

PROGRAMMA VAN EISEN

EUROPESE AANBESTEDING OPENBAAR VERVOER ZUID-HOLLAND NOORD (ZHN)

Ontwerp-Programma van Eisen

Datum: 22 maart 2022
DOS-2017-000846

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	4
1.1	OPENBAAR VERVOERBELEID.....	4
1.2	DOELEN VOOR DE CONCESSIE.....	6
1.3	TOTSTANDKOMING VAN DIT PROGRAMMA VAN EISEN.....	8
1.4	STURING VOORAFGAAND AAN EN TIJDENS DE LOOPTIJD VAN DE CONCESSIE.....	9
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	15
3	EISEN AAN DE BESCHIKBAARHEID.....	17
3.1	VOORZIENINGENNIVEAU	17
3.2	BEDIENINGSEISEN	17
3.3	OV-KNOOPPUNTEN, OVERSTAPPUNTEN, VERPLICHTE VERBINDINGEN EN VERPLICHTE HALTES.....	21
3.4	R-NETLIJNEN	23
3.5	EISEN AAN ANDERE LIJNEN	26
3.6	LIJNNUMMERING.....	30
3.7	OPROEP AFHANKELIJKE VORMEN VAN (OPENBAAR) VERVOER	30
3.8	DIENTSTREGELING	33
4	EISEN AAN DE BETAALBAARHEID, BETROUWBAARHEID EN KWALITEIT	35
4.1	TARIEVEN EN PRODUCTASSORTIMENT	35
4.2	OV-BETAALSYSTEEM	39
4.3	UITVOERING	42
4.4	PERSONEEL.....	47
4.5	MATERIEEL	49
4.6	SOCIALE VEILIGHEID.....	57
4.7	REISINFORMATIE	60
4.8	MARKETING	65
4.9	KLANTENSERVICE EN -REACTIES.....	67
4.10	INFRASTRUCTUUR EN OVERIGE VOORZIENINGEN	68
4.11	IMPLEMENTATIE.....	70
5	EISEN AAN DE DUURZAAMHEID EN OVERNAMES	72
5.1	NULEMISSIEVOERTUIGEN EN OVERNAME MATERIEEL	72
5.2	OVERIGE VOERTUIGEN	74
5.3	BEDRIJFSVOERING	74
6	EISEN AAN DE ONTWIKKELING EN SAMENWERKING	76
6.1	ONTWIKKELOPDRACHT	76
6.2	SAMENWERKING MET HET ROCOV HOLLANDS MIDDEN (RHM).....	80

6.3	SAMENWERKING MET DE CONCESSIEVERLENER EN EXTERNE PARTIJEN	82
7	FINANCIERING, STURING EN MONITORING.....	87
7.1	BIJDRAGEN	87
7.2	FLEXIBILITEIT TIJDENS DE CONCESSIE.....	89
7.3	STURING OP OUTPUTNORMEN	90
7.4	OP TE LEVEREN INFORMATIE, RAPPORTAGES EN ANALYSES	93
7.5	CONTROLE OP NALEVING	95
BIJLAGEN		99
B1	BEGRIPPENLIJST	99
B2	CONCESSIEGRENSOVERSCHRIJDENDE VERBINDINGEN.....	113
B3	TE GEDOGEN VERBINDINGEN.....	115
B4	R-NETLIJNEN	116
B5	TE BEDIENEN WOONKERNEN, BEDRIJVENTERREINEN EN ZORGINSTELLINGEN	119
B6	REGELING EVENTUELE AFSCHAFFING OF AANPASSING STUDENTEN-OV-CHIPKAART	123
B7	REGELING EVENTUELE TARIEFVERHOOGING DOOR DE CONCESSIEVERLENER	125
B8	OVERNAMEREGELING	126
B9	INFORMATIE IN DE DIENSTREGELING IN GEPRINTE OF GEDRUKTE VORM.....	127
B10	INFORMATIE OP VERTREKSTATEN, HALTEBORDEN EN INFORMATIEDRAGERS	128
B11	EISEN VOOR (MIPOV) INFORMATIEVOORZIENING.....	129
B12	EISEN VOOR PLANNEN, RAPPORTAGES EN ANALYSES	137
B13	EISEN VOOR NDOV EN KAR	143
B14	EISEN VOOR SERVICELEVELS DRIS	144
B15	SANCTIES	145
B16	OVERIGE BIJLAGEN	150

1 Inleiding

Gedeputeerde Staten van de provincie Zuid-Holland zijn Concessieverlener¹ voor de exploitatie van het Openbaar Vervoer over de weg in het concessiegebied Zuid-Holland Noord, bestaande uit de regio's Holland Rijnland en Midden-Holland (verder: Concessiegebied), en een aantal Lijnen naar bestemmingen buiten het Concessiegebied. De huidige concessie die na een Europese aanbestedingsprocedure aan Arriva is gegund, eindigt op 10 december 2022. De opvolgende concessie zou in 2020 Europees worden aanbesteed, maar als gevolg van de Covid-19-pandemie was er op dat moment geen markt om aan te besteden en is besloten om de aanbesteding met twee jaar uit te stellen. De verlening van de nieuwe concessie die op 15 december 2024 ingaat is momenteel voorzien in het voorjaar van 2023. Voor de periode van 10 december 2022 tot en met 14 december 2024 is de Concessieverlener voornemens een noodconcessie af te sluiten om zo de continuïteit van het Openbaar Vervoer te waarborgen..

Dit document, een ontwerpversie van het Programma van Eisen², bevat de eisen die de Concessieverlener aan de uitvoering van de opvolgende concessie Zuid-Holland Noord (verder: de Concessie) stelt. Een goede uitvoering van de Concessie is niet alleen belangrijk voor Reizigers en de Concessieverlener, maar ook voor Regio's, gemeenten, consumentenorganisaties, aanbieders van door de Concessiehouder te gedogen Openbaar Vervoer en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, zoals Collectief Vraagafhankelijk Vervoer.

1.1 Openbaar vervoerbeleid

Goed Openbaar Vervoer is belangrijk met het oog op het functioneren van de regio's Holland Rijnland en Midden-Holland. Goed Openbaar Vervoer zorgt er bijvoorbeeld voor dat mensen dagelijks hun reis van huis naar werk of school kunnen maken (= bereikbaarheid), waarbij iedereen, met of zonder Functiebeperking, in principe³ volwaardig kan deelnemen aan de maatschappij (= inclusieve samenleving). Verder draagt goed Openbaar Vervoer bij aan het economisch vestigingsklimaat en duurzaam Openbaar Vervoer aan de leefbaarheid van de steden en het landelijk gebied.

Vanuit deze gedachte hebben Provinciale Staten van de provincie Zuid-Holland met de vaststelling van het beleidskader 'Aanbesteding OV-concessie Zuid-Holland Noord (ZHN)' (zie B16.1 Beleidskader) aangegeven dat de Concessie zoveel mogelijk invulling moet geven aan de volgende bestuurlijke ambities met het Openbaar Vervoer in de Regio's

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

² Met het oog op de leesbaarheid wordt in dit document steeds gesproken over Programma van Eisen, waarmee bedoeld wordt de ontwerpversie van dit document.

³ 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.

- best bereikbare provincie, waarbij inwoners en bezoekers keuzevrijheid hebben wat betreft de wijze waarop zij naar hun bestemmingen reizen;
- klimaatambities en de daarvoor benodigde energietransitie;
- de ruimtelijke ambities, te weten het stimuleren van gebiedsontwikkeling; en
- een inclusieve samenleving, ofwel een samenleving waaraan iedereen kan meedoen, zowel in de stad als in het landelijk gebied.

Net als bij de huidige concessie Zuid-Holland Noord en andere concessies van de provincie Zuid-Holland hebben Provinciale Staten met de vaststelling van het beleidskader de ontwikkelfunctie voor het Openbaar Vervoer wederom bij de Concessiehouder neergelegd (zie paragraaf 6.1). 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 daarnaast 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.

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

- Vast Openbaar Vervoer, met daarbij een onderscheid tussen R-netlijnen en Overige Vaste Lijnen, waaronder begrepen Buurtbuslijnen;
- Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer; en
- Deur-Halte Vervoer.

Het is aan de Concessiehouder om, binnen de vervoerkundige kaders zoals uitgewerkt in hoofdstuk 3 van dit Programma van Eisen, te bepalen welke vorm van Openbaar Vervoer dan wel Deur-Halte Vervoer het best invulling geeft aan de vervoersbehoefte van inwoners en bezoekers van het Concessiegebied. De Concessieverlener daagt de Concessiehouder daarbij uit om daarbovenop, in afstemming met de betreffende gemeenten, met innovatieve Mobiliteitsdiensten, zoals deelfietsen, deelauto's en P+R-mogelijkheden, te komen. Dergelijke Mobiliteitsdiensten vallen, net als het Deur-Halte Vervoer, niet onder de wettelijke definitie van Openbaar Vervoer. 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 Mobiliteitsdiensten en stelt de Concessieverlener niet de tarieven voor deze Mobiliteitsdiensten vast, zoals dat wel het geval is voor het Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer. Uitgangspunt is namelijk dat de Mobiliteitsdiensten bovenop en niet in plaats van het Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer komen; zij vormen derhalve een extra reismogelijkheid voor Reizigers.

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

Bij dit alles geldt ten slotte dat leerervaringen van voorgaande aanbestedingen van concessies en dan met name de overgang naar de opvolgende concessies een plek hebben gekregen in dit Programma van Eisen. Reizigers worden bij deze overgang vaak verrast door de (soms grote hoeveelheid) veranderingen. Om een dergelijke ervaring te voorkomen, wil de Concessieverlener grootschalige veranderingen voor Reizigers bij de start van de Concessie voorkomen en stelt de Concessieverlener gerichte eisen aan de communicatie richting Reizigers voor de start van de Concessie. Vervolgens geeft de Concessieverlener de Concessiehouder wel de ruimte om het aanbod aan Openbaar Vervoer en Deur-Halte 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, zodat een gezonde financiële basis bereikt wordt voor herstel van het vervoeraanbod na COVID-19, rekening houdend met eventuele wijzigingen in de vervoervraag. Daarbovenop gelden de bestuurlijke ambities uit de vorige paragraaf. Deze ambities zijn vertaald in de volgende doelen voor de Concessie (zie ook Bijlage B16.1 Beleidskader):

1. verbeteren bereikbaarheid door in te spelen op de Vervoervraag;
2. verbeteren van de kwaliteit Openbaar Vervoer voor alle typen (potentiële) Reizigers;
3. energietransitie in het Openbaar Vervoer: van diesel naar nul uitstoot; en
4. ruimte voor innovatie en doorontwikkeling.

Met de aanbesteding van de Concessie beoogt de Concessieverlener een vervoerder te vinden die bovenstaande doelen zo goed mogelijk weet in te vullen. Deze doelen worden hieronder nader toegelicht.

1. Verbeteren bereikbaarheid door in te spelen op de Vervoervraag

Het Concessiegebied kenmerkt zich door een gedifferentieerde vraag naar Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer. De opgave voor de Concessiehouder is om een compleet en samenhangend stelsel van Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer te realiseren dat zo goed mogelijk aansluit op de behoeften van de verschillende typen (potentiële) Reizigers, zoals⁴:

- forenzen (frequente Reizigers);
- scholieren/studenten (frequente Reizigers);
- keuzereizigers (incidentele en frequente Reizigers die kunnen kiezen tussen verschillende vervoermiddelen, bijvoorbeeld tussen auto en OV);
- young professionals (reizigers die voorheen beschikten over een Studenten OV-Chipkaart);
- ouderen (een groeiende groep die meer aandacht verdient);
- mensen met een (al dan niet tijdelijke) Functiebeperking;
- toeristen (incidentele Reizigers naar attracties, musea, binnensteden, evenementen, etc.);
- (net-)niet-reizigers (automobilisten, fietsen, mensen met vervoerarmoede).

⁴ Merk op dat de verschillende typen (potentiële) Reizigers elkaar overlappen in de zin dat iemand tot meerdere typen (potentiële) Reizigers gerekend kan worden.

De Concessieverlener stimuleert de Concessiehouder om het aanbod aan Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer zodanig door te ontwikkelen dat inwoners en bezoekers van het Concessiegebied op een snelle en makkelijke manier kunnen reizen en meer mogelijkheden krijgen om naar hun bestemming te reizen. Dit geldt met name voor delen van het Concessiegebied met een grote Vervoervraag, maar ook voor gebieden met weinig Vervoervraag. De Concessieverlener eist daarbij een minimum voorzieningenniveau, zodat zowel steden als dorpen en landelijk gebied bereikbaar blijven; de gevraagde doorontwikkeling moet leiden tot een verbetering van die bereikbaarheid.

In met name hoofdstuk 3 wordt dit doel nader uitgewerkt in concrete eisen waaraan de Concessiehouder moet voldoen.

2. Verbeteren kwaliteit Openbaar Vervoer voor alle typen (potentiële) Reizigers

De Concessieverlener wil dat alle Reizigers in het Concessiegebied op een snelle en makkelijke manier van huis naar werk, opleiding of vrijetijdsbesteding kunnen reizen. Voor veel mensen zijn voorspelbaarheid en betrouwbaarheid van de reistijd, net als betaalbaarheid van de reis, belangrijke kwaliteitscriteria. De invulling van deze en andere kwaliteitscriteria verschilt per type (potentiële) Reizigers. De Concessieverlener heeft oog voor de verschillende typen (potentiële) Reizigers en hun behoeften en vraagt dit ook van de Concessiehouder. De Concessieverlener daagt de Concessiehouder uit om (i) de kwaliteit van uitvoering van de Dienstregeling, (ii) de kwaliteit en opleiding van het Personeel, (iii) de toegankelijkheid, het comfort en de veiligheid van het Materieel, (iv) de beschikbaarheid van actuele en toegankelijke reisinformatie, en (v) de sociale veiligheid op een manier te borgen die aansluit op de behoeften van verschillende typen (potentiële) Reizigers.

In met name hoofdstuk 4 wordt dit doel nader uitgewerkt in concrete eisen waaraan de Concessiehouder moet voldoen.

3. Energietransitie in het Openbaar Vervoer: van diesel naar nu uitstoot

In 2016 heeft de provincie Zuid-Holland, net als de andere concessieverleners in Nederland, het landelijke Bestuursakkoord 'Zero Emissie Regionaal Openbaar Vervoer Per Bus' getekend. Doel van het bestuursakkoord is om alleen nog uitstootvrije Bussen voor de uitvoering van Openbaar Vervoer in te zetten om zo de luchtkwaliteit te verbeteren. Het bestuursakkoord noemt daarbij twee mijlpalen:

- alle nieuwe Bussen die vanaf 2025 in concessies instromen, moeten uitstootvrij zijn (tank-to-wheel); en
- vanaf 2030 moeten alle Bussen in het Openbaar Vervoer uitstootvrij zijn (well-to-wheel).

Tevens is in het bestuursakkoord vastgelegd dat de uitstootvrije Bussen op 100 procent hernieuwbare energie moeten rijden die met het oog op de economische ontwikkeling zoveel mogelijk in de regio wordt opgewekt.

De Concessieverlener eist van de Concessiehouder dat hij ten minste voldoet aan bovenstaande doelstellingen, zonder dat dit ten koste gaat van het Voorzieningenniveau of leidt tot hogere

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

tarieven voor Reizigers. In met name hoofdstuk 5 wordt dit doel nader uitgewerkt in concrete eisen waaraan de Concessiehouder moet voldoen.

4. Ruimte voor innovatie en doorontwikkeling

De bestuurlijke ambities vormen samen met ontwikkelingen rond mobiliteit de basis voor de Concessie. Van veel ontwikkelingen zijn de effecten moeilijk of niet voorspelbaar en niet alle ontwikkelingen zijn op het moment van aanbesteden bekend. Daarom richt de Concessieverlener de Concessie flexibel in, zodat er tijdens de looptijd van de Concessie voldoende speelruimte is om op (onverwachte) ontwikkelingen te kunnen inspringen. De Concessieverlener daagt de Concessiehouder in dat kader uit om niet alleen op het moment van inschrijven op de aanbesteding maar ook tijdens de looptijd van de Concessie het Openbaar Vervoer continu proactief door te ontwikkelen en daarbij met innovatieve oplossingen te komen. De Concessieverlener geeft hiermee invulling aan de adviezen uit de CROW/DOVA-handreiking *Wendbare concessies*. Zoals in paragraaf 1.1 aangegeven hecht de Concessieverlener eraan dat de Concessiehouder Reizigers en andere belanghebbenden (waaronder Personeel) bij de doorontwikkeling van het Openbaar Vervoer betreft.

In met name hoofdstuk 6 wordt dit doel nader uitgewerkt in concrete eisen waaraan de Concessiehouder moet voldoen.

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 Concessiehouder⁵ 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 door Provinciale Staten van de provincie Zuid-Holland vastgestelde Beleidskader aanbesteding OV-concessie Zuid-Holland Noord (ZHN; zie Bijlage 16.1). In dit 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 minimeisen 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 minimeisen 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. Voorbeelden van dergelijke wensen zijn het aanbieden van zoveel mogelijk nuttige en effectieve Dienstrengelingen, het

⁵ 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.

aanbieden van toegankelijk en comfortabel Materieel, het aanbieden van een goed onderbouwd Vervoerplan en uitvoeringsplan en de transitie naar uitstootvrij Openbaar Vervoer.

Zoals in de inleidende alinea's van dit hoofdstuk is aangegeven, betreft dit document een ontwerpversie van het Programma van Eisen. Deze ontwerpversie wordt:

- conform artikel 27 en 27(a) van de Wp2000 voor advies voorgelegd aan het door de Concessieverlener aangewezen ROCOV Hollands Midden (RHM);
- voor een reactie voorgelegd aan beide Regio's, gemeenten binnen het Concessiegebied, vervoerders (in de vorm van een marktconsultatie), buurtbusverenigingen en concessieverleners van aangrenzende concessiegebieden. Met deze concessieverleners maakt de Concessieverlener afspraken over de uitvoering van verbindingen naar en vanuit aangrenzende concessiegebieden;
- ter kennisname aangeboden aan Wegbeheerders binnen het Concessiegebied, te weten gemeenten, waterschappen, Rijkswaterstaat en de Dienst Beheer Infrastructuur van de provincie Zuid-Holland. Aan hen is (mits relevant) gevraagd om gegevens te verstrekken die voor geïnteresseerde vervoerders van belang kunnen zijn voor het opstellen van hun Inschrijving. De door hen verstrekte gegevens worden opgenomen in het Bestek.

De Concessieverlener neemt de adviezen en reacties naar aanleiding van het ontwerp Programma van Eisen op in een Nota van Beantwoording. Hierin geeft de Concessieverlener aan of en, zo ja, op welke wijze de adviezen en reacties in de uiteindelijke versie van het Programma van Eisen zijn verwerkt. Aan het ontwerp Programma van Eisen zelf kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

Zowel de Nota van Beantwoording als het uiteindelijke Programma van Eisen worden door Gedeputeerde Staten van de provincie Zuid-Holland vastgesteld. Voor definitieve vaststelling van het Programma van Eisen worden de hiervoor genoemde belanghebbenden in kennis gesteld van de wijze waarop de Concessieverlener gevolg gaat geven aan hun adviezen en reacties.

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, Regio's, 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 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 de Regio's, gemeenten en andere partijen (die ook hebben meegewerkt aan het Beleidskader). De Concessiehouder is echter verantwoordelijk voor de implementatie van de Concessie, zoals voor de tijdige aanschaf van het juiste Materieel.

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 7.3). Daarbij gaat de

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - **ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.**

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 het Programma van Eisen en de Concessiebeschikking (inclusief eventuele wijzigingen voortkomend uit Nota's van Inlichtingen) en die als minimumeisen en kaders voor de ontwikkelfunctie 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 Hollands Midden (RHM), Regio's, 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 7.5 en Bijlage B15.

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:
 - a. Alphen aan den Rijn, Hillegom, Kaag en Braassem, Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Lisse, Nieuwkoop, Noordwijk, Oegstgeest, Teylingen, Voorschoten en Zoeterwoude, samenwerkend in de Gemeenschappelijke Regeling Holland Rijnland, en
 - b. Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Krimpenerwaard, Waddinxveen en Zuidplas, samenwerkend in de Gemeenschappelijke Regeling Regio Midden-Holland, een en ander op basis van de gemeentegrenzen zoals deze golden op 1 januari 2022.
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 buiten de grenzen van het Concessiegebied, doch slechts op de in Bijlage B2 vermelde concessiegrensoverschrijdende verbindingen naar aangrenzende concessiegebieden en met inachtneming van het bepaalde in 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 openbaar vervoer;
 - d. Openbaar Vervoer op de in Bijlage B3 vermelde grensoverschrijdende verbindingen vanuit aangrenzende concessiegebieden waarop (andere) vervoerders 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. Openbaar Vervoer en collectief vervoer verricht door aanbieders van bestaand of nog op te zetten Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV; per 1 juli 2022 betreft dit in ieder geval vervoer verricht door de Regiotaxi Holland Rijnland en de Groene Hart Hopper);
 - j. collectief vervoer verricht door aanbieders van kleinschalige Mobiliteitsdiensten (per 1 juli 2022 betreft het in ieder geval het vervoer zoals vermeld in Bijlage B@ van het Bestek); en
 - k. door Derden verricht (besloten) vervoer voor Evenementen en naar P+R-terreinen.

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - **ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.**

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 en daarbij te stoppen op alle Haltes gelegen aan de in Bijlage B2 vermelde routes, mits hij met iedere Rit ten minste één Halte in het Concessiegebied bedient. 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.
2. De Concessiehouder biedt in elk geval in het eerste jaar van de Concessie Vast Openbaar Vervoer op alle in Bijlage B2 vermelde en in de Dienstregeling van het Dienstregelingjaar 2024, zijnde het laatste Dienstregelingjaar voor aanvang van de Concessie, opgenomen concessiegrensoverschrijdende verbindingen.
3. 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 15 december 2024, 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 2032. Naar verwachting is dit 12 december 2032.
2. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor overeenkomstig het bepaalde in artikel 2.2.2 met instemming van de Concessiehouder de Concessie met maximaal vijf Jaar te verlengen.
3. Onafhankelijk van het bepaalde in lid 2, behoudt de Concessieverlener zich het recht voor overeenkomstig het bepaalde in artikel 2.2.3 de Concessie eenzijdig met maximaal twee Jaar te verlengen.
4. Onverminderd het bepaalde in lid 2 en 3 kan de Concessieverlener besluiten tot (verdere) verlenging van de Concessie, indien dit op grond van wet- en regelgeving is toegestaan. De Concessieverlener zal alsdan nader bepalen onder welke voorwaarden de (verdere) verlenging van de Concessie zal plaatsvinden.

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

5. Een verlenging van de Concessie op grond van dit artikel laat onverlet de bevoegdheid van de Concessieverlener om, conform artikel 47 van het Bp2000, het tijdvak waarvoor de Concessie is verleend eenmaal, onder gelijklopende voorwaarden, voor een periode van ten hoogste twaalf maanden te verlengen, indien aanbesteding van een concessie voor een aansluitend tijdvak niet heeft geleid tot een concessieverlening.
6. In geval van verlenging van de Concessie 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 overeen komen 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 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.
7. De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan de voorbereiding van de verlening en implementatie van de opvolgende concessie teneinde de continuïteit van het Openbaar Vervoer te waarborgen.
8. Onverminderd de verplichtingen die tijdens de duur van de Concessie uit de Concessie voortvloeien, voldoet de Concessiehouder binnen 26 weken na beëindiging van de Concessie aan alle uit de Concessie voortvloeiende verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om door te lopen na beëindiging van de Concessie, waaronder het overdragen van gegevens en het opleveren van rapportages en (eind)verantwoordingen.

Artikel 2.2.2 Eerste verlengingsmogelijkheid van de duur van de Concessie

1. De Concessieverlener zal, onafhankelijk van het gestelde in artikel 2.2.3, de Concessie met vijf Dienstregelingjaren verlengen indien de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft aangegeven dat alle Bussen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet vanaf aanvang van de Concessie en alle Auto's vanaf drie jaar na aanvang van de Concessie classificeren als Nulemissievoertuigen.
2. In aanvulling op het bepaalde in het vorige lid, kan de Concessieverlener, onafhankelijk van het gestelde in artikel 2.2.3, uiterlijk binnen vier Jaar na aanvang van Concessie, eventueel op aanvraag van de Concessiehouder, besluiten de Concessie met maximaal vijf Dienstregelingjaren te verlengen 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 verlenging van de Concessie in Nulemissievoertuigen en bijbehorende Productiemiddelen geïnvesteerd; en/of

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - **ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.**

- iii. na aanvang van de Concessie onvoorwaardelijk en onherroepelijk toegezegd om in geval van verlenging 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 2029 voor de uitvoerig van de Concessie inzet classificeren als Nulemissievoertuigen;
- b. wet- en regelgeving verzetten zich niet tegen verlenging en de dan vigerende wet- en regelgeving maakt een looptijd van de Concessie langer dan tien Dienstregelingjaren 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 'Financieel Economische Onderbouwing' 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 is voldaan – nooit verplicht om te besluiten dat de Concessie wordt verlengd.

- 3. Ingeval de Concessieverlener niet tot verlenging van de Concessie besluit, 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 of de Concessie wordt verlengd of niet.

Artikel 2.2.3 Tweede verlengingsmogelijkheid van de Concessie

- 1. De Concessieverlener kan, onafhankelijk van of in samenhang met de verlengingsmogelijkheid zoals beschreven in artikel 2.2.2, na overleg met de Concessiehouder, zelfstandig of op verzoek van de Concessiehouder besluiten de Concessie met maximaal twee Dienstregelingjaren 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 'Financieel Economische Onderbouwing' 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, Deur-Halte 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, het Deur-Halte 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, Deur-Halte Vervoer en de 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 zijn⁶;
 - 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 en Deur-Halte Vervoer;
 - e. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van de Concessieverlener, de Regio's en gemeenten/Wegbeheerders bij de ontwikkeling en/of uitvoering van het openbaar vervoerbeleid;
 - 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 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.

⁶ 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.

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to
**appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR
HERE.**

3 Eisen aan de beschikbaarheid

3.1 Voorzieningenniveau

Artikel 3.1.1 Algemene uitgangspunten Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer

1. De Concessiehouder biedt, overeenkomstig het bepaalde in artikel 3.2.1 en artikel 3.7.1, op Werkdagen tussen 6:30 en 24:00 uur, op zaterdagen tussen 8:00 en 24:00 uur en op zon- en Feestdagen tussen 9:00 en 24:00 uur Openbaar Vervoer of Deur-Halte Vervoer.
2. De Concessiehouder zet de Dienstregeling van het Openbaar Vervoer, bestaande uit een samenhangend netwerk van Lijnen die in een vast patroon Woonkernen met ten minste 800 inwoners en OV-Knooppunten met elkaar verbinden, zodanig op dat hij:
 - a. op stations Aansluiting biedt naar en van de voor Reizigers belangrijkste trein-, tram- en metroverbindingen;
 - b. op OV-Knooppunten en Overstappunten Aansluiting biedt naar en van R-netlijnen; en
 - c. op OV-Knooppunten en Overstappunten Aansluiting biedt tussen het Openbaar Vervoer en eventueel Deur-Halte Vervoer.
3. De Concessieverlener onderscheidt binnen het netwerk van Openbaar Vervoer R-netlijnen, Stadslijnen, Streeklijnen, eventuele HOV-lijnen (niet zijnde R-netlijnen), Toeristenlijnen, Scholierenlijnen, Nachtlijnen en Buurtbuslijnen.
4. De Concessiehouder stemt het aanbod aan Lijnen, Ritten en Deur-Halte Vervoer af op de Vervoervraag en onderbouwt in het Vervoerplan wijzigingen in plaatsen en tijden waarop hij Openbaar Vervoer en eventueel Deur-Halte Vervoer aanbiedt. De Concessiehouder gaat daarbij in ieder geval in op:
 - a. het bedienen van specifieke typen Reizigers zoals forensen, scholieren/studenten, keuzereizigers, ouderen en Reizigers met een Functiebeperking door middel van een op hun behoeften afgestemd aanbod van Openbaar Vervoer en eventueel Deur-Halte Vervoer;
 - b. de wijze waarop hij tegemoet komt aan de hogere Vervoervraag gedurende de Spits en naar attracties zoals het strand en de Keukenhof of Evenementen zoals het Bloemencorso, Gouda bij Kaarslicht en de 3 Oktober Feesten; en
 - c. de criteria die ten grondslag liggen aan de eventuele keuze voor de inzet van Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer dan wel Deur-Halte Vervoer.

3.2 Bedieningseisen

Artikel 3.2.1 Minimumeisen ten aanzien van de bediening van het Concessiegebied

1. De Concessiehouder biedt gedurende de periodes zoals genoemd in artikel 3.1.1, lid 1 en met inachtneming van het bepaalde in artikel 3.7.1, leden 4 en 5 in het Concessiegebied Openbaar Vervoer en eventueel Deur- Halte Vervoer volgens ten minste de minimumbedieningseisen genoemd in tabel 3.1 aan.

Tabel 3.1. Minimumbedieningseisen		Minimumfrequentie voor de minimaal te bedienen Halte:		
Te bedienen gebied	Minimaal te bedienen Haltes	Werkdagen	Zaterdagen	Zon- en Feestdagen
Woonkernen met minder dan 800 inwoners en woonadressen gelegen buiten een Woonkern	n.v.t.	Deur-Halte Vervoer (zie artikel 3.7.1, lid 1)		
Woonkernen zoals opgenomen in Bijlage B5, alsmede Woonkernen met in het voorgaande Dienstregelingjaar 800 tot 3.000 inwoners	Eén Halte die hemelsbreed maximaal 800 meter vanaf het Geografisch Zwaartepunt van de Woonkern gelegen is ⁷	6 Ritten per richting per dag,	5 Ritten per richting per dag,	4 Ritten per richting per dag,
		uitgevoerd met Vast Openbaar Vervoer waar nodig aangevuld met Deur-Halte Vervoer (zie artikel 3.7.1, lid 2)		
Woonkernen zoals opgenomen in Bijlage B5, alsmede Woonkernen met in het voorgaande Dienstregelingjaar ten minste 3.000 inwoners	Eén of meerdere Haltes zodanig dat: - 80% van de woonadressen binnen de Woonkern hemelsbreed binnen 800 meter van een R-nethalte of Station dan wel 500 meter van een Halte ligt, en - 100% van de woonadressen binnen de Woonkern hemelsbreed binnen 1.200 meter van een R-nethalte of Station dan wel 800 meter van een Halte ligt.	12 Ritten per richting per dag,	9 Ritten per richting per dag,	6 Ritten per richting per dag,
		uitgevoerd met Vast Openbaar Vervoer waar nodig aangevuld met Deur-Halte Vervoer (zie artikel 3.7.1, lid 2)		
Bedrijventerreinen zoals opgenomen in Bijlage B5, alsmede (nieuwe) bedrijventerreinen met ten minste 2.500 arbeidsplaatsen	Eén of meerdere Haltes zodanig dat 80% van de arbeidsplaatsen hemelsbreed binnen 1.200 meter van een R-nethalte of Station dan wel 800 meter van een Halte ligt.	3 Ritten per richting per dag,	n.v.t.	n.v.t.
		uitgevoerd met Vast Openbaar Vervoer waar nodig aangevuld met Deur-Halte Vervoer (zie artikel 3.7.1, lid 2)		

2. Bij de invulling van de minimumbedieningseisen neemt de Concessiehouder in ieder geval het volgende in acht:

⁷ Voor de Woonkernen Ammerstol en Gouderak geldt dat de Halte waarmee deze Woonkernen bediend worden aan dezelfde kant van de rivier moet liggen als de Woonkern.

