7.	Analyse van de rijtijden en Aansluitingen	In het eerste kwartaal van 2026 en daarna in elk Kalenderjaar uiterlijk in dezelfde periode stelt de Concessiehouder een analyse op, waarin hij in de Dienstregeling opgenomen rijtijden vergelijkt met de werkelijke rij- en halteertijden, zoals die met het voertuigvolgsysteem worden geregistreerd. In de analyse werkt de Concessiehouder de gevolgen van eventueel gevonden verschillen voor de kwaliteit van het OV-netwerk uit. Ook doet de Concessiehouder een gemotiveerd voorstel om de kwaliteit van het netwerk te handhaven en waar mogelijk te verbeteren, waaronder de zekerheid van bestaande en gewenste Aansluitingen. Dit voorstel - dat onderdeel mag zijn van het Vervoerplan - kan onder andere bestaan uit de aanpassing van routes, rij- en halteertijden en/of frequenties en voorstellen voor de aanpassing van Infrastructuur (zowel gerelateerd aan Openbaar Vervoer als aan andere modaliteiten). De Concessiehouder stelt na afronding van de analyse de analyseresultaten ter beoordeling van inhoud en kwaliteit aan de Concessieverlener ter beschikking. De Concessiehouder verwerkt adviezen van de Concessieverlener in de definitieve resultaten van de analyse en betreft de

Nr.	Plan	Beschrijving
		definitieve analyse van de rijtijden en Aansluitingen bij zijn Vervoerplan voor het daaropvolgende Dienstregelingsjaar.
8.	Analyse van de Maximale Bezetting	De Concessiehouder analyseert vanaf 2026 ten minste twee keer per Kalenderjaar gedurende een representatieve periode in het eerste en derde kwartaal (zowel wat betreft de dagen als de dagdelen) de Maximale Bezetting van de Lijnen, vergelijkt deze met de aangeboden zit- en staancapaciteit en rapporteert hierover aan de Concessieverlener (dit mag één van de twee keren per Kalenderjaar onderdeel zijn van het Vervoerplan). Voor een eventuele Vakantiedienstregeling voert de Concessiehouder een aparte analyse uit op basis van bezettingscijfers van de betreffende voorafgaande vakantieperiode. De Concessiehouder rapporteert de Maximale Bezetting op ritniveau en betreft hierbij ook het aantal volmeldingen en Versterkingsritten.
9.	Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid	Uiterlijk in het derde kwartaal van 2025 levert de Concessiehouder het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid samen met het concept-Jaarplan Sociale Veiligheid voor het Kalenderjaar 2026 aan de Concessieverlener aan. Het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid geldt voor de gehele looptijd van de Concessie, met dien verstande dat het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid in het derde kwartaal van elk tweede Kalenderjaar (2027, 2029, etc.) wordt geactualiseerd. In het (geactualiseerde) Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid legt de Concessiehouder zijn visie, de doelen die hij de komende jaren wil bereiken en de prioriteiten die hij daarbij stelt. Het (geactualiseerde) Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid moet voldoen aan de richtlijnen zoals opgenomen in het Beleidskader Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer. Het (geactualiseerde) Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid dat in het concessie-overleg is voorbesproken, wordt ter advisering voor aan het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en vervolgens tezamen met het advies van het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en het voorstel voor verwerking van dit advies in het Vervoerplan aan de Stuurgroep OV-HWGO voorgelegd. Gehoord hebbende de hiervoor bedoelde adviezen en de motivatie van de Concessiehouder om bepaalde adviezen niet over te nemen, stemt de Concessiehouder met het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid in.
10.	Jaarplan Sociale Veiligheid	Uiterlijk in het derde kwartaal van 2025 en daarna elk Kalenderjaar uiterlijk in het vierde kwartaal legt de Concessiehouder een Jaarplan Sociale Veiligheid dat in het concessie-overleg is voorbesproken, ter advisering aan het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en vervolgens tezamen met het advies van het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en het voorstel voor verwerking van dit advies in het Jaarplan Sociale Veiligheid aan de Stuurgroep OV-HWGO voor. Uit het Jaarplan Sociale Veiligheid blijkt welke maatregelen de Concessiehouder gaat nemen om de sociale veiligheid te garanderen in termen van te ondernemen activiteiten, aanpassingen, tijdsplanning en kosten. Het Jaarplan Sociale Veiligheid heeft een looptijd van één Dienstregelingsjaar. Het Jaarplan Sociale Veiligheid moet voldoen aan het Beleidskader Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer, de concessievoorwaarden, het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid en eventuele convenanten sociale veiligheid die van toepassing zijn op de Concessie. Gehoord hebbende de hiervoor bedoelde adviezen en de motivatie van de Concessiehouder om

