

Concept Concessiebesluit Openbaar Vervoer Concessie Haarlem / IJmond 2016 – 2025

**Offerteaanvraag
deel B.1
Openbare Europese aanbesteding**



Inhoudsopgave

Deel 1. INLEIDENDE BEPALINGEN	6
Artikel 1 Definities en bijlagen	7
Artikel 2 Het Concessiegebied	7
Artikel 3 Aanvang en duur van de Concessie	7
Deel 2. VERPLICHTINGEN VAN DE CONCESSIEHOUDER	9
Hoofdstuk 1. Algemene verplichtingen	10
Artikel 4 Eisen aan de Concessiehouder	10
Artikel 5 Algemeen, Openbaar Vervoer	10
Artikel 6 Vervoerplan	12
Artikel 7 Dienstregeling en Aanpassing Geldende Dienstregeling	13
Artikel 8 Lijnnummering	15
Hoofdstuk 2. Uitvoeringskwaliteit	16
Artikel 9 Vervoerplicht	16
Artikel 10 Zitplaatsgarantie	17
Artikel 11 Rituitval en punctualiteit	18
Artikel 12 (Gegarandeerde) Aansluiting	19
Artikel 13 Vergoedingsregeling	19
Artikel 14 Betrouwbaarheidsplan	20
Artikel 15 Veiligheid (fysiek)	21
Hoofdstuk 3. Materieel	23
Artikel 16 Algemene eisen aan het Materieel	23
Artikel 17 Duurzaamheid	23
Artikel 18 Uiterlijk van het Materieel	25
Artikel 19 Comfort	25
Artikel 20 Toegankelijkheid	26
Artikel 21 Leeftijd van het Materieel	27
Artikel 22 Overdracht van het materieel	28
Hoofdstuk 4. Personeel	29
Artikel 23 Eisen aan het Personeel	29
Hoofdstuk 5. Infrastructuur	30
Artikel 24 Beschikbare Wegen	30
Artikel 25 Beschikbare Haltes	31
Hoofdstuk 6. Marketing	33
Artikel 26 Marketingplan	33
Hoofdstuk 7. Sociale Veiligheid	35
Artikel 27 Sociale Veiligheid	35
Hoofdstuk 8. Buurtbussen	39
Artikel 28 Buurtbussen	39
Hoofdstuk 9. OV-Chipkaart	40
Artikel 29 OV-Chipkaartsysteem	40
Artikel 30 Bijzondere Vervoerbewijzen	40
Artikel 31 Tarieven	41
Artikel 32 Distributie	43

Hoofdstuk 10. Reisinformatie	45
Artikel 33 Algemene eisen aan reisinformatie	45
Artikel 34 Schriftelijke reisinformatie.....	45
Artikel 35 Reisinformatie op internet	47
Artikel 36 Informatie in en op het Materieel	47
Artikel 37 Informatie op Haltes.....	49
Artikel 38 Informatie over Aanpassing Dienstregeling.....	50
Artikel 39 Levering data t.b.v. reisinformatiesystemen en monitoring.....	51
Hoofdstuk 11. Verantwoording richting Concessieverlener.....	52
Artikel 40 Financiële verantwoording	52
Artikel 41 Informatie aan Concessieverlener	52
Artikel 42 Openbaarheid informatie.....	53
Hoofdstuk 12. Relatie Concessiehouder – Consumenten.....	55
Artikel 43 Consumentenbescherming	55
Artikel 44 Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden.....	55
Deel 3. ALGEMENE BEPALINGEN	56
Artikel 45 Communicatie	57
Artikel 46 Bijzondere Omstandigheden	57
Artikel 47 Boetes	59
Artikel 48 Tussentijdse aanpassing van de Concessie	60
Artikel 49 Intrekking en beëindiging van de Concessie	62
Artikel 50 Overdracht van de Concessie.....	63
Artikel 51 Verlenging van de Concessie	64
Artikel 52 Bijlagen, prioriteiten van Bijlagen.....	64
Artikel 53 Rangorde	65
Artikel 54 Ondertekening en Inwerkingtreding.....	65
BIJLAGEN	67
Bijlage A Beschrijving van het Concessiegebied	68
Bijlage B Te gedogen Lijnen.....	69
Bijlage C Bestek en Nota's van Inlichtingen	70
Bijlage D Inschrijving, inclusief eventuele toelichtende brief/brieven	71
Bijlage E Procedure voor Aanpassing van de Concessie	72
Bijlage F Dienstregelingprocedure	74
Bijlage G Procedure goedkeuring/toetsing plannen en voorstellen	76
Bijlage H Eisen t.a.v. toegankelijk Materieel	78
Bijlage I Specifieke eisen aan R-net	79
Bijlage J Eisen t.a.v. Telematica/DRIS/KAR	80
Bijlage K Standaardformulier K	81
Bijlage L Eisen aan het OV-Chipkaartsysteem	82
Bijlage M Deelverordening Buurtbusprojecten.....	83
Bijlage N Informatieprofiel uitvoering Concessie	84
Bijlage O Opzet Vervoeronderzoeken.....	85
Bijlage P Meetprotocol zwartrijders.....	86
Bijlage Q Veiligheidsscan	87
Bijlage R Concept Convenant Wegbeheerders	88
Bijlage S Boeteregeling	89