- a. de Concessiehouder stemt de verdeling van het minimumaantal Ritten zoals genoemd in tabel 3.1 af op het verloop van de Vervoervraag over de dag;
 - b. het is de Concessiehouder toegestaan met een combinatie van Lijnen te voldoen aan de minimumfrequenties zoals genoemd in tabel 3.1;
 - c. de Concessiehouder actualiseert jaarlijks de gegevens over de omvang en grenzen van bestaande en eventuele nieuwe Woonkernen en Bedrijventerreinen in het Concessiegebied op basis van de in Bijlage B5 genoemde bronnen en past indien nodig zijn aanbod aan Openbaar Vervoer bij de Dienstregeling voor het daaropvolgende Dienstregelingjaar aan om aan de minimumfrequenties zoals genoemd in tabel 3.1 te blijven voldoen⁸; en
 - d. indien de Concessiehouder met de bediening van de door de Wegbeheerder(s) beschikbaar gestelde Haltes voor (een) bepaalde Woonkern(en) of Bedrijventerrein(en) niet kan voldoen aan de in tabel 3.1 beschreven bedieningseisen, kan de Concessieverlener ontheffing verlenen voor de verplichte bediening van (een deel van) betreffende Woonkern dan wel het betreffende Bedrijventerrein. Indien de betrokken Wegbeheerder (een) extra Halte(s) in de betreffende Woonkern dan wel op het betreffende Bedrijventerrein plaatst, die de Concessiehouder in staat stelt (stellen) om in grotere mate of volledig aan de in tabel 3.1 gestelde eisen te voldoen, vervalt, nadat de Concessieverlener hem heeft bericht dat de betreffende Halte(s) moet(en) worden bediend, de ontheffing voor de verplichte bediening van (een deel van) de betreffende Woonkern dan wel het betreffende Bedrijventerrein en neemt de Concessiehouder deze Halte(s) op in de Dienstregeling voor het volgende Dienstregelingjaar.
3. De Concessiehouder verbindt Woonkernen met ten minste 800 inwoners en Bedrijventerreinen met ten minste 2.500 arbeidsplaatsen met ten minste één OV-Knooppunt. Deze verbinding mag ten hoogste één overstap kennen, mits de Concessiehouder Aansluiting biedt.
 4. De Concessiehouder ontsluit de zorginstellingen genoemd in Bijlage B5 en eventuele andere zorginstellingen in het Concessiegebied met ten minste 900 bezoekers per dag (waaronder begrepen het personeel van deze instellingen) met Vast Openbaar Vervoer via een Halte die maximaal 500 meter hemelsbreed van de hoofdingang van de desbetreffende zorginstelling gelegen is.

⁸ Dit kan het geval zijn indien:

- de locatie van het Geografisch Zwaartepunt van Woonkernen vanaf 800 maar met minder dan 3.000 inwoners wijzigt;
- het aantal woonadressen in Woonkernen vanaf 3.000 inwoners die een (hemelsbrede) maximale afstand tot een Halte kennen verandert;
- de Woonkern in omvang groeit of krimpt waardoor op deze Woonkern andere bedieningseisen van toepassing zijn (conform het bepaalde in tabel 3.1); of
- het aantal of de locatie van arbeidsplaatsen op een Bedrijventerrein wijzigt waardoor minder dan 80% van de arbeidsplaatsen binnen de in tabel 3.1 genoemde afstand (hemelsbreed) van een Halte ligt.

5. De Concessiehouder bedient (i) iedere nieuwe Woonkern en iedere uitbreiding van een bestaande Woonkern waarvan de Concessieverlener op grond van de bouwplannen⁹ heeft vastgesteld dat hier ten minste 800 mensen gaan wonen, vanaf het moment van geplande oplevering van de 50^e woning, en (ii) ieder nieuw Bedrijventerrein en iedere uitbreiding van een bestaand Bedrijventerrein waarvan de Concessieverlener op grond van de bouwplannen heeft vastgesteld dat hier ten minste 2.500 nieuwe arbeidsplaatsen komen, vanaf het moment dat de 250^e arbeidsplaats een feit is. De Concessiehouder neemt daarbij de bedieningseisen zoals genoemd in tabel 3.1 in acht. De verplichting zoals bedoeld in de eerste volzin van dit lid geldt vanaf het moment dat de betreffende Wegbeheerder(s) naar het oordeel van de Concessieverlener voor het Openbaar Vervoer geschikte en veilig te gebruiken infrastructuur, waaronder een goed toegankelijke Halte beschikbaar heeft gesteld, een en ander conform het bepaalde in lid 2 sub d van dit artikel.

Artikel 3.2.2 Verplichte bediening van Haltes in het eerste jaar van de Concessie

1. De Concessiehouder bedient in het eerste Dienstregelingjaar van de Concessie alle Haltes die in de Dienstregeling van het Dienstregelingjaar 2023 zijn opgenomen met Openbaar Vervoer, met uitzondering van Haltes gelegen aan routes die vanwege wegomleidingen tijdelijk in de Dienstregeling zijn opgenomen.
2. De Concessiehouder kan na het eerste jaar van de Concessie in het kader van de Dienstregeling voor het volgende Dienstregelingjaar voorstellen doen om Haltes niet langer of minder frequent te bedienen.

⁹ De Concessieverlener baseert zich hierbij op algemeen toegankelijke informatie die de status van de woningbouwplannen beschrijft. Woningbouwplannen dienen te zijn vastgesteld.

3.3 OV-Knooppunten, Overstappunten, Verplichte Verbindingen en Verplichte Haltes

Artikel 3.3.1 OV-Knooppunten en Overstappunten

1. De Concessiehouder neemt in ieder geval de locaties genoemd in tabel 3.2 op als OV-Knooppunt dan wel Overstappunt in zijn netwerk van Vast Openbaar Vervoer.

Tabel 3.2. Overzicht OV-Knooppunten en Overstappunten

OV-Knooppunt	Alphen aan den Rijn, station
OV-Knooppunt	Gouda, station
OV-Knooppunt	Leiden Centraal, station
OV-Knooppunt	Sassenheim, station
OV-Knooppunt	Voorhout, station
Overstappunt	Leiderdorp Alrijne Ziekenhuis
Overstappunt	Bergambacht Centrum
Overstappunt	Bodegraven, station
Overstappunt	Gouweknoop ¹⁰
Overstappunt	Hazerswoude-Rijndijk ¹¹
Overstappunt	Hillegom (Woonkern)
Overstappunt	Leiden Lammenschans, station
Overstappunt	Nieuwerkerk aan den IJssel, station
Overstappunt	Schoonhoven West
Overstappunt	Voorschoten, station
Overstappunt	Waddinxveen, station

2. De Concessieverlener kan, na overleg met de Concessiehouder, OV-Knooppunten en/of Overstappunten 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 Openbaar Vervoer. De Concessiehouder volgt daarbij de procedure zoals beschreven in artikel 3.8.2.
3. Het is de Concessiehouder toegestaan op eigen initiatief doch met inachtneming van de procedure zoals beschreven in artikel 3.8.2 (een) extra Overstappunt(en) in zijn netwerk van Vast Openbaar Vervoer op te nemen (bijvoorbeeld in zijn Inschrijving). Het is de Concessiehouder in dat geval niet toegestaan het (de) desbetreffende Overstappunt(en) zonder voorafgaande toestemming van de Concessieverlener weer te laten vervallen.
4. De Concessieverlener kan ontheffing verlenen van het bepaalde in het vorige lid indien de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat het opnemen van een Overstappunt in het netwerk van Vast Openbaar Vervoer geen vervoerkundige

¹⁰ Vanaf het moment dat hier een woonwijk wordt gerealiseerd en de Wegbeheerder hier een Halte heeft aangelegd (zie artikel 3.2.1, lid 5).

¹¹ Vanaf het moment dat hier een Station wordt gerealiseerd dat met een treinverbinding naar Leiden Centraal wordt bediend, en de desbetreffende Wegbeheerder hier een Halte heeft aangelegd.

meerwaarde heeft (bijvoorbeeld als er slechts sprake zou zijn van concurrentie tussen trein en Bus als gevolg van het opnemen van een station in het netwerk van Vast Openbaar Vervoer) en/of een Overstappunt niet goed bereikbaar is voor een Bus. Indien de betrokken Wegbeheerder de bereikbaarheid van het betreffende Overstappunt verbetert en zo de Concessiehouder in staat stelt om het Overstappunt te bedienen, vervalt, nadat de Concessieverlener hem heeft bericht dat het betreffende Overstappunt moet worden bediend, de ontheffing voor het betreffende Overstappunt en neemt de Concessiehouder dit Overstappunt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk met ingang van het volgende Dienstregelingjaar, op in de Dienstregeling. De Concessiehouder volgt daarbij de procedure zoals beschreven in artikel 3.8.2.

Artikel 3.3.2 Verplichte Corridors en overige verplichte verbindingen

1. De Concessiehouder neemt alle Corridors zoals weergegeven in figuur 3.1 op in zijn netwerk van Vast Openbaar Vervoer en bedient de Haltes gelegen op deze Corridors in elk geval met R-netlijnen zoals beschreven in artikel 3.4.1.



Figuur 3.1:
Corridors R-net

2. De Concessiehouder neemt naast de in het vorige lid bedoelde Corridors, met inachtneming van het bepaalde in Bijlage B2, de volgende verbindingen met een belangrijke grensoverschrijdende functie op in zijn netwerk van Vast Openbaar Vervoer:
 - a. Leiden – Duin- en Bollenstreek – Haarlem;
 - b. Duin- en Bollenstreek – Hoofddorp/Schiphol;

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

- c. Alphen aan den Rijn – Uithoorn;
 - d. Regio Holland Rijnland – Den Haag CS;
 - e. Regio Midden Holland – Den Haag CS;
 - f. Regio Midden Holland – Zevenhuizen – Rotterdam; en
 - g. Regio Midden Holland – Krimpen aan den IJssel – Rotterdam.
3. De Concessiehouder biedt in samenwerking met de concessiehouder van de betreffende aangrenzende concessie een doorgaande Lijn, dat wil zeggen zonder overstap, op de route Utrecht – Schoonhoven West – Rotterdam Capelsebrug aan in de vorm van een exploitatieve koppeling van de concessiegrensoverschrijdende verbinding richting Rotterdam Capelsebrug (lijn 295 zoals genoemd in Bijlage B2) met de te gedogen verbinding vanuit Schoonhoven West richting de provincie Utrecht (lijn 195 zoals genoemd in Bijlage 3).
 4. De Concessieverlener kan, na overleg met de Concessiehouder, Corridors of verplichte verbindingen toevoegen en/of laten vervallen, in welk geval de Concessiehouder de aanpassingen in het eerstvolgende Dienstregelingjaar verwerkt in zijn netwerk van Vast Openbaar Vervoer. 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 3.8.2.

Artikel 3.3.3 Verplichte Haltes

1. De Concessiehouder neemt alle Verplichte Haltes op in zijn netwerk van Vast Openbaar Vervoer. Tot de Verplichte Haltes behoren in elk geval:
 - a. OV-Knooppunten;
 - b. Overstappunten; en
 - c. R-nethaltes zoals genoemd in Bijlage B4
2. De Concessieverlener kan, na overleg met de Concessiehouder, Verplichte Haltes toevoegen en/of laten vervallen, in welk geval de Concessiehouder de aanpassingen uiterlijk in het eerstvolgende Dienstregelingjaar verwerkt in zijn netwerk van Vast Vervoer. 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 3.8.2.

3.4 R-netlijnen

Artikel 3.4.1 R-netlijnen

1. De Concessiehouder biedt R-netlijnen aan op de routes van de bestaande R-netlijnen zoals genoemd in tabel 3.3. De Concessiehouder zet op deze R-netlijnen uitsluitend R-netbussen in.

Tabel 3.3 Overzicht R-netlijnen	
Lijnnummer	R-netlijn
400	Leiden – Zoetermeer
410	Leiden – Leiderdorp Alrijne Ziekenhuis
430/432	Leiden – Katwijk – Noordwijk ESA ESTEC
431	Leiden – Katwijk – Katwijk Boulevard

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - **ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];**HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

Tabel 3.3 Overzicht R-netlijnen	
Lijnnummer	R-netlijn
470	Alphen aan den Rijn – Schiphol
497	Gouda – Schoonhoven

- De Concessiehouder bedient met elke R-netlijn zoals bedoeld in het vorige lid, alle R-nethaltes die op de route van de desbetreffende R-netlijn gelegen zijn.
- De Concessiehouder biedt vanaf elke R-nethalte een directe verbinding (dat wil zeggen zonder overstap) met ten minste één van de OV-Knooppunten zoals genoemd in artikel 3.3.1.
- De Concessiehouder biedt alle R-netlijnen ten minste aan tijdens de tijdvakken en met de minimumfrequenties zoals genoemd in tabel 3.4¹².

Tabel 3.4. Bedieningseisen R-netlijnen	
Tijdvak	Minimumfrequentie
Werkdagen Spits: 06:30-9:00 en 16:00-18:30 Dal: 09:00-16:00 Avond: 18:30-24:00	6x per uur per richting 4x per uur per richting 2x per uur per richting
Zaterdag 08:00-18:30 18:30-24:00	4x per uur per richting 2x per uur per richting
Zon- en Feestdag 09:00-24:00	2x per uur per richting

Maatgevend of de Concessiehouder tijdens ieder tijdvak aan de minimumfrequenties zoals genoemd in tabel 3.3 voldoet, zijn de aankomsttijden op en vertrektijden vanaf het (de) aan de desbetreffende R-netlijn gelegen OV-Knooppunt(en). In afwijking van het bepaalde in het lid 6 is het de Concessiehouder daarbij toegestaan om bij de laatste Rit af te wijken van de patroontijden in het uurblok 18:30-24:00¹³.

- In aanvulling op het vorige lid biedt de Concessiehouder R-netlijn 470 (zie tabel 3.3) ook buiten de in tabel 3.4 genoemde tijdvakken aan met een frequentie van ten minste 1x per uur per richting.
- De Concessiehouder zorgt ervoor dat Ritten van R-netlijnen zo gelijkmatig mogelijk over het uur verdeeld zijn (dat wil zeggen, bij een frequentie van zes Ritten per uur bedraagt op het Beginpunt het interval tussen twee opeenvolgende Ritten steeds tien minuten), met dien

¹² Ingeval de in tabel 3.4 genoemde bedieningstijden ruimer en frequenties hoger zijn dan de bedieningstijden en frequenties van de betreffende R-netlijn volgens de Dienstregeling voor het Dienstregelingjaar 2024, dan gelden de in deze Dienstregeling gehanteerde bedieningstijden en frequenties als minimumeis voor deze R-netlijn.

¹³ Het is bijvoorbeeld toegestaan om een patroon op het OV-Knooppunt van 21.55, 22.55 en 23.55 uur aan te passen naar 21:55, 22:55 en 24:00 uur.

verstande dat het de Concessiehouder is toegestaan om maximaal twee minuten van de patroontijden af te wijken om Aansluiting te bieden op één van de maatgevende OV-Knooppunten zoals bedoeld in lid 4.

7. Het is de Concessiehouder niet toegestaan om met R-netlijnen Haltes te bedienen die niet gelegen zijn aan de Corridors zoals weergegeven in figuur 3.1. Het is de Concessiehouder wel toegestaan om met één R-netlijn meerdere Corridors te koppelen die in elkaars verlengde liggen.

Artikel 3.4.2 R-nethaltes

1. De Concessieverlener beoogt voor aanvang van de Concessie alle R-nethaltes zoals genoemd in Bijlage B4 te hebben uitgevoerd conform de R-netproductformule. De Concessiehouder kan hieraan echter geen rechten ontleen.
2. Het is de Concessiehouder toegestaan om met R-netlijnen Haltes aan te doen die (nog) niet als R-nethalte zijn benoemd mits deze Haltes liggen aan een Corridor zoals weergegeven in figuur 3.1. De Inschrijvers (tijdens de aanbesteding) en de Concessiehouder (tijdens de Concessie) mogen voorstellen doen aan de Concessieverlener om dergelijke Haltes op te waarderen tot R-nethalte. Voor zover het budget van de Concessieverlener dit toelaat en hij de opwaardering waardevol acht voor Reizigers, zal hij 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-nethalte over te gaan.
3. Nadat een Halte als bedoeld in leden 1 en 2 tot R-nethalte is opgewaardeerd, voegt de Concessieverlener deze Halte toe aan het overzicht van R-nethaltes zoals opgenomen in Bijlage B4 en past zij, voor zover dit noodzakelijk is, de Corridor(s) zoals weergegeven in figuur 3.1 overeenkomstig aan. De Concessiehouder bedient uiterlijk vanaf het Dienstregelingjaar volgend op het moment dat de opwaardering van de Halte een feit is, deze Halte overeenkomstig het bepaalde in artikel 3.4.1.

Artikel 3.4.3 (Door)ontwikkelen van R-netlijnen

1. De Concessieverlener betreft de Concessiehouder bij aanpassingen van de Infrastructuur in het kader van de R-netproductformule 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.
2. 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-netlijnen op andere routes dan de Corridors die in figuur 3.1 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-netlijn die voldoet aan het bepaalde in artikel 3.4.1 te rechtvaardigen.
3. Indien de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener heeft aangetoond dat introductie van een R-netlijn 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 1. De Concessiehouder kan hieraan echter geen rechten ontleen.

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - **ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.**

4. Alleen indien de Concessieverlener besluit tot aanpassing van de Infrastructuur als bedoeld in leden 1 en 3, bedient de Concessiehouder uiterlijk vanaf het Dienstregelingjaar volgend op het moment dat de aanpassing van de Infrastructuur een feit is, de betreffende route en/of R-nethaltes met een R-netlijn die voldoet aan het bepaalde in artikel 3.4.1.

3.5 Eisen aan andere Lijnen

Artikel 3.5.1 Stads- en Streeklijnen

1. De Concessiehouder zet op de Stadslijnen in de Leidse regio, bestaande uit de gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Voorschoten en Zoeterwoude-Rijndijk, vanaf de start van de Concessie Nulemissiebussen in met een gezamenlijke vervoerscapaciteit die ten minste vergelijkbaar is met die van de 23 over te nemen elektrische bussen zoals genoemd in artikel 5.1.1, lid 1.
2. Het is de Concessiehouder toegestaan om Stadslijnen en 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 tabel 3.1 in te vullen met Lijnen die hij op verzoek van Derden in zijn netwerk van Vast en Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer heeft opgenomen.

Artikel 3.5.2 Lijnen uitgevoerd volgens een specifieke Productformule

1. Het is de Concessiehouder toegestaan om voor een door hem te bepalen categorie Lijnen, niet zijnde R-netlijnen, een voor Reizigers aantrekkelijke en herkenbare Productformule te hanteren, onder andere wat betreft de kleurstelling en het comfort van de Voertuigen die hij op de betreffende categorie Lijnen inzet. De Concessiehouder voert in dat geval alle Lijnen binnen deze categorie conform deze Productformule uit.
2. Ingeval de Concessiehouder ervoor kiest om naast de R-netproductformule een Productformule voor HOV-lijnen aan te bieden, zorgt hij ervoor dat:
 - a. de HOV-lijnen tijdens de Spits (06:30-9:00 en 16:00-18:30) ten minste 2x per uur in de spitsrichting rijden; en
 - b. de afstand tussen opeenvolgende Haltes van de HOV-lijnen ten minste 1.200 meter bedraagt.
3. 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. De Concessieverlener is op geen enkele manier verplicht om het in de vorige volzin bedoelde voorstel goed te keuren.

Artikel 3.5.3 Buurtbuslijnen

1. De Concessiehouder faciliteert de door de Concessieverlener op basis van de Regeling Buurtbusprojecten van de Provincie (of diens eventuele opvolger) goedgekeurde Buurtbuslijnen¹⁴ zoals genoemd in tabel 3.4 en neemt deze op in zijn netwerk van Vast Openbaar Vervoer.

¹⁴ De vermelde lijnummers zijn gebaseerd op de dienstregeling 2020 ingaande 15-12-2019. De lijnummers zijn slechts ter indicatie aangegeven.

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to
**appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR
HERE.**

Tabel 3.4 Overzicht Buurtbuslijnen

Lijn	Buurtbusproject
722	Bodegraven – Alphen aan den Rijn
723	Roelofarendsveen – Lisse
724	Bodegraven – Woerden
725	Berkenwoude – Lekkerkerk – Stolwijk
726	Gouda – Reeuwijk
727	Ter Aar – Woubrugge
728	Boskoop

- 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.
- Het is de Concessiehouder niet toegestaan nieuwe Buurtbuslijnen te initiëren en/of Buurtbuslijnen te beëindigen zonder voorafgaand overleg met en schriftelijke toestemming van de Concessieverlener.
- De Concessiehouder richt samen met de betreffende buurtbusvereniging de exploitatie van een Buurtbuslijn zodanig in dat op ten minste één OV-Knooppunt of Overstappunt sprake is van een veilige en comfortabele Gegarandeerde Aansluiting tussen Buurtbussen en Vast Openbaar Vervoer en/of de trein.
- De Concessiehouder stelt jaarlijks de Dienstregeling voor Buurtbuslijnen op en stemt deze tijdig af met de betreffende buurtbusvereniging, opdat buurtbusverenigingen tijdig advies kunnen uitbrengen over eventuele wijzigingen in de Dienstregeling (zie ook artikel 3.8.1).
- De Concessiehouder stelt één vaste contactpersoon beschikbaar die beschikt over voldoende mandaat om namens de Concessiehouder te kunnen beslissen over wijzigingen in de Dienstregeling van Buurtbuslijnen en die als aanspreekpunt fungeert voor alle buurtbusverenigingen in het Concessiegebied.
- 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.
- 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.
- 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 3.5.4 Nachtlijnen

1. Het is de Concessiehouder toegestaan om Nachtlijnen aan te bieden, al dan niet op verzoek van Derden, mits de Concessieverlener hier toestemming voor verleent.
2. Het is de Concessiehouder niet toegestaan om Nachtlijnen in te zetten om te voldoen aan de minimumbedieningseisen zoals opgenomen in artikelen 3.2.1 en 3.2.2.
3. Met uitzondering van (Gewogen) Dienstregelingen die hij op R-netlijn 470 inzet om aan de eis in artikel 3.4.1, lid 5 te voldoen, mag de Concessiehouder de (Gewogen) Dienstregelingen die hij op (een) Nachtlijn(en) inzet, niet meetellen bij (de invulling van) het in de Inschrijving aangeboden aantal Gewogen Dienstregelingen als bedoeld in artikel 7.1.1, lid 1.

Artikel 3.5.5 Toeristenlijnen

1. Het is de Concessiehouder toegestaan om in het Concessiegebied en op de in Bijlage B2 genoemde concessiegrensoverschrijdende verbindingen Toeristenlijnen aan te bieden, al dan niet op verzoek van Derden, mits de Concessieverlener hier toestemming voor verleent.
2. De Concessiehouder verbindt met elke Toeristenlijn ten minste één attractie dan wel recreatieve voorziening direct (dat wil zeggen zonder overstap) met een OV-Knooppunt.
3. Het is de Concessiehouder toegestaan om met een Toeristenlijn niet alle op de route gelegen Haltes te bedienen.
4. De Concessiehouder biedt met iedere Toeristenlijn ten minste drie reismogelijkheden per dag van de attractie dan wel recreatieve voorziening naar een OV-Knooppunt en vice versa waarbij hij de vertrektijdstippen afstemt op de Vervoervraag.
5. Voor Toeristenlijnen waarmee de Concessiehouder de Keukenhof bedient, geldt dat de Concessiehouder de (Gewogen) Dienstregelingen die hij op deze Toeristenlijnen inzet niet mag meetellen bij (de invulling van) het in de Inschrijving aangeboden aantal Gewogen Dienstregelingen als bedoeld in artikel 7.1.1, lid 1.

Artikel 3.5.6 Scholierenlijnen

1. Het is de Concessiehouder toegestaan om Scholierenlijnen aan te bieden, al dan niet op verzoek van Derden, mits de Concessieverlener hier toestemming voor verleent.
2. Met inachtneming van het bepaalde in artikel 2.1.2 voor zover het concessiegrensoverschrijdende Scholierenlijnen betreft, stemt de Concessiehouder de reismogelijkheden met Scholierenlijnen af op de lestijden van de scholen die hij met de Scholierenlijnen bedient, waarbij:
 - a. onder een school wordt verstaan: een (vestiging van een) instelling voor voortgezet onderwijs of middelbaar beroepsonderwijs (i) die is gevestigd in het Concessiegebied of (ii) die is gevestigd aan de in Bijlage B2 genoemde concessiegrensoverschrijdende verbindingen en waar Reizigers vanuit het Concessiegebied naartoe reizen; en
 - b. de Concessiehouder een Scholierenlijn niet hoeft aan te bieden op dagen dat op alle door de betreffende Scholierenlijn bediende scholen geen onderwijs wordt gegeven, mits de Concessiehouder dit duidelijk communiceert naar Reizigers.

3.6 Lijnnummering

Artikel 3.6.1 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 de volgende lijnnummers aan Lijnen toe:
 - a. Stadslijnen: een nummer uit de reeks 1 tot en met 19, waarbij de Concessiehouder eenzelfde nummer aan Stadslijnen in verschillende gemeenten mag toekennen, mits de betreffende gemeenten niet aan elkaar grenzen;
 - b. Streeklijnen: een nummer uit de reeks 20 tot en met 299;
 - c. HOV-lijnen: een driecijferig nummer, beginnend met een 3;
 - d. R-netlijnen: een driecijferig nummer, zoals opgenomen in tabel 3.3;
 - e. Oproepafhankelijke Lijnen: een driecijferig nummer, beginnend met een 5;
 - f. Scholierenlijnen: een driecijferig nummer, beginnend met een 6;
 - g. Buurtbuslijnen: een driecijferig nummer, beginnend met een 7;
 - h. overige Lijnen: een driecijferig nummer, beginnend met een 8; en
 - i. Nachtlijnen: een nummer beginnend met een "N" gevolgd door 2 cijfers.
3. 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).
4. 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.

3.7 Oproepafhankelijke vormen van (Openbaar) Vervoer

Artikel 3.7.1 Deur-Halte Vervoer

1. De Concessiehouder verzorgt in Woonkernen met minder dan 800 inwoners en van/naar woonadressen buiten een Woonkern – ook als de Vervoervraag tijdens de looptijd van de Concessie toeneemt – Deur-Halte Vervoer tussen een in de logische reisrichting gelegen OV-Knooppunt en/of Overstappunt en het door Reizigers opgegeven adres van bestemming of vertrek, tenzij het Geografisch Zwaartepunt van de Woonkern, dan wel de woonadressen buiten Woonkernen hemelsbreed maximaal 800 meter ligt/liggen van een Halte die bediend wordt door Openbaar Vervoer.
2. In aanvulling op lid 1 verzorgt de Concessiehouder Deur-Halte Vervoer in alle Woonkernen, naar alle woonadressen buiten Woonkernen en op alle Bedrijventerreinen met ten minste 2.500 arbeidsplaatsen waar tijdens de bedieningsperiode zoals bedoeld in leden 3 en 4 gedurende een aangesloten periode van ten minste twee uren een op grond van artikel 3.2.1 minimaal te bedienen Halte of een in lid 1 bedoelde Halte niet door Openbaar Vervoer wordt bediend, en wel vanaf één uur na vertrek van de Rit van het Openbaar Vervoer.
3. De Concessiehouder biedt het in leden 1 en 2 genoemde Deur-Halte Vervoer op Werkdagen ten minste van 6:30 tot 24:00 uur, op zaterdag ten minste van 8:00 tot 24:00 uur en op zon- en Feestdagen ten minste van 9:00 tot 24:00 uur aan, met dien verstande dat de Concessiehouder op OV-Knooppunten en/of Overstappunten met het Deur-Halte Vervoer

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - **ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.**

een Gegarandeerde Aansluiting biedt op het vertrek van de eerste Rit en de aankomst van de laatste Rit van het Openbaar Vervoer vanaf het betreffende OV-Knooppunt of Overstappunt.

4. In afwijking van het vorige lid hoeft de Concessiehouder vóór 9:00 uur en na 20:00 uur geen Deur-Halte Vervoer aan te bieden indien binnen een afstand van 20 kilometer (hemelsbreed) van het door Reizigers opgegeven adres van bestemming of vertrek geen OV-Knooppunt en/of Overstappunt ligt waar een Rit van Openbaar Vervoer vertrekt respectievelijk aankomt.
5. De Concessiehouder biedt op OV-Knooppunten dan wel Overstappunten een veilige en comfortabele Gegarandeerde Aansluiting met een maximale overstaptijd van vijftien minuten tussen het Deur-Halte Vervoer en Openbaar Vervoer. De Concessiehouder zorgt er hierbij voor dat Reizigers die verder willen reizen met Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer, hun aansluitende Rit niet zelf hoeven te bestellen. Indien een Reiziger die gebruik maakt van Deur-Halte Vervoer zijn Aansluiting mist, zorgt de Concessiehouder voor eigen rekening en risico (dus: zonder meerkosten voor de betreffende Reiziger) voor een alternatieve reismogelijkheid waarmee de Reiziger met zo min mogelijk vertraging op haar/zijn bestemming komt.
6. De Concessiehouder zorgt dat chauffeurs die hij inzet voor het verrichten van Deur-Halte Vervoer:
 - a. indien zij een Rit met een rolstoeltoegankelijk Voertuig uitvoeren, kennis en ervaring hebben met het vastzetten, opklappen en bedienen van onder meer (elektrische) rolstoelen die aan de NEN-ISO 7176-19 norm voldoen, en rollators en zorgen dat deze veilig worden vastgezet;
 - b. de zit- en tiltechniek ten behoeve van Reizigers met een Functiebeperking beheersen en in de praktijk indien nodig toepassen;
 - c. uiterlijk 5 minuten, maar niet eerder dan tien minuten voor de verwachte aankomsttijd van het Voertuig bij de aanvrager van de Rit telefonisch contact (door de centralist laten) opnemen met of een (SMS-)bericht (laten) sturen naar de aanvrager om deze te verzoeken op straatniveau klaar te gaan staan;
 - d. indien de aanvrager nog niet op straatniveau en/of de Halte klaar staat, aanbellen bij de voordeur van de aanvrager van de Rit dan wel contact op (laten) nemen indien het afgesproken ophaalpunt geen woonadres betreft, en
 - e. desgevraagd de aanvrager van de Rit helpen met het dragen van bagage.
7. Indien de Concessiehouder besluit om meerdere aanvragen voor Deur-Halte Vervoer in één Rit te combineren zorgt hij ervoor dat de reistijd voor de desbetreffende Reizigers maximaal twee keer zo lang is als de reistijd via de kortste route.
8. De Concessiehouder zorgt ervoor dat rollators, (opklapbare) rolstoelen en andere losse hulpmiddelen tijdens een Rit met Deur-Halte Vervoer vastgezet kunnen worden en neemt hierbij de bepalingen over het veilig vastzetten van hulpmiddelen uit het document 'Code VVR' of diens opvolger(s) in acht. Indien de aanvrager van een Rit aangeeft een rolstoelgebruiker te zijn, zet de Concessiehouder voor de uitvoering van de Rit een rolstoeltoegankelijk Voertuig in dat is voorzien van een liftvoorziening (geen hellingbaan) en van een adequaat werkend (universeel) systeem om rolstoelen vast te zetten.

