

Werkpakketten AOV Rieker Business Park

Inleiding

Rieker Business Park (RBP) is een bedrijventerrein ten Zuidwesten van Amsterdam, gelegen tussen Schiphol en de Zuidas. Het gebied wordt gekenmerkt door kantorengebouwen waarin (bekende) grote bedrijven gevestigd zijn, o.a. PwC, IBM, B. Amsterdam en Atradius.

In RBP hebben bedrijven en/of pandeigenaren zich verenigd in Stichting Samenwerkende Bedrijven RBP (SSBR) en thans de samenwerking gebundeld in een Bedrijven Investeringszone. In 2018 heeft SSBR, voor de medewerkers en bezoekers van deelnemende bedrijven, in samenwerking met GVB een Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV)-systeem opgezet. Het AOV-systeem is voor iedereen toegankelijk en daardoor kunnen bijvoorbeeld ook bewoners in het gebied hier gebruik van maken. Bovendien is het vervoer voor reizigers op dit moment gratis.

Het AOV-systeem omvat een snelle en frequente verbinding van RBP met de OV-haltes metro Henk Sneevlietweg en Anderlechtlaan (R-net van/naar Schiphol). De AOV buslijnen zijn gepubliceerd als lijn 68 en 267 en worden uitgevoerd volgens een dienstregeling, die ook via de reguliere (online) kanalen te vinden is (bijv. via 9292.nl).

In opdracht van GVB wordt het huidige AOV-systeem uitgevoerd door een onderaannemer. De huidige overeenkomst met onderaannemer eindigt in 2021 en wij willen dit werkpakket opnieuw in de markt zetten. De ingangsdatum voor het werkpakket AOV RBP is 1 januari 2022.

Werkpakketten RBP

We maken onderscheid in drie werkpakketten, welke hierna kort worden toegelicht om de samenhang tussen pakketten te verduidelijken. Daarna volgt een uitgebreide omschrijving van elk werkpakket met o.a. informatie over route, frequentie, bedieningstijden, etc.

1. Werkpakket AOV RBP regulier

Het reguliere werkpakket vormt het basispakket met beide buslijnen. Dit werkpakket is het uitgangspunt voor de overige werkpakketten.

2. Werkpakket AOV RBP pandemie

Als gevolg van COVID-19 maatregelen zijn er minder reizigers, omdat er een advies geldt om thuis te werken en de kantoren dus een lagere bezetting kennen. Voor het kunnen afschalen ten opzichte van het reguliere werkpakket en later weer kunnen opschalen naar het reguliere werkpakket zijn vier scenario's beschreven in werkpakket AOV RBP pandemie.

3. Optioneel Werkpakket AOV RBP KSN

In 2022 wordt gestart met de vervanging van een brug over de Ringvaart, waardoor de busbaan Oude Haagseweg van/naar Schiphol voor ongeveer een jaar niet kan worden gebruikt. Hierdoor zullen de reguliere OV-bussen van/naar Schiphol niet halteren bij halte Anderlechtlaan en is er daar dus geen overstapmogelijkheid met de AOV-lijn vanuit RBP. Daarom beschrijven wij een optioneel werkpakket AOV RBP KSN, die voorziet in een tijdelijk verbinding tussen RBP en Knooppunt Schiphol Noord.

Werkpakket AOV RBP regulier

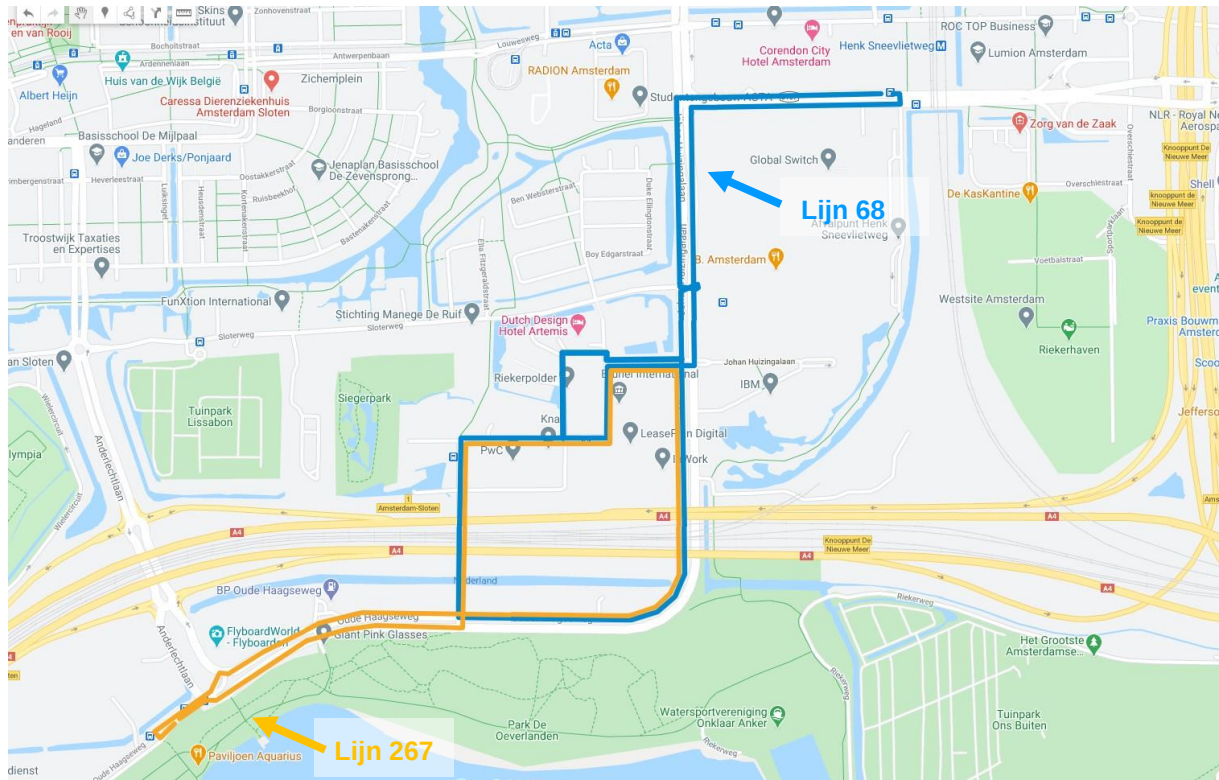
Scope

Onderstaand de uitgangspunten van het AOV werkpakket RBP per buslijn:

1. Buslijn 68 Metrostation Henk Sneevlietweg – J.M. Keynesplein RBP (v.v.)
2. Buslijn 267 Anderlechtlaan – J.M. Keynesplein RBP (v.v.)