Nr.	Plan	Beschrijving
		bepaalde adviezen niet over te nemen, stemt de Concessiehouder met het Jaarplan Sociale Veiligheid in.
11.	Stand van zaken sociale veiligheid	<p>De Concessiehouder rapporteert ten minste jaarlijks, per kwartaal (in de maanden januari, april, juli en oktober), over de stand van zaken met betrekking tot de sociale veiligheid (in ieder geval inspanningen, bereikte resultaten en gemaakte kosten), de uitvoering van het Jaarplan Sociale Veiligheid (met in ieder geval als onderdeel de ARBO risico-inventarisatie ten aanzien van het Rijdend Personeel), de sociale veiligheidsbeleving van Reizigers en de geregistreerde Incidenten (zoals bepaald in het Beleidskader Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer).</p> <p>Eens per twee Dienstregelingjaren rapporteert de Concessiehouder de sociale veiligheidsbeleving van Personeel in de Concessie. De Concessiehouder vermeldt Haltes en Lijnen die negatief scoren ten opzichte van het landelijke gemiddelde duidelijk in de overzichten. Eventuele stijgingen of dalingen ten opzichte van voorgaande Dienstregelingjaren voorziet de Concessiehouder van een toelichting.</p>
12.	Relatie met belanghebbenden	(Delen van) de voorstellen die de Concessiehouder gaat doen ter verbetering van het Openbaar Vervoer kunnen afhankelijk zijn van overige belanghebbenden. De Concessiehouder geeft hiertoe voor het eerst in het eerste kwartaal van 2026 en daarna in elk Kalenderjaar in dezelfde periode aan wat hij verwacht van de Concessieverlener en overige belanghebbenden in de komende periode. Tevens geeft hij aan wat hij gaat doen om belanghebbenden van zijn voorstellen te overtuigen, mits van toepassing. De Concessiehouder kan aan zijn verwachtingen ten aanzien van de rol van de Concessieverlener en Derden geen rechten ontleen.
13.	Duurzaamheids jaarverslag	Uiterlijk in het tweede kwartaal van 2026 en daarna in elk Kalenderjaar uiterlijk in dezelfde periode stelt de Concessiehouder een duurzaamheidsjaarverslag aan de Concessieverlener ter beschikking, waarin hij aangeeft op welke wijze de zorg voor duurzaamheid bij de uitvoering van de Concessie tot uiting komt, zowel in de exploitatie als bij het beheer en onderhoud in het algemeen. Tevens geeft de Concessiehouder aan op welke overige wijzen hij invulling geeft aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Voor zover van toepassing bevat het duurzaamheidsjaarverslag een afschrift van de resultaten van een milieukeuring door een onafhankelijke Derde, zoals een APK-keuring door de RDW. Ook bevat het jaarverslag de gevraagde informatie genoemd in artikel 5.3.1.
14.	(Voorstel voor wijzigingen van het) Tariefstelsel	Uiterlijk in het derde kwartaal van 2025 en daarna in elk Kalenderjaar uiterlijk in dezelfde periode legt de Concessiehouder een (eventueel) voorstel voor wijzigingen van het Tariefstelsel inclusief eventuele compensatieregeling als bedoeld in artikel 4.1.2, lid 2 sub b, dat in het concessie-overleg is voorbesproken, ter advisering aan het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) voor. In dit voorstel onderbouwt de Concessiehouder de te verwachten effecten van de voorgestelde wijzigingen. De Concessieverlener stelt het gewijzigde Tariefstelsel vast. Gehoord hebbende het advies van het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en de motivatie van de Concessiehouder

Nr.	Plan	Beschrijving
		om bepaalde onderdelen van dit advies niet over te nemen, stelt de Concessiehouder het gewijzigde Tariefstelsel vast.
15.	Kwaliteitsplan	Uiterlijk in het derde kwartaal van elk Kalenderjaar legt de Concessiehouder een Kwaliteitsplan voor het volgende Dienstregelingjaar dat in het concessie-overleg is voorbesproken, voor advies aan het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO). Gehoord hebbende het advies van het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) en de motivatie van de Concessiehouder om bepaalde onderdelen van dit advies niet over te nemen, stelt de Concessiehouder het Kwaliteitsplan voor het daaropvolgende Dienstregelingjaar vast. Het Kwaliteitsplan heeft een looptijd van één Dienstregelingjaar.
16.	(Voorstel voor wijzigingen van de) Restitutieregeling	Uiterlijk in het derde kwartaal van 2025, en daarna bij ieder voornemen tot wijziging, legt de Concessiehouder een voorstel voor (wijziging van) de restitutieregeling als bedoeld in artikel 4.1.1, lid 14, dat in het concessie-overleg is voorbesproken en voor advies aan het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) is voorgelegd, ter toetsing op redelijkheid en billijkheid aan de Concessieverlener voor.
17.	Ketenplan	In het tweede kwartaal van 2029 en 2034 levert de Concessiehouder een conceptversie van het Ketenplan voor bespreking in het concessie-overleg aan. Na verwerking van eventuele opmerkingen stelt de Concessieverlener het definitieve Ketenplan in het daaropvolgende kwartaal vast.
18.	MVO-plan	In het tweede kwartaal van 2029 en 2034 levert de Concessiehouder een conceptversie van het MVO-plan voor bespreking in het concessie-overleg aan. Na verwerking van eventuele opmerkingen stelt de Concessieverlener het definitieve MVO-plan in het daaropvolgende kwartaal vast.
19.	Klachtenafhandelingsprocedure	Uiterlijk in het derde kwartaal van 2025 en daarna bij ieder voornemen tot wijziging. Legt de Concessiehouder een voorstel voor (wijziging van) de klachtenafhandelingsprocedure zoals bedoeld in artikel 4.9.1, lid 1, dat in het concessie-overleg is voorbesproken en voor advies aan het ROCOV Reizigersoverleg HWGO (RO HWGO) is voorgelegd, ter toetsing aan de Concessieverlener voor.