9. De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers die gebruik maken van Deur-Halte Vervoer in principe op de afgesproken tijd, maar in ieder geval niet eerder dan vijftien minuten voor het afgesproken tijdstip en niet later dan vijftien minuten na het afgesproken tijdstip, bij:
 - a. het afgesproken adres worden opgehaald, daarbij rekening houdend met de actuele vertrektijd van het Voertuig waarop Aansluiting wordt geboden; of
 - b. de afgesproken Halte worden opgehaald, daarbij rekening houdend met de actuele aankomsttijd van het Voertuig waarop Aansluiting wordt geboden (ook als het Voertuig vertraagd is).
10. De Concessiehouder voorziet de Voertuigen die hij voor het Deur-Halte Vervoer inzet van een geautomatiseerd registratiesysteem waarmee kan worden vastgesteld of Aansluitingen en normen ten aanzien van ophaaltijden zoals genoemd in het vorige lid worden gehaald (bijvoorbeeld een systeem dat van GPS gebruik maakt).

Artikel 3.7.2 Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer

1. Het is de Concessiehouder toegestaan om Stads- en Streeklijnen in de vorm van Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer uit te voeren, indien hij ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat de gemiddelde Vervoervraag per Rit minder dan 6 Reizigers bedraagt.
2. In afwijking van het bepaalde in het vorig lid, is het de Concessiehouder niet toegestaan een Streeklijn die Haltes bedient die noodzakelijk zijn om aan de bedieningseisen zoals genoemd in tabel 3.1 te voldoen, volledig uit te voeren met Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer. In dat geval voert de Concessiehouder ten minste het aantal Ritten genoemd in tabel 3.1 uit in de vorm van Vast Openbaar Vervoer.

Artikel 3.7.3 Bestellen en annuleren van Ritten van Deur-Halte Vervoer en Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer

1. De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers in ieder geval tot 60 minuten voor het (afgesproken tijdstip van) vertrek van Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer een Rit kunnen bestellen dan wel een reeds bestelde Rit kunnen annuleren.
2. De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers overeenkomstig het bepaalde in artikel 6.3.8 Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer ook via MaaS-aanbieders kunnen reserveren.
3. De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers bij hun reservering kunnen aangeven of zij een Functiebeperking (in het bijzonder: een mobiliteitsbeperking) hebben en zet een rolstoeltoegankelijk Voertuig in (zoals beschreven in artikel 3.7.1 lid 8) indien dit gelet op deze Functiebeperking noodzakelijk is.
4. De Concessiehouder zorgt ervoor dat bij 70 procent van de belpogingen tijdens operationele uren (dit wil zeggen: tijdens die momenten waarop Reizigers van Deur-Halte Vervoer en/of Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer gebruik kunnen maken) de centrale binnen 30 seconden de telefoon opneemt en begint met het aannemen van de ritopdracht. De Concessiehouder zorgt ervoor dat bij alle belpogingen de centrale binnen 60 seconden de telefoon opneemt en begint met het aannemen van de ritopdracht. Wanneer een beller in de wacht wordt gezet of een wachtrijmelder te horen krijgt, geldt dat niet als het opnemen van de telefoon zoals hiervoor bedoeld.

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

5. De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om door middel van een gebruikersvriendelijke procedure één of meerdere Rit(ten) – ten minste tot zes maanden vooruit – in één gesprek, sessie of bezoek aan een website te reserveren via een gratis telefoonnummer, een app en (mobiel) internet.
6. De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om hun reservering voor Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer of Deur-Halte Vervoer tot 60 minuten voor de afgesproken vertrektijd zonder kosten of nadere voorwaarden te annuleren.

3.8 Dienstregeling

Artikel 3.8.1 Dienstregeling

1. De Concessiehouder voert het Vast en Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer 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 reële rij- en halteringstijden en onderbouwt in het Vervoerplan de gehanteerde tijden op basis van een analyse van de rijtijden zoals genoemd in bijlage B12. Indien noodzakelijk maakt hij onderscheid tussen rijtijden tijdens de Spits en buiten de Spits. De Concessiehouder is zelf verantwoordelijk voor de inschatting of de rij- en halteringstijden die hij in zijn Dienstregeling opneemt in de praktijk haalbaar zijn.
3. De Concessiehouder neemt in ieder geval OV-Knooppunten, Overstappunten, Verplichte Haltes en eventueel logisch gelegen Tijdenhaltes op in de Dienstregeling.
4. In aanvulling op het bepaalde in het vorige lid neemt de Concessiehouder in de Dienstregeling voor het Dienstregelingjaar 2025 alle Haltes op die in de Dienstregeling voor het Dienstregelingjaar 2024 zijn opgenomen.
5. De Concessieverlener kan, na overleg met de Concessiehouder, de Concessiehouder verplichten om (een) extra Halte(s), Overstappunt(en) en/of Tijdenhalte(s) in de Dienstregeling op te nemen en/of (een) Halte(s), Overstappunt(en) en/of Tijdenhalte(s) te verwijderen.
6. De Concessiehouder vermeldt in de Dienstregeling alle (Gegarandeerde) Aansluitingen die hij biedt, waaronder Aansluitingen zoals bedoeld in artikel 3.1.1 en Gegarandeerde Aansluitingen zoals bedoeld in artikelen 3.5.3 en 3.7.1.
7. 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 zijn 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 3.8.2 Voorstellen voor het wijzigen van de Dienstregeling

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 zijn Vervoerplan voor het betreffende Dienstregelingjaar. Het Vervoerplan bevat een gemotiveerd

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

voorstel voor aanpassingen van lijnvoeringen (routes, Haltes, OV-Knooppunten, Overstappunten en/of Tijdenhaltes), vertrek- en aankomsttijden, rijtijden, frequenties, Aansluitingen (op Openbaar Vervoer alsook op Deur-Halte Vervoer en (Andere) Mobiliteitsdiensten), tariefkilometermatrices zoals genoemd in artikel 4.1.2, lid 14), Infrastructuur (in overleg met de betreffende Wegbeheerder(s)) en andere aspecten van het aanbod van Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer.

3. De Concessiehouder inventariseert jaarlijks bij de Regio's en de gemeenten in het Concessiegebied de gewenste wijzigingen van de Dienstregeling van het Openbaar Vervoer en Deur-Halte 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.
4. De Concessiehouder legt het Vervoerplan ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener en neemt daarbij het bepaalde in Bijlage B12 in acht.
5. Voordat de Concessiehouder het Vervoerplan ter goedkeuring aan de Concessieverlener voorlegt, legt de Concessiehouder het ontwerp Vervoerplan ter advisering voor aan de Stuurgroep OV-ZHN, het ROCOV Hollands Midden (RHM) en de buurtbusverenigingen en neemt daarbij het bepaalde in artikel 6.3.5, lid 1 in acht.
6. 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-ZHN en het ROCOV Hollands Midden (RHM) en eventuele adviezen van buurtbusverenigingen is omgegaan, waarbij hij bij afwijkingen van (delen van) de ontvangen adviezen gedegen onderbouwt waarom hij hiervan is afgeweken.
7. 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-ZHN en het ROCOV Hollands Midden (RHM) 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.
8. 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 B16.@) 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 de start van de Concessie tot 1 januari 2026 als maximum de Kilometertarieven genoemd in onderstaande tabel vermeerderd met de Landelijke Tariefindex (LTI) voor 2023, en 2024 en 2025 (zie voor de indexering van de tarieven vanaf 1 januari 2026 artikel 4.1.2, lid 1):

Maximum (prijspeil 2022)	Voor	Bijzonderheden
€ 0,145	Openbaar Vervoer	Met uitzondering van Buurtbuslijnen, Lijnen benoemd in Bijlage 4 en Nachtlijnen
€ 0,113	Buurtbuslijnen	
€ 0,186	Lijnen benoemd in Bijlage 4.	
Maximaal € 5,00 per Rit	Nachtlijnen	Voor Ritten van R-netlijn 470 tijdens de nacht geldt een maximum Kilometertarief van € 0,186 (prijspeil 2022).
€ 0,500	Deur-Halte 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 lid 4 genoemde Kilometertarieven eventueel vermeerderd met administratiekosten.
6. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder zich actief inspannt 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,

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

voor specifieke doeleinden en/of doelgroepen, waaronder leerlingen in het speciaal onderwijs, medewerkers van sociale werkplaatsen en mensen met een wmo-indicatie, Openbaar Vervoer tegen een speciaal tarief, onder de voorwaarde dat het speciale tarief niet strijdig is met het Tarievenkader OV en het LTK.

8. De Concessiehouder maakt met concessiehouders van aangrenzende concessies afspraken over (i) de onderlinge acceptatie van Reisproducten en Vervoerbewijzen en (ii) de verdeling van opbrengsten uit deze Reisproducten en Vervoerbewijzen. Daarbij geldt in ieder geval het volgende:
 - a. De Concessiehouder biedt met concessiehouders van door de Concessieverlener en de MRDH verleende concessies een gezamenlijk Reisproduct aan voor frequente reizigers, waaronder in ieder geval het Regio Abonnement (of diens eventuele opvolger);
 - b. De Concessiehouder biedt met concessiehouders van de concessies van de MRDH een gezamenlijk Reisproduct/Vervoerbewijs aan voor toeristen, waaronder in ieder geval het 'Tourist Day Ticket' (of diens eventuele opvolger);
 - c. De Concessiehouder biedt met concessiehouders van de concessies van de provincie Noord-Holland en de Vervoerregio Amsterdam een gezamenlijk Reisproduct aan voor frequente reizigers, waaronder in ieder geval het Randstad Noord Zone Abonnement (of diens eventuele opvolger);
 - d. De Concessiehouder zorgt er samen met concessiehouders van aangrenzende concessies voor dat Reizigers die voor hun reis mede gebruik maken van Openbaar Vervoer behorend tot aangrenzende concessies niet geconfronteerd worden met een dubbel opstaptarief bij hun overstap;
 - e. De Concessiehouder stemt met concessiehouders met wie hij samen (een) Lijn(en) exploiteert af welke Reisproducten en Vervoerbewijzen op de desbetreffende Lijn(en) geldig zijn, en accepteert in ieder geval alle Reisproducten en Vervoerbewijzen die de concessiehouder van de betreffende aangrenzende concessie voor de doorgaande Lijn op de route Utrecht – Schoonhoven West – Rotterdam Capelsebrug (zie artikel 3.3.2, lid 3) hanteert;
 - f. De Concessiehouder accepteert in ieder geval abonnementen van de betreffende
 - g. 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.
9. De kosten voor onderzoek naar het gebruik van gezamenlijke Reisproducten en Vervoerbewijzen als bedoeld in lid 8 en voor de verdeling van de opbrengsten uit deze Reisproducten en Vervoerbewijzen zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.
10. De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om in de Bus en Auto, waaronder de Buurtbus, een Ritkaart aan te schaffen voor een prijs die vergelijkbaar is met het vigerende gemiddelde voltarief. De Concessiehouder biedt Reizigers daarbij de mogelijkheid om de Ritkaart te laden op een Productdrager waarmee hij het gebruik van de Ritkaart door Reizigers registreert en die Reizigers de mogelijkheid biedt met de Ritkaart over te stappen op een andere Lijn behorend tot de Concessie. Een vergelijkbare prijs betekent dat de Concessiehouder de prijs niet hoger mag vaststellen dan het vigerende gemiddelde voltarief behorende bij een reis met een lengte gelijk aan het gemiddeld aantal kilometers dat Reizigers die zonder korting op Saldo reizen, afleggen per Rit of een combinatie van Ritten

met daartussen ten hoogste 35 minuten overstaptijd. De Concessiehouder baseert zich hierbij op reis- en betaalinformatie uit het meest recente Jaar waarover data van het gehele Concessiegebied beschikbaar is.

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

Artikel 4.1.2 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 (= rekentarieven); en
 - b. De tarieven die Reizigers betalen (= consumententarieven) rondt de Concessiehouder af op tienden van centen. In afwijking hiervan rondt de Concessiehouder de tarieven die Reizigers betalen voor Reisproducten af op centen of eventueel uit het oogpunt van betalingsgemak op tienden euro's of hele euro's.
2. De Concessiehouder kan bij aanvang van en tijdens de looptijd van de Concessie voorstellen doen tot wijzigingen in het aanbod aan speciale tarieven, Reisproducten zoals kortingsproducten en abonnementen, Ritkaarten en/of tarieven voor Deur-Halte Vervoer. De Concessiehouder toont in dat geval aan dat bij de wijzigingen:
 - a. sprake is van gemiddelde kostenneutraliteit voor Reizigers; en
 - b. de eventuele kostenstijging voor individuele Reizigers maximaal tien procent bedraagt, met dien verstande dat de Concessiehouder een kostenstijging van meer dan tien procent voor individuele Reizigers mag voorkomen door een compensatieregeling te

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

hanteren. De Concessiehouder vult deze compensatieregeling in overleg met de Concessieverlener en het ROCOV Hollands Midden (RHM) 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 Hollands Midden (RHM). De Concessiehouder geeft aan hoe hij in zijn voorstel is omgegaan met de adviezen betreffende de voorgenomen wijzigingen in het Tariefstelsel en geeft een gedegen onderbouwing wanneer hij van (delen van) het advies afwijkt.
6. De Concessieverlener toetst het voorstel voor wijzigingen in het Tariefstelsel onder andere aan het Tarievenkader OV, het LTK en de opvolging van het advies van het ROCOV Hollands Midden (RHM).
7. De Concessieverlener stelt het voorstel voor wijzigingen in het Tariefstelsel vast indien het voorstel past binnen het Tairevenkader OV en het LTK en het advies van het ROCOV Hollands Midden (RHM) naar tevredenheid van de Concessieverlener in het voorstel is verwerkt. Indien aan één of beide criteria niet is voldaan, kan de Concessieverlener het gehele voorstel of onderdelen daarvan niet vaststellen en is de Concessieverlener bevoegd een bindend oordeel te vellen over de hoogte van de Kilometertarieven, speciale tarieven en tarieven voor Reisproducten.
8. 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. 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, waarbij hij voor de identificatie van Haltes de haltecodes conform het Centraal Halte Bestand gebruikt, digitaal aan de Concessieverlener aan. De Concessieverlener stelt deze matrix als open data beschikbaar.
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.

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

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 de start van de Concessie over een volledig functionerend OV-Betaalsysteem te beschikken.
2. De Concessiehouder zorgt ervoor dat zolang dit een noodzakelijke voorwaarde is voor de verwerking van betalingen met Productdragers waaronder de OV-Chipkaart, het OV-Betaalsysteem, eventueel met gebruikmaking van de backoffice van Derden, is aangesloten op de landelijke backoffice van Translink en dat zijn OV-Betaalsysteem is gecertificeerd door Translink, tenzij Translink voor certificering een ontheffing (*"waiver"*) heeft verleend.
3. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het OV-Betaalsysteem in staat is om in ieder geval de elektronische versie van de volgende Proposities te voeren:
 - a. Proposities voor specifieke doelgroepen, zoals groepen met een Functiebeperking;
 - b. dalkortingen buiten de ochtend- en middagspits;
 - c. aanvullende leeftijdskortingen voor jongeren van 12 tot en met 17 jaar;
 - d. stapelingen van kortingen;
 - e. Proposities op basis van tariefzones;
 - f. Proposities op basis van reizen op rekening; en
 - g. Reisproducten zoals bedoeld in lid 7 van artikel 4.1.1.

Indien de Concessieverlener hierom verzoekt voert de Concessiehouder Proposities zoals genoemd in dit lid binnen een door de Concessieverlener te bepalen redelijke termijn in. Alle eventuele kosten van aanpassingen aan het OV-Betaalsysteem van de Concessiehouder die nodig zijn om aan een dergelijk verzoek te voldoen zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.

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

Artikel 4.2.2 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.

Beschikbaarheid geeft aan dat een in sub a tot en met sub c bedoeld object gedurende een bepaalde exploitatietijd de overeengekomen functionaliteit biedt. De beschikbaarheid per

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

object wordt uitgedrukt in een percentage van de totale tijdsduur van de openstellingsperiode (de uren waarop het systeem toegankelijk is voor gebruik door Reizigers) per maand. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener maandelijks over de beschikbaarheid van het OV-Betaalsysteem.

2. Na constatering door hemzelf of na melding van een Storing door een Reiziger, lost de Concessiehouder deze Storing zo snel mogelijk op of meldt hij deze Storing zo snel mogelijk aan de leverancier. Indien sprake is van een Storing wordt het betreffende object geacht niet beschikbaar te zijn. De niet-beschikbaarheid van een object geldt vanaf het eerste moment dat de Storing wordt geconstateerd tot aan het moment dat de Concessiehouder de Storing heeft verholpen of de leverancier het object terecht hersteld meldt.
3. Bij alle normen in lid 1 geldt dat deze niet van toepassing zijn indien de Storing van een object aantoonbaar het gevolg is van vandalisme. In dat geval zal de Concessiehouder er in redelijkheid binnen zijn mogelijkheden alles aan doen om een Storing zo snel mogelijk op te lossen en rapporteert hij hierover desgevraagd aan de Concessieverlener.
4. Indien hij door een Storing de vermelde normen zoals bedoeld in lid 1 niet haalt, herstelt de Concessiehouder binnen twee weken na constatering van een Storing deze Storing zodat de normen weer worden gehaald. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener over de door hem te nemen maatregelen om de Storing te herstellen en het verwachte resultaat van deze maatregelen. De eventuele kosten van de verbeteringsmaatregelen zijn voor rekening van Concessiehouder.
5. De Concessieverlener kan na een daartoe ingediende schriftelijke aanvraag van de Concessiehouder ontheffing verlenen voor de verplichting(en) zoals bedoeld in lid 1.

Artikel 4.2.3 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 in 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 de ingangsdatum van de Concessie met Nieuwe OV-Betaalbewijzen gebaseerd op de EMVc-standaard en Bar-/QR-codes kunnen betalen. Indien landelijk wordt vastgesteld dat deze Nieuwe OV-Betaalwijzen nog niet ingevoerd kunnen worden, treedt de Concessiehouder in overleg met de Concessieverlener over de invoeringsdatum van Nieuwe Betaalwijzen.
4. De Concessieverlener bepaalt, na overleg met de Concessiehouder welke, mogelijk nieuwe, Reisproducten en Proposities de Nieuwe OV-Betaalwijzen en, gedurende de overgangsperiode, de OV-Chipkaart moeten kunnen voeren.

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - **ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.**

5. Alle kosten voor ontwikkeling, invoering, instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van hard- en software van het OV-Betaalsysteem ten behoeve van Nieuwe Betaalwijzen zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.
6. Ingeval de Concessieverlener na overleg met de Concessiehouder en het ROCOV Hollands Midden (RHM) bepaalt dat een Betaalwijze, hieronder mede begrepen de OV-Chipkaart, mag worden uitgefaseerd, zal de Concessieverlener hier een redelijke minimale uitfaseringstermijn voor stellen. Het is niet de intentie van de Concessieverlener om een lange uitfaseringstermijn 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 Openbaar Vervoer inzet, ten minste van een werkende, vast in het Voertuig gemonteerde Kaartlezer bij iedere deuropening; en
 - b. alle overige Voertuigen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet, waaronder Voertuigen die de Concessiehouder inzet voor het Deur-Halte Vervoer, van een werkende mobiele (d.w.z. handhelds) of vast in het Voertuig gemonteerde Kaartlezer.
2. De Concessiehouder vervoert Reizigers die als gevolg van ontbrekende of defecte Kaartlezer in het Voertuig niet kunnen in- en/of uitchecken gratis of hanteert, uitsluitend na voorafgaande schriftelijke goedkeuring door de Concessieverlener, een andere klantvriendelijke oplossing. Indien de Concessiehouder gebruik maakt van een andere klantvriendelijke oplossing dan gratis Openbaar Vervoer, legt hij deze oplossing tijdens de implementatieperiode ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener.

Artikel 4.2.5 Verkrijgbaarheid (distributienetwerk)

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de distributie van OV-Chipkaarten en Nieuwe Betaalwijzen, Proposities, Reisproducten en Vervoerbewijzen, en draagt alle hiermee gepaard gaande kosten en risico's.
2. De Concessiehouder zorgt er vanuit zijn verantwoordelijkheid zoals genoemd in lid 1 in ieder geval voor dat:
 - a. hetzelfde of een naar het oordeel van de Concessieverlener qua dekking van het Concessiegebied vergelijkbaar netwerk van Distributiepunten als het distributienetwerk dat op 1 december 2022 beschikbaar is (zie voor een indicatie van het distributienetwerk Bijlage B16.@);
 - b. Reizigers bij Distributiepunten anonieme OV-Chipkaarten, Saldo, Proposities, Reisproducten en Vervoerbewijzen kunnen kopen/opladen/ophalen en Baliehandelingen kunnen laten verrichten;
 - c. bij een Distributiepunt ten minste één Verkoopautomaat dan wel Oplaad- en Ophaalautomaat aanwezig en voor Reizigers beschikbaar is;
 - d. Reizigers bij de klantenservice van de Concessiehouder informatie over en een aanvraagformulier voor een Persoonlijke OV-Chipkaart kunnen opvragen. De Concessiehouder stuurt desgevraagd een aanvraagformulier naar het huisadres van Reizigers zonder dat hier voor Reizigers kosten aan zijn verbonden;

- e. Reizigers via de functie Automatisch Opladen Saldo op hun Persoonlijke OV-Chipkaart kunnen aanvragen, activeren en wijzigen; en
 - f. Reizigers via de Webwinkel Saldo, Proposities en Reisproducten kunnen aanschaffen, waaronder in ieder geval alle regionale Reisproducten als bedoeld in lid 7 van artikel 4.1.1 en de landelijke Reisproducten die beschikbaar komen via de NAL-applicatie, zonder dat hierbij een (verkoop-)toeslag bij Reizigers in rekening wordt gebracht. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat de Webwinkel voldoet aan de functionaliteit die op dat moment gebruikelijk is voor Webwinkels en dat Reizigers via de Webwinkel besteld(e) Saldo, Proposities en Reisproducten bij alle servicepunten en Distributiepunten kunnen ophalen.
3. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener jaarlijks, tezamen met de oplevering van het Marketingplan, over aanpassingen aan het distributienetwerk. De Concessiehouder kan voorstellen doen om Distributiepunten te laten vervallen mits hij aantoonst dat Reizigers voor de aanschaf van OV-Chipkaarten, Saldo en Proposities in hoofdzaak geen gebruik maken van het desbetreffende Distributiepunt en/of er betere alternatieven zijn.

4.3 Uitvoering

Artikel 4.3.1 Uitvoering Dienstregeling

1. De Concessiehouder voert alle in de Dienstregeling vastgelegde Ritten met Vast Openbaar Vervoer en door Reizigers aangevraagde Ritten met Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer (waarbij het is toegestaan om Flexibele Haltes te gebruiken) nauwgezet, volledig en conform de Dienstregeling en voor zover het Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer betreft conform de eisen in artikel 3.7.3 uit.
2. In aanvulling op het bepaalde in lid 1, voert de Concessiehouder alle door Reizigers aangevraagde Ritten met Deur-Halte Vervoer nauwgezet, volledig en conform de eisen in artikelen 3.7.1 en 3.7.3 uit.
3. De Concessiehouder realiseert bij de uitvoering van de Dienstregeling en het Deur-Halte Vervoer de outputnormen zoals genoemd in artikel 7.3.1.

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, 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. In afwijking van het vorige lid en de in artikel 7.3.1 genoemde outputnormen is het de Concessiehouder toegestaan op Ritten van Stadslijnen de aangeboden vervoercapaciteit te bepalen op grond van het aantal zitplaatsen plus:
 - (i) buiten de Spits: 50% van het aantal voor Reizigers beschikbare staanplaatsen in het desbetreffende Voertuig;
 - (ii) tijdens de Spits: 100% van het aantal voor Reizigers beschikbare staanplaatsen in het desbetreffende Voertuig.
4. De in lid 1 en 2 geformuleerde eisen gelden voor concessiegrensoverschrijdende Lijnen alleen voor het Traject binnen het Concessiegebied.
5. De Concessiehouder gaat voor de bepaling van het aantal voor Reizigers beschikbare staanplaatsen in een Voertuig als bedoeld in lid 2 uit van de helft van het maximaal aantal staanplaatsen overeenkomstig de opgave van de RDW in het kader van de voertuigkeuring van het desbetreffende type Voertuig dan wel de kentekenregistratie van het desbetreffende Voertuig. Ter toetsing van de bepaling van het aantal staanplaatsen, levert de Concessiehouder ten minste vier weken voordat hij het desbetreffende (type) Voertuig voor de eerste keer voor de uitvoering van de Concessie gaat inzetten, aan de Concessieverlener een kopie van het rapport van de voertuigkeuring van het desbetreffende type Voertuig dan wel de kentekenregistratie van het desbetreffende Voertuig.

Artikel 4.3.3 Rituitval

1. Een Rit die niet of niet volledig is uitgevoerd wordt aangemerkt als uitgevallen Rit ongeacht de reden van de rituitval zoals een technisch defect, een werkonderbreking of een lokale, regionale of landelijke staking.
2. Het risico van rituitval is volledig voor rekening van de Concessiehouder. De Concessieverlener heeft het recht om 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 uitvalregistratie van 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 Gegarandeerde Aansluitingen

1. De Concessiehouder spant zich blijvend maximaal in om in ieder geval alle in de Dienstregeling vastgelegde Gegarandeerde Aansluitingen te realiseren.
2. In afwijking van de in artikel 7.3.1 genoemde outputnormen betreffende punctualiteit is het de Concessiehouder toegestaan in geval van vertraging van een Rit waarop een Rit (niet zijnde een Rit van een hoogfrequente Lijn zoals bedoeld in artikel 4.3.5) volgens de Dienstregeling Aansluiting biedt, laatstgenoemde Rit meer dan drie minuten na de in de Dienstregeling vastgelegde vertrektijd te laten vertrekken/aankomen ten behoeve van de Aansluiting, voor zover dit geen gevolgen heeft voor de andere Aansluitingen van deze Rit. Indien de Concessiehouder hiertoe besluit en dit heeft geregistreerd in de voertuiglogbestanden dan

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

wel het incidentenmanagementsysteem als bedoeld in lid 3 van artikel 4.3.3, wordt de betreffende Rit niet meegenomen bij de beoordeling van de realisatie van de in artikel 7.3.1 genoemde outputnormen.

3. De Concessiehouder ziet erop toe dat indien een Gegarandeerde Aansluiting niet wordt of dreigt te worden gehaald het Personeel Reizigers proactief en onverwijld informeert.
4. Indien de laatste Gegarandeerde Aansluiting niet wordt gehaald (bijvoorbeeld door vertraging of het uitvallen van de laatste Rit), zorgt de Concessiehouder ervoor dat gedupeerde Reizigers 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 4.3.5 Hoogfrequente Lijnen

In afwijking van de in artikel 7.3.1 genoemde outputnormen betreffende punctualiteit zorgt de Concessiehouder er ten behoeve van een goede regelmaat bij hoogfrequente Lijnen (Lijnen met acht of meer Ritten per uur) tijdens de uitvoering van de Dienstregeling voor dat de tijd tussen twee opeenvolgende Ritten van een Lijn of van een bundel van Lijnen (d.w.z. twee of meer Lijnen die met elkaar in een evenredig over het uur verdeeld patroon op een Traject rijden en die op dezelfde Haltes langs het Traject halteren) vanaf het Beginpunt, OV-Knooppunt en Overstaphaltes:

- a. bij een frequentie van acht Ritten per uur tussen de 6,5 en 8,5 minuten bedraagt;
- b. bij een frequentie van tien Ritten per uur tussen de 5 en 7 minuten bedraagt;
- c. bij een frequentie van twaalf Ritten per uur tussen de 4 en 6 minuten bedraagt; en
- d. bij een frequentie van veertien of meer Ritten per uur tussen de 3 en 5 minuten bedraagt.

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 code Rood afgeeft), epidemieën/pandemieën met ernstige gevolgen voor het maatschappelijk verkeer, een plotselinge aanwijzing van bevoegd gezag, een natuurramp, een catastrofe of een andere Calamiteit of ernstig Incident buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder (bijvoorbeeld een ongeval met als gevolg een ongebruikelijke file).
2. 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, en

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - **ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.**

- 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 dit 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. De Concessiehouder stelt de Concessieverlener onverwijld op de hoogte van een situatie van Overmacht, en toont de Concessieverlener aan welke maatregelen hij neemt om de negatieve gevolgen van Overmacht voor Reizigers zoveel mogelijk te beperken. De Concessiehouder treedt in overleg met de Concessieverlener over de kosten van de maatregelen.
- 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 7.3.1 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) zoveel als mogelijk op te heffen dan wel de gevolgen daarvan te beperken; en
 - d. alle andere feiten en omstandigheden die redelijkerwijs van belang geacht kunnen worden in verband met de ontstane situatie van Overmacht.

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 opbrengstenderving 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.