Op Google Maps vindt u de locatie van Rieker Business Park [deze link](#).

Onderstaande afbeelding toont beide buslijnen op kaart



1. Buslijn 68 Metrostation Henk Sneevlietweg – J.M. Keynesplein RBP

Dit is een AOV verbinding tussen Metrostation Henk Sneevlietweg en RBP. In de ochtend reizen mensen vooral vanaf Metrostation Henk Sneevlietweg naar de bedrijven en in de middag reizen mensen vooral terug naar Metrostation Henk Sneevlietweg. Daarom is er een onderscheid in de rijrichting van de route in ochtend en de middag.

Kwantiteiten

Het AOV wordt verricht op werkdagen, maandag t/m vrijdag, in Nederland erkende feestdagen uitgezonderd, gedurende gemiddeld 255 dagen per kalenderjaar.

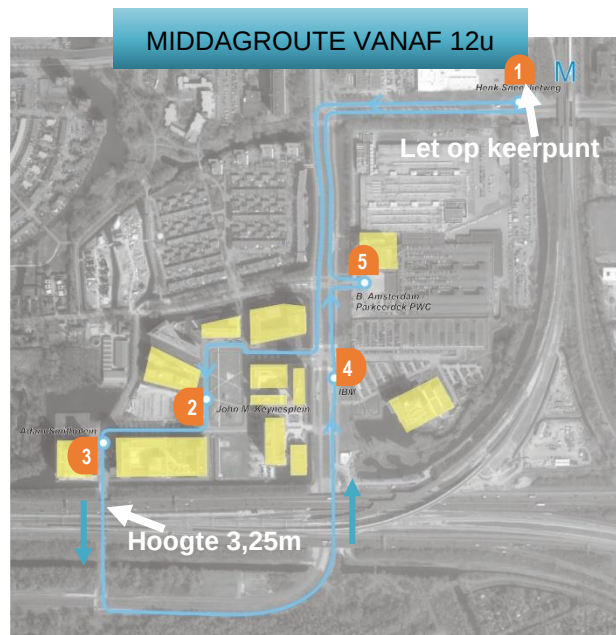
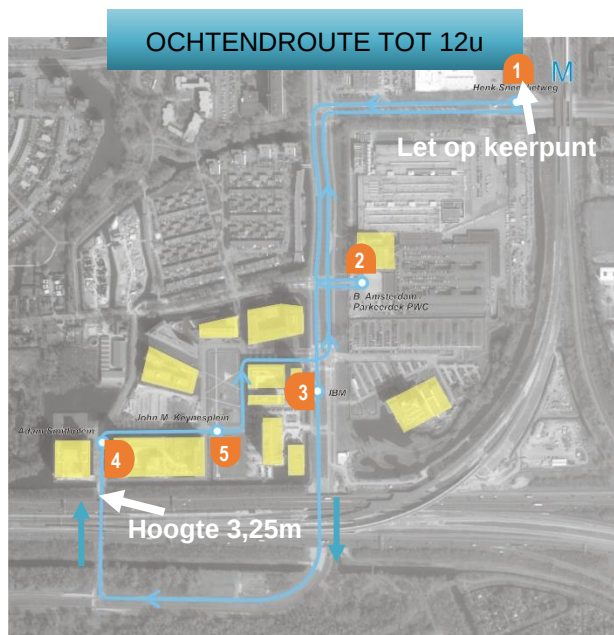
Ritten per dag	68 ritten
Ritlengte	3,6 km
Rijtijd per rit	10-13 minuten
Inzet daluren	1 bus
Inzet spitsuren	2 bussen

Bedieningstijden

• Daluren:	7:00 – 8:00 uur	4x/uur (4 ritten)
• Ochtendspits:	8:00 – 10:00 uur	8x/uur (16 ritten)
• Daluren:	10:00 – 16:00 uur	4x/uur (24 ritten)
• Middagspits:	16:00 – 18:00 uur	8x/uur (16 ritten)
• Daluren:	18:00 – 20:10 uur	4x/uur (8 ritten)

Hierna treft u de ochtend- en middagroute en de halte locaties op kaart aan. De routes en haltes kunnen in de toekomst wijzigen, als bijvoorbeeld de infrastructuur wordt aangepast.

Route lijn 68 Metrostation Henk Sneevlietweg – J.M. Keynesplein RBP



Let op:

- Om te kunnen keren (180 graden) bij halte Henk Sneevlietweg kruist men meerdere rijbanen en gebruikt men ook de ruimte op de halte kom om de bus weer recht te zetten.
- Deze route heeft een hoogte beperking van 3,25 meter vanwege onderdoorgang snelweg A4. Wij hebben al diverse gesprekken met wegbeheerders gevoerd. Daarin is geen oplossing gevonden om de doorrijhoogte te verruimen.

Halte locaties ochtendroute tot 12:00 uur

Nr.	Haltenaam	Afkorting	Afstand (m, cumulatief)
1	Henk Sneevlietweg	HSW	0
2	B. Amsterdam / Parkeerdek PwC	PKD	800
3	IBM	IBM	1.100
4	Adam Smithplein / PwC	ASP	2.130
5	John M. Keynesplein	JKP	2.400
1	Henk Sneevlietweg	HSW	3.600

Halte locaties middagroute vanaf 12:00 uur

Nr.	Haltenaam	Afkorting	Afstand (m, cumulatief)
1	Henk Sneevlietweg	HSW	0
2	John M. Keynesplein	JKP	1.200
3	Adam Smithplein / PwC	ASP	1.500
4	IBM	IBM	2.600
5	B. Amsterdam / Parkeerdek PwC	JKP	2.800
1	Henk Sneevlietweg	HSW	3.600

2. Buslijn 267 Anderlechtlaan – J.M. Keynesplein RBP

Dit is een AOV spitsverbinding tussen halte Anderlechtlaan en RBP. Op halte Anderlechtlaan zijn er overstapmogelijkheden op hoog frequent regulier OV (R-net bussen) van/naar Schiphol. Hierdoor hebben reizigers een snelle overstap en verbinding richting Schiphol via Knooppunt Schiphol Noord waar er vele OV-verbindingen met de regio zijn.