B13 Eisen voor NDOV en KAR

Deze Bijlage wordt via het Aanbestedingsplatform beschikbaar gesteld.

B14 Eisen voor servicelevels DRIS

Deze Bijlage wordt via het Aanbestedingsplatform beschikbaar gesteld.

B15 Sancties

In het geval zich een Tekortkoming als omschreven in de linkerkolom van onderstaande tabel voordoet en er geen sprake is van Overmacht, zal de Concessieverlener onverkort uitvoering eisen en kan de Concessieverlener de Concessiehouder per Tekortkoming een Boete opleggen (zie ook het gestelde in artikel 7.3.3). Voor een aantal Tekortkomingen heeft de Concessieverlener maximumboetebedragen per Tekortkoming opgenomen in deze Bijlage. Voor de bepaling van de hoogte van de boetebedragen gelden de volgende regels:

- Een overschrijding per minuut gaat in vanaf de eerste seconde na het verstrijken van de termijn. Een overschrijding van de termijn met 1 tot 60 seconden geldt dus als een overschrijding met een minuut.
- Onder een bepaald bedrag per procent wordt een regeling naar rato verstaan. Indien er bijvoorbeeld sprake is van een bepaalde overschrijding van 0,5 procent in plaats van 1,0 procent, wordt het bedrag gehalveerd.
- Alle bedragen genoemd in deze Bijlage worden jaarlijks geïndexeerd overeenkomstig de bepalingen in de Concessiebeschikking en zijn exclusief btw.

Opmerking: De lijst in deze Bijlage is niet uitputtend: voor niet genoemde Tekortkomingen geldt geen maximum en zal de Concessieverlener naar eigen inzicht het boetebedrag bepalen.

Categorie 'Implementatie, start en einde van de Concessie'

Een Boete opgelegd vanwege een Tekortkoming tijdens de implementatieperiode sluit niet uit dat voor dezelfde Tekortkoming tijdens de looptijd van de Concessie een Boete wordt opgelegd.

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2023)	Meting in ieder geval door
1.	De Concessiehouder heeft niet ten genoegen van de Concessieverlener voor aanvang van de Concessie de maatregelen uitgevoerd die in de Inschrijving en het Implementatieplan zijn aangeboden, zodat Reizigers vermijdbare hinder ondervinden van het ingaan van de Concessie.	€ 1.000.000. Deze Boete kan maximaal 1 keer worden opgelegd.	Kwalitatieve beoordeling door Concessieverlener
2.	In de periode van 15 december 2024 tot en met 12 januari 2025 is (i) meer dan 1% van de Ritten uitgevallen en/of (ii) bij meer dan 25% van de Ritten zijn Bussen of Auto's te vroeg of meer dan 120 seconden te laat vertrokken van het Beginpunt van de Rit.	€ 500.000. Deze Boete kan maximaal 1 keer worden opgelegd.	De in Bijlage B12 opgenomen wijze van monitoring
3.	De Concessiehouder beschikt bij aanvang van de Concessie niet over een adequaat functionerend OV-Betaalsysteem overeenkomstig het bepaalde in artikelen 4.2.1 en 4.2.2.	€ 500.000. Deze Boete kan maximaal 1 keer worden opgelegd.	Kwalitatieve beoordeling door Concessieverlener
4.	De Concessiehouder levert per 15 december 2024 geen gegevens aan de	€ 500.000. Deze Boete kan maximaal 1 keer worden opgelegd.	Constatering(en) door de