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - **ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.**

3. Indien een wijziging en/of een omstandigheid zoals bedoeld in het vorige lid leidt tot een toename van het aantal Gewogen Dienstregelingen (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 Dienstregelingen te vermenigvuldigen met het meerwerkstarief zoals beschreven in de Concessiebeschikking), treden de Concessiehouder en de Concessieverlener 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, alsnog te bedienen, bijvoorbeeld door de inzet van Vervangend Vervoer of Deur-Halte 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 en/of Deur-Halte Vervoer dat gebruikt 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 B@ 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 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 vergeten is uit te checken met de OV-Chipkaart of een Nieuwe OV-Betaalwijze.
2. De Concessiehouder stelt Reizigers in de gelegenheid om door middel van een gebruiksvriendelijke procedure, bestaande uit ten minste met een online in te vullen en een telefonisch of schriftelijk te bestellen formulier, een beroep te doen op de vergoedingsregeling.

Artikel 4.3.9 Communicatie met de Centrale Verkeersleiding en exploitant(en) van 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 in goede banen te kunnen leiden.

2. De Concessiehouder zorgt dat alle 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 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 exploitant(en) van Mobiliteitsdiensten, waaronder CVV zoals genoemd in lid 1 sub i van artikel 2.1.1, afspraken te maken over onderlinge communicatie inzake overstappen (indien van toepassing), waaronder de wijze waarop het Rijdend Personeel in geval van een vertraging de chauffeur van een aansluitende 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 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 bekend over de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van Incidenten en/of Calamiteiten. Dit houdt in ieder geval in dat het Personeel bij een nog niet gemeld Incident en/of Calamiteit direct contact opneemt (al dan niet via de Centrale Verkeersleiding) met bevoegd gezag en eventuele andere belanghebbenden (bijvoorbeeld de Wegbeheerder).
4. De Concessiehouder instrueert het Personeel over de omgang met Reizigers met een Functiebeperking, waarbij de Concessiehouder er in ieder geval voor zorgt dat chauffeurs of andere medewerker(s) van de Concessiehouder, indien een Reiziger hierom verzoekt, Reizigers met een Functiebeperking helpen bij het betreden en verlaten van het Voertuig en het vinden van een zitplaats.
5. De Concessiehouder instrueert het Personeel over de toelating en het zo nodig vastzetten van (elektrische) rolstoelen en andere hulpmiddelen in het Voertuig.
6. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel in ieder geval voldoende kennis heeft van het lijnennet, de Dienstregeling en eventuele omleidingen om routes zelfstandig te kunnen rijden en op voor Reizigers belangrijke overstappunten aan te kunnen geven welke (aansluitende) Bus/Auto welke bestemming heeft, en in staat is om vragen over verkrijgbaarheid van kaartsoorten, tarieven en serviceverlening adequaat te beantwoorden.
7. De Concessiehouder ziet erop toe dat het Personeel zorgt voor de correcte instelling van de apparatuur in het Voertuig.

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

Artikel 4.4.2 Goed werkgeverschap

1. De Concessiehouder zorgt 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.
2. 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.
3. 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).
4. 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 over een gedegen en juiste opleiding en 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 (zie Bijlage @ van het Bestek voor de aanvullende veiligheidsvoorschriften voor de Abdijtunnel bij Schiphol).
- 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 samen met de buurtbusverenigingen zorg voor dat alle chauffeurs van Buurtbuslijnen de benodigde training(en) krijgen, waaronder 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.

4.5 Materieel

Artikel 4.5.1 Algemeen voor Bussen en Auto's

1. Het door de Concessiehouder ten behoeve van de exploitatie van de Concessie in te zetten Materieel dient op ieder willekeurig moment gedurende de duur van de concessie te voldoen aan de onderstaande voorwaarden:

Tabel 4.1 Type Materieel	Reguliere maximale leeftijd	Nulemissie maximale leeftijd	Minimale lengte	Maximale lengte
Gelede Bussen	11 Jaar	16 Jaar	n.v.t.	19 meter
Bussen, niet zijnde Gelede Bussen	11 Jaar	16 Jaar	9,0 meter	15 meter
Auto's, waaronder Buurtbussen	8,5 Jaar	11 Jaar	n.v.t.	n.v.t.

Daarbij is de eerste afgifte van het kentekenbewijs deel 1 in geval van een in Nederland nieuw afgegeven kenteken maatgevend. Indien het Voertuig voorheen in het buitenland eerder is toegelaten, 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, draaicirkel, afstand tot het wegdek, toegestane aslast en aandrijving¹⁵.
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.
4. R-net Bussen en Bussen die de Concessiehouder inzet op HOV-lijnen hebben een lengte van minimaal 12,8 meter.
5. Alle Bussen hebben zowel een instapdeur als een uitstapdeur die toegang geeft tot het lagevloer gedeelte van het Voertuig en die in een dusdanig tempo opent dat Reizigers niet

¹⁵ Bijlage @ van het Bestek bevat informatie over kenmerken van de Infrastructuur die door Wegbeheerders ten behoeve van de aanbesteding is aangeleverd.

onnodig lang hoeven te wachten bij het in- en uitstappen en halteringstijden beperkt blijven. Onder in- dan wel uitstapdeur mag worden verstaan: een dubbele (tweeblads-)deur.

6. De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers van gemiddelde lengte vanaf alle zitplaatsen in Voertuigen een vrij gezichtsveld door de zijruiten hebben dat niet wordt belemmerd door horizontale balken in de ruiten.
7. De Concessiehouder voorziet alle in te zetten Bussen van een functionerend en registratief digitaal camerasysteem en een voor Reizigers goed leesbare tekst, waarmee wordt aangegeven dat de chauffeur geen toegang heeft tot de videobeelden.
8. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat camera's in de Bussen en indien van toepassing Auto's (inclusief Buurtbussen en eventuele Voertuigen van Onderaannemers) zodanig geplaatst zijn dat ze alle zit- en staanplaatsen waarnemen en dat de opnames van voldoende kwaliteit zijn om zo nodig door de politie voor opsporing te kunnen worden gebruikt. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat de camera's tijdens de dienstuitvoering te allen tijde zijn ingeschakeld en opnames in kleur en met audio maken.
9. De Concessiehouder beschikt over een protocol voor het opslaan en beheren van videobeelden die door camera's als bedoeld in lid 7 zijn gemaakt. Het protocol is dusdanig opgesteld dat het gebruik voor opsporingsdoeleinden (lid 8) optimaal faciliteert (met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving).
10. De Concessiehouder legt de gereden dienstregelingkilometers en hiervoor ingezette Dienstregelingen vast voor alle Voertuigen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet.
11. De Concessiehouder voorziet alle Bussen en Auto's (met uitzondering van Bussen die uitsluitend voor Vervangend Vervoer en Auto's die voor Deur-Halte Vervoer 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 Eigendom, beheer en nieuw Materieel tijdens de Concessie

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de aanschaf/lease, het stallen en het in goede staat houden van voldoende Materieel, en houdt daarbij een voldoende technische reserve aan, zodat de Dienstregeling met de in dit Programma van Eisen vereiste kwaliteit kan worden uitgevoerd.
2. De Concessiehouder mag een nieuw type Voertuig pas inzetten nadat hij:
 - a. het ROCOV Hollands Midden (RHM) en andere, voorafgaand aan de start en tijdens de looptijd van de Concessie door de Concessieverlener aan te wijzen partijen, in de gelegenheid heeft gesteld hierover advies uit te brengen en wel op een zodanig moment dat het advies nog meegenomen kan worden bij het besluit over het nieuwe type Voertuig;
 - b. heeft aangegeven hoe hij omgaat met het advies zoals bedoeld in 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

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

- d. uiterlijk twee maanden voorafgaand aan de ingebruikname van het nieuwe type Voertuig ten genoegen van de Concessieverlener aantoont 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 inzet op HOV-lijnen bij ten minste 80 procent van de zitplaatsen ten minste 72 centimeter bedraagt en (ii) indien gebruik gemaakt wordt van vis-a-vis opstellingen, de afstand tussen de rugleuningen minimaal 105 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 44 centimeter bedraagt;
 - v. plaatsing van twee individuele stoelen naast elkaar dient met minimaal 2 centimeter tussenliggende afstand te geschieden; en
 - vi. de zittinghoogte in onbelaste toestand ten minste 44 centimeter bedraagt. Stoelen die op vaste interieurdelen, waaronder wielkasten, worden geplaatst, mogen op afwijkende hoogten worden geplaatst maar dienen goed toegankelijk te zijn.
 - c. voldoende bagageruimte voor onder meer het meenemen van koffers of een vouwfiets;
 - d. goede vering;
 - e. een vanaf alle zitplaatsen niet door horizontale balken of beplating onderbroken uitzicht naar buiten¹⁶;
 - f. goed functionerend draadloos internet (wifi) met voldoende capaciteit en datasnelheid voor regulier gebruik, waarvan Reizigers gratis en veilig gebruik kunnen maken zonder dat zij daarvoor persoonsgegevens hoeven aan te leveren om een internetverbinding tot stand te brengen;
 - g. een goed functionerend Klimaatbeheerssysteem, dat voorziet in verwarming, continue ventilatie en koeling. Ten behoeve van de Reizigers en chauffeur mag gebruik worden gemaakt van een aanvullend verwarmingssysteem (standkachel). In geval van Nulemissievoertuigen zorgt de Concessiehouder er voor dat het Klimaatbeheerssysteem en een eventuele standkachel volledig uitstootvrij zijn; en
 - h. een goed functionerende en goed bereikbare USB-aansluiting bij elke zitplaats.

¹⁷ In dat geval wordt onder Materieel mede verstaan: de in het kader van een Mobiliteitsdienst aangeboden transportmiddelen. Hierbij kan men denken aan (elektrische) (bak)fietsen, (elektrische) steps en zelfrijdende voertuigen.

2. Het gestelde in het vorige lid sub e, f, g en h is niet van toepassing op Bussen die de Concessiehouder uitsluitend voor Vervangend Vervoer en Versterkings- en/of Verdichtingsritten inzet.

Artikel 4.5.4 Toegankelijkheid

1. De Concessiehouder ziet er op toe dat alle Bussen die hij voor uitvoering van de Concessie inzet 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 contact kan opnemen met de chauffeur, en plaatst ten minste één Display in het zicht van de rolstoelgebruiker;
 - d. een tweekantgordel 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 bestuurder van de Bus, de rolstoelgebruiker of de begeleider van een rolstoelgebruiker. Indien de oprijplaat wordt bediend door anderen dan de bestuurder van de Bus, blijft de Concessiehouder verantwoordelijk voor de veiligheid van zowel de rolstoelgebruiker als voor anderen die deze Reiziger helpen.
2. De Concessiehouder voorziet alle Taxibussen van een lage instap en (een) brede openschuivende deur(en) aan de zijkant, waardoor de Voertuigen geschikt zijn voor rolstoelen.
3. In alle in te zetten Bussen en Taxibussen is vanaf alle zit- en staanplaatsen een stopknop binnen handbereik (met uitzondering van Taxibussen die worden ingezet voor Deur-Halte Vervoer). Stopknoppen zijn voorzien van brailleaanduidingen. Wanneer Reizigers een stopknop indrukken, wordt in de Bus een visueel en geluidssignaal afgegeven.
4. Het gestelde in lid 2 en lid 3 is niet van toepassing op Taxibussen die de Concessiehouder uitsluitend voor Deur-Halte Vervoer inzet, maar wel van toepassing op Taxibussen die de Concessiehouder voor de uitvoering van Buurtbuslijnen beschikbaar stelt.

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

5. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving en landelijk overeengekomen richtlijnen op het gebied van toegankelijkheid. De Concessiehouder zorgt ervoor dat eventueel tijdens de duur van de Concessie in te zetten Nieuwe Voertuigen voldoen aan de laatste inzichten op het gebied van toegankelijkheid en voorzieningen.
6. 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 deze Reiziger (eventueel met behulp van een oprijplaat en met hulp van anderen) de Bus in en uit kan.
7. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Taxibussen kunnen halteren bij zowel verhoogde als niet-aangepaste Haltes.
8. De Concessiehouder zorgt ervoor dat rolstoelgebruikers die niet in aanmerking komen voor een OV-begeleiderskaart eenvoudig en zelf (zonder actieve hulp van anderen) gebruik kunnen maken van het Openbaar Vervoer. Dit laat onverlet dat indien een Reiziger hierom verzoekt, de rolstoelgebruiker door de chauffeur wordt geholpen bij het betreden, vastzetten en/of verlaten van het Materieel (zie ook lid 4 van artikel 4.4.1).

Artikel 4.5.5 Informatievoorzieningen

1. De Concessiehouder voorziet het Materieel, met uitzondering van Voertuigen die hij inzet voor Deur-Halte Vervoer, van een op een afstand van ten minste 30 meter op ieder tijdstip goed leesbare (ook in het donker als een Voertuig dan wordt ingezet) actuele lijn- en bestemmingsaanduiding aan zowel de voor- als de rechterzijde van de Bus en Auto.
2. De Concessiehouder voorziet de achterzijde van het Materieel, met uitzondering van Voertuigen die hij inzet voor Deur-Halte Vervoer, van een op een afstand van ten minste 30 meter op ieder tijdstip goed leesbare actuele lijnaanduiding.
3. De Concessiehouder voorziet elke Bus van een functionerend systeem van automatische halteafroep met regelbaar volume, zodat de naam van de eerstvolgende Halte en de belangrijkste overstapmogelijkheden (indien van toepassing) goed verstaanbaar zijn. Het systeem mag gedurende de tijd dat een Bus wordt gebruikt voor uitvoering van de Dienstregeling niet worden uitgezet.
4. De Concessiehouder brengt in elke (Gelede) Bus ten minste twee functionerende Displays aan (één in de voorste helft en één in de achterste helft van de Bus, bij een Gelede Bus achter de geleiding), waarbij hij de Displays zodanig aanbrengt 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.
5. De Concessiehouder voorziet elke Auto, met uitzondering van Auto's die hij inzet voor Deur-Halte Vervoer, van één Display voorin de Auto, dat hij zodanig aanbrengt dat alle Reizigers de informatie op het Display kunnen lezen.

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

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

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 en Toeristenlijnen, of uitsluitend voor Vervangend Vervoer, Versterkingsritten en Deur-Halte Vervoer, 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 1, of waarvoor hij op grond van lid 2 toestemming van de Concessieverlener 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 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.
7. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de uitstraling van de Nulemissievoertuigen het nulemissiekarakter van de Voertuigen benadrukt, onder de voorwaarde dat de kleurstelling van de Voertuigen past bij die van de andere Voertuigen.
8. 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, aanstootgevend en/of religieus van aard zijn, dan verwijdt de Concessiehouder de Uitingen van Reclame onverwijld en voor eigen rekening. Het is de Concessiehouder niet toegestaan om Uitingen van Reclame (d.w.z. auditieve reclame) of muziek ten gehore te brengen. De Concessiehouder mag uitsluitend na schriftelijke toestemming van de Concessieverlener Uitingen (van Reclame) aanbrengen op de zijramen, mits deze van binnenuit doorzichtig zijn.
9. 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. Indien de Concessieverlener een eigen huisstijl zoals bedoeld in lid 5 ontwikkelt, kunnen beperkingen gesteld worden aan de Uitingen van Reclame voor de betreffende Voertuigen (bijvoorbeeld door alleen Uitingen van Reclame aan de achterzijde van de Bus toe te staan).
10. 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.

11. De Concessieverlener kan in het kader van het bevorderen van de eigen naamsbekendheid, of het bevorderen van de naamsbekendheid van de R-netproductformule, in overleg met de Concessiehouder, de Concessiehouder gedurende de concessieduur verzoeken bestickering op de achterzijde van zowel al het eigen als het door Derden in te zetten Materieel aan te brengen met een nader door de Concessieverlener te bepalen logo en/of tekst. De Concessiehouder honoreert een dergelijk verzoek minimaal één keer per Jaar onvoorwaardelijk, waarbij de te maken kosten van het aanbrengen en eventuele verwijderen 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).
12. De Concessiehouder voorziet de achterzijde van het Materieel (eventueel met uitzondering van Voertuigen die de Concessiehouder inzet voor Deur-Halte Vervoer en voor het uitvoeren van Vervangend Vervoer en Versterkingsritten) van de telefoonnummers en internetsites van het landelijke reisinformatiesysteem. De letters en cijfers moeten ten minste 10 centimeter hoog zijn.
13. Het is de Concessiehouder toegestaan Uitingen van Reclame op Displays te tonen, maar niet langer dan tien aaneengesloten seconden en maximaal 25% van de tijd. 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.
14. 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.
15. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Materieel er zowel aan de binnenzijde als aan de buitenzijde verzorgd, schoon, graffiti-vrij en schadevrij uitzielt. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het voor de Concessie in te zetten Materieel 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.
16. De Concessiehouder reinigt de buitenzijde van het Materieel dat hij voor de Concessie inzet of laat inzetten, hieronder 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.
17. 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, mag het Materieel niet meer worden ingezet totdat de betreffende uiting(en) zijn verwijderd.

Artikel 4.5.7 Veiligheidsmanagementsysteem voor de inzet van Nulemissiebussen

1. De Concessiehouder beschikt over een veiligheidsmanagementsysteem (VMS) voor de inzet 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

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

ieder geval omvat dit veiligheidsbeleid, gevaaridentificatie en veiligheidstraining en -promotie) in Nulemissiebusen en in de nabijheid van Productiemiddelen en hoe hij 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 andere vervoerders 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 Nulemissiebusen worden ingezet. Daarbij speelt de batterij- of waterstofaandrijftechniek een belangrijke rol.
4. De Concessiehouder actualiseert het VMS jaarlijks en legt het geactualiseerde veiligheidsplan ter toetsing voor aan de Concessieverlener en de betreffende veiligheidsregio. Actualisatie 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 3.4 alsmede voor elke nieuwe Buurtbuslijn als bedoeld in lid 2 van artikel 4.5.3 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, om de mobiele telefoon en de contactsleutels van de Buurtbus in te kunnen bewaren (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 aan elke buurtbusvereniging per ter beschikking gestelde Buurtbus één mobiele telefoon met handsfreeset 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 Openbaar Vervoer voor zeer specifieke typen Reizigers en/of tijdens de eerste periode van de Concessie

De Concessieverlener kan het de Concessiehouder toestaan om bij vervoer voor een zeer specifiek type Reiziger Materieel in te zetten dat niet volledig voldoet aan de genoemde eisen in artikelen 4.5.1 tot en met 4.3.6, bijvoorbeeld voor de inzet van Voertuigen op een Toeristenlijn. De Concessiehouder en de Concessieverlener treden in geval van een dergelijke situatie in overleg. De Concessiehouder mag het in dit artikel bedoelde Materieel uitsluitend inzetten na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener.

Artikel 4.5.10 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 ten behoeve van de Concessie te kunnen (laten) inzetten en Openbaar Vervoer, Deur-Halte Vervoer en door of namens hem aangeboden Mobiliteitsdiensten¹⁷, te kunnen 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.

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 en op de Halte te waarborgen.
3. De Concessiehouder conformeert zich aan de landelijke en regionale afspraken op het gebied van sociale veiligheid zoals onder meer vastgelegd in het convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer en het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer (zie Bijlage B17.5) of diens opvolgers, waaronder de verwachtingen van de Concessieverlener zoals vastgelegd in het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer.
4. 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 en het Deur-Halte Vervoer. De Concessiehouder brengt de gedragscode actief onder de aandacht van Reizigers en het Rijdend Personeel, onder meer door de gedragscode in elk Voertuig aan te brengen.

¹⁷ In dat geval wordt onder Materieel mede verstaan: de in het kader van een Mobiliteitsdienst aangeboden transportmiddelen. Hierbij kan men denken aan (elektrische) (bak)fietsen, (elektrische) steps en zelfrijdende voertuigen.

5. De Concessiehouder stelt in samenwerking met de Concessieverlener voor start van de Concessie een Meerjarenplan Sociale Veiligheid op voor de duur van de Concessie overeenkomstig het bepaalde in het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer en in Bijlage B12. De Concessiehouder actualiseert het Meerjarenplan Sociale Veiligheid iedere twee jaar overeenkomstig het bepaalde in Bijlage B12. De Concessiehouder legt het (geactualiseerde) Meerjarenplan Sociale Veiligheid ter advisering voor aan het ROCOV Hollands Midden (RHM) en de Stuurgroep OV-ZHN.
6. De Concessiehouder legt, overeenkomstig het bepaalde in Bijlage B12, jaarlijks een Actieplan Sociale Veiligheid voor het volgende Kalenderjaar ter advisering aan het ROCOV Hollands Midden (RHM) en de Stuurgroep OV-ZHN voor.
7. De Concessiehouder legt, overeenkomstig het bepaalde in Bijlage B12, het Meerjarenplan Sociale Veiligheid en het Actieplan Sociale Veiligheid ter instemming aan de Concessieverlener voor. De Concessiehouder geeft daarbij aan hoe hij is omgegaan met de adviezen van het ROCOV Hollands Midden (RHM) en de Stuurgroep OV-ZHN betreffende de in de vorige volzin genoemde plannen en geeft een gedegen onderbouwing wanneer hij van (delen van) het advies is afgeweken.
8. De Concessiehouder rapporteert, overeenkomstig het bepaalde in Bijlage B12:
 - a. jaarlijks over de sociale veiligheid, de uitvoering van het Actieplan Sociale Veiligheid en de sociale veiligheidsbeleving van Reizigers; en
 - b. tweejaarlijks over de sociale veiligheidsbeleving van Personeel en de meldingsbereidheid van het Personeel.
9. De Concessiehouder levert, overeenkomstig het bepaalde in Bijlage B12, na afloop van elk kwartaal een voortgangsrapportage waarin hij de algemene ontwikkeling van de sociale veiligheid beschrijft, en bespreekt deze met de Concessieverlener.
10. 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. De Concessiehouder werkt tevens voor eigen rekening en risico mee en neemt proactief deel aan (de totstandkoming van) veiligheidsarrangementen.
11. De Concessiehouder neemt na een daartoe strekkend verzoek van de Concessieverlener actief deel aan (activiteiten van) overlegplatforms op het gebied van sociale veiligheid in het Concessiegebied of rond de concessiegrensoverschrijdende verbindingen zoals bedoeld in lid 2 van artikel 2.1.1.
12. Indien op enig moment gedurende de Concessie:
 - a. de waarderingen voor outputindicatoren C2 en V2 tot en met V4 (zie de tabel in artikel 7.3.1) lager zijn dan de betreffende outputnorm en/of het landelijke gemiddelde;
 - b. het percentage van het aantal 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
 - d. de totale omvang van vandalismeschade aan het Materieel, geregistreerd door de Concessiehouder en uitgedrukt in het totale schadebedrag per Kalenderjaar, hoger is

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

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

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 de verbeteringsmaatregelen zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.

13. De Concessiehouder neemt samen met de beheerder(s) van Halte(s) die negatief scoren ten opzichte van het landelijke gemiddelde op het gebied van sociale veiligheid maatregelen ter verbetering van de sociale veiligheid op en rondom de betreffende Halte(s).
14. 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 Meldingen en nazorg in geval van veiligheidsincidenten

1. De Concessiehouder past de landelijke methodiek voor incidentenregistratie in het Openbaar Vervoer toe, thans de ABC-systematiek, zoals opgenomen in het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer, of diens eventuele opvolger(s).
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 meldt onverwijld Incidenten van categorie A1 bij de Concessieverlener.
4. De Concessiehouder zorgt voor een eenvoudige toegankelijke procedure voor het melden van eventuele veiligheidsincidenten en zorgt dat het Personeel en Reizigers hiervan kennis kunnen nemen en in voorkomende gevallen gebruik van kunnen maken.
5. De Concessiehouder voert een deugdelijk nazorgbeleid voor Personeel dat en Reizigers die geconfronteerd zijn geweest met agressie, geweld en/of overige Incidenten en/of Calamiteiten en zorgt dat het Personeel en Reizigers hiervan kennis kunnen nemen en in voorkomende gevallen gebruik van kunnen maken.
6. De Concessiehouder stimuleert dat het Personeel altijd aangifte doet bij strafbare feiten, waaronder 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.
7. 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 4.6.3 Controle geldig Vervoerbewijs

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

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

2. De Concessiehouder stelt met het oog op de veiligheid van Reizigers en het Personeel in ieder geval tijdens de eerste twee jaar van de Concessie ten minste @@¹⁸ 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 resterende jaren van de Concessie neemt de Concessiehouder in het Actieplan Sociale Veiligheid jaarlijks 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 en indien de Concessieverlener hierom verzoekt aan CROW-KpVV (of diens eventuele opvolger). Het is de Concessiehouder toegestaan deze rapportage mede te baseren op reguliere controles van Vervoerbewijzen.

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 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 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 als genoemd in lid 8,.
4. De Concessiehouder voorziet de gedrukte Dienstregeling die hij overeenkomstig het bepaalde in het vorige lid verstrekt van aanvullende actuele wijzigingsbladen nadat hij een wijziging in de Dienstregeling heeft doorgevoerd.
5. De Concessiehouder maakt de Dienstregeling en wijzigingen in de Dienstregeling minimaal een maand voor inwerkingtreding van de Dienstregeling of de wijzigingsdatum bekend aan (potentiële) Reizigers in ieder geval door publicatie of door een verwijzing naar de publicatie:
 - a. op zijn (een) website;

¹⁸ Het exacte aantal volgt uit de personeelsopgave van de huidige concessiehouder.

- b. in een (combinatie van) huis-aan-huisblad(en) waarmee hij het gehele Concessiegebied bereikt;
 - c. op de Halte (bijvoorbeeld door vermelding van een einddatum op de vertrekstaat);
 - d. in het Materieel; en
 - e. bij Distributiepunten (bijvoorbeeld middels folders en/of posters).
6. De Concessiehouder spant zich in om Reizigers die in het bezit zijn van een Bijzonder Vervoerbewijs of Reisproduct (bijvoorbeeld een abonnement) voor specifieke Trajecten en daarom verzoeken rechtstreeks te informeren over wijzigingen in de Dienstregeling die op het desbetreffende Traject van invloed zijn.
7. De Concessiehouder geeft minimaal één keer per Dienstregelingjaar Lijnfolders in geprinte of gedrukte vorm uit. De Lijnfolders omvatten in ieder geval de informatie genoemd in Bijlage 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.
8. De Concessiehouder ontwikkelt een geografische Lijnennetkaart waarop hij ten minste de volgende zaken afbeeldt:
- a. al het Openbaar Vervoer dat de Concessiehouder aanbiedt;
 - b. locaties waar de Concessiehouder Deur-Halte Vervoer dan wel Mobiliteitsdiensten aanbiedt;
 - c. Openbaar Vervoer dat andere concessiehouders in het Concessiegebied verrichten;
 - d. Haltes die zijn aangelegd conform de R-netproductformule; en
 - e. eventuele voorzieningen die in de directe omgeving van Haltes aanwezig zijn.
- De Concessiehouder voegt de Lijnennetkaart toe aan de gedrukte Dienstregeling.
9. De Concessiehouder stelt geprinte of gedrukte versies van de Lijnfolders en Lijnennetkaarten gratis via de Distributiepunten en zijn klantenservice aan (potentiële) Reizigers beschikbaar. De Concessiehouder mag voor het per post versturen van de Lijnfolders en Lijnennetkaart een bijdrage in de verzendkosten vragen die niet hoger is dan het op dat moment van toepassing zijnde posttarief.
10. De Concessiehouder legt wijzigingsvoorstellen voor de in dit artikel genoemde reisinformatie ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor. Voordat de Concessiehouder de wijzigingsvoorstellen ter goedkeuring aan de Concessieverlener voorlegt, legt de Concessiehouder deze voorstellen ter advisering voor aan het ROCOV Hollands Midden (RHM). De Concessiehouder geeft richting de Concessieverlener aan hoe hij in zijn voorstel met het advies van het ROCOV Hollands Midden (RHM) is omgegaan en geeft een gedegen onderbouwing wanneer hij van (delen van) het advies afwijkt.

Artikel 4.7.2 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 uitvergroet) via de klantenservice van de Concessiehouder beschikbaar te stellen. De Concessiehouder brengt hiervoor geen additionele kosten in rekening.
2. Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - **ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.**

3. Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites dan wel mobiele applicaties geldt het waarmerk Drempelvrij niveau AA (zie www.drempelvrij.nl).
4. De Concessiehouder toont uiterlijk drie maanden voor de ingangsdatum van de Concessie ten genoegen van de Concessieverlener aan dat de websites en mobiele applicaties gecertificeerd zijn (zie www.accessibility.nl) en voldoen aan:
 - a. Webrichtlijnen 2, level AA van het Waarmerk drempelvrij.nl (zie www.drempelvrij.nl);
 - b. de toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid zoals gepubliceerd op de website www.digitoegankelijk.nl;
 - c. niveau B1 van het Europees referentiekader voor de talen als het gaat om de begrijpelijkheid van reisinformatie, en
 - d. waar relevant aan de Europese standaard EN 301549.

Artikel 4.7.3 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 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 zoals bedoeld in lid 3 van artikel 3.3.2 weer overeenkomstig de bepalingen in het Handboek R-net.
4. De Concessiehouder zet zich proactief in indien op een Haltepaal of in eenabri de middelen ontbreken voor het aanbrengen van statische reisinformatie, zoals bevestigingspanelen, en benadert de betreffende beheerder(s) hierover.
5. Indien meerdere concessiehouders een Halte aandoen, treedt de Concessiehouder in overleg met de andere concessiehouder(s) om te komen tot een voor Reizigers duidelijke en overzichtelijke weergave van de statische reisinformatie voor de Lijnen die bij de betreffende Halte halteren. De Concessiehouder verleent hierbij alle medewerking om ook reisinformatie van te gedogen Lijnen op Haltepalen en inabri's te vermelden.
6. De Concessiehouder gedooft dat in opdracht of na instemming van de Concessieverlener aan de Haltepalen (onder)borden worden bevestigd met informatie van aanbieders van bestaand of nog op te zetten CVV.
7. Het is de Concessiehouder toegestaan om, zij het alleen na voorafgaande afstemming met de Concessieverlener, Bar-/QR-codes op halteborden of inabri's te plaatsen. De Concessiehouder werkt mee aan initiatieven van de Concessieverlener om voor Reizigers of de Concessieverlener relevante informatie via Bar-/QR-codes op Haltes te ontsluiten.
8. Het is de Concessiehouder niet toegestaan om een eigen huisstijl te voeren op de Haltepalen enabri's die in eigendom zijn van de Concessieverlener of andere Wegbeheerders zonder voorafgaand overleg met en toestemming van de betreffende beheerder.