Ook hier reizen de meeste mensen in de ochtend naar de bedrijven op RBP en in middag terug naar Anderlechtlaan. Hier is echter gekozen voor één en dezelfde route in de ochtend en middag.

Kwantiteiten

Het AOV wordt verricht op werkdagen, maandag t/m vrijdag, in Nederland erkende feestdagen uitgezonderd, gedurende gemiddeld 255 dagen per kalenderjaar.

Ritten per dag	22 ritten
Ritlengte	2,9 km
Rijtijd per rit	10-12 minuten
Inzet spitsuren	1 bus

Bedieningstijden:

- Ochtendspits: 7:25 – 9:50 uur 5x/uur (11 ritten)
- Middagspits: 16:00 – 18:25 uur 5x/uur (11 ritten)

Hierna treft u de route en halte locaties op kaart aan. De route en haltes kunnen in de toekomst wijzigen, als bijvoorbeeld de infrastructuur wordt aangepast.

Route lijn 267 Anderlechtlaan – J.M. Keynesplein RBP



Let op:

- Tijdelijk keerpunt bij de T-splitsing kan in 1 keerbeweging worden gemaakt. Het wordt aanbevolen om te testen of keerbeweging ook met uw bus kan worden gemaakt. De route met tijdelijke keerpunt is 600 meter langer t.o.v. onderstaande tabel met halte locaties, waardoor de totale ritlengte 3,5 km is.
- Vanaf eind 2021 zal een nieuwe keervoorziening zijn aangelegd nabij de halte Anderlechtlaan (onder voorbehoud van voortgang werkzaamheden i.o.v. Gemeente Amsterdam), deze is berekend op het keren van een bus, maar kan dus nog niet getest worden. Onderstaande tabel is gebaseerd op de route met het nieuwe keerpunt.
- Deze route heeft een hoogte beperking van 3,25 meter vanwege onderdoorgang snelweg A4. Wij hebben al diverse gesprekken met wegbeheerders gevoerd. Daarin is geen oplossing gevonden om de doorrijhoogte te verruimen.

Halte locaties: Ochtend- en middagspitsroute gelijk

Nr.	Haltenaam	Afkorting	Afstand (m, cumulatief)
1	Anderlechtlaan	ALL	0
2	Adam Smithplein / PWC	ASP	800
3	John M. Keynesplein	JKP	1.100
4	IBM	IBM	1.500
1	Anderlechtlaan	ALL	2.900

Werkpakket AOV RBP pandemie

Scope

Als gevolg van COVID-19 maatregelen zijn er minder reizigers dan gebruikelijk in RBP. Om het vervoeraanbod af te stemmen op de gewijzigde vervoerbehoefte kan de opdrachtgever er voor kiezen om de frequentie van lijn 68 en/of lijn 267 als geheel af te schalen t.o.v. het reguliere werkpakket en later weer (gefaseerd) op te schalen naar het reguliere werkpakket. Hiertoe zijn 4 scenario's opgesteld en deze worden beschreven aan de hand van de wijziging t.o.v. het reguliere werkpakket. De ingangsdatum van elk scenario is telkens in goed overleg met opdrachtnemer te bepalen, doch uiterlijk binnen 4 weken na verzoek tot wijziging van scenario.

Het uitgangspunt van het AOV werkpakket RBP pandemie blijft onderstaande buslijnen met dezelfde route als reguliere werkpakket, echter met aangepast frequentie:

1. Buslijn 68 Metrostation Henk Sneevlietweg – J.M. Keynesplein RBP (v.v.)
2. Buslijn 267 Anderlechtlaan – J.M. Keynesplein RBP (v.v.)

Scenario's

Scenario 1 Lijn 68 zonder spitsverdichting ochtend/middag en Lijn 267 regulier

- A) Lijn 68: 7:00 - 20:00 uur gehele dag 4x/uur - 52 ritten per dag (= 1 bus)
- B) Lijn 267: zoals regulier in de ochtend- en middagspits 5x/uur – 20-22 ritten per dag (= 1 bus)

Scenario 2 Lijn 68 zonder spitsverdichting ochtend/middag en Lijn 267 vervalt

- A) Lijn 68: 7:00 - 20:00 uur gehele dag 4x/uur - 52 ritten per dag (= 1 bus)
- B) Lijn 267: komt te vervallen – 0 ritten per dag

Scenario 3 Lijn 68 zonder spitsverdichting in de middag en Lijn 267 regulier

- A) Lijn 68: ochtendspits wel verdichten, middagspits zelfde als daluren frequentie
 - Daluren: 7:00 – 8:00 uur 4x/uur (4 ritten)
 - Ochtendspits: 8:00 – 10:00 uur 8x/uur (16 ritten)
 - Daluren: 10:00 – 16:00 uur 4x/uur (24 ritten)
 - Middagspits: 16:00 – 18:00 uur 4x/uur (8 ritten) → anders dan regulier
 - Daluren: 18:00 – 20:10 uur 4x/uur (8 ritten)
 - → totaal 60 ritten per dag (= 1 bus in daluren/middagspits en 2 bussen in alleen ochtendspits)
- B) Lijn 267: zoals regulier in de ochtend- en middagspits 5x/uur – 20-22 ritten per dag (= 1 bus)