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2023)	Meting in ieder geval door
	DOVA OV-data en/of NDOV loketbeheerders overeenkomstig het bepaald in het document 'Concessiebijlage datasets OV'.		Concessie- verlener
5.	De Concessiehouder verstrekt de rapportage als bedoeld in artikel 4.11.1, lid 7 niet of niet tijdig.	€ 100,- per Werkdag waarmee de termijn wordt overschreden waar het betreft de eerste vijf Werkdagen van overschrijding; € 1.000,- per Werkdag van overschrijding waarmee juist bedoelde periode van vijf Werkdagen wordt overschreden.	Constatering(en) door de Concessie- verlener
6.	De rapportage als bedoeld in artikel 4.11.1, lid 7 geeft niet in voldoende mate van detail weer hoe de uitvoering van de plannen uit de Inschrijving verloopt.	€ 50.000,- per rapportage die niet voldoet aan de daaraan in de Bijlage gestelde eisen.	Constatering(en) door de Concessie- verlener
7.	De Concessiehouder heeft aan het einde van de Concessie niet ten genoegen van de Concessieverlener actief en tijdig meegewerkt aan de voorbereidingen van de opvolgende concessiehouder HWGO, zoals aan de eventuele overgang van Personeel en/of Materieel.	€ 2.000.000. Deze Boete kan maximaal 1 keer worden opgelegd.	Kwalitatieve beoordeling door Concessie- verlener

Categorie 'Aanleveren van informatie'

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2023)	Meting in ieder geval door
1.	Het online platform zoals bedoeld in artikel 7.2.1 is niet toegankelijk of beschikbaar voor de Concessieverlener.	€ 1.000,- per Werkdag waarop het platform niet toegankelijk of beschikbaar is voor de eerste tien Werkdagen waarop de Tekortkoming zich voordoet. € 10.000 per Werkdag vanaf de elfde Werkdag waarop de Tekortkoming zich voordoet.	Constatering(en) door de Concessie- verlener
2.	De gegevens en rapportages zoals beschreven in Bijlage B11 (uitgezonderd nr. 1, 2 en 3) en gepubliceerd op het in artikel 7.2.1 bedoelde platform zijn onjuist, onvolledig of niet uitleesbaar.	€ 10.000,- per Tekortkoming.	Constatering(en) door de Concessie- verlener

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2023)	Meting in ieder geval door
3.	De Concessiehouder verstrekt de rapportages, plannen en voorstellen als bedoeld in Bijlagen B11 (nr. 1, 2 en 3) en B12 niet of niet tijdig.	€ 100,- per Werkdag waarmee de termijn wordt overschreden waar het betreft de eerste vijf Werkdagen van overschrijding; € 1.000,- per Werkdag van overschrijding waarmee juist bedoelde periode van vijf Werkdagen wordt overschreden.	Constatering(en) door de Concessie-verlener
4.	De rapportages, plannen en voorstellen als bedoeld in Bijlagen B11 (nr. 1, 2 en 3) en B12 voldoet niet aan de daaraan in de Bijlagen gestelde eisen.	€ 50.000,- per rapportage die niet voldoet aan de daaraan in de Bijlagen gestelde eisen.	Constatering(en) door de Concessie-verlener

Categorie 'Vervoerplicht, rituitval en punctualiteit'

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2023)	Meting in ieder geval door
1.	Niet alle op een Halte aanwezige Reizigers, die willen en mogen reizen overeenkomstig het gestelde in artikel 4.3.2, worden vervoerd met het eerstkomende Voertuig waarmee de Lijn wordt uitgevoerd (dan wel, indien een Versterkingsrit wordt aangeboden, een Voertuig dat direct achter het eerstkomende Voertuig aanrijdt).	€ 250,- per Rit waarop de Tekortkoming zich voordoet.	Klacht(en) van (een) Reiziger(s) of constatering(en) door de Concessie-verlener
2.	Het percentage uitgevallen Ritten bedraagt in enig kalendermaand meer dan 0,2% van het aantal geplande Ritten in die kalendermaand.	€ 30.000 per procent waarmee de in de linker kolom genoemde norm wordt overschreden.	Zie paragraaf 7.3
3.	Het percentage Ritten dat meer dan 0 seconden te vroeg van een Beginpunt, OV-Knooppunt, Overstappunt en/of Tijdenhalte vertrekt bedraagt in enige kalendermaand meer dan 0,1% van het aantal geplande Ritten in die kalendermaand.	€10.000 per procent waarmee de in de linker kolom genoemde norm wordt overschreden.	Zie paragraaf 7.3
4.	Het percentage Ritten dat meer dan 119 seconden te laat van een Beginpunt vertrekt bedraagt in enige kalendermaand meer dan 90% van het aantal geplande Ritten in die kalendermaand.	€ 75.000 per procent waarmee de in de linker kolom genoemde norm wordt overschreden.	Zie paragraaf 7.3

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2023)	Meting in ieder geval door
5.	Het percentage Ritten dat meer dan 179 seconden te laat van een OV-Knooppunt, Overstappunt en/of Tijdenhalte vertrekt bedraagt in enig kwartaal meer dan 85% van het aantal geplande Ritten in die kalendermaand.	€ 75.000 per procent waarmee de in de linker kolom genoemde norm wordt overschreden.	Zie paragraaf 7.3

Categorie 'Overige aspecten uitvoeringskwaliteit'