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

9. De Concessiehouder zorgt voor adequate communicatie met de DRIS-apparatuur in andere concessiegebieden en neemt daarbij de bepalingen in Bijlage B14.3 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 de reis.
3. De Concessiehouder biedt de informatie zoals bedoeld in de leden 1 en 2 in ieder geval aan op de betreffende Haltes, in het Materieel en op zijn website alsmede aan DOVA OV-data en de NDOV loketbeheerders.
4. De Concessiehouder spant zich in om Reizigers die in het bezit zijn van een Bijzonder Vervoerbewijs of Reisproduct (bijvoorbeeld een abonnement) voor specifieke Trajecten en daarom vragen rechtstreeks te informeren over geplande verstoringen van de geldende Dienstregeling zoals beschreven in het vorige lid.

Artikel 4.7.5 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* 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 B14.1 in acht.
3. De Concessiehouder hanteert een dynamisch reisinformatiesysteem (DRIS) en conformeert zich daarbij aan de specificaties in het document *Concessiebijlage datasets OV* 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-loketten ten behoeve van het verkorten van de verwerkingstermijn, zowel voor bestaande als toekomstige koppelvlakken.
6. Indien de Concessiehouder, in aanvulling op de aanlevering van de in leden 3, 4 en 5 genoemde gegevens, aan enig afnemer (andere) data beschikbaar stelt of zelf publiceert, stelt hij deze data gelijktijdig en volledig gedocumenteerd via de NDOV loketbeheerders ter beschikking.
7. 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 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* 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 leden 4 en 5 van artikel 4.5.5 bedoelde Displays in de Bussen informatie die ten minste voldoet aan het gestelde in Bijlage B16.@ en als acceptabel voor Reizigers kan worden aangemerkt.
2. De Concessiehouder geeft de informatie op Displays in de R-net Bussen weer overeenkomstig de bepalingen in het Handboek R-net.
3. 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.
4. De Concessiehouder zorgt ervoor dat via het in lid 3 van artikel 4.5.5 bedoelde systeem van automatische halteafroep in ieder geval de naam van de eerstvolgende Halte een ruime periode voor het bereiken van deze Halte wordt omgeroepen.
5. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de in leden 4 en 5 van artikel 4.5.5 bedoelde Display(s) de naam van de eerstvolgende drie Haltes een ruime periode voor het bereiken van de eerstvolgende Halte onafgebroken worden getoond, waarbij de actuele Aansluitingen op de eerstvolgende Halte vermeld worden.
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 biedt de Concessieverlener daartoe inzicht in de resultaten van zijn marketing- en communicatie-activiteiten en stemt de inhoud en vormgeving van de daarbij behorende uitingen 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 vanuit de Ontwikkelopdracht zoals beschreven in artikel 6.1.1 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 beschreven 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

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

- Deur-Halte Vervoer dan wel 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: 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 bedraagt ten minste € 600.000. Het is de Concessiehouder toegestaan om marketing- en communicatieactiviteiten die hij gezamenlijk met Derden uitvoert, uit dit (minimum)budget te bekostigen. Het is de Concessiehouder niet toegestaan dit (minimum)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 Hollands Midden (RHM) en de Stuurgroep OV-ZHN 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 Hollands Midden (RHM) en de Stuurgroep OV-ZHN 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.

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 en vragen.
2. De Concessiehouder stuurt zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging naar Reizigers die een klacht, restitutieverzoek of vraag 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 en vragen, met uitzondering van de klachten en restitutieverzoeken als bedoeld in lid 3, binnen vier weken na ontvangst af door middel van een per e-mail of per brief verstuurde, deugdelijk gemotiveerde reactie.

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

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 het 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 met 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 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 Verplichte 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 informatiesystemen¹⁹.
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 B14.1.
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

¹⁹ Ten tijde van het opstellen van het Programma van Eisen betreft dit de systemen MELVIN en CHB (Centraal Halte Bestand).

- 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 kleine (tijdelijke) verplaatsingen van Haltepalen inclusief Halteborden en een eventuele Display, bijvoorbeeld in geval van wegwerkzaamheden of Evenementen, en neemt daarbij het gestelde in Bijlage B14.2 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 Hollands Midden (RHM) en de betreffende Wegbeheerder. De Concessiehouder stemt met de Concessieverlener en het ROCOV Hollands Midden (RHM) 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.
 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 6 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 de informatie-uitwisseling (in ieder geval KAR; een Voertuig dient tevens te zijn voorzien van VETAG en/of VECOM indien het Voertuig wordt ingezet op een route waar één of meerdere VRI's KAR niet ondersteunen, maar VETAG/VECOM wel ondersteunen) met de Infrastructuur, waaronder zakpalen, kunnen communiceren. De Concessiehouder neemt daarbij minimaal de bepalingen in Bijlage B14 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

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - **ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.**

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 '2018.10.05 OV bestekteksten mbt C-ITS prioritering Concept 0.2'). Uiterlijk twee maanden voor aanvang van de Concessie toont de Concessiehouder 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, het Deur-Halte 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 aanschafft, 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 dan wel het Deur-Halte 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,

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - **ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.**

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 2024 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 de start 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 23 elektrische Bussen inclusief Productiemiddelen, onderdelen en bedrijfsinformatie maar exclusief boordsysteem en Kaartlezers over van de huidige concessiehouder tegen de overnamewaarde en conform de voorwaarden en procedure zoals opgenomen in Bijlage @ van het Bestek.
2. De kosten voor aanschaf en inbouw van een boordsysteem en Kaartlezers in de 23 elektrische Bussen zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder. Dit geldt ook voor een eventuele inkomstenderving wanneer de Concessiehouder de 23 elektrische Bussen inzet terwijl de Kaartlezers nog niet zijn ingebouwd en/of nog niet aangesloten zijn op zijn OV-Betaalsysteem.
3. Indien de Concessiehouder de 23 elektrische Bussen vervangt, bijvoorbeeld vanwege de leeftijdseis zoals geformuleerd in artikel 4.5.1, vervangt hij deze door Nulemissievoertuigen.

Artikel 5.1.2 Inzet Nulemissievoertuigen

1. De Concessiehouder laat met ingang van het Kalenderjaar 2025 alleen nog Nulemissiebusen voor de uitvoering van de Concessie instromen.
2. Uiterlijk met ingang van het Dienstregelingjaar 2031 zet de Concessiehouder alleen nog Bussen voor de uitvoering van de Concessie in die classificeren als Nulemissievoertuig.
3. 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 Voertuig en per kilometer.
4. De Concessiehouder verleent zijn onvoorwaardelijke medewerking aan de inzet van brandstofcelbussen op waterstof die de Concessieverlener bijvoorbeeld met subsidie uit Europese subsidieprogramma's aanschaf of laat aanschaffen. De eventuele meerkosten voor de aanschaf en exploitatie komen in dat geval 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. Een beschrijving van mogelijke locaties voor de aanleg van Productiemiddelen is opgenomen in Bijlage @ van het Bestek.
2. De Concessiehouder maakt 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.

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - **ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.**

3. De Concessiehouder is eigenaar van Productiemiddelen. 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, maximaal 55 dB(A) en de geluidsproductie van de laadoperaties per locatie, gemeten op 10 meter afstand, maximaal 55 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 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.
6. De Concessiehouder verschaft 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 (exclusief accu's) en bijbehorende Productiemiddelen die de Concessiehouder heeft aangeschaft ter vervanging van de 23 elektrische Bussen inclusief Productiemiddelen zoals genoemd in artikel 5.1.1. Dit onder de voorwaarde dat:
 - a. de Concessiehouder de 23 elektrische Bussen ten minste gedurende vijf jaar voor de uitvoering van de Concessie heeft ingezet;
 - b. de Concessiehouder de over te nemen Nulemissievoertuigen en bijbehorende Productiemiddelen tot het einde van de Concessie voor de uitvoering van de Concessie inzet (d.w.z. indien de Concessiehouder de over te nemen Nulemissievoertuigen tot het einde van de Concessie regulier inzet voor de uitvoering van de Dienstregeling); en
 - c. de leeftijd van de over te nemen Nulemissievoertuigen ten minste vijf jaar lager is dan de voor de Voertuigen geldende leeftijdseis zoals geformuleerd in lid 1 van artikel 4.5.1.
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 B8.1 van toepassing.

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

- 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 Concessieverlener hierom verzoekt.

5.2 Overige Voertuigen

Artikel 5.2.1 Euronormering Voertuigen

- 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 op de Stadslijnen in Leiden worden ingezet	Nulemissiebus	Nulemissiebus
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 2025: Euro-VI Vanaf start Dienstregelingjaar 2025: Nulemissiebus
Auto's, inclusief Buurtbussen	Euro-6	Tot start Dienstregelingjaar 2028: Euro-6 Vanaf start Dienstregelingjaar 2028: 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 bestuurder 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 leden 1 en 2 hoeven Nulemissievoertuigen niet te voldoen aan een Euronorm of voorzien te zijn van een 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, Deur-Halte Vervoer en door of namens hem aangeboden Mobiliteitsdiensten zelf als

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

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.

3. 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 bijvoorbeeld windenergie, zonne-energie, waterkracht of geothermische energie²⁰) die zoveel als mogelijk in het Concessiegebied is opgewekt.
4. 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.
5. 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.

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

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, Deur-Halte 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, het Deur-Halte 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), Deur-Halte Vervoer, (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 beperking, die voor gebruik van het Openbaar Vervoer niet afhankelijk is van de hulpverlening door 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 door Derden aangeboden 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 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, Deur-Halte Vervoer en eventuele door of namens de Concessiehouder aangeboden Mobiliteitsdiensten en 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 en het Deur-Halte Vervoer, met in ieder geval aandacht voor de toegankelijkheid van het

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

- 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, Deur-Halte 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 7.3.1 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 in Bijlage B16.@, 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, Regio's, gemeenten, Wegbeheerders, het ROCOV Hollands Midden (RHM), 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, het Deur-Halte Vervoer en (Andere) Mobiliteitsdiensten.

Artikel 6.1.3 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 uit te kunnen voeren;
 - c. hij/zij is namens de Concessiehouder aanspreekpunt en op elke Werkdag 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 dat conform het Bestek deel uitmaakt van de Inschrijving van de Concessiehouder; en
 - e. hij/zij beschikt over voldoende tijd, te weten ten minste 0,8 fte, om zijn/haar rol in het kader van de Ontwikkelopdracht zoals bedoeld in lid 1 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 en Deur-Halte Vervoer betreffen;

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

- 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, Deur-Halte Vervoer en eventuele door of namens de Concessiehouder aangeboden Mobiliteitsdiensten betreffen; en
 - d. één vast persoon beschikbaar voor de secretariële ondersteuning van het ontwikkelteam van de Concessiehouder.
5. De Concessiehouder stelt één installatieverantwoordelijke beschikbaar (als bedoeld in artikel 4.3 van NEN 3140) voor alle Productiemiddelen die hij aanlegt.
 6. De 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.
 7. 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, 4 en 5 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 voor het ontwikkelteam. De Concessiehouder dient in een dergelijk geval zorg te dragen voor een geschikte vervanger.

Artikel 6.1.3 Ontwikkelplan

1. De Concessiehouder stelt in het kader van zijn ontwikkelrol eens in de vier jaar een Ontwikkelplan voor de eerstvolgende vier Jaar op en actualiseert het Ontwikkelplan na twee 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;
 - b. per type (potentiële) Reizigers waarop de Concessiehouder zich gedurende de Concessie richt, doelstellingen op het gebied van reizigers- en opbrengstengroei alsmede doelstelling(en) op het gebied van onder meer imagoverbetering van het Openbaar Vervoer en het Deur-Halte 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 en het Deur-Halte 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-netlijnen, (ii) Streek- en Stadslijnen, (iii) Deur-Halte Vervoer en, voor zover van toepassing, (iv) Lijnen gericht op specifieke doelgroepen, zoals Toeristenlijnen en Scholierenlijnen;
 - ii. aanvullende Mobiliteitsdiensten in het Concessiegebied, met hierbij aandacht voor:
 - de partijen waarmee hij eventueel gaat samenwerken en de concrete diensten die hij aanbiedt om de Ketenreis voor Reizigers te vergemakkelijken; en

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

- 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:
 - de capaciteit van de Voertuigen; en
 - het moment waarop hij de Voertuigen in gaat zetten; en
 - 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 in relatie tot 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 en Deur-Halte 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 draagt er daarbij zorg 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 vier jaar van de Concessie op de in het kader van de aanbesteding gevraagde strategieën/doorontwikkelingen voor specifieke aspecten van het Openbaar Vervoer zoals deze deel uitmaken van zijn Inschrijving.
 4. De Concessiehouder baseert de tweejaarlijkse actualisatie van zijn Ontwikkelplan op:
 - a. het onderzoek zoals bedoeld in lid 2;
 - b. de analyse van de rij- en halteertijden (zie Bijlage B12);
 - c. de evaluatie/effectmeting (zie Bijlage B12);
 - d. de analyse van vraag, aanbod en gebruik van het Openbaar Vervoer (zie Bijlage B12); en
 - e. de provinciale beleidsdoelen;
 en neemt hierbij het bepaalde in Bijlage B11 in acht.

5. De Concessiehouder legt het geactualiseerde Ontwikkelplan ter advisering voor aan het ROCOV Hollands Midden (RHM) en vervolgens aan de Stuurgroep OV-ZHN (waarbij hij het advies van het ROCOV Hollands Midden (RHM) betreft).
6. De Concessiehouder legt het 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 jaarlijks 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 Hollands Midden (RHM)

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 Hollands Midden (RHM).
2. De Concessiehouder vraagt het ROCOV Hollands Midden (RHM) 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 en Deur-Haltevervoer 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 zijn;
 - 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 Deur-Halte 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 veiligheid van Reizigers en van het Personeel;
 - j. de procedure voor de behandeling van klachten van Reizigers;
 - k. een regeling over een vergoeding 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 Deur-Halte Vervoer; en
 - m. de kwaliteit en het comfort van tijdens de implementatieduur en/of tijdens de concessieduur aan te schaffen of aan te passen Materieel.
3. De Concessiehouder legt, overeenkomstig het bepaalde in Bijlage B11, in ieder geval de volgende, in het kader van de Ontwikkelopdracht op te stellen producten ter advisering voor aan het ROCOV Hollands Midden (RHM):
 - a. het Ontwikkelplan;
 - b. het Vervoerplan;

- c. een analyse van de vraag, het aanbod en het gebruik van het Openbaar Vervoer, Deur-Halte Vervoer en eventuele door of namens de Concessiehouder aangeboden Mobiliteitsdiensten;
- d. het Marketingplan;
- e. de evaluatie/effectmeting zoals genoemd in Bijlage B11;
- f. voorstellen voor wijziging van het Tariefstelsel; en
- g. het Actieplan Sociale Veiligheid.

Artikel 6.2.2 Adviesprocedure

1. De Concessiehouder kondigt een adviesaanvraag zoals bedoeld in leden 2 en 3 van artikel 6.2.1 ten minste vier weken voorafgaand aan het moment van de verzending van die aanvraag schriftelijk en/of per e-mail aan bij het ROCOV Hollands Midden (RHM).
2. De Concessiehouder vraagt een advies zoals bedoeld in leden 2 en 3 van artikel 6.2.1 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 Hollands Midden (RHM) 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 Hollands Midden (RHM) uiterlijk binnen twee weken na een verzoek hiertoe van informatie die naar het oordeel van het ROCOV Hollands Midden (RHM) 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 Hollands Midden (RHM) 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 Hollands Midden (RHM) een advies moet indienen plaats.
6. De Concessiehouder stelt het ROCOV Hollands Midden (RHM) 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 van het ROCOV Hollands Midden (RHM) informeert hij deze over de redenen daarvan (conform artikel 31, lid 5 van de Wp2000).
7. In aanvulling op het bepaalde in het vorige lid biedt de Concessiehouder het ROCOV Hollands Midden (RHM) 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 Hollands Midden (RHM)

1. De Concessiehouder informeert het ROCOV Hollands Midden (RHM) ten minste één maal per Dienstregelingjaar schriftelijk en/of per e-mail over in ieder geval de volgende onderwerpen:
 - a. uitvoering van de Dienstregeling;
 - b. Aansluiting en afstemming met andere netwerken van Openbaar Vervoer;

- c. de ontwikkeling in het gebruik van het Openbaar Vervoer, Deur-Halte Vervoer en eventuele door of namens de Concessiehouder aangeboden Mobiliteitsdiensten die de Concessiehouder aanbiedt (Vervoervraag, waaronder migratie van het doelgroepenvervoer naar het Openbaar Vervoer en het Deur-Halte Vervoer) en maatregelen voor de stimulering van het toekomstige gebruik, waaronder klantenacties;
 - d. informatievoorziening;
 - e. halteplaatsen;
 - f. verbeteringen, veranderingen, innovaties en knelpunten;
 - g. uitval Ritten, beschikbare zitplaatsen, punctualiteit en overige kwaliteitsindicatoren;
 - h. overzicht van Incidenten op het gebied van sociale veiligheid;
 - i. overzicht klachtenafhandeling en uitspraken geschillencommissie; en
 - j. advies reizigerspanel of reizigersplatforms.
2. De Concessiehouder onderzoekt de door het ROCOV Hollands Midden (RHM) op eigen initiatief opgestelde en onderbouwde voorstellen voor verbetering of verandering van het Openbaar Vervoer, het Deur-Halte Vervoer en eventuele door of namens de Concessiehouder aangeboden Mobiliteitsdiensten op haalbaarheid en koppelt de resultaten van dit onderzoek terug aan het ROCOV Hollands Midden (RHM).
 3. De Concessiehouder conformeert zich wat betreft de advisering door en samenwerking met het ROCOV Hollands Midden (RHM) aan de afspraken zoals vastgelegd in de regeling *Structurerings overleg en advisering consumentenoverleg provincie Zuid-Holland in kader Wp2000* of diens opvolger(s).

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 OV-ZHN

1. De Concessieverlener stelt een Stuurgroep OV-ZHN in, bestaande uit bestuurlijke vertegenwoordigers van de provincie Zuid-Holland, de regio Holland Rijnland en de regio Midden-Holland, waarbij de provincie Zuid-Holland de voorzitter levert en het secretariaat verzorgt.
2. De Concessiehouder heeft minimaal twee maal per Kalenderjaar overleg met de Stuurgroep OV-ZHN 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 B11 benoemde op te leveren producten en de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek genoemd in artikel 7.4.2. De Concessiehouder en de leden van de Stuurgroep OV-ZHN hebben tevens de

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

mogelijkheid om aanvullende of alternatieve plannen en suggesties te agenderen. De overleggen met de Stuurgroep OV-ZHN worden voorbereid in een werkgroep, bestaande uit ambtelijke vertegenwoordigers van de Concessieverlener, de Regio's en de Concessiehouder.

3. De Concessiehouder levert de plannen die hij volgens het overzicht in Bijlage B12.1 ter toetsing of goedkeuring aan de Concessieverlener moet voorleggen, tijdig ter advisering aan de Stuurgroep OV-ZHN 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-ZHN ambtelijk met vertegenwoordigers van de Regio's voor te bereiden.
4. De Concessieverlener toetst de plannen als bedoeld in het vorige lid aan de concessievoorwaarden en het Beleidskader (Bijlage B16.1) en rapporteert de bevindingen aan de Stuurgroep OV-ZHN. De Stuurgroep OV-ZHN brengt vervolgens schriftelijk advies uit aan de Concessiehouder. De Concessiehouder verwerkt adviezen van de Stuurgroep OV-ZHN in zijn plannen en geeft bij een volgend overleg van de Stuurgroep OV-ZHN aan hoe hij hiermee om is gegaan. 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 Regio's 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 de Concessiehouder en 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 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 indien van toepassing het Deur-Halte Vervoer en door of namens de Concessiehouder aangeboden Mobiliteitsdiensten;
 - c. ontwikkeling van prestaties in relatie tot de outputnormen zoals genoemd in artikel 7.3.1;
 - d. eventuele bijzonderheden tijdens de uitvoering;
 - e. afstemming en samenwerking met aanbieders en opdrachtgevers van CVV-systemen en Andere Mobiliteitsdiensten, 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 B11 ter bespreking, ter toetsing of ter goedkeuring aan de Concessieverlener moeten voorgelegd.

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

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 betreffende de kwaliteit en effectiviteit van het aangeboden Openbaar Vervoer en eventueel Deur-Halte Vervoer alsmede de wijze waarop toekomstige ontwikkelingen vanuit beider verantwoordelijkheid worden vormgegeven. Om de noodzaak tot overleg goed te kunnen beoordelen, zullen de Wegbeheerders de Concessiehouder als agenda-lid toevoegen 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 eventueel Deur-Halte Vervoer dan wel wijzigingen in de prioritering van het Openbaar Vervoer bij verkeersregelinstallaties en de daarvoor benodigde apparatuur als bedoeld in leden 4 en 5 van artikel 4.10.3.
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 Deur-Halte Vervoer (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, Deur-Halte Vervoer 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 lid 8 van artikel 4.11.1.
9. De Concessiehouder geeft wijzigingen in de Dienstregeling tijdig per post en/of per e-mail aan de betreffende Wegbeheerders door, opdat zij eventuele verkeersbeïnvloedingssystemen tijdig kunnen aanpassen.

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

Artikel 6.3.5 Samenwerking en overleg met Regio's en gemeenten

1. De Concessiehouder vraagt de Regio's om advies over voorgenomen wijzigingen van de Dienstregeling zoals beschreven in een concept-Vervoerplan. De Concessiehouder voorziet de Regio's 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 Regio en, tezamen met het Vervoerplan, aan de Concessieverlener.
2. De Concessiehouder onderzoekt en reageert inhoudelijk op:
 - a. haalbaarheid van door Regio's en/of 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 en Deur-Halte 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 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 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 te verhogen dan wel te verlagen.
 5. De Concessiehouder werkt aan het einde van de looptijd van de Concessie actief en constructief mee aan de voorbereidingen van de opvolgende concessie door de nieuwe concessiehouder, onder andere waar het gaat om de eventuele overgang van Personeel en, in geval van een overnameregeling, de overdracht van Nulemissievoertuigen en Productiemiddelen.
 6. De Concessiehouder stelt de opvolgende concessiehouder - na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener - vanaf één maand voorafgaand aan de startdatum van de opvolgende concessie in staat om (reis)informatie over de opvolgende concessie te bevestigen aan de Haltepalen (zonder dat daarbij de (reis)informatie van de Concessiehouder verwijderd of onleesbaar wordt) en tijdelijk weer te geven op de in leden 4 en 5 van artikel 4.5.6 bedoelde Displays in de Voertuigen.

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 Financiering, sturing en monitoring

7.1 Bijdragen

Artikel 7.1.1 Exploitatiebijdrage en Ontwikkelbijdrage

1. De Concessieverlener stelt een Exploitatiebijdrage van maximaal € 33,7 miljoen (prijspeil 2021) plus € 2,45 miljoen (prijspeil 2022) per Kalenderjaar ter beschikking voor de uitvoering van de Concessie, waaronder het in de Inschrijving aangeboden aantal Gewogen Dienstregelingen en Deur-Halte Vervoer. De Concessieverlener indexeert de Exploitatiebijdrage jaarlijks volgens de Landelijke Bijdrage Index (LBI), en wel voor het eerst in het kalenderjaar na het genoemde prijspeiljaar.
2. In afwijking van het bepaalde in het vorige lid is het de Concessiehouder toegestaan in enig Dienstregelingjaar maximaal 1% minder Gewogen Dienstregelingen in te zetten dan hij in de Inschrijving heeft aangeboden zonder dat dit leidt tot een wijziging van de Exploitatiebijdrage, dit onder de voorwaarde dat het gemiddelde aantal ingezette Gewogen Dienstregelingen per Dienstregelingjaar over de looptijd van de Concessie ten minste gelijk is aan het in de Inschrijving aangeboden aantal Gewogen Dienstregelingen.
3. Van de Exploitatiebijdrage is een bedrag geormerkt voor de uitvoering van Buurtbuslijnen. Dit betreft een bedrag van € 30.495,28 (prijspeil 2021) per door de Concessieverlener goedgekeurd Buurtbuslijn ongeacht het aantal Buurtbussen waarmee een Buurtbuslijn wordt uitgevoerd. Bij de start van de Concessie komt dit neer op een totaalbedrag van € 213.467 (prijspeil 2021) voor de uitvoering van de Buurtbuslijnen genoemd in artikel 3.4.2.
4. In geval van een door de Concessieverlener goedgekeurde uitbreiding van het aantal Buurtbuslijnen verhoogt de Concessieverlener het geormerkt bedrag voor de uitvoering van Buurtbuslijnen met € 30.495,28 (prijspeil 2021) per extra Buurtbuslijn en staat de Concessieverlener de Concessiehouder toe het in de Inschrijving aangeboden aantal Gewogen Dienstregelingen te verminderen met dit bedrag gedeeld door het minderwerktarief zoals opgenomen in artikel @.@.@ van de Concessiebeschikking tenzij de Concessieverlener besluit de Exploitatiebijdrage met hetzelfde bedrag te verhogen. Het besluit tot verlening van de Concessie houdt niet de goedkeuring in van een eventueel door de Concessiehouder in de Inschrijving voorgestelde uitbreiding van Buurtbuslijnen.
5. In geval van een door de Concessieverlener goedgekeurde vermindering van het aantal ingezette Buurtbussen verlaagt de Concessieverlener de Exploitatiebijdrage met het geormerkte bedrag van € 30.495,28 (prijspeil 2021) per Buurtbus of geeft de Concessieverlener de Concessiehouder opdracht het in de Inschrijving aangeboden aantal Gewogen Dienstregelingen te verhogen met dit bedrag gedeeld door het meerwerktarief zoals opgenomen in artikel @.@.@ van de Concessiebeschikking.
6. Van de Exploitatiebijdrage is een bedrag van € 500.000,00 (prijspeil 2025) geormerkt ten behoeve van de uitvoering van de Ontwikkelopdracht (= Ontwikkelbijdrage). De Ontwikkelbijdrage dient ter (gedeeltelijke) compensatie van de kosten voor werkzaamheden van de Concessiehouder in het kader van de Ontwikkelopdracht.
7. De Exploitatiebijdrage is de enige bijdrage die de Concessiehouder van de Concessieverlener ontvangt voor de uitvoering van de Concessie. Tenzij in de Concessiebeschikking (inclusief Bijlagen) of het Programma van Eisen expliciet anders is

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

bepaald zijn alle kosten die de Concessiehouder in het kader van de uitvoering van de Concessie maakt voor zijn rekening en risico en kan hij geen aanspraak maken op een extra financiële bijdrage van de Concessieverlener. De Concessiehouder ontvangt derhalve geen extra financiële bijdrage voor bijvoorbeeld:

- a. maatregelen ter waarborging en verbetering van de sociale veiligheid zoals bedoeld in artikel 4.6.1;
- b. implementatie van nieuwe Betaalmethodes en eventuele nieuwe landelijke tariefafspraken, en
- c. implementatie van gewijzigde of nieuwe wet- en regelgeving en landelijke afspraken met betrekking tot het Openbaar Vervoer;
- d. maatregelen en acties die de Concessiehouder in het kader van de Ontwikkelopdracht voorstelt en uitvoert;
- e. kosten voor het verzamelen en beschikbaar stellen van gegevens over de uitvoering van de Concessie, waaronder gegevens met betrekking tot de outputindicatoren zoals bedoeld in artikel 7.3.1.

Artikel 7.1.2 Mogelijkheden voor aanvullende bijdragen

1. De Concessieverlener kan – zonder daartoe verplicht te zijn – naast de Exploitatiebijdrage aanvullende bijdragen verstrekken voor het realiseren van specifieke doelen die niet voorzien waren ten tijde van de concessieverlening en die niet behoren tot het normale ondernemersrisico van de Concessiehouder. Voorbeelden van situaties waarin de Concessieverlener kan besluiten tot het verstrekken van een aanvullende bijdrage zijn:
 - a. extra inzet door de Concessiehouder gericht op migratie van gebruikers van het doelgroepenvervoer naar het Openbaar Vervoer, waaronder het vervoer van niet geïndiceerde gebruikers van de CVV-systemen in het Concessiegebied, met als doel te komen tot een inclusieve samenleving, of
 - b. compensatie van eventuele meerkosten voor de aanschaf en inzet – waaronder begrepen kosten van een eventueel versnelde afschrijving van het te vervangen Materieel – van (hoogwaardig) Materieel, zoals brandstofcellbussen, met als doel een versnelde reductie van de CO₂-uitstoot.
2. Het is de Concessiehouder toegestaan om in aanvulling op hetgeen hij in zijn Inschrijving heeft aangeboden, waaronder het aangeboden aantal Gewogen Dienstregelingen en Deur-Halte Vervoer, al dan niet tegen betaling door Derden, waaronder andere overheden, extra diensten binnen het Concessiegebied aan te bieden zoals service- of nachtlijnen, een speciaal actietarief, 'gratis' Openbaar Vervoer voor specifieke bevolkingsgroepen of Mobiliteitsdiensten (niet zijnde Mobiliteitsdiensten die de Concessiehouder in de Inschrijving heeft aangeboden), indien aan de onderstaande voorwaarden is voldaan:
 - a. de Concessiehouder financiert de extra diensten niet (ten dele) uit de Exploitatiebijdrage;
 - b. de extra diensten leiden niet tot directe of indirecte nadelen voor bestaande en/of potentiële Reizigers;
 - c. de Concessiehouder legt de afspraken die hij met de betrokken Derde(n) maakt over de extra diensten en de vergoeding hiervoor voorafgaand aan de uitvoering van de extra diensten ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor, en

- d. de Concessiehouder verricht geen extra diensten waarvoor de Concessieverlener geen toestemming heeft verleend.
3. Aan de ontvangst van een bijdrage zoals bedoeld in leden 1 en 2 kan de Concessieverlener nadere verplichtingen verbinden.