Scenario 4 Lijn 68 zonder spitsverdichting in de middag en Lijn 267 vervalt

- A) Lijn 68: ochtendspits wel verdichten, middagspits zelfde als daluren frequentie
 - Daluren: 7:00 – 8:00 uur 4x/uur (4 ritten)
 - Ochtendspits: 8:00 – 10:00 uur 8x/uur (16 ritten)
 - Daluren: 10:00 – 16:00 uur 4x/uur (24 ritten)
 - Middagspits: 16:00 – 18:00 uur 4x/uur (8 ritten) → anders dan regulier
 - Daluren: 18:00 – 20:10 uur 4x/uur (8 ritten)
 - → totaal 60 ritten per dag (= 1 bus in daluren/middagspits en 2 bussen in alleen ochtendspits)
- B) Lijn 267: komt te vervallen – 0 ritten per dag

Optioneel Werkpakket AOV RBP KSN

Scope

Op de Oude Haagseweg, richting Schiphol, ligt een brug over de Ringvaart. De gemeente Haarlemmermeer is gestart met de voorbereiding voor de vervanging van deze brug. Hierdoor zal de busbaan aldaar voor ongeveer een jaar buiten gebruik komen, wat tot gevolg heeft dat de reguliere OV-lijnen halte Anderlechtlaan niet zullen bedienen en in plaats daarvan via de snelweg A4/A9 van/naar Knooppunt Schiphol Noord (KSN) zullen rijden. Er komen aparte tijdelijke op- en afritten bij de verbindingswegen tussen A4 en A9 om de lijnbussen via een korte route weer op de busbaan van/naar KSN te laten rijden. De verwachte startdatum is begin 2022.

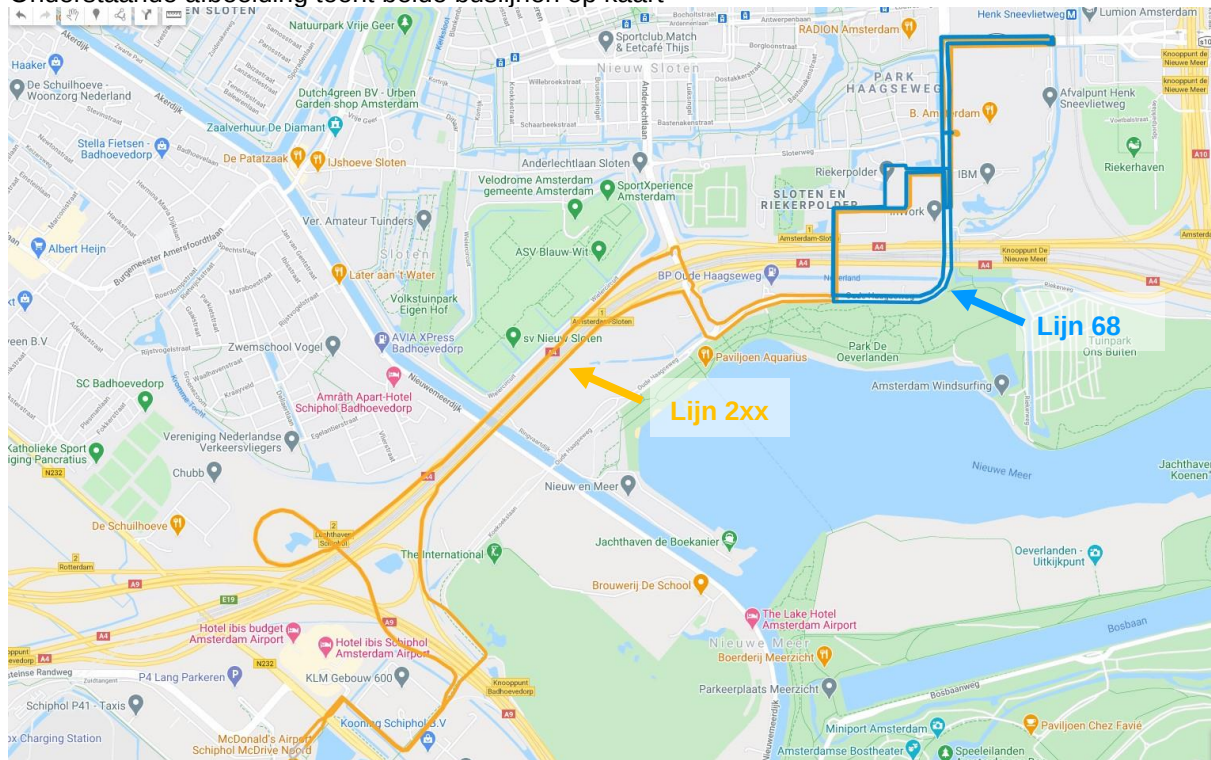
Vooruitlopend op deze situatie is er een optioneel werkpakket opgesteld, om de AOV lijnen rondom RBP anders te laten rijden en reizigers alsnog efficiënt te bedienen. Dit werkpakket wordt als geheel beschreven, zonder vergelijk met het reguliere pakket. Het aantal gelijktijdig in zetten bussen blijft wel gelijk met het reguliere werkpakket (totaal 3 bussen voor lijn 68 en 267).

Dit optionele werkpakket AOV RBP KSN kan, na goed overleg tussen SSBR, GVB en opdrachtnemer en alleen met akkoord van bevoegde instanties, worden uitgevoerd als vervanging van het reguliere werkpakket.

Onderstaand de uitgangspunten van het AOV werkpakket RBP KSN per buslijn:

1. Buslijn 68 Metrostation Henk Sneevlietweg – J.M. Keynesplein RBP (v.v.)
2. Buslijn 2xx Metrostation Henk Sneevlietweg – Knooppunt Schiphol Noord via RBP (v.v.)

Onderstaande afbeelding toont beide buslijnen op kaart



1. Buslijn 68 Metrostation Henk Sneevlietweg – J.M. Keynesplein RBP

Dit is een AOV verbinding tussen Metrostation Henk Sneevlietweg en RBP. In de ochtend reizen mensen vooral vanaf Metrostation Henk Sneevlietweg naar de bedrijven en in de middag reizen mensen vooral terug naar Metrostation Henk Sneevlietweg. Daarom is er een onderscheid in de rijrichting van de route in ochtend en de middag.

Kwantiteiten

Het AOV wordt verricht op werkdagen, maandag t/m vrijdag, in Nederland erkende feestdagen uitgezonderd, gedurende gemiddeld 255 dagen per kalenderjaar.