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2023)	Meting in ieder geval door
1.	De Concessiehouder behaalt een outputnorm niet, zoals is beschreven in paragraaf 7.3 (m.u.v. de normen die gemeten worden met de Klantenbarometer en de normen vermeld in bovenstaande tabel)	De hoogte van de Boete wordt per geval door de Concessieverlener bepaald. De maximale hoogte van het totale boetebedrag voor deze Tekortkoming bedraagt in totaal (berekend over alle normen) € 250.000,- per Dienstregelingjaar.	Zie paragraaf 7.3
2.	Voor een Bus of Auto die de Concessiehouder inzet voor de uitvoering van de Concessie geldt dat: <ul style="list-style-type: none"> a. De euronormering voldoet niet aan de eisen gesteld in artikel 5.1.2 en artikel 5.2.1 en de toezeggingen van de Concessiehouder in zijn Inschrijving, en/of b. De leeftijd van een Voertuig ouder is dan de betreffende leeftijd genoemd in de tabel in artikel 4.5.1, lid 1, en/of c. Het Klimaatbeheerssysteem (waaronder mede te verstaan airconditioning, ventilatie en verwarming) en/of de Euronormering niet voldoet aan de eisen zoals aangeboden in de Inschrijving en/of die uit het Programma van Eisen voortvloeien, en/of d. Eén of meerdere Displays in een Voertuig niet of niet volledig functioneren tijdens de gehele (Wagen)omloop en/of e. Een halteafroepsysteem in een Voertuig niet of niet volledig functioneert tijdens de gehele (Wagen)omloop en/of 	€ 500,- per (Wagen)omloop waarbij de Tekortkoming zich voordoet voor een Bus of Auto.	Klacht(en) van (een) Reiziger(s) of constatering(en) door de Concessieverlener

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2023)	Meting in ieder geval door
	<p>f. De kleurstelling van het Voertuig afwijkt van de kleurstelling volgens de Productformule van de Lijn waarop de Concessiehouder het Voertuig inzet, en/of</p> <p>g. Deze niet is gereinigd overeenkomstig het bepaalde in artikel 4.5.6, en/of</p> <p>h. Het niet voldoet aan een eis zoals aangeboden in de Inschrijving en/of volgend uit het Programma van Eisen, anders dan de eisen zoals reeds genoemd in deze Bijlage.</p>		
3.	De Concessiehouder voldoet niet aan de eisen voor klachtenafhandeling conform het gestelde in artikel 4.9.2.	€ 100,- per Werkdag voor elke klacht die niet volgens deze eisen is afgehandeld.	Idem

Categorie 'Informatievoorziening (potentiële) Reizigers'

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2022)	Meting in ieder geval door
1.	De Dienstregeling wordt niet bekend gemaakt volgens het bepaalde in lid 5 van artikel 4.7.1.	<p>€ 100,- per dag waarmee de termijn wordt overschreden waar het betreft de eerste 10 Werkdagen van overschrijding;</p> <p>€ 1.000,- per dag van overschrijding waarmee juist bedoelde periode van 10 dagen wordt overschreden.</p>	Klacht(en) van (een) Reiziger(s) of constatering(en) door de Concessie-verlener
2.	Reisinformatie genoemd in artikel 4.7.1 is niet via één of meerdere in dit artikel genoemde kanalen beschikbaar.	€ 1.000,- per dag waarop de Tekortkoming zich voordoet.	Klacht(en) van (een) Reiziger(s) of constatering(en) door de Concessie-verlener
3.	Reisinformatie voldoet niet aan de eisen ten aanzien van begrijpelijkheid en toegankelijkheid zoals gesteld in artikel 4.7.2.	€ 1.000,- per dag waarop de Tekortkoming zich voordoet.	Klacht(en) van (een) Reiziger(s) of constatering(en) door de Concessie-verlener

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2022)	Meting in ieder geval door
3.	Reisinformatie op Haltes voldoet niet aan het bepaalde in artikel 4.7.3.	€ 100 per Halte per dag waarop de informatie niet aan voldoet aan de daaraan gestelde eisen.	Klacht(en) van (een) Reiziger(s) of constatering(en) door de Concessie-verlener

Categorie 'Bedrijfsvoering'

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2022)	Meting in ieder geval door
1.	De financiële administratie en/of boekhouding (in het kader van de verantwoording door de Concessiehouder, indien de Concessieverlener hierom verzoekt; zie ook artikel 13 van de Concessiebeschikking), klachten-, onderhouds- alsook de projectadministratie van de Concessiehouder is niet toegankelijk voor de Concessieverlener indien de Concessieverlener hierom verzoekt.	€ 5.000,- per Werkdag waarop een administratie de gehele Werkdag niet toegankelijk is voor de Concessieverlener terwijl de Concessieverlener voor de betreffende Werkdag om toegang verzoekt.	Kwalitatieve beoordeling door Concessie-verlener
2.	De Concessiehouder meldt een verandering in zeggenschapsverhouding binnen zijn vennootschap niet aan bij de Concessieverlener.	€ 1.000.000,- per Tekortkoming.	Idem

B16 Wensen van derden

Als bijlage bij het Bestek van de Aanbesteding HWGO nemen wij een aantal wensen van derden op die voorafgaande de publicatie van het Beleidskader en tijdens de consultatieperiode na publicatie van het Beleidskader zijn geuit door onder ander de Concessiegemeenten, het ROCOV HWGO, overige organisaties in het Concessiegebied en particulieren. De twee lijsten met wensen kunnen inschrijvers helpen om in hun aanbiedingen hun aanbod zo goed mogelijk aan te passen aan de potentiële vervoervraag.