7.2 Flexibiliteit tijdens de Concessie

Artikel 7.2.1 Tussentijdse herijking

1. De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan een tussentijdse herijking, in principe iedere vier jaar te beginnen in 2028, waarbij de Concessieverlener de actualiteit, effectiviteit en handhaafbaarheid van de bepalingen uit de Concessiebeschikking en het Programma van Eisen beoordeelt.
2. De Concessieverlener beoordeelt in het kader van de tussentijdse herijking in hoeverre de bepalingen uit de Concessiebeschikking en het Programma van Eisen nog overeenstemmen met:
 - a. het dan (gewijzigde) beleid van de Concessieverlener;
 - b. voorstellen van de Concessiehouder om het Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer beter aan te laten sluiten op de (gewijzigde) Vervoervraag en (gewijzigde) behoeften van de verschillende typen Reizigers, zoals opgenomen in het Ontwikkelplan voor de daaropvolgende periode, en/of
 - c. autonome ontwikkelingen, dat wil zeggen ontwikkelingen buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder en de Concessieverlener, in het Concessiegebied en rond concessiegrensoverschrijdende verbindingen met naar het oordeel van de Concessieverlener substantiële gevolgen voor het Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer, voor zover deze ontwikkelingen op het moment van inschrijven door de Concessiehouder niet te voorzien waren.
3. Bij de beoordeling als bedoeld in lid 2 betreft de Concessieverlener in ieder geval de gevolgen voor:
 - a. de bijdrage aan de in paragraaf 1.2 benoemde en eventueel daarna gewijzigde doelen van de Concessieverlener met de Concessie;
 - b. het kwaliteitsoordeel en de beleving van (verschillende typen) Reizigers;
 - c. de Vervoervraag en opbrengsten van het Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer;
 - d. de outputnormen zoals genoemd in artikel 7.3.3;
 - e. de door de Concessiehouder in zijn Inschrijving toegezegde prestaties.
4. Op basis van de uitkomsten van de tussentijdse herijking kan de Concessieverlener na overleg met de Concessiehouder besluiten om bepalingen uit de Concessiebeschikking en/of het Programma van Eisen te wijzigen, toe te voegen of te laten vervallen dan wel maatregelen te treffen om naleving van bestaande bepalingen (alsnog) af te dwingen. De Concessieverlener is in geen geval gehouden om bepalingen uit de Concessiebeschikking en/of het Programma van Eisen naar aanleiding van de uitkomsten van een tussentijdse herijking te wijzigen.

Artikel 7.2.2 Gemotiveerd afwijken van de verplichtingen voortvloeiend uit de Concessie

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 7.2.1 kan de Concessieverlener, ten behoeve van de flexibiliteit in de Concessie, de Concessiehouder toestaan, zonder daartoe ooit verplicht te zijn, om tijdens de Concessie gemotiveerd af te wijken van bepalingen van de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen en/of de Inschrijving, bijvoorbeeld als blijkt dat een bepaling de Concessiehouder:
 - a. verhindert een bijdrage te leveren aan de in paragraaf 1.2 benoemde doelen voor de Concessie;
 - b. verhindert Nulemissievoertuigen (batterij-elektrisch of waterstof) te introduceren;
 - c. verhindert innovaties, zoals (pilots met) zelfrijdende Voertuigen, te introduceren;
 - d. verhindert alternatieve betalingsvormen (zoals betalen met bankpas en/of mobiele telefoon) te introduceren;
 - e. verhindert alternatieve rapportages, dashboards en wijzen van informatievoorziening te introduceren;
 - f. verhindert gewenste wijzigingen aan de start- en/of eindtijd van een Lijn door te voeren;
 - g. belemmert bij de samenwerking met andere partijen; en/of
 - h. verhindert in te spelen op niet voorziene ontwikkelingen.
2. De Concessiehouder en Concessieverlener treden in elk van bovengenoemde gevallen in overleg. Na dit overleg kan de Concessieverlener waar nodig de Concessiebeschikking en/of het Programma van Eisen wijzigen, maar alleen dan wanneer geen sprake is van een wezenlijke wijziging.
3. De Concessieverlener kan de Concessiehouder toestaan om tijdens de eerste - in een door de Concessieverlener nader te bepalen - periode van de Concessie Materieel in te zetten dat niet volledig voldoet aan de genoemde eisen in artikelen 4.5.1 tot en met 4.5.10, bijvoorbeeld door het toestaan van Bestaande Bussen die minimaal aan de Euro EEV-norm voldoen. De Concessiehouder en Concessieverlener treden in geval van een dergelijke situatie vooraf in overleg.
4. De Concessiehouder mag uitsluitend van de bepalingen zoals bedoeld in de vorige leden afwijken na overleg en voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener.

7.3 Sturing op outputnormen

Artikel 7.3.1 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'	8,2
C2	Reizigersoordeel ¹⁷ 'Netheid voertuig/schoon'	7,8
C3	Reizigersoordeel ¹⁷ 'Rijstijl bestuurder'	7,9
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 ¹⁶ 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 ¹⁷ 'Reissnelheid'	8,1
G2	Reizigersoordeel ¹⁷ 'Informatie vertraging/problemen'	6,1
Betrouwbaarheid		
B1	Reizigersoordeel ¹⁷ 'Punctualiteit'	7,3
B2a	Punctualiteit Beginpunten	<u>Te vroeg vertrekken</u> : 0% van de Ritten in elke kalendermaand vertrekt meer dan 59 seconden te vroeg <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 59 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 59 seconden te vroeg <u>Te laat aankomen</u> : minimaal 85% van de Ritten in elke kalendermaand komt maximaal 179 seconden te laat aan
B3a	Percentage gehaalde Aansluitingen ten opzichte van het totale aantal in de Dienstregeling vastgelegde Gegarandeerde Aansluitingen	Minimaal 90% van de in de Dienstregeling vastgelegde Gegarandeerde Aansluitingen zoals bedoeld in lid 1 van artikel 4.3.4 wordt in elke kalendermaand gehaald

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 zit- en staplaatsen in het Voertuig.

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

B3b	Percentage gehaalde Aansluitingen van het totale aantal door Reizigers aangevraagde Aansluitingen van Deur-Halte Vervoer op Openbaar Vervoer	Minimaal 95% 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
G8	Gemiddelde CO2-uitstoot per gereden materieelkilometer busdienst	Opname en norm van dit criterium hangt samen met de keuze van de gunningscriteria
Veiligheid		
V1	Controlekans geldigheid Vervoerbewijs	Per kalendermaand een representatieve controle van minimaal 1% van alle Reizigers in de Voertuigen
V2	Reizigersoordeel ¹⁷ 'Veiligheid algemeen'	8,2
V3	Reizigersoordeel ¹⁷ 'Veiligheid in voertuig'	8,8
V4	Reizigersoordeel ¹⁷ 'Veiligheid op halte/station'	8,3

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 zoals genoemd in lid 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).

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 13 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.

4. Indien de Concessiehouder en 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 toe 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 in lid 1 genoemde aanbod-gerelateerde kwaliteitsindicatoren 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 in de tabel in lid 1 de betreffende aanbod-gerelateerde kwaliteitsindicatoren 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.

7.4 Op te leveren informatie, rapportages en analyses

Artikel 7.4.1 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 de eisen verbonden aan de Concessie en de uitvoering van de Ontwikkelopdracht, alsmede voor 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 uit te voeren, in ieder geval voor zover het gegevens en rapportages betreft die betrekking hebben op de elementen genoemd in Bijlage B11;

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - **ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.**

- 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 Concessieverlener maken tijdens de implementatieperiode van de Concessie nadere afspraken over de te hanteren standaarden, indeling en lay-out van gegevens, rapportages en analyses als bedoeld in lid 1 en van het platform en de analyse- en exportfunctie als bedoeld in lid 2. De Concessiehouder toont uiterlijk drie maanden voor de start 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 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, dienstregelinguren en -kilometers, 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 zijn 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 het voorkomen van onevenredige benadeling van de Concessiehouder (en anders zal de Concessieverlener na overleg met de Concessiehouder de informatie in geaggregeerde vorm openbaar maken);

- c. het geen informatie betreft uit de financiële verantwoording van de Concessiehouder, met uitzondering van die informatie die mogelijkterwils 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 en/of Deur-Halte Vervoer die de Concessieverlener uitvoert of laat uitvoeren.
10. De Concessieverlener kan de Concessiehouder verplichten aanvullende gegevens te leveren wanneer de Concessieverlener dit noodzakelijk acht voor de controle op de naleving van de eisen 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 voortkomt 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.

Artikel 7.4.2 Informatievoorziening door een reizigerspanel

1. De Concessiehouder stelt, in aanvulling op het ROCOV Hollands Midden (RHM), 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 gewenste bijstellingen van de (potentiële) Reizigers en hun waardering van het door hem aangeboden vervoer. Het panel kan zowel een vaste samenstelling hebben als in wisselende samenstellingen georganiseerd zijn.
3. De Concessiehouder bespreekt de resultaten voortvloeiend uit het panel met de Concessieverlener en het ROCOV Hollands Midden (RHM).

7.5 Controle op naleving

Artikel 7.5.1 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

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];**Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

toezeggingen met name aan de hand van de outputnormen opgenomen in artikel 7.3 1, de reizigersaantallen, de Vervoeropbrengsten en 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 lid 3 van artikel 4.7.5 bedoelde gegevens te gebruiken om de prestaties van de Concessiehouder te beoordelen, bijvoorbeeld als het gaat om een stipte uitvoering van de Dienstregeling.

Artikel 7.5.2 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 dienstregelingwijziging, 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 Hollands Midden (RHM) informeren over het uitvoeren van de steekproefsgewijze controles en waarnemingen van mystery guests en de resultaten hiervan.

Artikel 7.5.3 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), stelt de Concessieverlener de Concessiehouder in de gelegenheid een verbeterplan op te stellen om deze Tekortkoming te herstellen. De Concessieverlener stelt per geconstateerde Tekortkoming vast binnen welke termijn de Tekortkoming volledig hersteld dient te zijn.
2. Indien de Concessiehouder een Tekortkoming niet (volledig) binnen de in het vorige lid bedoelde termijn herstelt of beëindigt, behoudt de Concessieverlener zich het recht voor (een) Boete(s) op te leggen en/of de betaling van één of meer betalingstermijnen op te schorten (rekening houdend met eventueel reeds doorgevoerd herstel) totdat de Concessiehouder alsnog aan de betreffende outputnorm, eis en/of toezegging voldoet.

3. 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.
4. De hoogte van een Boete wordt per geval door de Concessieverlener in alle redelijkheid bepaald op basis van:
 - a. Het soort Tekortkoming en de hinder die Reizigers hiervan ondervinden;
 - b. De eventuele financiële voordelen die de Concessiehouder heeft als gevolg van de Tekortkoming; en
 - c. De frequentie en duur van de Tekortkoming.
5. 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.
6. Bij het bepalen van een Boete zal in ieder geval gebruik gemaakt worden van:
 - a. De informatie die de Concessiehouder op grond van het Programma van Eisen en de Concessiebeschikking aan de Concessieverlener dient te verschaffen (de Concessiehouder is verantwoordelijk voor 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 aantoonst).

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).
7. Aan de in lid 6 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 ter beschikking stellen.
8. Het toepassen van steekproefsgewijze controles en/of waarnemingen met behulp van mystery guests als bedoeld in lid 2 van artikel 7.5.2 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.
9. 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.

HOOFDSTUK **Error! Use the Home tab to apply Kop 1;[K];** Hoofdstuk to the text that you want to appear here. - **ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 1;[K];** HOOFDSTUK TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

10. 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.
11. Het totale bedrag van opgelegde Boetes bedraagt per Jaar maximaal 5 procent van de Exploitatiebijdrage in dat Jaar, onverminderd het recht van de Concessieverlener op nakoming en op volledige vergoeding van geleden schade. De Concessieverlener heeft het recht eventuele Boetes en schadevergoedingen te verrekenen met de Exploitatiebijdrage.

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
Aanpassing Concessie	Een aanpassing van, of toevoeging aan het bepaalde in het Programma van Eisen en/of de Concessiebeschikking (waaronder - ter voorkoming van misverstanden - mede te verstaan de Bijlagen bij die documenten).
Aansluiting	De mogelijkheid om binnen de in de Dienstregeling aangegeven tijd op een ander vervoermiddel over te stappen, waarbij de overstaptijd is afgestemd op de loopafstand en afhankelijk is van de vraag of de Concessiehouder een Gegarandeerde Aansluiting biedt.
Actieplan Sociale Veiligheid	Het plan zoals bedoeld in artikel 4.6.1, lid 6 van het Programma van Eisen.
Afstemming	Het afstemmen van de vertrektijden van twee of meer Lijnen op het gezamenlijke Traject van de betreffende Lijnen om te komen tot een gelijkmatige spreiding over het uur.
Andere Mobiliteitsdienst	Een door een Derde aangeboden Mobiliteitsdienst, niet zijnde Openbaar Vervoer, al dan niet ter aanvulling op het Openbaar Vervoer. Een voorbeeld van een Andere Mobiliteitsdienst is het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer..
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.

BIJLAGE **Error! Use the Home tab to apply Kop 2;[J];Paragraaf to the text that you want to appear here.** - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 2;[J];PARAGRAAF TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

Begrip	Omschrijving
Bar-/QR-code	Een digitale verschijningsvorm van een reisrecht dat op papier geprint kan worden of getoond kan worden op de mobiele telefoon.
Bedrijventerrein	Geografisch gebied binnen het Concessiegebied dat in eerste instantie bedoeld is voor de vestiging van bedrijven.
Beleidskader	Het op 22 april 2020 door Provinciale Staten vastgestelde Beleidskader aanbesteding OV-Concessie Zuid-Holland Noord (ZHN), dat is opgenomen in Bijlage B@ van het Bestek.
Beginpunt	De eerste Halte van een Lijn zoals vermeld in de Dienstregeling.
Besluit toegankelijkheid openbaar vervoer	Het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer (31 maart 2011, Stb. 225), zoals deze van tijd tot tijd zal bestaan.
Bestaande Bussen	Alle Bussen die niet zijn gekwalificeerd als Nieuwe Bussen.
Bestek	Het op @@ @@ 2022 namens Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland vastgestelde Bestek, inclusief alle bijbehorende Bijlagen, inzake de Europese aanbesteding Openbaar Vervoer ZHN, 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 7.5.2 en/of Bijlage B16 van 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 Vast Openbaar 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.
Communautaire Vergunning	Vergunning, zoals bedoeld in artikel 4 van de Wp2000.

BIJLAGE **Error! Use the Home tab to apply Kop 2;[J];Paragraaf to the text that you want to appear here.** - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 2;[J];PARAGRAAF TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

Begrip	Omschrijving
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 ZHN zoals is beschreven in lid 1 van artikel 2.1.1 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 R-netlijnen te bedienen route of combinatie van routes.
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.
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.
Dienstregelinguur (DRU)	In de Dienstregeling opgenomen rij-uur, waarin de Concessiehouder een Bus of Auto via Openbaar Vervoer daadwerkelijk inzet voor het vervoeren van Reizigers. Eventuele Versterkingsritten en stationnementen (de tijd dat een Voertuig volgens de Dienstregeling langer dan 1 minuut stil staat op een Halte) behoren niet tot een Dienstregelinguur, behalve die stationnementen, met een maximum van 4 minuten, die bedoeld zijn om op Knooppunten en/of Tijdenhaltes, het Voertuig tijdelijk te halteren (een stationnement is in dit opzicht alleen van toepassing <i>tijdens</i> de Rit, dus niet op het Beginpunt of op het Eindepunt van een Rit). In een dergelijke situatie telt de wachttijd tot en met 4 minuten per stationnement mee bij de berekening van het aantal Dienstregelinguren. De wachttijd boven 4 minuten telt niet mee. Op overige aansluitpunten, waaronder Overstappunten, wordt een wachttijd van ten hoogste 1 minuut tot een Dienstregelinguur gerekend. In een dergelijke situatie telt de tijd boven 1 minuut niet mee.

Begrip	Omschrijving
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.
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, 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, haltepaalvitines en bevestigingssystemen, inclusief bijbehorende technologie.
DRU	Dienstregelinguur.
DRU-prijs	De kosten per afgelegd Dienstregelinguur, uitgedrukt in euro's. De DRU-prijs wordt per type Voertuig (Auto, Bus) opgegeven.
EEV-norm, Euro 6-norm en Euro VI-norm	Emissienormen voor voertuigen in de Europese Gemeenschap, zoals vastgelegd in de Europese verordening EG715/2007 en alle onderliggende richtlijnen en definities.
Eindpunt	De laatste Halte van een Lijn, zoals vermeld in de Dienstregeling.
EMVc	Europay MasterCard Visa, de drie betaalkaartssystemen die samen een kader hebben opgesteld voor het compatibel maken van chipbetaalkaarten en chipbetaalterminals. Ook andere betaalsystemen, vooral in Europa, gebruiken de EMV-standaarden voor hun chipbetaalkaarten. De 'c' in EMVc staat voor contactloos.
Evenement	Een bijzondere attractie of gelegenheid waarbij extra vraag naar Openbaar Vervoer verwacht kan worden.
Exploitatiebijdrage	De door de Concessieverlener aan de Concessiehouder te verstrekken middelen ten behoeve van de exploitatie van het krachtens de Concessiebeschikking te verrichten Openbaar Vervoer (inclusief Buurtbuslijnen) als aanvulling op de door de Concessiehouder te genereren Vervoeropbrengsten en eventuele overige opbrengsten, waaronder bijdragen van Derden.
Feestdag	Een algemeen erkende Feestdag in de zin van lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet.
Flexibele Halte	Halte voor Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer die de Concessiehouder mag overslaan als er geen Reizigers zijn die kenbaar hebben gemaakt op deze Halte in- of uit te willen stappen, waardoor het Voertuig een kortere route kan volgen.
Functiebeperking	Elke lichamelijke, zintuiglijke of andere stoornis die Reizigers belemmert 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 tot stand wordt gebracht, ondanks een eventueel van de Dienstregeling afwijkende dienstuitvoering.

Begrip	Omschrijving
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 kruispunt van de lijnen die vertrekken van uit de meest noordelijke, zuidelijke, oostelijke en westelijke punt van het centrale deel van een woonkern dat een sterke concentratie van diensten kent.
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 Dienstregelinguur	Dienstregelinguur dat is vermenigvuldigd met de in paragraaf 6.1 van het Bestek genoemde vermenigvuldigingsfactoren.
GPS	Global Positioning System: plaatsbepaling op basis van signaal van satellieten.
Gunningcriterium	Een criterium aan de hand waarvan 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 en eventueel Deur-Halte Vervoer gebruik te maken en om Reizigers uit te laten stappen. Onder Halte wordt uitdrukkelijk begrepen abri's, Halteborden, Haltepalen, bushokjes en dergelijke die de Concessiehouder kan gebruiken bij de uitvoering van de Concessie.
Haltepaal	Een voorziening ter aanduiding van een Halte, waaronder begrepen een haltebord met de naam van de Halte (bijvoorbeeld de straatnaam of naam van de zijstraat plus huisnummer of de naam van een nabijgelegen attractie/voorziening), en eventueel een Display.
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 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 3.5.2 van het Programma van Eisen.
HOV-lijn	Een Lijn die voldoet aan de eisen gesteld in artikel 3.5.2 van het Programma van Eisen en waarop de Concessiehouder uitsluitend Bussen inzet die zijn uitgevoerd volgens aparte productformule.
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.
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.

BIJLAGE **Error! Use the Home tab to apply Kop 2;[J];Paragraaf to the text that you want to appear here.** - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 2;[J];PARAGRAAF TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

Begrip	Omschrijving
Inschrijving	De aanbieding die een Inschrijver naar aanleiding van het Bestek aan de Concessieverlener heeft uitgebracht.
IVS	Intelligent Voertuig Systeem, boordcomputer met randapparatuur voor plaatsbepaling, mobiele communicatie met lokale gegevensopslag van verrijkte dienstregelinggegevens. In het IVS is de actuele Dienstregeling, samen met de geografische gegevens van route, Haltes en de in- en uitmeldpunten ten behoeve van KAR, beschikbaar. De informatie wordt (<i>real time</i>) doorgegeven aan het voertuigvolgsysteem, dat hiermee van elk Voertuig op de hoogte is van de actuele positie en status ten behoeve van plaatsbepaling. De positie die het IVS bepaalt, wijkt niet meer af dan de afstand die overeenkomt met de afgelegde weg die het Voertuig in een seconde rijdt, met een maximum afwijking van 15 meter ten opzichte van de daadwerkelijke positie.
Jaar	Aaneengesloten periode van 12 maanden. Zie ook: Dienstregelingjaar en Kalenderjaar.
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	Korteafstandsradio, waarmee met een radiosignaal prioriteit wordt aangevraagd bij verkeerslichten en een Voertuig zich bij aankomst en vertrek van een Halte meldt.
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 vormen van Openbaar Vervoer, Deur-Halte Vervoer, (Andere) Mobiliteitsdiensten en eventueel een eigen vervoermiddel.
Kilometertarief	Het tarief voor één afgelegde kilometer overeenkomstig de Tariefafstand.
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.
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.
Lijnennetkaart	Een plattegrond met een overzicht van alle Lijnen in het Concessiegebied die door de Concessiehouder zelf en/of andere concessiehouders worden gereden volgens een Dienstregeling. Tevens wordt aangegeven waar Deur-Halte Vervoer wordt aangeboden in het Concessiegebied inclusief de OV-Knooppunten en Overstappunten waar een Aansluiting wordt geboden op het Openbaar 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	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)

BIJLAGE **Error! Use the Home tab to apply Kop 2;[J];Paragraaf to the text that you want to appear here.** - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 2;[J];PARAGRAAF TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

Begrip	Omschrijving
Ondernemen (MVO)	
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 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 Dienstregelingen in aanvulling op het aantal Dienstregelingen dat de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft aangeboden.
Meerjarenplan Sociale Veiligheid	Het plan zoals bedoeld in artikel 4.6.1, lid 5 van het Programma van Eisen.
Minderwerk	In schriftelijke opdracht van de Concessieverlener daadwerkelijk minder gereden Dienstregelingen ten opzichte van het aantal 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.
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 2024 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.

Begrip	Omschrijving
Nieuwe Voertuigen	Voertuigen waarbij de euroclassificering na 1 januari 2021 (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 die voordat zij instromen in de Concessie niet elders in exploitatie zijn geweest.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de antwoorden op vragen van de Inschrijver zijn opgenomen, alsmede eventuele wijzigingen van het Bestek en/of andere aanbestedingsdocumenten en/of mededelingen van de Concessieverlener.
Nulemissieauto	Een Auto die geen schadelijke uitstoot produceert (noch voor de aandrijving, noch anderszins, zoals bijvoorbeeld dieselauto's dat wel doen. Voorbeelden van Nulemissieauto's zijn volledig elektrische Auto's of brandstofcelauto's.
Nulemissiebus	Een Bus die geen schadelijke uitstoot produceert (noch voor de aandrijving, noch anderszins, zoals bijvoorbeeld dieselbussen dat wel doen. Voorbeelden van Nulemissiebussen zijn volledig elektrische Bussen of brandstofcelbussen.
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, Deur-Halte Vervoer en eventuele Mobiliteitsdiensten verricht.
Ondernemer	Een ondernemer als gedefinieerd in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012 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 geoormerkte 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, Deur-Halte 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 OV-Chipkaart kan laden (ophalen).
Oplaadautomaat	Automaat waar Reizigers een OV-Chipkaart kunnen opladen met Saldo en/of een Propositie.
Oplaat- & Ophaalautomaat	Automaat waar Reizigers een OV-Chipkaart kunnen opladen met Saldo en/of een Propositie al dan niet vooraf besteld.
Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer	Openbaar Vervoer waarvan de Dienstregeling vermeldt dat Reizigers de Haltes waartussen en/of tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht kunnen

Begrip	Omschrijving
	beïnvloeden, een en ander met inachtneming van het bepaalde in het Programma van Eisen.
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	Het landelijke elektronische Vervoerbewijs voor het Openbaar Vervoer.
OV-Chipkaartsysteem	Het geheel aan apparatuur, software, afspraken, et cetera met betrekking tot de OV-Chipkaart. Hieronder vallen onder andere de Kaartlezers, de Verkoopautomaten, de Oplaadautomaten, de Ophaalautomaten, de Oplaad- & Ophaalautomaten, de OV-Chipkaart en het Verwerkingssysteem.
OV-Knooppunt	Een in lid 1 van artikel 3.3.1 van het Programma van Eisen genoemd openbaar vervoerknooppunt waar Reizigers over kunnen stappen op ten minste een vorm van Openbaar Vervoer die niet tot de Concessie behoort. (De in lid 1 van artikel 3.3.1 van het Programma van Eisen lijst met OV-Knooppunten kan na overleg wordt aangepast zoals ook nader wordt toegelicht in lid 2 van artikel 3.1.1 van het Programma van Eisen.)
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.
Overige Vaste Lijnen	Stadslijnen, Streeklijnen, HOV-lijnen, Toeristenlijnen, Scholierenlijnen en Nachtlijnen, allen behorend tot het Vast Openbaar Vervoer.
Overstappunt	Een voor Reizigers logisch gelegen halte in de reisrichting waar de Concessiehouder Aansluiting biedt tussen Openbaar Vervoer, Deur-Halte Vervoer en/of (Andere) Mobiliteitsdiensten ten behoeve van de Ketenreis vanaf de herkomst of naar de bestemming van een Reiziger.
Personeel	Al die chauffeurs en frontoffice medewerkers die bij de Concessiehouder in dienst zijn, zijn ingehuurd, ingeleend of anderszins door de Concessiehouder worden ingeschakeld ten behoeve van de uitvoering van de Concessie, waaronder mede te verstaan zijn (medewerkers van) Onderaannemers en Leveranciers.
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 storingsmeldingen voor: - Storingen waarbij langer dan 10 minuten géén KV-6 berichten van de Concessiehouder worden ontvangen tijdens exploitatieuren; - Registraties (van Incidenten) waarbij de Reiziger niet is, c.q. wordt geïnformeerd over afwijkingen in de exploitatie (vervallen Halte, vervallen Rit).
Prioriteit 2 Storingsmelding	Overige storingsmeldingen, bijvoorbeeld fouten in data KV-1 en KV-6 en het niet werken van KAR bij een VRI volgens de eisen.
Prioriteit 3 Melding	Meldingen die geen storing betreffen, onder andere vragen.
Productdrager	De fysieke drager van een Reisrecht en Reisproduct, zoals een OV-chipkaart, mobiele telefoon voor een reisrecht op Barcode of een EMVc-betaalkaart.

Begrip	Omschrijving
Productformule	Een onderscheidende vorm van Openbaar Vervoer en/of Deur-Halte 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 @@ @@ 20@@ door Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland vastgestelde Programma van Eisen "Europese aanbesteding Concessie Openbaar Vervoer ZHN", 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.
Randstad Noord Zone Abonnement	Een Reisproduct waarmee een Reiziger voor een vast bedrag per maand onbeperkt kan reizen met alle Auto's, Bussen, trams en metro's in de provincie Noord-Holland, waaronder begrepen de Vervoerregio Amsterdam en Almere e.o.
Referentieopbrengst	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	Regio Holland Rijnland en Regio Midden-Holland.
Reisproduct	Op een OV-Chipkaart 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 dit (Openbaar) Vervoer gebruik te maken.
Rijgend Personeel	Personeel dat ten behoeve van de uitvoering van de Dienstregeling in de Voertuigen werkzaam is.
Rit	Voor de Auto of Bus volgens de Dienstregeling of met inachtneming van een aanmeldingsprocedure gepland vervoer in één richting door middel van Openbaar Vervoer.
Ritkaart	Vervoerbewijs al dan niet voorzien van een chip dat Reizigers in het Voertuig kunnen aanschaffen en waarmee zij een Rit met het betreffende Voertuig en eventueel aansluitend Openbaar Vervoer kunnen maken.
R-net	Een samenhangend netwerk van HOV per Bus en trein, in de Randstad.
R-net Bus	Een Bus met een lengte van ten minste 12,8 meter die is uitgevoerd in R-net huisstijl (zowel het exterieur als het interieur) conform het Handboek R-net.
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.

Begrip	Omschrijving
R-netlijn	Een Lijn die voldoet aan de R-net frequentie-eisen zoals gesteld in artikel 3.3.1 van het Programma van Eisen en waarop uitsluitend R-net Bussen worden ingezet.
R-netproductformule	De productformule met betrekking tot Lijnen, Haltes en communicatie met Reizigers zoals beschreven in het Handboek R-net en de eisen die in het Programma van Eisen aan R-netlijnen stelt, onder andere op het gebied van lijnvoering, bedieningseisen en de inzet van Voertuigen (respectievelijk artikelen 3.3.2, 3.4.1 en 4.5.1).
ROCOV Hollands Midden (RMH)	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 Rit wordt betaald als men niet op een Reisproduct reist.
Scholierenlijn	Lijn die primair gericht is op het bedienen van de Vervoervraag van scholieren over grotere afstanden en waarbij met maatwerk ingespeeld wordt op schooltijden en de behoeften van scholieren.
Service Level Agreement	Een afspraak tussen leverancier en klant over de beschikbaarheid en ondersteuning van een product of dienst.
Spits	De periode op Werkdagen van 6:30 tot 9:00 uur (ochtendspits) en van 16:00 tot 18:30 uur (avondspits).
Stadslijn	Een Lijn die enkel het grondgebied van de volgende regio's aandoet: - regio Alphen aan den Rijn: de gemeente Alphen aan den Rijn; - regio Gouda: de gemeenten Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Waddinxveen en Zuidplas; en - regio Leiden: de gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Voorschoten en Zoeterwoude.
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.
Steek	De horizontale afstand tussen de voorzijde van de rugleuning van een stoel en de achterkant van de rugleuning van de stoel die ervoor staat op 62 centimeter hoogte gemeten vanaf de vloer.
Storing	Elke gebeurtenis die een afwijking van de standaard dienstverlening betreft en die een vermindering van de kwaliteit van de dienstverlening door het OV-Chipkaartsysteem veroorzaakt.
Streeklijn	Een Lijn niet zijnde een R-netlijn, HOV-lijn, Buurtbuslijn, Stadslijn, Nachtlijn, Scholierenlijn of Toeristenlijn.
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 of beroepsopleidende leerweg (bol).

Begrip	Omschrijving
Tariefstelsel	Het volledige stelsel van producten (kortingsproducten en/of abonnementen) en tarieven van de door de Concessiehouder aan de Reiziger voor het te bieden Openbaar Vervoer in rekening te brengen vervoerprijzen.
Tariefafstand	De daadwerkelijk afgelegde reisafstand die voor Bus en Auto in beginsel gemeten wordt langs de route die tussen de instaphalte en uitstaphalte door het Voertuig wordt gevolgd.
Tarievenkader OV	Het op 12 november 2014 door Provinciale Staten van Zuid-Holland vastgestelde Tarievenkader OV 2014 of diens opvolger(s).
Taxibus	Motorrijtuig ingericht voor het vervoer van ten minste vijf en ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Tekortkoming	Een omstandigheid als bedoeld in lid 1 van artikel 7.5.2 en/of de tabellen in Bijlage B16 van 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 vastgestelde grond als bedoeld in artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012, waarvan de toepasselijkheid op een Inschrijver leidt tot uitsluiting van die Inschrijver.
Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer	Het op 3 december 2019 door Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland vastgestelde Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer of diens opvolger(s).
Vakantiedienstregeling	De Dienstregeling zoals die eventueel geldt in de periode van de algemeen erkende vakanties van het voortgezet onderwijs in de regio midden zoals in de huidige situatie voorgeschreven door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.
Vast Openbaar Vervoer	Openbaar Vervoer waarvan de Dienstregeling vermeldt dat de Haltes waartussen en/of de tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht, niet door Reizigers kunnen worden beïnvloed.
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.