CONCESSIEBESLUIT

Besluit van het College van gedeputeerde staten van de Provincie Noord-Holland (hierna: Concessieverlener) van **PM**, houdende verlening van de Concessie aan **PM**, statutair gevestigd te **PM**, kantoorhoudende te **PM** aan de **PM**, ingeschreven in het handelsregister met nummer **PM** (hierna: Concessiehouder) voor het verrichten van Openbaar Vervoer in het gebied Haarlem / IJmond.

De Concessieverlener,

GELET OP:

- het bepaalde in de artikelen 19 en 20 Wp 2000;

IN AANMERKING NEMENDE DAT:

- (a) de Concessieverlener heeft besloten het Openbaar Vervoer in een deel van de Provincie Noord-Holland, te weten Haarlem / IJmond, aan te besteden;
- (b) bij de voorbereiding van de aanbesteding overleg is gevoerd met concessieverleners van aangrenzende gebieden en advies is gevraagd aan Consumentenorganisaties;
- (c) mede op basis van het in de vorige overweging genoemde overleg en het verleende advies een aanbestedingsprocedure is gestart, gericht op het gunnen van het recht tot het verrichten van Openbaar Vervoer in een deel van de Provincie Noord-Holland, welke de uitnodiging vormde aan belangstellenden om in te schrijven op het daarin beschreven Openbaar Vervoer;
- (d) de Concessiehouder op **PM** de Inschrijving heeft uitgebracht voor het verrichten van het vervoer, welke Inschrijving bij dit besluit is gevoegd;
- (e) de Concessieverlener bij besluit van **PM** heeft besloten de opdracht tot het verrichten van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied aan de Concessiehouder te gunnen en dat dit Concessiebesluit de daartoe strekkende Concessie verleent en de op het vervoer van toepassing zijnde voorschriften waaraan de Concessiehouder is gebonden, vaststelt;
- (f) de Concessieverlener zich bereid verklaard heeft om ten behoeve van de exploitatie van het overeenkomstig het Concessiebesluit te verrichten vervoer jaarlijks een exploitatiebijdrage te verlenen, terzake waarvan voor het eerste Dienstregelingsjaar 2016 is besloten om voor het vervoer een exploitatiebijdrage te verlenen en met het gelijktijdig ondertekenen door de Concessiehouder en door de Concessieverlener, de bijbehorende Uitvoeringsovereenkomst, die gedurende de looptijd van de Concessie tevens geldt als subsidie-uitvoeringsovereenkomst als bedoeld in artikel 4:36 Awb, tot stand gekomen is;