De eerste lijst omvat de wensen die zijn opgenomen in het door Provinciale Staten vastgestelde Beleidskader Aanbesteding HWGO.

1. Wensen van Derden zoals opgenomen in het Beleidskader	
Organisatie	Wens
(-)	Het aanbieden van openbaar vervoer in de nacht gedurende de weekenden. Hierbij wordt vooral gemikt op jongeren en het uitgaanspubliek. De vervoerder zal worden verzocht een kostendekkend voorstel voor nachtvervoer voor te doen; dit kan bijvoorbeeld de toepassing van afwijkende tarieven voor het reizen met nachtbussen betekenen.
ROCOV HWGO, gemeente Hoeksche Waard	Een ringlijn door de Hoeksche Waard waarmee diverse kleine kernen en zorginstellingen worden verbonden. (Een deel van deze verbinding bestaat al in de vorm van streek-, school- en buurtbussen.)
gemeente Hoeksche Waard	Een snellere verbinding van de Hoeksche Waard naar Barendrecht ten behoeve van het scholierenvervoer, overeenkomstig de thans door de gemeente ingekochte extra ritten tussen Heinoord Busstation en Barendrecht Zichtwei.

De tweede lijst omvat de wensen die zijn opgenomen in de Reactienota op het ontwerp-Beleidskader tijdens de consultatieperiode na publicatie van het ontwerp-Beleidskader. In deze lijst zijn alle wensen opgenomen waarop in de reactie van de Provincie Zuid-Holland is aangegeven dat deze worden toegevoegd als wens bij het Programma van Eisen.

2. Wensen van Derden op basis van de Reactienota op het ontwerp-Beleidskader	
Organisatie	Wens
Gemeente Hoeksche Waard	De bediening van voorzieningen met een meer regionale functie zoals het crematorium en natuurbegraafplaats in Heinenoord.
Gemeente Hoeksche Waard	Het structureel opnemen in de komende concessie van ritten tussen Heinenoord en Barendrecht zoals nu opgenomen in de dienstregeling en die momenteel worden betaald vanuit gemeentelijk budget, in de periode tussen de herfst- en de voorjaarsvakantie. Daarbij zou het positief zijn als deze buslijn blijft doorrijden van en naar Barendrecht station.
Gemeente Hoeksche Waard	We vragen vanuit de programmalijn vitaal eiland nadrukkelijk aandacht voor de bereikbaarheid in de volle breedte van wonen, werken en recreëren. Hierbij verzoeken we u ruimte op te nemen in de concessie die recht aan toekomstige woningbouw en de behoeften van potentiële reizigers.
PvdA, gemeente Goeree-Overflakkee	In de tarievenstructuur goed inspelen op de trend die wordt gesignaleerd t.w. meer thuiswerk. Dat betekent dus dat meer forenzen een deel van de week met het ov willen reizen, doch thans geen attractief ov-arrangement kunnen krijgen. Kortom, aan deze groep bijvoorbeeld twee-, drie- en vierdaagse kwartaal-/halfjaar-/jaarabonnements aanbieden lijkt zeer nodig. Tenminste een pilot hiermee, met als doel na 6 maanden dit bij succes breed uitrollen binnen het concessiegebied is zeer noodzakelijk.
PvdA, gemeente Goeree-Overflakkee	In de tarievenstructuur nadrukkelijk opties als "kennismakingstarief" e.d. opnemen. De nieuwe reiziger kan zo verleid worden voor het ov.
PvdA, gemeente Goeree-Overflakkee	Samenvattend verzoeken wij tot bijstelling van de uitwerking van de beleidsuitgangspunten onder de noemer brede toegankelijkheid. Voor ons bestaat de bijstelling tenminste uit het inpassen van een streekbuslijn van Ooltgensplaat via Den Bommel, Stad aan het Haringvliet, Middelharnis, Dirksland naar Herkingen-Haven. En dat bij deze inpassing de voorgenomen groei van deze kernen wordt betrokken.