Begrip	Omschrijving
Verkoopautomaat	Automaat waar een Reiziger een Anonieme OV-Chipkaart kan aanschaffen. Ook kan hier Saldo of een Reisproduct of Propositie worden geladen. Op deze automaten zijn ook de laatste 10 betaal- en reistransacties van de OV-Chipkaart af te lezen.
Verplichte Halte	Een Halte zoals opgenomen in Bijlage B4 van het Programma van Eisen die verplicht deel uitmaakt van het netwerk van Vast Openbaar Vervoer.
Verplichte Verbinding	Een route, corridor of verbinding die verplicht deel uitmaakt van het netwerk van Vast Openbaar Vervoer.
Versterkingsrit	Inzet van extra Materieel ten opzichte van de Ritten in de gepubliceerde Dienstrekening om incidenteel aan de extra vraag naar Openbaar Vervoer te kunnen voldoen.
Vervangend Vervoer	Ritten met Auto's en/of Bussen die Reizigers vanaf of in de nabijheid van een (tijdelijk) niet door het Openbaar Vervoer bediende Halte een alternatieve reismogelijkheid bieden, waardoor zij hun bestemming met minimaal tijdverlies kunnen bereiken.
Vervoerbewijs	(i) Een geldig Vervoerbewijs uit het assortiment dat door de Minister wordt vastgesteld in het Nationaal Vervoer Bewijs (NVB); of (ii) Een geldig Bijzonder Vervoerbewijs; of (iii) Een door de Concessieverlener goedgekeurde Productdrager.
Vervoeropbrengsten	De middelen die de Concessiehouder direct of indirect genereert uit de verkoop van Vervoerbewijzen met inbegrip van opbrengsten op basis van de (Studenten-)OV-Chipkaart.
Vervoerplan	Het plan zoals bedoeld in artikel 3.8.2 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 rituitval met uitzondering van rituitval als gevolg van uitzonderlijke verkeersopstoppen, onverwachte onmogelijkheden om een weg te berijden (bijvoorbeeld door een eerder ongeval), aanrijdingen of Calamiteiten, waarbij de Concessiehouder zo snel mogelijk Vervangend Vervoer heeft aangeboden. Rituitval is verwijtbaar, tenzij de Concessiehouder het tegendeel bewijst.
VETAG/VECOM	Vehicle Tagging; het door middel van inductielussen beïnvloeden van verkeerslichten. Vehicle Communication; verbetering van VETAG, waarbij naast contact van het Voertuig naar de wal, ook contact tussen de wal en het Voertuig mogelijk is.
Voertuig	Bus of Auto-
VRI	Verkeersregelinstallatie.
Webwinkel	Online winkel van de Concessiehouder waar Reizigers Saldo en/of Proposities voor de OV-Chipkaart kunnen aanschaffen en waar de Concessiehouder aan de OV-Chipkaart gerelateerde diensten aanbiedt.
Wegbeheerder	De privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisatie(s) die bij de Wet Herverdeling Wegenbeheer is (zijn) belast met de aanleg, het beheer, onderhoud en beschikbaar stellen van weginfrastructuur.
Werkdag	Een kalenderdag, niet zijnde (i) een zaterdag of een zondag, (ii) een algemeen erkende Feestdag in Nederland of (iii) het equivalent van een algemeen erkende Feestdag ingevolge artikel 3 van de Algemene Termijnenwet.
Woonkern	Geografisch gebied binnen het Concessiegebied zoals waarin de gezamenlijk bebouwing een bebouwde kom vormt. Hierbij wordt uitgegaan van het begrip 'bebouwde kom' in de zin van de Wegenverkeerswet 1994.
Wp2000	Wet personenvervoer 2000.

BIJLAGE **Error! Use the Home tab to apply Kop 2;[J];Paragraaf to the text that you want to appear here.** - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 2;[J];PARAGRAAF TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

Begrip	Omschrijving
ZHN	Zuid-Holland Noord.

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 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 voor 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 gebruikt van gaat maken; en
- alle genoemde wijzigingen onderdeel moeten zijn van een door de Concessieverlener goedgekeurd Vervoerplan als bedoeld in artikel 3.8.2.

Concessiegrensoverschrijdende verbinding	Concessie-verlener	Lijn ²⁷ ZHN
Van gemeentegrens Katwijk via Wassenaar naar Leiden Centraal	MRDH	90
Van gemeentegrens Alphen aan den Rijn naar Zoetermeer, station Centrum West	MRDH	165
Van gemeentegrens Zuidplas naar Rotterdam, metrostation Nesselande	MRDH	175
Van gemeentegrens Nieuwerkerk aan den IJssel via Capelle aan den IJssel, Hoofdweg naar Rotterdam, station Alexander	MRDH	190
Van gemeentegrens Krimpenerwaard (Lekdijk/Noord) via Krimpen aan den IJssel naar Rotterdam, metrostation Capelsebrug	MRDH	194
Van gemeentegrens Krimpenerwaard (IJsseldijk) via Krimpen aan den IJssel naar Rotterdam, metrostation Capelsebrug	MRDH	196
Van gemeentegrens Krimpenerwaard (N210) via Krimpen aan den IJssel Rotterdam, metrostation Capelsebrug	MRDH	292/295
Van gemeentegrens Alphen aan den Rijn via Kruisweg, station Lansingerland/Zoetermeer, station Zoetermeer en Voorburg naar Den Haag CS	MRDH	380/381

²⁷ De vermelde lijnnummers van de concessiegrensoverschrijdende verbindingen zijn slechts ter indicatie aangegeven en gebaseerd op de dienstregeling Zuid-Holland Noord 2020, ingaande 15-12-2019.

Concessiegrensoverschrijdende verbinding	Concessie-verlener	Lijn ²⁷ ZHN
Van gemeentegrens Zuidplas via Kruisweg, station Lansingerland/Zoetermeer, station Zoetermeer en Voorburg naar Den Haag CS	MRDH	382
Van gemeentegrens Zuidplas (N219/Abraham van Rijckevorselweg) via Capelle aan den IJssel naar Rotterdam, metrostation Capelsebrug	MRDH	383
Van gemeentegrens Leiden via Wassenaar/N44 naar Den Haag CS	MRDH	385/685
Van gemeentegrens Zoeterwoude (via Stompwijk) naar Zoetermeer, station Centrum-West	MRDH	400/800
Van gemeentegrens Hillegom via Bennebroek en Heemstede naar Haarlem NS	Provincie Noord-Holland	50
Van gemeentegrens Nieuwkoop via Zegveld naar Woerden, station	Provincie Utrecht	101
Van gemeentegrens Bodegraven via Woerden, station en Zegveld naar gemeentegrens Nieuwkoop.	Provincie Utrecht	724
Van gemeentegrens Kaag en Braassem via Weteringbrug naar gemeentegrens Kaag en Braassem	Vervoerregio Amsterdam	56
Van gemeentegrens Hillegom via Nieuw Vennep naar Nieuw Vennep NS	Vervoerregio Amsterdam	57
Van gemeentegrens Nieuwkoop via De Kwakel naar Uithoorn, Busstation ²⁸	Vervoerregio Amsterdam	147
Van gemeentegrens Hillegom langs Nieuw Vennep naar Schiphol Plaza	Vervoerregio Amsterdam	361
Van gemeentegrens Kaag en Braassem via Weteringbrug naar Schiphol Plaza	Vervoerregio Amsterdam	365
Van gemeentegrens Kaag en Braassem naar Schiphol Plaza	Vervoerregio Amsterdam	470/870
Van gemeentegrens Kaag en Braassem via Buitenkaag naar gemeentegrens Lisse (Buurtbuslijn)	Vervoerregio Amsterdam	723
Schiphol Plaza – Keukenhof (Toeristenlijn) ²⁹	Vervoerregio Amsterdam	858

²⁸ Opening van de Uithoornlijn kan leiden tot een wijziging van het (gewenste) eindpunt in Uithoorn.

²⁹ Uitgangspunt is dat de Toeristenlijn naar de Keukenhof van en naar Schiphol Plaza rijdt. Mocht dit bijvoorbeeld vanwege capaciteitsbeperkingen, realisatie van de multimodale knoop Schiphol of andere redenen niet mogelijk/wenselijk zijn, dan zijn grensoverschrijdende verbindingen van en naar Amsterdam Europaplein/Rai (lijn 852) en/of Hoofddorp (lijn 859) alternatieven.

B3 Te gedogen verbindingen

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

Te gedogen verbinding	Concessie-verlener	Lijn ³⁰
Van gemeentegrens Wassenaar naar Voorschoten, Centrum	MRDH	42
Van gemeentegrens Wassenaar via Leiden, Universiteitsterrein naar Leiden, Centraal Station	MRDH	43
Van gemeentegrens Leidschendam-Voorburg via Voorschoten, Centrum naar Leiden CS	MRDH	45
Van gemeentegrens Leidschendam-Voorburg via Voorschoten, Centrum naar Voorschoten, Vlietwijk	MRDH	46
Van gemeentegrens Rotterdam via Nieuwerkerk a/d IJssel naar gemeentegrens Rotterdam (nachtlijn)	MRDH	B1
Van gemeentegrens Leidschendam-Voorburg via Voorschoten, Station naar gemeentegrens Wassenaar (nachtlijn)	MRDH	N2
Van gemeentegrens Bloemendaal naar station Hillegom	Provincie Noord-Holland	14
Van gemeentegrens Lopik via Haastrecht naar Gouda, station	Provincie Utrecht	106
Van gemeentegrens Oudewater via Haastrecht naar Gouda, station	Provincie Utrecht	107/207
Van provinciegrens naar Waarder, Carpoolplaats A12	Provincie Utrecht	123
Van gemeentegrens Lopik naar Schoonhoven (Schoonhoven West)	Provincie Utrecht	295
Van gemeentegrens Lopik naar Schoonhoven, Stationsplein	Provincie Utrecht	505
Van gemeentegrens Haarlemmermeer naar Lisse, Centrum	Vervoerregio Amsterdam	162
Van gemeentegrens Haarlemmermeer naar Sassenheim, station	Vervoerregio Amsterdam	164
Van gemeentegrens Haarlemmermeer naar de Keukenhof (toeristenlijn)	Vervoerregio Amsterdam	850

³⁰ De vermelde lijnummers en routes van de te gedogen verbindingen zijn gebaseerd op de dienstregelingen 2022 van de aan het Concessiegebied grenzende concessies, ingaande 09-01-2022. De lijnummers zijn slechts ter indicatie aangegeven.

B4 R-netlijnen

De Concessiehouder bedient met R-Netlijnen ten minste de Haltes, Overstappunten en OV-Knooppunten zoals in deze Bijlage opgenomen. Tenzij anders staat aangegeven zijn alle in de tabellen genoemde Haltes uitgevoerd als R-nethalte. Voor de lijnen in onderstaande tabellen mag de Concessiehouder een hoger tarief hanteren, overeenkomstig het bepaalde in artikel 4.1.1.

Lijn 400 ³¹	
Halte	Bijzonderheden
Zoetermeer, Centrum West	
Zoetermeer, Woonhart	
Zoetermeer, Binnenpark	
Zoetermeer, Meerpolder	
Stompwijk, Stompwijk	
Zoeterwoude, Dorp	
Zoeterwoude, A4 P+R	
Leiden, Station Lammenschans	Overstappunt
Leiden, Hogewoerd	
Leiden, Pelikaan	
Leiden, Energiepark	
Leiden, Leiden Centraal	OV-Knooppunt

Lijn 410 ¹	
Halte	Bijzonderheden
Leiden, Leiden Centraal	OV-Knooppunt
Leiden, Centraal Westzijde	
Leiden, Kooiplein	
Leiderdorp, Buitenhof	
Leiderdorp, Winkelhof	
Leiderdorp, Ziekenhuis	Overstappunt

³¹ De vermelde lijnnummers en routes zijn gebaseerd op de dienstregeling Zuid-Holland Noord 2022, ingaande 09-01-2022. De lijnnummers zijn slechts ter indicatie aangegeven.

Lijn 470¹	
Halte	Bijzonderheden
Alphen a/d Rijn, Station	OV-Knooppunt
Alphen a/d Rijn, Centrum	
Alphen a/d Rijn, Ziekenhuis	
Alphen a/d Rijn, Herenhof	
Woubrugge, Jacobswoude	
Rijnsaterwoude, Rijnsaterwoude	
Leimuiden, Leimuiden/N207	
Hoofddorp, De Hoek	De perrons op deze Halte hebben een hoogte van ongeveer 23 centimeter. Zolang de perrons van deze Halte niet op 18 centimeter zijn gebracht, is het de Concessiehouder toegestaan om op een Halte met lagere perrons in de nabijheid van Halte Hoofddorp, De Hoek te halteren.
Schiphol, Airport	

Lijn 497¹	
Halte	Bijzonderheden
Gouda, Station	OV-Knooppunt
Gouda, Centrum	
Gouda, Stolwijkersluis	
Stolwijk, Beijersche	
Stolwijk, Dorp	
Bergambacht, Bergambacht Noord	
Bergambacht, Centrum	Overstappunt
Ammerstol, Ammerstol	
Schoonhoven, Schoonhoven West	Overstappunt
Schoonhoven, Schoonhoven Noord	
Schoonhoven, Schoonhoven Oost	
Schoonhoven, Centrum/Veer	

Lijn 430 en 432 ³²	
Halte	Bijzonderheden
Leiden, Leiden Centraal	OV-Knooppunt
Leiden, Bio Science Park Oost	
Oegstgeest, Bio Science Park West	
Valkenburg, Oost	Tijdelijke R-nethalte; definitieve halte wordt beschikbaar gesteld in 2025
Valkenburg, West	R-nethalte wordt beschikbaar gesteld in 2025
Katwijk a/d Rijn, Duinvallei	
Katwijk, Gemeentehuis	
Katwijk, Hoornespassage	
Katwijk, Sportpark De Krom	
Noordwijk, Space Expo	
Noordwijk, ESA ESTEC	

Lijn 431 ³²	
R-nethalte	Bijzonderheden
Leiden, Leiden Centraal	OV-Knooppunt
Leiden, Bio Science Park Oost	
Oegstgeest, Bio Science Park West	
Valkenburg, Oost	Tijdelijke R-nethalte; definitieve halte wordt beschikbaar gesteld in 2025
Valkenburg, West	Halte wordt beschikbaar gesteld in 2025
Katwijk a/d Rijn, Duinvallei	
Katwijk, Gemeentehuis	
Katwijk, Marktplaats	
Katwijk, Zwanenburg	
Katwijk, Centrum	
Katwijk, Vuurbaakplein	
Katwijk, Boulevard Zuid	

³² De vermelde lijnnummers en routes zijn gebaseerd op de dienstregeling Zuid-Holland Noord 2022, ingaande 09-01-2022. De lijnnummers zijn slechts ter indicatie aangegeven.

B5 Te bedienen Woonkernen, Bedrijventerreinen en zorginstellingen

Onderstaande tabellen bevatten de Woonkernen, Bedrijventerreinen en zorginstellingen waarop de bedieningseisen zoals geformuleerd in artikel 3.2.1 van toepassing zijn. De Concessiehouder actualiseert jaarlijks de gegevens in deze Bijlage op basis van de meest recente gegevens inwoneraantallen, arbeidsplaatsen en aantallen bezoekers. Op basis van de geactualiseerde gegevens kan de Concessieverlener tijdens de looptijd van de Concessie aanpassingen doorvoeren in de met Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer te bedienen Woonkernen, Bedrijventerreinen en zorginstellingen zoals opgenomen in deze Bijlage.

Woonkernen

De Concessiehouder bedient ten minste de volgende Woonkernen met Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer, overeenkomstig het bepaalde in artikel 3.2.1.

Woonkern	Aantal inwoners (2021), bron: CBS	Gemeente
Aarlanderveen	1.190	Alphen aan den Rijn
Alphen aan den Rijn	73.855	Alphen aan den Rijn
Benthuizen	3.579	Alphen aan den Rijn
Boskoop	16.325	Alphen aan den Rijn
Hazerswoude-Dorp	6.146	Alphen aan den Rijn
Hazerswoude-Rijndijk	5.440	Alphen aan den Rijn
Koudekerk aan den Rijn	4.105	Alphen aan den Rijn
Zwammerdam	1.900	Alphen aan den Rijn
Bodegraven	19.328	Bodegraven-Reeuwijk
Driebruggen	2.005	Bodegraven-Reeuwijk
Nieuwerbrug	1.790	Bodegraven-Reeuwijk
Reeuwijk-Brug	8.535	Bodegraven-Reeuwijk
Reeuwijk-Dorp	1.995	Bodegraven-Reeuwijk
Waarder	1.660	Bodegraven-Reeuwijk
Gouda	73.681	Gouda
Hillegom	22.197	Hillegom
Hoogmade	1.460	Kaag en Braassem
Leimuiden	4.757	Kaag en Braassem
Oude Wetering	2.915 ³³	Kaag en Braassem
Rijnsaterwoude	1.180	Kaag en Braassem
Rijpwetering	1.630	Kaag en Braassem
Roelofarendsveen	9.173	Kaag en Braassem
Woubrugge	2.970	Kaag en Braassem
Katwijk aan den Rijn	11.460	Katwijk

³³ De Concessieverlener gaat ervan uit dat deze Woonkern bij aanvang van de Concessie ten minste 3.000 inwoners heeft.

Katwijk aan Zee	30.890	Katwijk
Rijnsburg	16.880	Katwijk
Valkenburg ZH	6.275	Katwijk
Ammerstol	1.715	Krimpenerwaard
Bergambacht	7.030	Krimpenerwaard
Berkenwoude	1.745	Krimpenerwaard
Gouderak	2.595	Krimpenerwaard
Haastrecht	4.370	Krimpenerwaard
Krimpen aan de Lek	6.465	Krimpenerwaard
Lekkerkerk	7.800	Krimpenerwaard
Ouderkerk aan den IJssel	5.770	Krimpenerwaard
Schoonhoven	13.230	Krimpenerwaard
Stolwijk	5.300	Krimpenerwaard
Leiden	124.093	Leiden
Leiderdorp	27.377	Leiderdorp
Lisse	22.982	Lisse
Langeraar	2.800	Nieuwkoop
Nieuwkoop	9.399	Nieuwkoop
Nieuwveen	4.293	Nieuwkoop
Noorden	1.595	Nieuwkoop
Papenveer	1.140	Nieuwkoop
Ter Aar	3.945	Nieuwkoop
Zevenhoven	3.245	Nieuwkoop
De Zilk	1.865	Noordwijk
Noordwijk aan Zee	8.695	Noordwijk
Noordwijk-Binnen	17.425	Noordwijk
Noordwijkerhout	16.900	Noordwijk
Oegstgeest	25.064	Oegstgeest
Sassenheim	15.750	Teylingen
Voorhout	17.005	Teylingen
Warmond	5.020	Teylingen
Voorschoten	25.650	Voorschoten
Waddinxveen	30.479	Waddinxveen
Zoeterwoude Dorp	4.565	Zoeterwoude
Zoeterwoude-Rijndijk	3.250	Zoeterwoude
Moerkapelle	5.090	Zuidplas
Moordrecht	8.840	Zuidplas
Nieuwerkerk aan den IJssel	22.330	Zuidplas
Zevenhuizen	8.815	Zuidplas

BIJLAGE **Error! Use the Home tab to apply Kop 2;[J];Paragraaf to the text that you want to appear here.** - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 2;[J];PARAGRAAF TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

Bedrijventerreinen

De Concessiehouder bedient ten minste de volgende Bedrijventerreinen met Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer, overeenkomstig het bepaalde in artikel 3.2.1.

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

Zorginstellingen

De Concessiehouder bedient ten minste de volgende zorginstellingen met Vast Lijngebonden Openbaar Vervoer, overeenkomstig het bepaalde in artikel 3.2.1.

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

B6 Regeling eventuele afschaffing of aanpassing Studenten-OV-Chipkaart

Artikel B6.1: Regeling eventuele afschaffing of aanpassing Studenten-OV-Chipkaart

1. Indien de Studenten OV-Chipkaart of de verdeling van de hiermee gemoeide middelen wordt afgeschaft of aangepast tijdens de implementatie en/of looptijd van de Concessie, treden de Concessieverlener en de Concessiehouder met elkaar in overleg over de effecten hiervan op de Vervoeropbrengsten (zie ook lid 12 van artikel 4.1.1).
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 @.@.@ van de Concessiebeschikking;
 - b. het verlagen of verhogen van de Exploitatiebijdrage; en/of
 - c. het verlagen of verhogen van één of meerdere Kilometertarieven als genoemd in lid 4 van artikel 4.1.1.
4. De Concessiehouder maakt het verschil tussen de Referentieopbrengsten en de Vervoeropbrengsten als gevolg van de in lid 1 bedoelde afschaffing of aanpassing inzichtelijk met 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 4c bedoelde compensatie, wijzen de Concessieverlener en de Concessiehouder beiden één deskundige aan die gezamenlijk een derde deskundige aanwijzen. De deskundigen bepalen gezamenlijk of, en zo ja in welke mate, er aanleiding is om de in het vorige lid bedoelde open-boekcalculatie aan te passen.
6. Indien de deskundigen geen overeenstemming bereiken, is het oordeel van de derde deskundige, als bedoeld in lid 5, beslissend.
7. De Concessiehouder verleent alle medewerking aan de werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor het bepalen van de hoogte van de in lid 4c bedoelde compensatie.
8. Wanneer de Concessiehouder niet op het door de Concessieverlener bepaalde moment de in lid 4 gevraagde gegevens heeft verstrekt, of anderszins niet voldoet aan verplichtingen op

basis van de Concessie die verband houden met de regeling beschreven in 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 4c bedoelde compensatie te laten vaststellen.

9. De kosten die verbonden zijn aan het inschakelen van deskundigen worden gedragen door de partij die de betreffende deskundige heeft aangewezen. De kosten van de derde deskundige, als bedoeld in lid 5, worden 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 lid 11 van artikel 4.1.2 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 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 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 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 uitsneden op een grotere schaal.
2.	Routes van de Lijnen en de Haltes waarvoor de vertrektijden in de tabellen zijn opgenomen.
3.	Per Lijn een overzicht van alle Haltes met een routestrip.
4.	Aparte tabellen voor de Ritten per Lijn op Werkdagen, zaterdag en zon- en Feestdagen. Indien Lijnen (deels) dezelfde route volgen, is het toegestaan als aanvulling een tabel met daarin Ritten van (een) combinatie(s) van Lijnen toe te voegen.
5.	Indien van toepassing aparte tabellen voor de Ritten per Lijn of combinatie(s) van Lijnen tijdens de perioden dat de Concessiehouder de Vakantiedienstregeling hanteert. In dit geval dient de Dienstregeling ook een kalender te bevatten die aangeeft in welke periode(n) van het Jaar de Concessiehouder de Vakantiedienstregeling uitvoert.
6.	De vertrektijden en toegankelijkheid van in ieder geval de belangrijkste Haltes, waaronder Tijdenhaltes, OV-Knooppunten en Overstappunten.
7.	Informatie over geboden overstapmogelijkheden (inclusief overstapmogelijkheden op Deur-Halte Vervoer en CVV), (Gegarandeerde) Aansluitingen (binnen en buiten het Concessiegebied) en beschikbaarheid van (Andere) Mobiliteitsdiensten op Halte, OV-Knooppunten en Overstappunten.
8.	Kilometertarieven en Vaste Voeten, zoals die gelden voor saldreizen met de OV-Chipkaart en/of Nieuwe Betaalwijzen, en informatie over de wijze waarop informatie over het Tariefstelsel kan worden verkregen.
9.	Per Lijn een tabel met de Tariefafstanden tussen de Haltes of een verwijzing naar een pagina met de betreffende informatie op de in artikel 4.7.1 genoemde website.
10.	Informatie over het bestellen, betalen en annuleren van Ritten van het Deur-Halte Vervoer en Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer.
11.	Bereikbaarheid van de klantenservice en de wijze waarop Reizigers klachten en suggesties kenbaar kunnen maken.
12.	Het telefoonnummer en internetadres van de OV Ombudsman.
13.	De wijze waarop Reizigers gebruik kunnen maken van de restitutieregeling.
14.	Algemene informatie over het distributienetwerk van de OV-Chipkaart en/of Nieuwe Betaalwijzen, waaronder een overzicht van de Distributiepunten en Vervoerwinkels.
15.	De huisregels van de Concessiehouder.

B10 Informatie op vertrekstaten, halteborden en informatiedragers

De Concessiehouder voorziet Haltes minimaal van de volgende informatie:

Nr.	Informatie op vertrekstaten en Halteborden
1.	De naam van de Halte en per Lijn de route met de belangrijkste tussenstops en de kleurstelling van het Materieel waarmee de betreffende Lijn wordt uitgevoerd.
2.	Het landelijke haltenummer zoals opgenomen in het CHB.
3.	Een duidelijk leesbare vertrekstaat met vertrektijden per Lijn en Dagsoort en de reistijd uitgedrukt in minuten tussen de belangrijkste tussenstops (inclusief vakantieperioden).
4.	Informatie over Deur-Halte Vervoer, Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer en informatie over CVV indien relevant voor de Halte en/of het reserveren van Ritten indien sprake is van oproepafhankelijke exploitatie.
5.	Een telefoonnummer, internetadres en e-mailadres voor informatie, suggesties, klachten en schademeldingen.
6.	Het nummer en internetadres van OV-reisinformatie (thans 0900-9292) en de OV Ombudsman.
7.	Het logo van de Provincie.
8.	<u>In geval van een omleiding</u> : De duur van de omleidingsperiode en de locatie(s) van (een) vervangende Halte(s). Daarnaast de Lijnen waarvoor de omleiding van toepassing is en de eventuele Lijnen waarvoor de omleiding niet van toepassing is.

In aanvulling op de informatie genoemd in bovenstaande tabel, vult de Concessiehouder de vertrekstaten en Halteborden van R-netlijnen aan met de informatie zoals opgenomen in het handboek R-net.

In aanvulling op de in de vorige tabel genoemde informatie voorziet de Concessiehouder OV-Knooppunten, Overstappunten en Haltes die beschikken over een informatiedrager (bijvoorbeeld in een abri), mits dit redelijkerwijs past, en conform R-netproductformule (inclusief toekomstige aanvullingen en wijzigingen), van de volgende informatie:

Nr.	Omschrijving
1.	Een actuele Lijnennetkaart inclusief overstaphaltes in de betreffende regio.
2.	Een actuele lokale omgevingsplattegrond met daarop in ieder geval de belangrijkste bestemmingen. en hun respectievelijke loop- en fietsafstand en/of -tijd
3.	Een op de behoeften van de gebruikers van het OV-Knooppunt, Overstappunt of de Halte toegesneden aanbod aan andere reisinformatie, waaronder informatie over (Andere) Mobiliteitsdiensten.
4.	Informatie over gebruik en verkrijgbaarheid van de OV-Chipkaart en Nieuwe Betaalwijzen inclusief het dichtstbijzijnde Distributiepunt dan wel oplaadpunt.
5.	(op dynamische informatiedragers indien aanwezig) Per Rit een indicatie van de te verwachte drukte in het Voertuig.

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 aanlevermomenten van de gegevens na overleg met de Concessiehouder aanpassen. In de tabellen wordt de op te leveren informatie en de wijze van aanleveren nader toegelicht. De Concessiehouder en Concessieverlener maken voorafgaand aan de ingangsdatum van de Concessie per rapportage en element in de onderstaande tabellen afspraken over de wijze van aanlevering, vormgeving en het detailniveau van de gevraagde informatie.

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

Nr.	Concessierapportages	Oplevermoment
1.	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: 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-Incidenten³⁴; f. Staafdiagram aantal reizigerskilometers (in ieder geval onderscheiden naar vervoersoort, inclusief Buurtbus, eventueel Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer); g. Staafdiagram instappers (in ieder geval onderscheiden naar type Lijn, eventueel Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer en Deur-Halte 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; k. Staafdiagram percentage Ritten waarop kaartcontrole is uitgevoerd, de gemiddelde duur van de kaartcontrole per gecontroleerde rit, en het aantal gecontroleerde Reizigers zonder een geldig Vervoerbewijs; en	Uiterlijk tien werkdagen na afloop van de rapportageperiode

³⁴ 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).

BIJLAGE **Error! Use the Home tab to apply Kop 2;[J];Paragraaf to the text that you want to appear here.** - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 2;[J];PARAGRAAF TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

	I. Staafdiagram gemiddelde snelheid, uitgesplitst naar rijtijd en rijtijd + halteertijd; uitgesplitst naar type Lijn. 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. Waar mogelijk en zinvol, toont de Concessiehouder ook de 5% best en slechtst scorende dagen, uren, Lijnen, Ritten en Haltes.	
2.	Kwartaalrapportage informatievoorziening, waarin de Concessiehouder in ieder geval opneemt: - De elementen van de maandraportage, zie verder onder 1; - Naast de data van de betreffende 3 maanden is ook de data van de 15 voorgaande maanden; - 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. Tevens neemt de Concessiehouder in deze rapportage een korte analyse en/of overzicht op van: - Een korte toelichting van de data en bronvermelding; - De eventuele redenen voor het niet kunnen voldoen aan de normen behorend bij de outputscores zoals bedoeld in artikel 7.3.1 lid 1; - 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); - De resultaten van de eventuele maatregelen die in het vorige kwartaal zijn ondernomen; - 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 en Deur-Halte Vervoer), klachten, sociale veiligheid, Vervoerplicht, marketingactiviteiten, zitplaatsgarantie, rituitval, punctualiteit en Aansluitingen.	Uiterlijk op de laatste Werkdag van de maand volgend op de rapportageperiode 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
3.	Jaarraportage informatievoorziening, waarin in ieder geval de elementen van de kwartaalrapportage terugkomen en inclusief in de volgende tabel genoemde onderdelen O1-O5 en F2-F6 (F1 hoeft slechts eenmalig te worden aangeleverd)	Uiterlijk op 31 maart van het Jaar volgend 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

BIJLAGE **Error! Use the Home tab to apply Kop 2;[J];Paragraaf to the text that you want to appear here.** - **ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 2;[J];PARAGRAAF TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.**

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 onderwerp³⁵ moet de data te analyseren zijn per Lijn(type), richting, Halte³⁶, Halte-Halte relatie, gemeente, postcode (5), type Woonkern (zie artikel 3.2.1), type Reiziger³⁷, Rit, elke gewenste periode (Dagsoort, gehele maand etc.), elke gewenste tijdsperiode (dag, uur) en propositie.