Ochtend

Ritten per dag	20 ritten
Ritlengte	4,0 km
Rijtijd per rit	15 minuten
Inzet gehele dag	1 bus

Middag

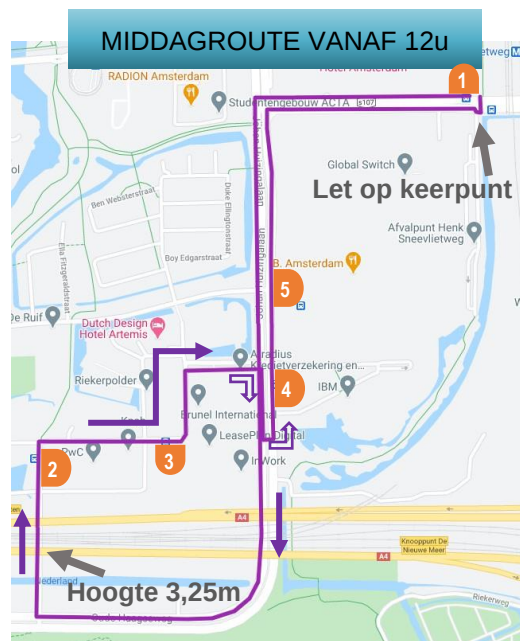
Ritten per dag	32 ritten
Ritlengte	3,75 km
Rijtijd per rit	14 minuten
Inzet gehele dag	1 bus

Bedieningstijden

- Gehele dag : 7:00 – 20:10 uur 4x/uur (52 ritten)

Onderstaand treft u de ochtend- en middagroute en de halte locaties op kaart aan. De routes en haltes kunnen in de toekomst wijzigen, als bijvoorbeeld de infrastructuur wordt aangepast.

Route lijn 68 Metrostation Henk Sneevlietweg – J.M. Keynesplein RBP



Let op:

- Om te kunnen keren (180 graden) bij halte HSW kruist men meerdere rijbanen en gebruikt men ook de ruimte op de halte kom om de bus weer recht te zetten.
- Deze route heeft een hoogte beperking van 3,25 meter vanwege onderdoorgang snelweg A4. Wij hebben al diverse gesprekken met wegbeheerders gevoerd. Daarin is geen oplossing gevonden om de doorrijhoogte te verruimen.

Halte locaties ochtendroute tot 12:00 uur

Nr.	Haltenaam	Afkorting	Afstand cum. meters	Synchronisatiepunt
1	Metro Henk Sneevlietweg	HSW	0	Ja
2	Parkeerdek	PKD	850	Nee
3	IBM (Westzijde)	IBM	1.100	Nee
4	J.M. Keynesplein (Westzijde)	JKP	1.750	Nee
5	Adam Smithplein (Westzijde)	ASP	2.000	Nee
1	Metro Henk Sneevlietweg	HSW	4.000	Ja

Halte locaties middagroute vanaf 12:00 uur

Nr.	Haltenaam	Afkorting	Afstand cum. meters	Synchronisatiepunt
1	Metro Henk Sneevlietweg	HSW	0	Ja
2	Adam Smithplein (Oostzijde)	ASP	2.000	Ja
3	J.M. Keynesplein (Oostzijde)	JKP	2.250	Nee
4	IBM (Oostzijde)	IBM	2.800	Nee
5	Henk Sneevlietweg (bushalte nabij Parkeerdek)		3.050	Nee
1	Metro Henk Sneevlietweg	HSW	3.750	Ja

2. Buslijn 2xx Metrostation Henk Sneevlietweg – KSN via RBP

Dit is een AOV spitsverbinding tussen OV Knooppunt Schiphol Noord (KSN) en Metrostation Henk Sneevlietweg via RBP. Op halte KSN zijn er vele overstapmogelijkheden op hoog frequent regulier OV (R-net bussen) van/naar Schiphol en andere richtingen. Hierdoor hebben reizigers een snelle verbinding met het NS Treinstation Schiphol, alsmede vele busverbindingen in de regio vanaf KSN.

Ook hier reizen de meeste mensen in de ochtend naar de bedrijven op RBP en in middag terug naar de metro of richting Schiphol. Hierdoor is er een onderscheid in de rijrichting van de route over RBP in ochtend en de middag.

Kwantiteiten

Het AOV wordt verricht op werkdagen, maandag t/m vrijdag, in Nederland erkende feestdagen uitgezonderd, gedurende gemiddeld 255 dagen per kalenderjaar.

Ritten per dag	20 ritten
Ritlengte	11,6 km
Rijtijd per rit	28-30 minuten
Inzet spitsuren	2 bussen

Bedieningstijden:

- Ochtendspits: 7:25 – 10:15 uur 4x/uur (10 ritten)
- Middagspits: 15:55 – 18:40 uur 4x/uur (10 ritten)

GVB Commercieel Vervoer B.V.