- (g) in die Uitvoeringsovereenkomst enkele specifieke eisen en voorwaarden zijn vastgelegd die in verband met verlening van de financiële bijdrage aan de Concessiehouder worden gesteld en dat een aantal van die eisen en voorwaarden tevens als voorschrift verbonden dient te zijn aan dit Concessiebesluit;

B E S L U I T :

De Concessie te verlenen aan **PM**, hierna te noemen “**Concessiehouder**”, onder de navolgende voorwaarden, voorschriften en verplichtingen:

DEEL 1. INLEIDENDE BEPALINGEN

Artikel 1 Definities en bijlagen

1. In het Concessiebesluit hebben gedefinieerde begrippen de betekenis die daaraan in de Begrippenlijst (Concessiedocument B.4) wordt toegekend.
2. Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, zal in het Concessiebesluit:
 - a. het aanhalen van het mannelijke genus, onzijdige genus of vrouwelijke genus tevens het aanhalen van ieder van die woordgeslachten omvatten;
 - b. het aanhalen van een tijdsperiode doelen op een aaneengesloten periode;
 - c. het gebruik van de woorden "inclusief", "mede begrepen", "waaronder", "omvattende" en "met inbegrip van" betekenen "met inbegrip van, maar niet beperkt tot";
 - d. het aanhalen van enige (bepaling uit) wet- of regelgeving (waaronder mede te verstaan: de Wet personenvervoer 2000) geacht wordt om ook het aanhalen van enige rechtsgeldige modificatie en hernieuwde vaststelling daarvan te omvatten alsmede enige bepaling van wet- of regelgeving die in werking is getreden met het doel de aangehaalde bepaling te vervangen of daarvan een nadere uitwerking te zijn, zulks zonder afbreuk te doen aan het eventueel toepasselijke overgangsrecht.

Artikel 2 Het Concessiegebied

1. Het Concessiegebied bestaat uit:
 - a. het grondgebied van de gemeenten Haarlem, Heemstede, Zandvoort, Bloemendaal, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Velsen, Beverwijk, Heemskerk en Uitgeest;
 - b. de Uitlopers waar het door Concessiehouder te verrichten Openbaar Vervoer door de desbetreffende concessiehouder zal worden gedoogd.
2. Het Concessiegebied inclusief de Uitlopers is beschreven en weergegeven in Bijlage A.

Artikel 3 Aanvang en duur van de Concessie

1. De Concessie geldt voor een periode van 10 (tien) jaar, ingaande op zondag 13 december 2015 om 06:00 uur en eindigende op het einde van UIC-datum van Dienstregeling 2026 (naar verwachting zondag 14 december 2025 om 06.00 uur). De Concessieverlener kan de duur van de Concessie met ten hoogste 24 dagen verlengen of verkorten om de ingangsdatum van de opvolgende concessie af te stemmen op de wijzigingsdatum van de dienstregeling van het Hoofdrailnet eind 2025.
2. Het eerste lid geldt behoudens:
 - a. het van rechtswege vervallen van de Concessie overeenkomstig artikel 42 van de Wp2000; en/of
 - b. tussentijdse intrekking van de Concessie overeenkomstig het bepaalde in Artikel 49 (Intrekking en beëindiging van de Concessie) of de Artikelen 43 en 100 van de Wp2000; en/of

- c. verlenging van de Concessieduur overeenkomstig het bepaalde in Artikel 51 (Verlening van de Concessie).
3. Het aflopen, vervallen, (tussentijds) intrekken, schorsen van de Concessie en/of het Concessiebesluit ontheft de Concessiehouder niet van zijn verplichtingen die naar hun aard ook na het aflopen, het vervallen, (tussentijdse) intrekking en schorsing behoren voort te duren, waaronder, onder meer, te verstaan verplichtingen overeenkomstig Artikel 33 t/m Artikel 39 (Hoofdstuk 10 Reisinformatie), Artikel 40 (Financiële verantwoording), Artikel 41 (Informatie aan Concessieverlener), Artikel 43 (Consumentenbescherming), Artikel 45 (Communicatie) en dergelijke.