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

Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
Gebaseerd op MIPOV gegevens				
M1a	Gepland aantal DRU	Conform kernelement 2	Uiterlijk 1 maand voor ingang Dienstregeling	Te downloaden van het platform (zie ook lid 2 van artikel Error! Reference source not found.. 1) van de Concessiehouder in Excel-formaat
M1b	Gerealiseerd aantal DRU	Conform kernelement 2 Onder het gerealiseerd aantal DRU verstaat de Concessieverlener: het aantal DRU dat daadwerkelijk gerealiseerd is voor het vervoer van Reizigers.	Continu (met maximaal 1 week vertraging)	Idem
M2a	Gepland aantal DRK	Conform kernelement 3	Uiterlijk 1 maand voor ingang Dienstregeling	Idem

³⁵ 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.

³⁶ Haltes zijn voorzien van bijbehorende NL:Q-nummer(s).

³⁷ Die de Concessiehouder in zijn Ontwikkelplan en/of Marketingplan onderscheidt.

Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
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: zie voetnoot 32	Idem	Idem
M6	Aantal instappers	Kernelement 7, aangevuld met het aantal instappers per Halte.	Idem	Idem
M7	Statische bezetting	Kernelement 8, aangevuld met een vergelijking met de technische capaciteitsnorm van het Voertuig (dus niet alleen ten opzichte van het aantal zitplaatsen).	Idem	Idem
M8	Capaciteit	Overzicht van alle Ritten waarbij niet aan de eisen omtrent vervoercapaciteit (zit- en staanplaatscapaciteit) is voldaan..	Idem	Idem
M9	Aantal reizigerskilometers	Kernelement 9.	Idem	Idem
M10	Reizigersopbrengst	Kernelement 10, waarbij de Concessiehouder de SOV-opbrengsten afzonderlijk onderscheidt.	Idem	Idem
M11	Herkomst- bestemming	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	Idem	Idem

BIJLAGE **Error! Use the Home tab to apply Kop 2;[J];Paragraaf to the text that you want to appear here.** - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 2;[J];PARAGRAAF TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
		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.		
M12	Vraagafhankelijke Ritten	Het aantal bestelde en geannuleerde Ritten van Deur-Halte Vervoer en Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer, gespecificeerd naar plaats en tijd.	Idem	Idem
M13	Frequentie	Optioneel element 1.	Uiterlijk 1 maand voor ingang Dienstregeling	Idem
M14	Aansluit-punctualiteit	Optioneel element 2, de Concessiehouder toont de aansluitpunctualiteit van alle in zijn Dienstregeling benoemde (Gegarandeerde) Aansluitingen.	Continu (met maximaal 1 week vertraging)	Idem
M15	Afhandeling klachten	Optioneel element 3, met als aanvulling het aantal klachten dat niet binnen 20 Werkdagen is afgehandeld en het aantal klachten dat niet met 1 schriftelijke reactie (niet zijnde een ontvangstbevestiging) is afgehandeld.	Idem	Idem
M16	Klachtenoverzicht	Optioneel element 4, met als aanvulling het aantal klachten dat niet binnen 20 Werkdagen is afgehandeld en het aantal klachten dat niet met 1 schriftelijke reactie (niet zijnde een ontvangstbevestiging) is afgehandeld.	Idem	Idem
M17	Opbrengst per Lijn	Optioneel element 5.	Idem	Idem
M18	Aantal uitstappers	Optioneel element 7, aangevuld met het aantal uitstappers per Halte.	Idem	Idem
M19	Aantal Voertuigen	Optioneel element 8, waarbij de Concessiehouder ten minste aangeeft of het Voertuig een Gelede Bus, Bus of Auto betreft, en of het om een Nulemissievoertuig gaat.	Uiterlijk 1 maand voor ingang Dienstregeling	Idem
M20	Leeftijd Voertuigen	Optioneel element 9, waarbij de Concessiehouder ten minste aangeeft of het Voertuig een Gelede Bus, Bus of Auto betreft, en of het om een Nulemissievoertuig gaat.	Uiterlijk 1 maand voor ingang Dienstregeling	Idem
M21	Relatiestatistiek	Optioneel element 10, met als aanvulling een OV-Chipkaart logbestand met checkin-checkouts, gegroepeerd per vertrekhalte, aankomsthalte, Dagsoort, lijnnummer, richting, uurblok, aantal kilometers, euro's en type vervoerbewijs.	Continu (met maximaal 1 week vertraging)	Idem
M22	Versterkingsritten	Optioneel element 11.	Idem	Idem

BIJLAGE **Error! Use the Home tab to apply Kop 2;[J];Paragraaf to the text that you want to appear here.** - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 2;[J];PARAGRAAF TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
Overige OV gegevens (als onderdeel van de <u>jaarrapportage</u>)				
O1	Brandstof- en kilometerregistratie	a. Het op jaarbasis gerealiseerde aantal materieelkilometers, onderscheiden naar Lijn, Dagsoort en vervoersoort; b. De brandstofverbruik-, tank- (inname brandstof) en kilometerregistratie van ieder Voertuig die tijdens het betreffende Dienstregelingjaar is ingezet voor de Concessie, inclusief een totaaloverzicht van het aantal gereden materieelkilometers en het brandstofverbruik en het type brandstof/energiebron (in geval van hernieuwbaar, ook aangeven onder welk certificaat).	Eens per Jaar binnen 26 weken na einde verslagperiode	In Excel aangeleverd overzicht in tabelvorm
O2	Halteoverzicht	Een in Microsoft Excel te openen overzicht van door de Concessiehouder in gebruik zijnde Haltes. In het overzicht staat per Halte de haltenaam, CHB-haltenummer(s) (NL:Q), Wegbeheerder en de positionering (X- en Y-coördinaten) vermeld. Ook is vermeld of een Halte een Tijdenhalte is.	Idem	Idem
O3	Materieeloverzicht	Een overzicht met per Voertuig: a. Uniek voertuignummer; b. Fabrikant en typenaam; c. Afmetingen (l x b x h); d. Toegankelijkheidskenmerken; e. Bouwjaar; f. Aantal zitplaatsen; g. Aantal staanplaatsen; h. Euronormering.	Idem	Idem
O4	Outputindicatoren	Uitkomsten van alle metingen die de Concessiehouder aan kan leveren conform paragraaf 7.3 (OV-kantenbarometer-gegevens hoeft de Concessiehouder niet aan te leveren omdat de Concessiegever deze gegevens van een Derde ontvangt).	Idem	Idem
O5	Zwartrijden	Uitkomsten van onderzoek naar het percentage Reizigers zonder geldig Vervoerbewijs (zie ook lid 4 van artikel 4.6.3).	Idem	Idem
Overige OV gegevens (als onderdeel van de <u>kwartaalrapportage</u>)				
O6	Klantenpanel-reacties	Overzicht van de reacties die via het panel zijn binnengekomen en een overzicht van voorstellen voor het verbeteren van de dienstverlening aan de Reiziger gegeven de panelreacties (zie ook artikel 7.4.2).	Eens per kwartaal binnen een maand na einde verslagperiode	Idem

BIJLAGE **Error! Use the Home tab to apply Kop 2;[J];Paragraaf to the text that you want to appear here.** - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 2;[J];PARAGRAAF TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
O7	Displays	Een overzicht van de beschikbaarheid en het functioneren van de reisinformatiesystemen in de Voertuigen.	Idem	Idem
O8	Vergoedings-regeling	Aantal keren dat Reizigers gebruik hebben gemaakt van een Vergoedingsregeling (mits van toepassing).	Idem	Idem
O9	Verdichtingsritten	Overzicht van alle gevallen waarbij Verdichtingsritten ingezet zijn per Lijn per maand.	Idem	Idem
O10	Vervangend Vervoer	Overzicht van alle gevallen waarin Vervangend Vervoer is ingezet	Idem	Idem
O11	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	Frequentie-overzicht	Frequentieoverzicht per Lijn per rijtidsperiode/frequentieblok	Op aanvraag binnen 2 weken na de aanvraag	Idem
O16	Dienstregeling	Een overzicht van alle geplande Ritten per Lijn en aanvullende informatie (zie ook het gestelde in artikel 4.7.1 en Bijlage B9).	Idem	Idem
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

BIJLAGE **Error! Use the Home tab to apply Kop 2;[J];Paragraaf to the text that you want to appear here.** - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 2;[J];PARAGRAAF TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

Nr.	Onderwerp	Beschrijving	Frequentie en tijdstip	Aanlevering
F4	Winst- en verliesrekening	De winst- en verliesrekening uit de geconsolideerde jaarrekening van de Concessiehouder.	Idem	Idem
F5	Mutaties inzake Standaardformulier Financieel Economische Onderbouwing van het Bestek	De financieel economische onderbouwing van het afgelopen Dienstregelingjaar door het Standaardformulier jaarlijks te actualiseren op basis van daadwerkelijke resultaten.	Idem	Idem
F6	Verantwoording met toelichting	Een financiële verantwoording met toelichting, waarin wordt aangetoond dat de door de Provincie verstrekte subsidies door de Concessiehouder zijn besteed in overeenstemming met de eisen die zijn verbonden aan de verstrekking van de subsidies. De verantwoording dient te zijn voorzien van een goedkeurende accountantsverklaring. De overige vereisten worden nader toegelicht in artikel 15 van de Concessiebeschikking.	Idem	Idem

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 Hollands Midden (RHM)	Stuurgroep OV-ZHN	Kwartaal														
					1	2	3	4	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
1.	Analyse vraag, aanbod en gebruik OV	x	x			x				x		x		x		x		x	
2.	Evaluatie/effectmeting	x	x				x			x		x		x		x		x	
4.	Ontwikkelplan																		
	- Onderzoek naar wensen van (potentiële) Reizigers																		
	- Concept	x	x				x*			x		x		x		x		x	
	- Definitief			x	x						x		x		x		x		x
5.	Vervoerplan																		
	- Concept	x	x****		x				?	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	- Definitief			x		x				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
6.	Analyse rijtijden en aansluitingen	x			x					x**	x	x	x	x	x	x	x	x	x
7.	Analyse Maximale Bezetting	x			x		x			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8.	Marketingplan																		
	- Concept	x	x				x		?	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	- Definitief			x			x		?	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Inventarisatie klantwensen? Zie 3.																		
	Wijzigingen reisinformatie zie PvE																		
9.	Meerjaren sociale veiligheidsplan																		
	- Ontwerp voor gehele concessieduur	x					x		x										
	- Tweejaarlijkse actualisatie	x		x			x				x		x		x		x		x
10.	Actieplan sociale veiligheid																		
	- Actieplan eerste Jaar	x	x				x		x										
	- Concept na eerste Jaar	x	x				x			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	- Definitief na eerste Jaar			x				x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

BIJLAGE Error! Use the Home tab to apply Kop 2;[J];Paragraaf to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 2;[J];PARAGRAAF TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

11.	Stand van zaken sociale veiligheid***	x			x***	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
12.	Relatie met belanghebbende partijen	x			x					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
13.	Duurzaamheidsjaarverslag	x				x				x	x	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	x	x	x	x
	- Definitief							x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
15.	(Voorstel voor wijzigingen van de) Restitutieregeling																		
	- Concept	x	x				x		x										
	- Definitief			x				x	x										
16.	Klachtenafhandelingsprocedure	x	x				x		x										
17.	Concessierapportages zie B11																		
	Maandrapportage																		
	Kwartaalrapportage																		
	Jaaroverzicht																		

* = betreft actualisatie van het met de Inschrijving aangeleverde plan voor de Ontwikkelopdracht in 2024 voor het Jaar 2025; zie voor meer toelichting de volgende tabel.

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

*** = in 2025 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.

BIJLAGE Error! Use the Home tab to apply Kop 2;[J];Paragraaf to the text that you want to appear here. - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 2;[J];PARAGRAAF 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 B12.

Nr.	Plan	Beschrijving
1.	Analyse van vraag, aanbod en gebruik van Openbaar Vervoer	Uiterlijk in het tweede kwartaal van 2025 en daarna in elk tweede Kalenderjaar (2027, 2029, et cetera) uiterlijk in dezelfde periode voert de Concessiehouder een analyse van het lijnennet uit, waarbij hij op dat moment bestaande aanbod van Openbaar Vervoer, Deur-Halte Vervoer en de kwaliteit daarvan op lijnniveau vergelijkt met de (potentiële en bestaande) vraag van Reizigers in de komende 2 tot 6 Dienstregelingjaren. Tevens voert de Concessiehouder een analyse uit van de herkomst en bestemming van Reizigers, het gebruik van Mobiliteitsdiensten die hij aanbiedt, en betreft hij (bestaande) onderzoeken naar bestaande vervoerstromen die met andere modaliteiten (zoals de auto) 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 analyseresultaten ter beoordeling van inhoud en kwaliteit aan de Concessieverlener en het ROCOV Hollands Midden (RHM) ter beschikking. De Concessiehouder verwerkt adviezen van de Concessieverlener en het RHM in de analyses.
2.	Evaluatie/ effectmeting	Uiterlijk in het derde kwartaal van 2025 en daarna in elk tweede Kalenderjaar (2027, 2029, et cetera) uiterlijk in dezelfde periode voert de Concessiehouder een evaluatie/effectmeting uit van het Marketingplan en het Vervoerplan die op dat moment in werking zijn. De Concessiehouder stelt binnen een kwartaal na afronding van de evaluatie/effectmeting de resultaten van de evaluatie/effectmeting in de vorm van een conceptrapport ter beoordeling van inhoud en kwaliteit aan de Concessieverlener en het ROCOV Hollands Midden (RHM) ter beschikking. De Concessiehouder verwerkt adviezen van de Concessieverlener en het RHM in het definitieve rapport.
3.	Onderzoek naar wensen van (potentiële) Reizigers	De Concessiehouder voert in het kader van de actualisatie van zijn Ontwikkelplan uiterlijk in het derde kwartaal van 2025 en daarna in elk tweede Kalenderjaar (2027, 2029, 2031, et cetera) uiterlijk in dezelfde periode een representatief onderzoek uit over de aansluiting van het aanbod van Openbaar Vervoer en Deur-Halte Vervoer op de (vervoer)wensen van typen (potentiële) Reizigers, en over de (door Reizigers ervaren) kwaliteit van de diensten die de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie aanbiedt c.q. laat dit onderzoek in zijn opdracht door Derden uitvoeren. De Concessiehouder rapporteert binnen een kwartaal na afronding van het onderzoek de resultaten ter beoordeling van inhoud en kwaliteit aan de Concessieverlener ter beschikking. De Concessiehouder verwerkt de rapportage inclusief de adviezen van de Concessieverlener in zijn Ontwikkelplan.
4.	Ontwikkelplan	In het derde kwartaal van 2025 actualiseert de Concessiehouder het met de Inschrijving aangeleverde Ontwikkelplan (zie artikel 6.1.3) voor het Dienstregelingjaar 2026 en legt deze voor aan het concessie-overleg. In het eerste kwartaal van 2026 en daarna in elk vierde Kalenderjaar (2030, eventueel 2034 (bij verlenging) en eventueel 2038 (bij verlenging)) legt de Concessiehouder een integraal Ontwikkelplan voor de volgende vier Dienstregelingjaren ter advisering aan de Stuurgroep OV-ZHN voor, dat in het concessie-overleg en met het ROCOV Hollands Midden (RHM) is voorbesproken. Deze wordt daarna in elk tweede Kalenderjaar (2026, 2028, etc.) uiterlijk in dezelfde periode geactualiseerd. Gehoord hebbende het advies van de Stuurgroep OV-ZHN stelt de Concessieverlener het Ontwikkelplan voor de daaropvolgende vier Dienstregelingjaren vast.

Nr.	Plan	Beschrijving
5.	Vervoerplan	In het tweede kwartaal van 2025 en daarna na elk Kalenderjaar uiterlijk in dezelfde periode legt de Concessiehouder een Vervoerplan voor het volgende Dienstregelingjaar ter advisering aan de Stuurgroep OV-ZHN voor, dat in het concessie-overleg, met het ROCOV Hollands Midden (RHM) en met de buurtbusverenigingen is voorbesproken. Gehoord hebbende het advies van de Stuurgroep OV-ZHN stelt de Concessieverlener het Vervoerplan voor het daaropvolgende Dienstregelingjaar vast.
8.	Marketing-communicatieplan	In het derde kwartaal van 2025 en daarna na elk Kalenderjaar uiterlijk in dezelfde periode legt de Concessiehouder een Marketingplan (zie ook artikel 4.8.2) voor het volgende Dienstregelingjaar ter advisering aan de Stuurgroep OV-ZHN voor, dat in het concessie-overleg en met het ROCOV Hollands Midden (RHM) is voorbesproken. Gehoord hebbende het advies van de Stuurgroep OV-ZHN stelt de Concessieverlener het Marketingplan voor het daaropvolgende Dienstregelingjaar vast.
7.	Analyse van de rijtijden en Aansluitingen	In het eerste kwartaal van 2025 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 door het voertuigvolgsysteem worden opgeleverd. 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 definitieve analyse van de rijtijden en Aansluitingen bij zijn Vervoerplan voor het daaropvolgende Dienstregelingjaar.
8.	Analyse van de Maximale Bezetting	De Concessiehouder analyseert vanaf 2025 ten minste twee keer per jaar 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 Jaar onderdeel zijn van het Vervoerplan). Voor een eventuele Vakantiedienstregeling voert de Concessiehouder een aparte analyse uit op basis van bezettingscijfers van de betreffende voorafgaande vakantieperiode. De Concessiehouder rapporteert de Maximale Bezetting op ritniveau en betreft hierbij ook het aantal volmeldingen en Versterkingsritten.
9.	Meerjarenplan Sociale Veiligheid	Uiterlijk in het derde kwartaal van 2024 levert de Concessiehouder het Meerjarenplan Sociale Veiligheid aan de Concessieverlener, samen met het concept-Actieplan Sociale Veiligheid voor het Kalenderjaar 2025. Het Meerjarenplan moet voldoen aan de richtlijnen zoals opgenomen in het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer en geldt voor de gehele duur van de Concessie. Het Meerjarenplan Sociale Veiligheid wordt in het tweede kwartaal van 2025 voorgelegd aan de Stuurgroep OV-ZHN en wordt daarna in elk tweede Kalenderjaar (2026, 2028, etc.) in dezelfde periode geactualiseerd. In het Meerjarenplan Sociale Veiligheid legt de vervoerder de zijn visie, de doelen die hij de

BIJLAGE **Error! Use the Home tab to apply Kop 2;[J];Paragraaf to the text that you want to appear here.** - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 2;[J];PARAGRAAF TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

Nr.	Plan	Beschrijving
		komende jaren wil bereiken en de prioriteiten die hij daarbij stelt vast. Gehoord hebbende het advies van de Stuurgroep OV-ZHN stemt de Concessieverlener met het Meerjarenplan Sociale Veiligheid in.
10.	Actieplan Sociale Veiligheid	Uiterlijk in het derde kwartaal van 2024 en daarna elk Kalenderjaar uiterlijk in het vierde kwartaal met inachtneming van onder meer artikel 70 e.v. van de Wp2000 legt de Concessiehouder een Actieplan Sociale Veiligheid ter advisering aan de Stuurgroep OV-ZHN voor (zie ook artikel 6.3.2). Het Actieplan Sociale Veiligheid voldoet aan het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer (zie voor de voorwaarden pagina 28 van dit programma) of diens opvolger(s), de concessievoorwaarden en het Meerjarenplan Sociale Veiligheid. Het Actieplan is voorbesproken in het concessie-overleg en met het ROCOV Hollands Midden (RHM). Uit het Actieplan Sociale Veiligheid blijkt welke maatregelen de Concessiehouder gaat nemen om de sociale veiligheid te garanderen. Het Actieplan heeft een looptijd van één Dienstregelingjaar. De Concessiehouder beschrijft de te ondernemen activiteiten, aanpassingen, tijdsplanning en kosten concreet en dient onder meer afgestemd te zijn op het vigerende provinciale beleid en eventuele convenanten sociale veiligheid die van toepassing zijn op de Concessie. Gehoord hebbende het advies van de Stuurgroep OV-ZHN stemt de Concessieverlener met het Actieplan Sociale Veiligheid in.
11.	Stand van zaken sociale veiligheid en uitvoering Actieplan Sociale Veiligheid	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 Actieplan 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 Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer). Eens per twee Dienstregelingjaren rapporteert de Concessiehouder een overzicht met 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.
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 2025 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.
13.	Duurzaamheids jaarverslag	Uiterlijk in het tweede kwartaal van 2025 en daarna 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 hoofdstuk 5.

BIJLAGE **Error! Use the Home tab to apply Kop 2;[J];Paragraaf to the text that you want to appear here.** - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 2;[J];PARAGRAAF TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

Nr.	Plan	Beschrijving
14.	(Voorstel voor wijzigingen van het) Tariefstelsel	Uiterlijk in het derde kwartaal van 2024 en daarna elk Kalenderjaar uiterlijk in dezelfde periode legt de Concessiehouder een (eventueel) voorstel voor wijzigingen van het Tariefstelsel ter advisering aan het ROCOV Hollands Midden (RHM) voor, dat in het concessie-overleg is voorbesproken. In dit voorstel onderbouwt de Concessiehouder de te verwachten effecten van de voorgestelde wijzigingen en geeft hij aan hoe hij met het advies van het RHM is omgegaan. De Concessieverlener stelt het gewijzigde Tariefstelsel vast. Indien de Concessiehouder wijzigingen in het Tariefstelsel aanbrengt die leiden tot kostenstijgingen van meer dan tien procent voor individuele Reizigers, dan dient hij deze Reizigers hiervoor te compenseren middels een compensatieregeling (zie artikel 4.1.2 lid 2b). De behandeling van deze compensatieregeling mag tegelijk plaatsvinden met de behandeling van de voorstellen voor wijzigingen van het Tariefstelsel.
15.	(Voorstel voor wijzigingen van de) Restitutieregeling	Uiterlijk in het derde kwartaal van 2024, en daarna – indien de Concessiehouder de restitutieregeling wil wijzigingen – elk Kalenderjaar uiterlijk in dezelfde periode, legt de Concessiehouder een restitutieregeling (zie artikel 4.1.1 lid 14), die is voorbesproken in het concessie-overleg en met het ROCOV Hollands Midden (RHM), ter toetsing op redelijkheid en billijkheid voor aan de Concessieverlener.
16.	Klachtenafhandelingsprocedure	Uiterlijk in het derde kwartaal van 2024 en daarna – indien de Concessiehouder de klachtenafhandelingsprocedure wil wijzigingen – elk Kalenderjaar uiterlijk in dezelfde periode, legt de Concessiehouder een klachtenafhandelingsregeling (zie artikel 4.9.1 lid 1), die is voorbesproken in het concessie-overleg, ter advisering aan het ROCOV Hollands Midden (RHM) voor. De Concessiehouder verwerkt adviezen van het RHM in de definitieve klachtenafhandelingsprocedure.

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 7.5.2). Voor een aantal Tekortkomingen heeft de Concessieverlener maximumboetebedragen per Tekortkoming opgenomen in deze Bijlage. De lijst is niet uitputtend: voor niet genoemde Tekortkomingen geldt geen maximum en zal de Concessieverlener naar eigen inzicht het boetebedrag bepalen.

Een overschrijding per minuut gaat in vanaf de eerste seconde na het verstrijken van de termijn. Deze seconde telt dus al als een minuut.

Onder een bepaald bedrag per procent wordt een regeling naar rato verstaan. Indien er bijvoorbeeld sprake is van een bepaalde overschrijding van 0,5 procent in plaats van 1,0 procent, wordt het bedrag gehalveerd.

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

Categorie implementatie, start en einde van de Concessie

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 (prijsspeil 2022)	Meting in ieder geval door
1.	De Concessiehouder heeft niet ten genoeg van de Concessieverlener voor aanvang van de Concessie de maatregelen uitgevoerd die in de Inschrijving en het Implementatieplan zijn aangeboden, zodat Reizigers vermijdbare hinder ondervinden van het ingaan van de Concessie.	€ 2.000.000. Deze Boete kan maximaal 1 keer worden opgelegd.	Kwalitatieve beoordeling door Concessieverlener
2.	In de periode van 11 december 2022 tot en met 8 januari 2023 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.		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 vangt de in artikel @ (Implementatie algemeen), lid @ bedoelde proeven niet (tijdig) aan.	€ 1.000.000,-	Idem
5.	De Concessiehouder levert per 11 december 2022 geen gegevens aan de NDOV-loketten	€ 500.000,-	Idem

BIJLAGE **Error! Use the Home tab to apply Kop 2;[J];Paragraaf to the text that you want to appear here.** - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 2;[J];PARAGRAAF TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2022)	Meting in ieder geval door
	overeenkomstig het bepaald in het document 'Concessiebijlage datasets OV'.		
6.	De Concessiehouder verstrekt de rapportage als bedoeld in artikel 4.11.1 lid 8 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.	Idem
7.	De rapportage als bedoeld in artikel 4.11.1 lid 8 voldoet niet aan de daaraan in de Bijlage gestelde eisen.	€ 50.000,- per rapportage die niet voldoet aan de daaraan in de Bijlage gestelde eisen.	Idem
8.	De aanwijzing van de Concessieverlener als bedoeld in artikel @ van de Concessiebeschikking, wordt niet (tijdig) of onvolledig opgevolgd.	€ 50.000,- per Werkdag waarop de aanwijzing naar het oordeel van de Concessieverlener niet wordt opgevolgd	Idem
9.	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 ZHN, zoals aan de eventuele overgang van Personeel en/of Materieel.	€ 2.000.000. Deze Boete kan maximaal 1 keer worden opgelegd.	Idem

Categorie aanleveren van informatie

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2022)	Meting in ieder geval door
1.	Het online platform zoals bedoeld in artikel 7.4.1 is niet toegankelijk of beschikbaar voor de Concessieverlener.	€ 500,- 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 Concessieverlener
2.	De gegevens en rapportages zoals beschreven in Bijlage B11 (uitgezonderd nr. 1, 2 en 3) en gepubliceerd op in het artikel 7.4.1 bedoelde platform zijn onjuist, onvolledig of niet uitleesbaar.	€ 10.000,- per Tekortkoming.	Constatering(en) door de Concessieverlener

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2022)	Meting in ieder geval door
3.	De Concessiehouder verstrekt de rapportages 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.	Idem
4.	De rapportages 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.	Idem

Categorie vervoerplicht

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2022)	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).	€ 100,- per Rit waarop de Tekortkoming zich voordoet.	Klacht(en) van (een) Reiziger(s) of constatering(en) door de Concessie-verlener

Categorie overige uitvoeringskwaliteit

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2022)	Meting in ieder geval door
1.	De Concessiehouder behaalt een outputnorm niet, zoals is beschreven in paragraaf 7.3 (m.u.v. de normen die gemeten worden met de Klantenbarometer en de norm voor CO ₂ -uitstoot)	De hoogte van de Boete wordt per geval door de Concessieverlener bepaald. De maximale hoogte van het totale boetebedrag voor deze Tekortkoming bedraagt in totaal (berekend over alle normen) € 500.000,- per Dienstregelingjaar.	Zie paragraaf 7.3
2.	Voor een Bus of Auto die de Concessiehouder inzet voor de uitvoering van de Concessie geldt dat: a. De leeftijd van een Voertuig ouder is dan de betreffende leeftijd genoemd in de tabel in lid 1 van artikel 4.5.1, en/of b. Het Klimaatbeheerssysteem (waaronder mede te verstaan airconditioning, ventilatie en verwarming) en/of de Euronormering niet	€ 100,- per (Wagen)omloop waarbij de Tekortkoming zich voordoet voor een Bus of Auto.	Klacht(en) van (een) Reiziger(s) of constatering(en) door de Concessie-verlener

BIJLAGE **Error! Use the Home tab to apply Kop 2;[J];Paragraaf to the text that you want to appear here.** - ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 2;[J];PARAGRAAF TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2022)	Meting in ieder geval door
	voldoet aan de eisen zoals aangeboden in de Inschrijving en/of die uit het Programma van Eisen voortvloeien, en/of c. Eén of meerdere Displays in een Voertuig niet of niet volledig functioneren tijdens de gehele (Wagen)omloop en/of d. Een halteafroepsysteem in een Voertuig niet of niet volledig functioneert tijdens de gehele (Wagen)omloop en/of e. De kleurstelling van het Voertuig afwijkt van de kleurstelling volgens de Productformule van de Lijn waarop de Concessiehouder het Voertuig inzet, en/of f. Deze niet is gereinigd overeenkomstig het bepaalde in artikel Error! Reference source not found.4.5.6, en/of g. 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.		
3.	De Concessiehouder voldoet niet aan de eisen voor klachtenafhandeling conform het gestelde in artikel 4.9.2.	€ 100,- per Werkdag voor elke klacht die niet volgens deze eisen is afgehandeld.	Idem
4.	In enige kwartaal valt van hoogfrequente Lijnen (zie artikel 4.3.5) in meer dan 5% van de Ritten de tijd tussen twee opeenvolgende Ritten buiten de normen zoals genoemd in artikel 4.3 Error! Reference source not found. 5.	€ 10.000,- per procent waarmee de, in de linker kolom genoemde, norm wordt overschreden.	Idem
5.	In enig Dienstregelingjaar wordt de in de Inschrijving toegezegde maximale CO ₂ -uitstoot per materieelkilometer in dat Dienstregelingjaar overschreden.	€ 50.000,- per procent waarmee de in de Inschrijving toegezegde maximale CO ₂ -uitstoot per materieelkilometer wordt overschreden waar het betreft de eerste 10 procent van overschrijding; € 75.000,- per procent van overschrijding waarmee juist bedoelde norm van 10 procent wordt overschreden.	Idem

Categorie bedrijfsvoering

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 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	€ 5.000,- per Werkdag waarop een administratie de gehele Werkdag niet toegankelijk is voor de	Kwalitatieve beoordeling door

BIJLAGE **Error! Use the Home tab to apply Kop 2;[J];Paragraaf to the text that you want to appear here.** - **ERROR! USE THE HOME TAB TO APPLY KOP 2;[J];PARAGRAAF TO THE TEXT THAT YOU WANT TO APPEAR HERE.**

Nr.	Tekortkoming	Maximale hoogte Boete (prijspeil 2022)	Meting in ieder geval door
	hierom verzoekt; zie ook artikel @ van de Concessiebeschikking), klachten-, onderhouds- alsook de projectadministratie van de Concessiehouder is niet toegankelijk voor de Concessieverlener indien de Concessieverlener hierom verzoekt.	Concessieverlener terwijl de Concessieverlener voor de betreffende Werkdag om toegang verzoekt.	Concessie- verlener
2.	De Concessiehouder meldt een verandering in zeggenschapsverhouding binnen zijn vennootschap niet aan bij de Concessieverlener.	€ 100.000,- per Tekortkoming.	Idem

B16 Overige Bijlagen

Diverse bijlagen, waaronder het Beleidskader aanbesteding OV-concessie Zuid-Holland Noord, worden via het Aanbestedingsplatform beschikbaar gesteld.