2. Wensen van Derden op basis van de Reactienota op het ontwerp-Beleidskader

<p>Dorpsraad Herkingen, gemeente Goeree- Overflakkee</p>	<p>De dorpskern Herkingen heeft sinds eind 2022 geen openbaar vervoer meer. Het enige is de bel-taxi, waar mensen minimaal 2 uur van te voren kunnen bellen om een taxi te bestellen. Helaas gebeurt het heel veel dat de mensen nog langer moeten wachten. Spontaan ergens naar toe gaan en de bus pakken is er dus niet bij. Het enige is de bel-taxi, waar mensen minimaal 2 uur van te voren kunnen bellen om een taxi te bestellen. Helaas gebeurt het heel veel dat de mensen nog langer moeten wachten. Spontaan ergens naar toe gaan en de bus pakken is er dus niet bij. Door de vergrijzing van ons mooie dorp is openbaar vervoer eigenlijk noodzakelijk. Nu moeten de mensen, die geen vervoer hebben, aankloppen bij familie of kennissen voor een bezoek aan de dokter, het ziekenhuis of tandarts. Terwijl juist het ouderenbeleid er op is gericht om langer zelfstandig te blijven wonen. Het zogenaamde “toekomstbestendig leven”. Je haalt de mobiliteit uit het dorp door het schrappen van het openbaar vervoer. Scholieren van het Voortgezet onderwijs zijn genoodzaakt met de fiets naar Middelharnis te rijden, 2x 10 km door weer en wind. Bij mooi weer is het niet erg, maar bij storm en/of regen zijn ook zij afhankelijk van de tijd van (groot) ouders of kennissen. Mensen die werken in de Randstad of elders zijn ook vaak afhankelijk van het openbaar vervoer, maar hoe komen ze bij de aansluiting richting Rotterdam? Of de scholieren van het Hoger onderwijs, die naar Rotterdam of Zeeland naar school gaan. Allemaal moeten ze zich vaak uren van te voren al inspannen om op tijd op de plaats van bestemming te zijn. Volgens ons, Dorpsraad Herkingen, kan een simpele oplossing gemaakt worden om de “isolatie” van Herkingen tegen te gaan. Namelijk, lijn 138 weer in het leven roepen. En dan van Herkingen Haven en halte Tuindorp naar het busstation Dirksland Ziekenhuis te laten rijden en retour. Bij dit busstation kunnen de passagiers aansluitend overstappen op lijn 436, die via Middelharnis, Oude-Tonge naar Rotterdam rijdt. En ook rijdt lijn 436 naar Stellendam, waar ze over kunnen stappen op lijn 104, richting Hellevoetsluis naar Spijkenisse of via Ouddorp naar Renesse. En degene die naar het ziekenhuis, de dokter of tandarts moeten, kunnen dit gemakkelijk en op eigen gelegenheid, zonder altijd iemand anders lastig te hoeven vallen. Een goede- en regelmatige verbinding overdag zorgt ervoor dat Herkingen bereikbaar en leefbaar blijft. Daarom is de terugkomst van lijn 138 voor Herkingen heel belangrijk. Met een 8-persoons bus kan dit al gerealiseerd worden.</p>
--	--

2. Wensen van Derden op basis van de Reactienota op het ontwerp-Beleidskader	
Secretariaat OV Goedereede, gemeente Goeree- Overflakkee	Horecapersoneel Strand Ouddorp/Brouwersdam: Personeel van de horeca vanuit Strand Ouddorp en Brouwersdam kan in de avond niet meer naar huis. Laatste bus rijdt om 19.30 uur vanuit Port Zélande. Om personeel naar huis te laten komen is het zeer wenselijk dit tijdstip uit te breiden naar bijv. 23.30 uur.
ROCOV HWGO	Wij adviseren om als uitgangspunt de regeling van de NS voor de "geld terug bij vertraging" op te nemen. Dat is eenvoudig en duidelijk te communiceren naar de reizigers, zonder in eigen regelingen van een vervoerder te vervallen die net allemaal weer even anders zijn dan nu. De "geld terug bij vertraging" regeling van de NS houdt in: bij een 0,5 uur vertraging betekent dat 50% van het geld terug; bij 1 uur vertraging betekent dat 100% geld terug; bij het missen van de laatste rit door vertraging het bieden van een thuisbrenggarantie.
ROCOV HWGO	Op Goeree Overflakkee worden de kernen Langstraat, Zuidzijde, Battenoord en Middelharnis-Park Nieuw Zeeland gemist als te bedienen kernen.
ROCOV HWGO	Wij adviseren om een verbinding tussen Spijkenisse en Nieuw-Beijerland op te nemen. Dit kan bijvoorbeeld met flexibel vervoer worden ingevuld.
ROCOV HWGO	Wij adviseren om toeristische punten in combinatie met kleine kernen te bezien om voldoende vraag, ook in het weekeinde, naar ov-verbindingen te creëren.
ROCOV HWGO	Bij de ringlijn in de Hoeksche Waard is er naar ons idee te veel vrijheid voor de vervoerder om de kernen te ontsluiten. De ontsluitingen dienen ingevuld te worden met logische aansluitingen en routes voor de reizigers. Wij adviseren dit uitgangspunt op te nemen in het beleidskader. Een voorbeeld zou de ontsluiting vanuit De Klem via Numansdorp naar Strijen kunnen zijn, hetgeen neerkomt op het bijna compleet rijden van de ringlijn, hetgeen geen logische route is. Voor de reizigers is het logische om direct van De Klem naar Strijen te reizen.
Particulier	Het 2de punt is de lijn die opgeheven is tussen Oud-Beijerland, Nieuw-Beijerland en Spijkenisse. Het is toch te gek voor woorden dat als ik naar Spijkenisse wil wat hier 10 km vandaan ligt, ik eerst met de bus naar Rotterdam Zuidplein moet, daar op de metro moet stappen naar Spijkenisse. Ik ben daar dan ruim een uur zoet mee en leg zo'n 30 km af om er te komen. Zou er alstublieft weer een verbinding kunnen komen vanuit de Hoeksche Waard naar Spijkenisse, bijv met een klein busje. Dat zou het zo'n stuk makkelijker maken.