DEEL 2. VERPLICHTINGEN VAN DE CONCESSIEHOUDER

Hoofdstuk 1. Algemene verplichtingen

Artikel 4 Eisen aan de Concessiehouder

1. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat hij gedurende de looptijd van de Concessie steeds voldoet aan de Geschiktheidseisen.
2. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener vindt er geen overdracht of verkrijging van zeggenschap over de Concessiehouder, in de zin van artikel 1 van het SER-besluit Fusiegedragsregels 2000 (ook al is dat besluit niet van toepassing) met uitzondering van een wijziging in zeggenschap die het gevolg is van de handel in aandelen in een beursgenoteerde vennootschap.

[Lid (3) t/m (6) worden opgenomen indien door een combinatie is ingeschreven]

- (3.) De Concessiehouder is bevoegd bij het uitvoeren van de Concessie gebruik te maken van de volgende (rechts)personen en/of entiteiten:
 - (i) *[lid 2 van de combinatie]*;
 - (ii) *[lid 3 van de combinatie]*.
- (4.) Partijen stellen vast dat in het eerste artikellid genoemde (rechts)personen en/of entiteiten niet zijn aan te merken als “anderen” in de zin van artikel 1 sub I van de Wp 2000;
- (5.) De Concessiehouder blijft te allen tijde jegens de Concessieverlener verantwoordelijk voor de in het eerste artikellid genoemde (rechts)personen en/of entiteiten bij de uitvoering van de Concessie. Voor zover op de Concessiehouder een verplichting rust ingevolge de Concessie, en voor zover de Concessiehouder voor de nakoming van deze verplichting afhankelijk is van de medewerking van de (rechts)personen genoemd in het eerste artikellid, ontslaat dat de Concessiehouder niet van de nakoming van die verplichting;
- (6.) Onverminderd de op de Concessiehouder jegens de Concessieverlener rustende verplichtingen, zijn de in het eerste artikellid genoemde (rechts)personen en/of entiteiten jegens de Concessieverlener hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de op de Concessiehouder rustende verplichtingen uit hoofde van de Concessie. De desbetreffende hoofdelijkheidsverklaringen is aangehecht als Bijlage B.3.2 bij de Uitvoeringsovereenkomst.

Artikel 5 Algemeen, Openbaar Vervoer

1. De Concessiehouder verricht Openbaar Vervoer in het Concessiegebied.
2. De Concessiehouder verschaft, met inachtneming van het in dit Artikel bepaalde, al het in de Inschrijving gebodene, waaronder mede te verstaan het daarin aangeboden Openbaar

Vervoer, tenzij de Concessieverlener in het kader van een Vervoerplan anders beschikt. Deze verplichting geldt ook in de gevallen waarin de Inschrijving verdergaande prestaties omvat dan in het Bestek werden uitgevraagd.

3. De Concessiehouder voldoet aan zijn verplichtingen uit hoofde van het Concessiebesluit, de Uitvoeringsovereenkomst en de Subsidiebeschikking, overeenkomstig de eisen zoals die voortvloeien uit:
 - a. Het bepaalde bij of krachtens de Wp2000 en het Bp2000 en overige wet- en regelgeving;
 - b. de Subsidiebeschikking;
 - c. het Concessiebesluit;
 - d. de Uitvoeringsovereenkomst;
 - e. de Inschrijving;
 - f. eventuele briefwisseling inclusief bijlagen tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder na het indienen van de Inschrijving en voor het moment van het verlenen van de Concessie;
 - g. het Programma van Eisen; en
 - h. de eisen zoals die aan een goede en zorgvuldig handelende verlener van openbaar vervoersdiensten redelijkerwijze mogen worden gesteld.

Indien de Inschrijving prestaties die in het Concessiebesluit zijn beschreven op enigerlei wijze specificiert strekken deze specificaties van de Inschrijving niet tot inperking van de in het Concessiebesluit opgenomen voorschriften.