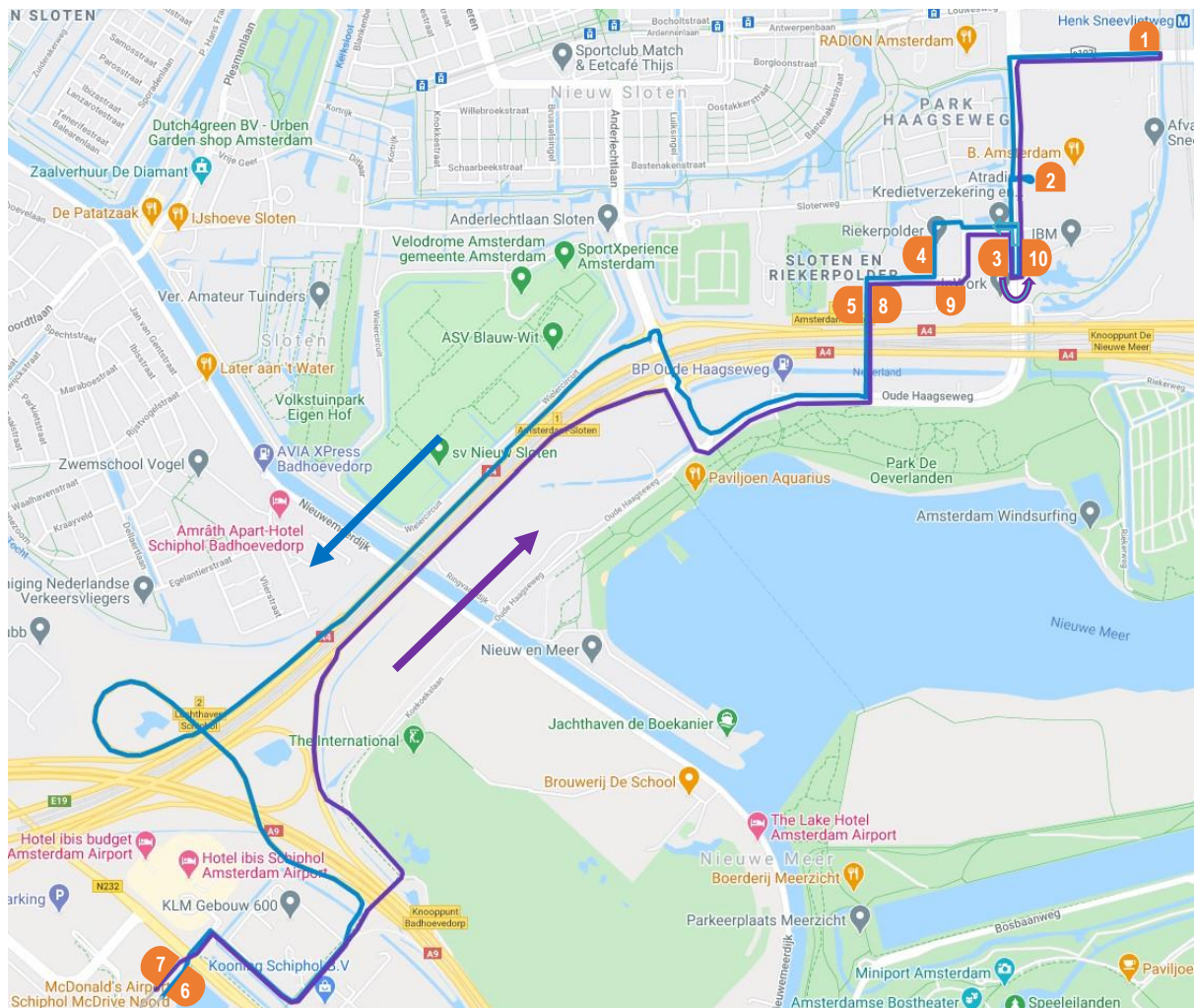
Datum maart 2021

Pagina 12 van 18

Onderstaand treft u de ochtend- en middagroute en de halte locaties op kaart aan. De routes en haltes kunnen in de toekomst wijzigen, als bijvoorbeeld de infrastructuur wordt aangepast.

Ochtend en middag route spitslijn 267

Metrostation Henk Sneevlietweg – Knooppunt Schiphol Noord via RBP



Let op:

- Op de verbindingswegen A4-A9 wordt een tijdelijke af- en oprit gemaakt om direct aan te sluiten op de busbaan van/naar KSN.
- Na halte IBM wordt een doorsteek gebruikt om te keren op de Johan Huizingalaan.
- Deze route heeft een hoogte beperking van 3,25 meter vanwege onderdoorgang snelweg A4.

Haltes ochtend route lijn 267

Nr.	Haltenaam	Afkorting	Afstand cum. meters	Synchronisatiepunt
1	Metro Henk Sneevlietweg	HSW	0	Ja
2	Parkeerdek	PKD	850	Nee
3	IBM (Westzijde)	IBM	1.100	Nee
4	J.M. Keynesplein (Westzijde)	JKP	1.750	Nee
5	Adam Smithplein (Westzijde)	ASP	2.000	Nee
6	Knooppunt Schiphol Noord (uitstappen)	KSN	5.850	Nee
7	Knooppunt Schiphol Noord (instappen)	KSN	6.000	Ja
8	Adam Smithplein (Oostzijde)	ASP	9.850	Nee
9	J.M. Keynesplein (Oostzijde)	JKP	10.100	Nee
3	IBM (Westzijde)	IBM	10.450	Nee
10	IBM (Oostzijde)	IBM	10.650	Nee
1	Metro Henk Sneevlietweg	HSW	11.600	Ja

Haltes middag route lijn 267

De middag route heeft 1 wijziging t.o.v. de ochtend route, namelijk in de middag wordt halte Parkeerdek niet in de heenrit richting KSN bediend, maar wordt halte Parkeerdek in de terugrit richting de metro bediend.

Exploitatie

Voor alle werkpakketten gelden de volgende eisen voor het uitvoeren van het personenvervoer.

Chauffeurs

Voor de inzet van chauffeurs dient u gebruik te maken van een vaste groep chauffeurs. De planning en inzet van de chauffeurs voldoet aan de eisen van de Inspectie Leefomgeving en Transport van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.

Chauffeurs moeten voldoen aan de volgende eisen:

- In het bezit zijn van een geldig rijbewijs D en Code 95, alsmede geen rijontzegging hebben gehad;
- In bezit van een geldig identiteitsbewijs;
- Een verklaring omtrent het gedrag (VOG) kunnen overleggen aan opdrachtnemer;
- Tenminste MBO werk- en denkniveau;
- Beheersing Nederlandse taal, tenminste NT2 niveau 4;
- Ervaring met werken met klanten;
- Representatief;
- Bekend zijn en handelen naar de gedragscode van GVB tijdens inzet op werkpakketten AOV RBP, zie bijlage 1.
- Bekend zijn met aanmelding op voertuig apparatuur, bediening lijnfilm en aan- en uitzetten tablet;
- Chauffeurs zullen, indien door reiziger gewenst, assistentie verlenen bij het verkrijgen van toegang tot de bus, zoals bijvoorbeeld het bedienen van de rolstoelplank.

Daarnaast beoordeelt GVB de chauffeurs op zachtere criteria, zoals: klantvriendelijkheid, servicegerichtheid, het nemen van verantwoordelijkheid, betrouwbaarheid, integriteit, weerbaarheid, probleemoplossend vermogen en stevige persoonlijkheid.