2. Wensen van Derden op basis van de Reactienota op het ontwerp-Beleidskader	
Particulier	De reis van Oud-Beijerland naar Numandorp is sinds jaren echt een enorme omweg geworden. Voor zo ver ik me kan heugen is er een altijd een officiële buslijn geweest tussen Numandorp (Willemstad) en Oud-Beijerland. De lijn 169 die nu nog bestaat tussen Numandorp en Willemstad. Die zou ik graag terug zien, omdat het een verbinding is tussen 2 grote plaatsen in de HW. Een 8 persoonsbusje, een belbus. Welke vorm dan ook mogelijk is. In ieder geval de mogelijkheid om weer zonder te veel te veel overstappen en lange reistijd naar Oud-Beijerland te reizen.
Particulier	Kunt u hierin opnemen dat Ouddorp ook tot de laatste R-Net rit bereikbaar moet zijn? Nu gaat de laatste bus naar Ouddorp al om 22:30 vanaf Rotterdam! Voor een leuke avond weg, is dat te vroeg.
Particulier	Graag de gehele dag betere busverbinding naar Klaaswaal en Numansdorp. Dus niet met grote omweg via busstation Heinenoord.
Particulier	Graag betere aansluiting van uit Oud-Beijerland op buslijn 310 van Zuidplein – A29 viaduct Numansdorp – Dinteloord – Steenberg – Halsteren – Bergen op Zoom. Nu moet eerst naar Zuidplein Rotterdam. Dit kan door buslijn 310 een stop te laten maken op busstation Heinenoord, wat dan een reistijd verkorting geeft van +/- 45 minuten.
Particulier	Meer bekendheid geven aan de mogelijkheden van de busdiensten via b.v. het Kompas voor de Hoeksche Waard. B.v. iedere maand een stukje over de mogelijkheden en voordelen. Bij een nieuwe dienstregeling alle 65 + een busboekje geven en 2 gratis kaartjes die vanaf 9.00 uur zijn te gebruiken. In de avond minimaal een halfuurdienst bieden. Als je bij en uurdienst vanaf Rotterdam in de avond, de bus mist, dan moet je een uur wachten op het Zuidplein.
FOGO	Om het voor de jeugd aantrekkelijk te maken op GO te blijven wonen en werken, zal ook in de latere avond/vroege nacht OV vervoer mogelijk moeten zijn (verbinding Middelharnis, Hellevoetsluis, Rotterdam en Renesse)
FOGO	De bereikbaarheid en frequentie van de OV verbinding naar de stranden op de kop van GO en de Brouwersdam is nu matig, die moet verbeteren. De aansluiting met de HW en met Hellevoetsluis: een goede OV verbinding kan het verkeer ontlasten.
FOGO	Met name op de kop van GO en de Brouwersdam werken veel jongeren in de recreatie en de horeca, met name in het toeristische hoogseizoen. Een veel gehoorde klacht is dat ze daar de jonge werknemers van Voorne 'kwijtraken' door de slechte verbindingen en het feit dat het busvervoer te vroeg stopt (mij is niet bekend of dit zowel in de weekenden als doordeweeks is).

2. Wensen van Derden op basis van de Reactienota op het ontwerp-Beleidskader

RGO	Het behouden van betaalbare abonnementen voor leerlingen, zijnde het winterabonnement en het schooljaar abonnement. Nieuwe tendens is dat ouders niet kiezen voor de school die het beste past bij het kind maar de school waar het busabonnement betaalbaar is. Daarnaast is het winterabonnement belangrijk voor de kinderen die ver moeten fietsen.
-----	--

Het onderstaande wordt door de Provincie toegevoegd aan bovengenoemde wensenlijst.

(-)	Bediening met Vast Vervoer op werkdagen overdag voor de halte Noordseweg in Heinoord.
-----	---