In geval van strijdigheid tussen de sub a. tot en met e. bedoelde eisen, heeft het sub a. bedoelde de hoogste prioriteit en het sub e. bedoelde de laagste prioriteit. In geval van strijdigheid binnen het gestelde in de Inschrijving prevaleert het gestelde in de brieven met bijlagen, verzonden na ontvangst van de Inschrijving.

4. De Concessiehouder heeft het recht en de verplichting om, gedurende de looptijd van de Concessie, Openbaar Vervoer in het Concessiegebied op basis van exclusiviteit te verrichten. Dat recht wordt beperkt door:
 - a. Openbaar Vervoer dat niet halteert in het Concessiegebied;
 - b. Openbaar Vervoer dat is omschreven in Bijlage B (Te Gedogen Lijnen);
 - c. openbaar vervoer in het Concessiegebied verricht door aanbieders van Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV).
 - d. openbaar vervoer per trein en openbaar vervoer over water binnen het Concessiegebied en tussen het Concessiegebied en andere concessiegebieden;
 - e. tijdelijk Openbaar Vervoer in het Concessiegebied, voor zover de Concessiehouder niet bereid en/of in staat is dit Openbaar Vervoer tegen de door de Concessieverlener gestelde voorwaarden uit te voeren en dat voldoet aan de vereisten van artikel 61 lid 4 van de Wp 2000;
 - f. Openbaar Vervoer verricht door een Vanpool;
 - g. Openbaar Vervoer ten aanzien waarvan Concessieverlener en Concessiehouder ingevolge lid 6 en Artikel 48 (Tussentijdse aanpassing van de Concessie) overeenkomen dat dit binnen het Concessiegebied kan plaatsvinden; en/of
 - h. Openbaar Vervoer ten aanzien waarvan de Concessieverlener wegens dwingende

bepalingen van wet of regelgeving gehouden is dit in het Concessiegebied toe te staan.

5. De Concessiehouder gedooft al het openbaar vervoer in het Concessiegebied ten aanzien waarvan hem geen exclusiviteit wordt toegekend. Ter vermijding van misverstanden: de gedoogplicht omvat mede dat de omvang van het gedoogde openbaar vervoer kan toe- of afnemen, zowel in aantallen Lijnen, in frequenties als in bedieningstijden, ook wanneer dit een aanpassing van het overzicht met te gedogen Lijnen zoals opgenomen in Bijlage B (Te Gedogen Lijnen). De Concessiehouder stelt zich daarbij constructief op wat betreft het gedogen van openbaar vervoer binnen het Concessiegebied dat i) door anderen dan de Concessiehouder wordt aangeboden, ii) waarvan het vervoerkundig zwaartepunt buiten het Concessiegebied ligt en iii) dat geen onevenredige schade voor de Concessiehouder tot gevolg heeft.
6. In geval van geschillen tussen de Concessiehouder en andere aanbieders van vervoer over de exclusiviteit van de Concessie is het oordeel van de Concessieverlener voor de Concessiehouder bindend. In geval van dergelijke geschillen stelt de Concessiehouder de Concessieverlener daarvan op de hoogte. De Concessieverlener stelt, alvorens een bindend oordeel te geven, de Concessiehouder in de gelegenheid zijn zienswijze kenbaar te maken. De Concessiehouder brengt het besluit van de Concessieverlener te goeder trouw ten uitvoer.

Artikel 6 Vervoerplan

1. Gedurende de Concessieperiode volgt de Concessiehouder de ontwikkelingen in het landelijk en provinciaal vervoerbeleid, de (potentiële) vervoervraag, infrastructuur, locaties van voorzieningen, werkgelegenheid en nieuwbouwwijken en vertaalt zijn reacties daarop en aanpak daarvan in voorstellen voor (aanpassing van) het vervoeraanbod.
2. Jaarlijks presenteert de Concessiehouder deze voorstellen in het Vervoerplan voor het komende Dienstregelingjaar. Het Vervoerplan voldoet aan het Concessiebesluit en het PvE en bevat tenminste:
 - a. de voorgenomen lijnvoering (inclusief Lijnnummering) routes, Haltes, frequenties en bedieningstijden;
 - b. de (gegarandeerde) Aansluitingen die geboden worden;
 - c. de materieelinzet en de capaciteit die geboden wordt;
 - d. de gevolgen voor de Reizigers van de in lid a t/m c genoemde voorstellen wat betreft de mutaties in reismogelijkheden, reistijd en reiskosten;
 - e. de wijzigingen op jaarbasis in DRU's per Lijn en Dagsoort (onderverdeeld in dienstregelingritten en geprognosticeerde Versterkingsritten) en de daarmee samenhangende mutatie in de provinciale bijdrage;
 - f. de verwachte mutaties in Reizigersopbrengsten;
 - g. de relatie met het Marketingplan, onder andere wat betreft de reizigerstarieven en communicatieplannen;