U dient zorg te dragen voor een representatieve uitstraling van de chauffeurs, welke passend is bij AOV. GVB kan overwegen om vaste chauffeurs van GVB bedrijfskleding te voorzien (voor rekening van GVB). Indien dit aan de orde is dan verwacht GVB dat uw organisatie hiertoe medewerking verleend.

Uitval voorkomen

Het voorkomen van uitval is zeer belangrijk, immers wanneer de dienstregeling tijden niet worden gehaald, worden reizigers gedupeerd (ze komen niet op tijd op werk of halen hun overstap niet), de schade voor deelnemende bedrijven en extra inspanning voor u als vervoerder en GVB is aanzienlijk.

Ter voorkomen van uitval zijn de volgende eisen opgesteld (de uitvoering van deze eisen is niet verrekenbaar middels een meerwerkstarief):

- Rituitval bedraagt niet meer dan 0,8% van de dienstregelingkilometers per kwartaal.
- In geval van voertuigstoring/uitval dient u als Opdrachtnemer te borgen dat reizigers alsnog naar hun bestemming worden vervoerd conform een door Opdrachtnemer te formuleren procedure (zie sub-gunningscriterium 5.4.1 in aanbestedingsleidraad).
- In geval van voertuigstoring/uitval dient u als Opdrachtnemer te zorgen dat beide lijnen binnen de aangegeven bedieningsperiodes worden gereden en z.s.m. weer volgens dienstregeling.

- U dient als Opdrachtnemer te garanderen dat in geval van uitval tenminste de laatste rit per spitsperiode tijdig gereden wordt.

Klantgerichtheid

Het is zeer belangrijk dat reizigers een fijne en goede reiservaring hebben met GVB. De reizigerswaardering, die regelmatig wordt gemeten, is grotendeels afhankelijk van de omgang van de chauffeur met de reizigers en het voertuig. Wanneer de chauffeur rekening houdt met de behoeften en belangen van reizigers, respect toont voor reizigers en andere verkeerdeelnemers, zal zijn/haar (rij)gedrag bijdragen aan een positieve reizigerswaardering.

Het afhandelen van klachten vormt extra werk voor u als vervoerder en GVB, dus ook hier geldt klachten voorkomen is beter dan afhandelen.

In het kader van klantgerichtheid zijn de volgende eisen gesteld:

- Uw organisatie heeft een klachtenafhandelingsprocedure, die meldingen/klachten van o.a. reizigers en belanghebbenden registreert en tijdige en correcte opvolging van meldingen/klachten naar GVB borgt.
- Een melding/klacht wordt binnen 4 dagen inhoudelijk beantwoord aan GVB.
- GVB wordt binnen 1 werkdag op de hoogte gesteld van meldingen/klachten die niet via GVB instromen, maar direct bij uw organisatie zijn binnengekomen.
- Uw organisatie heeft een procedure, die er voor zorgt dat door reizigers in de voertuigen achtergelaten/verloren voorwerpen, worden geregistreerd met tenminste volgende de informatie: kenmerk "GVB", datum/tijd, lijnnummer bus en korte omschrijving voorwerp. Het voorwerp wordt voorzien van een label met deze informatie. Vervolgens wordt GVB binnen 1 werkdag op de hoogte gesteld, zodat het voorwerp beschikbaar komt voor verdere verwerking (via iLost).

Veiligheid

Uiteraard staat veiligheid voorop. De mate waarin incidenten met schade en letsel voorkomen worden, wordt mede bepaald door de vakbekwaamheid van de chauffeur.

Ten aanzien van veiligheid zijn de volgende eisen opgenomen:

- Uw organisatie heeft een procedure die veiligheidsincidenten registreert en rapporteert aan GVB.
- Bij veiligheidsincidenten dient vastgesteld te worden of en in welke mate deze verwijtbaar zijn aan uw organisatie en/of haar medewerkers.

Incidenten/calamiteiten

Bij incidenten/calamiteiten (met reizigers) kan de verkeersleiding hulpdiensten en/of OV-zorg inschakelen om naar de locatie van het incident toe te komen en ondersteuning te bieden voor reizigers en chauffeur.

In het kader van incidenten/calamiteiten zijn de volgende eisen opgenomen:

- Bij incidenten/calamiteiten (met reizigers) moet de chauffeur contact opnemen met GVB verkeersleiding via een telefoonnummer.
- de chauffeur heeft hiertoe de beschikking over een mobiele telefoon, waarin het nummer van de GVB verkeersleiding in de vaste contactlijst staat.

- De dienstdoende risico coördinator van GVB kan aanwijzingen geven aan chauffeur welke opgevolgd dienen te worden.
- Indien de chauffeur niet in staat is om met de GVB verkeersleiding contact op te nemen en/of melding van het incident eerst bij uw eigen organisatie wordt gedaan, dan wordt door uw organisatie alsnog contact opgenomen met de GVB verkeersleiding.

Voertuiginzet

Voor de inzet op beide lijnen gelden de volgende voertuigeisen:

- Voertuigtype: standaard 12 meter low-entry ov-bussen (een low-floor is ook toegestaan), dus geschikt voor de inzet in openbaar vervoer.
- Euronorm: Euro VI of beter/schoner.
- De Bussen zijn niet hoger dan 3,25 meter i.v.m. de hoogte beperking op de routes om onder de snelweg te kruisen tussen Oude Haagseweg en Adam Smithplein.
- In geval van tijdelijke uitval en/of niet beschikbaar zijn van de vaste Bussen mag tijdelijk een gelijkwaardige Bus als vervanging worden ingezet.
- Indien een bus bedoelt voor inzet op het werkpakket langer dan 3 achtereenvolgende inzetdagen niet wordt ingezet voor de uitvoering van het werkpakket AOV RBP, dan is op de 4^e en daarop volgende inzetdagen een boetebedrag van toepassing. Vanaf de 11^e en daarop volgende inzetdagen is een hoger boetebedrag van toepassing. De som van de boetebedragen is verrekenbaar met de dagprijs en wordt op uw maandfactuur inzichtelijk door u verreken. Het is dus van groot belang om de bussen met OV-chipkaart apparatuur inzetbaar te houden en/of z.s.m. weer inzetbaar te maken. Zie hoofdstuk boetebedrag voor hoogte en werking van boetebedrag.
- De Bussen mogen gedurende de looptijd van de overeenkomst niet ouder dan 11 jaar zijn en het gemiddelde van de in te zetten bussen is niet ouder dan 8 jaar, gerekend vanaf de datum eerste toelating.
- U dient te garanderen dat de keerpunten op de routes geen belemmering vormen voor de uitvoering van de werkpakketten.
- De Bussen zijn toegankelijk voor rolstoelgebruikers en hebben daartoe tenminste een handbediende rolstoelplank.
- In de bussen is plaats voor tenminste één rolstoel, waarbij voorzieningen zijn getroffen om deze rolstoel vast te zetten, conform artikel 3.6 en 3.8 in bijlage VII van de EG richtlijn 2001/85/EG, zie bijlage 2.
- De Bussen zijn voor Reizigers herkenbaar als materieel dat gebruikt wordt ter uitvoering van het AOV en zijn aan de buitenzijde in "GVB" stijl. In overleg met GVB mag de bus in toevoeging op de GVB stijl ook voorzien zijn/worden van eigen passende logo of aanduiding.
- De Bussen zijn voorzien van een aanduiding met het lijnnummer op de voor-, achter- en rechterzijde. Op de voorzijde wordt naast het lijnnummer ook de juiste bestemmingsnaam getoond. De aanduiding aan de voorzijde (lijnnummer met bestemming) is in elk geval tot een afstand van 30 meter leesbaar.
- De aanduiding van bestemming en lijnnummer kan vanaf de werkplek van chauffeur en/of automatisch gewijzigd worden, zodat ze corresponderen met (het deel van) de route die gereden wordt.
- De Bussen worden uitgerust met een door GVB te leveren tablet, welke de locatie van de bussen realtime zal doorgeven t.b.v. de RBP app voor reizigers. De tablet dient verankert te zijn in de bus op een plek zichtbaar voor de bestuurder en dient te worden voorzien van laadstroom middels een USB kabel. De bediening van de tablet door chauffeur is beperkt tot het aan- en uitzetten van de tablet voor en na de bedieningsperiode.

GVB Commercieel Vervoer B.V.

Datum maart 2021

Pagina 17 van 18

- De Bussen zien er zowel aan de binnenzijde als aan de buitenzijde verzorgd, schoon en schadevrij uit. De bussen dienen hiertoe iedere inzetdag tenminste aan de binnenzijde te worden gereinigd.
- De Bussen zijn voorzien van een kuchschermbord, die Reizigers en werkplek van de chauffeur scheidt en ter voorkoming van directe overdracht van virusdeeltjes. Het kuchschermbord voldoet aan de inrichtingseisen van RDW voor de in te zetten Bussen.
- De contactvlakken van reizigers en chauffeur worden tenminste dagelijks afgenomen/gereinigd ter voorkoming van overdracht virusdeeltjes en bacteriën.
- De Bussen zijn uitgerust met een goedwerkend luchtverversing systeem, die virusdeeltjes in de lucht zal afvoeren, filteren en/of elimineren om een veilig binnenklimaat te behouden en/of zo snel mogelijk te bereiken (tijdens/na emissie virusdeeltjes). Eventuele filters worden telkens tijdig gereinigd of vervangen voor een goede werking.
- De Bussen zijn voorzien van een goedwerkend klimaatbeheersysteem dat er voor zorgt dat de temperatuur in de bus gehandhaafd zal worden tussen de 15-25 graden Celsius. Bij buitentemperaturen boven 30 graden Celsius zal de binnentemperatuur tenminste 5 graden lager gehandhaafd blijven.
- In de in te zetten Bussen dienen de reisregels van GVB en de verwijzing naar de algemene voorwaarden stad- en streekvervoer middels een sticker aan de reizigers kenbaar te worden gemaakt (deze sticker wordt door GVB geleverd).

Boetebedrag

Indien langer dan 3 achtereenvolgende inzetdagen een bus zonder low-entry (of low-floor) en GVB Commercieel Vervoer huisstijl wordt ingezet voor de uitvoering van het werkpakket, dan is het van belang om deze z.s.m. weer inzetbaar te maken.

Schema bepaling vanaf aantal opvolgende inzetdagen ingaan boete

Dag	Boetebedrag van toepassing	Cumulatief boetebedrag
1	Geen boete Eerste volledige inzetdag dat bus niet wordt ingezet voor werkpakket. (Opdrachtnemer kan bijvoorbeeld probleemanalyse uitvoeren van storing en eventuele onderdelen bestellen.)	€ 0,-
2	Geen boete Tweede opvolgende inzetdag dat bus niet wordt ingezet voor werkpakket. (Bijvoorbeeld onderdelen worden geleverd.)	€ 0,-
3	Geen boete Derde opvolgende inzetdag dat bus niet wordt ingezet voor werkpakket. (Bijvoorbeeld bus wordt gerepareerd.)	€ 0,-
4	Vanaf dag 4 boetebedrag van €175,- (excl. BTW) per bus per dag van toepassing.	€ 175,-
5	Boetebedrag van €175,- (excl. BTW) per bus van toepassing per dag per bus voor opvolgende inzetdagen zonder inzet bus.	€ 350,-
6	Idem	€ 525,-
7	Idem	€ 700,-
8	Idem	€ 875,-
9	Idem	€ 1050,-
10	Idem	€ 1225,-
11	Vanaf dag 11 wordt het boetebedrag verhoogd naar €262,50 per dag per bus voor opvolgende inzetdagen zonder inzet bus.	€ 1487,50
12	Boetebedrag van €262,50 (excl. BTW) per bus van toepassing per dag per bus voor opvolgende inzetdagen zonder inzet bus.	€ 1750,- enzovoort

Bijlagen

Bijlage 1 Westpoort-RBP gedragscode GVB 2020

Bijlage 2 Westpoort-RBP EG richtlijn 2001-85-EG bijlage VII artikelen 3-6 3n 3-8