- h. de relatie met het Betrouwbaarheidsplan, onder andere betreffende (gegarandeerde) Aansluitingen;
 - i. een meerjarenraming wat betreft kosten en opbrengsten;
 - j. de resultaten van het overleg, zie Bijlage F (Dienstregelingprocedure).
- 2. Het Vervoerplan van 2017 is een onderdeel van de Inschrijving.
- 3. Alle onderdelen van het Vervoerplan worden onderbouwd met:
 - a. Relevante en recente vervoerkundige gegevens zoals aantallen Reizigers (per Lijn, per Halte, etc.), gemeten afstanden, Rijtijden, en looptijden;
 - b. Financiële gegevens zoals te verwachten Reizigersopbrengsten.
- 4. Het Vervoerplan wordt door de Concessiehouder voorgesteld en door de Concessieverlener behandeld en vastgesteld overeenkomstig de procedure beschreven in Bijlage F (Dienstregelingprocedure)). De Concessieverlener kan na overleg met de Concessiehouder besluiten tot een verkorting van de daarin genoemde termijnen.
- 5. Indien de Concessiehouder niet of niet tijdig een voorstel voor een nieuw Vervoerplan doet, is de Concessieverlener bevoegd om met afwijking van de elders in deze Concessie geregelde procedures een Vervoerplan vast te stellen. De Concessiehouder is verplicht het vigerende Vervoerplan, inclusief het daaruit voortvloeiende meer- of minderwerk) uit te voeren.
- 6. De Concessiehouder draagt zorg voor de correcte en volledige tenuitvoerlegging van het geldende Vervoerplan.

Artikel 7 Dienstregeling en Aanpassing Geldende Dienstregeling

- 1. De Concessiehouder verricht Openbaar Vervoer volgens een Dienstregeling en conform het Vervoerplan.
- 2. De Concessiehouder mag per Dienstregelingjaar maximaal twee Dienstregelingperioden onderscheiden, te weten een Basisdienst, en een Vakantiedienst. De Vakantiedienst beslaat ten hoogste:
 - (i) de periode van de algemeen erkende zomervakantie van het voorgezet onderwijs in de regio noord; en
 - (ii) de algemeen erkende Kerstvakantie van het voorgezet onderwijs in het Concessiegebied, tenzij de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft aangegeven dat tijdens de Kerstvakantie de Basisdienst van kracht is.
- 3. In afwijking van het bepaalde in lid 2 mag de Concessiehouder ten behoeve van strandvervoer en/of ander recreatief vervoer, extra Ritten/Lijnen aanbieden in de periode van 1 maart tot en met 30 september.
- 4. In afwijking van het bepaalde in lid 2 mag de Concessiehouder voor zover het

Scholierenlijnen betreft tijdens alle algemeen erkende vakanties van het voortgezet onderwijs in de regio noord een afwijkende Dienstregeling voeren.

5. De Concessiehouder biedt op algemeen erkende Feestdagen ten minste de Zondagdienstregeling aan.
6. In afwijking van het bepaalde in lid 5, biedt de Concessiehouder op Koningsdag minimaal de Zaterdagdienstregeling aan. In de Nachten voorafgaand aan en volgend op Koningsdag verricht de Concessiehouder ten minste Openbaar Vervoer volgens de Dienstregeling voor de Nacht van vrijdag op zaterdag.
7. In afwijking van het bepaalde in lid 5, biedt de Concessiehouder op Goede Vrijdag de Dienstregeling op Werkdagen aan. In afwijking van het in de vorige volzin bepaalde mag de Concessiehouder op Goede Vrijdag een afwijkende Dienstregeling voeren op Scholierenlijnen.
8. In afwijking van het bepaalde in lid 5, is het de Concessiehouder toegestaan op 31 december de laatste volledige Rit op alle Daglijnen niet eerder dan om 20:00 uur van het Beginpunt te laten vertrekken.
9. De Concessiehouder brengt de Dienstregeling in overeenstemming met de werkelijke rijtijden.
10. De Dienstregeling wordt niet meer dan één maal per Jaar gewijzigd. De ingangsdatum van een dergelijke wijziging is gelijk aan de ingangsdatum van de dienstregelingwijziging van het Hoofdrailnet, dan wel een door de Concessieverlener te bepalen andere datum als de dienstregeling van het Hoofdrailnet niet gewijzigd zou worden.
11. In afwijking van het bepaalde in lid 2 en lid 10, kan de Concessieverlener in bijzondere gevallen een tussentijdse wijziging van de Dienstregeling toestaan.
12. Wijziging van de Dienstregeling wordt door de Concessiehouder voorgesteld en door de Concessieverlener behandeld en vastgesteld overeenkomstig de procedure beschreven in Bijlage F (Dienstregelingprocedure). De Concessieverlener kan na overleg met de Concessiehouder besluiten tot een verkorting van de daarin genoemde termijnen.
13. Voor de Dienstregeling ingaande op 13 december 2015 en eindigend op 11 december 2016, vormt de ontwerp Dienstregeling die deel uitmaakt van de Inschrijving het uitgangspunt voor de procedure beschreven in Bijlage F (Dienstregelingprocedure).
14. Indien de Concessieverlener constateert dat de Geldende Dienstregeling in strijd is met het bepaalde in het Concessiebesluit, kan de Concessieverlener de Concessiehouder opdragen binnen vier weken na een daartoe gedaan schriftelijk verzoek van de Concessieverlener, de Dienstregeling in overeenstemming te brengen met het Concessiebesluit. De Concessiehouder is gehouden om binnen de door de Concessieverlener gestelde redelijke termijn de aanpassingen te realiseren.

15. Daar waar het Concessiebesluit voorziet in de mogelijkheid tot aanpassing van de Geldende Dienstregeling en/of de Concessieverlener dit verzoekt, past de Concessiehouder de Dienstregeling zodanig aan dat gedurende de gehele looptijd van de Concessie recht gedaan wordt aan het Programma van Eisen. De Concessieverlener toetst of de aangepaste Dienstregeling aan die eisen voldoet.
16. Indien de Concessiehouder niet of niet tijdig een voorstel voor een nieuw Dienstregeling doet is de Concessieverlener bevoegd om met afwijking van de elders in deze Concessie geregelde procedures een Dienstregeling vast te stellen. De Concessiehouder is verplicht deze Dienstregeling uit te voeren.

Artikel 8 Lijnnummering

1. De Concessiehouder hanteert een nummering van de Lijnen ten behoeve van het verrichten van Openbaar Vervoer in overeenstemming met een door de Concessieverlener goedgekeurde Lijnnummering.
2. Bij de nummering van de Lijnen kent de Concessiehouder aan de Daglijnen een nummer bestaande uit 1, 2 of 3 cijfers toe, en aan de Nachtlijnen een nummer bestaande uit een "N" gevolgd door 1 of 2 cijfers toe. De Concessieverlener kan de Concessiehouder nadere eisen stellen omtrent de toe te passen Lijnnummering.
3. De Concessiehouder neemt in het ontwerp Vervoerplan een voorstel op voor de nummering van Lijnen, waaronder begrepen wijzigingen in de tot dan toe geldende Lijnnummering.
4. De kosten van de wijziging van de nummering van Lijnen, waaronder begrepen de eventuele kosten voor aanpassing van het OV-Chipkaartsysteem, zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder en komen op generlei wijze ten laste van de Concessieverlener.

Hoofdstuk 2. Uitvoeringskwaliteit

Artikel 9 Vervoerplicht

1. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat een ieder die zich op een Beschikbare Halte bevindt, gezamenlijk met zijn/haar Handbagage, met de eerstkomende Rit wordt vervoerd, met in achtneming van een situatie zoals genoemd in artikel 8 van de Algemene voorwaarden openbaar stads- en streekvervoer (d.d. 29 oktober 2007).
2. De Concessiehouder vervoert door middel van het Openbaar Vervoer alle Reizigers die in het bezit zijn van een geldige OV-Chipkaart die is voorzien van voldoende Saldo en/of in het Concessiegebied van toepassing zijnde Proposities, of van een geldige Wegwerp(chip)kaart. De Concessiehouder verlangt van Reizigers geen andere Vervoerbewijzen of betalingswijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener, zoals beschreven in Artikel 30 (Bijzondere Vervoerbewijzen).
3. Indien door een niet te voorziene extra vraag van Reizigers op een Rit onvoldoende capaciteit aanwezig is om alle op een Halte aanwezige Reizigers te vervoeren, draagt de Concessiehouder er zorg voor dat deze Reizigers zo spoedig mogelijk – doch in elk geval na ten hoogste 30 minuten na de volgens de Geldende Dienstregeling geplande vertrektijd van de desbetreffende Rit vanaf de desbetreffende Halte vervoerd worden. De Concessiehouder voert hiertoe zo nodig één of meer extra Ritten uit.
4. De Concessiehouder zet bij een te voorziene extra vraag van Reizigers op voorhand extra Materieel in:
 - a. indien mag worden verondersteld dat de Concessiehouder op voorhand inzicht heeft in de omvang van de extra vraag van Reizigers (bijv. in geval van (i) Feestdagen, (ii) wegoptbrekingen en (iii) Evenementen): in alle gevallen;
 - b. indien niet kan worden verondersteld dat de Concessiehouder op voorhand inzicht heeft in de omvang van de extra vraag van Reizigers (bijv. in geval van incidentele Evenementen): uitsluitend indien de extra vraag van Reizigers een redelijke termijn, doch minimaal 24 uur van tevoren is aangekondigd bij de Concessiehouder en indien de Concessiehouder en de organisator van het Evenement nadere afspraken hebben gemaakt over de omvang van het extra vervoer en de eventuele bijbehorende financiële vergoeding voor de Concessiehouder.
5. Indien bij Incidenten en Calamiteiten één of meer Lijnen één of meer Haltes niet kunnen bedienen, zet de Concessiehouder vanaf en naar iedere niet bediende Halte binnen 1 uur na de volgens de Geldende Dienstregeling geplande vertrektijd van de eerste als gevolg van het Incident niet uitgevoerde Rit Vervangend Vervoer in. Het Vervangend Vervoer dient als zodanig herkenbaar te zijn en voldoende capaciteit te hebben om de vraag van Reizigers op redelijke wijze te verwerken. De Concessiehouder dient de Reizigers op de niet bediende Haltes en in de Voertuigen van de betreffende Lijnen adequaat te informeren over het Vervangend Vervoer.

6. In afwijking van het bepaalde in lid 5 hoeft de Concessiehouder geen Vervangend Vervoer vanaf en naar niet bediende Haltes in te zetten indien naar het oordeel van de Concessieverlener (i) voor de Reizigers vanaf en naar de betreffende Halte al Adequate Alternatieve Reismogelijkheden bestaan en de Concessiehouder de Reizigers op deze Halte en in de Voertuigen van de betreffende Lijn adequaat heeft geïnformeerd over deze Adequate Alternatieve Reismogelijkheden of (ii) de Beschikbare Infrastructuur de inzet van Vervangend Vervoer vanaf en naar deze Haltes niet toelaat.
7. Indien bij Incidenten en Calamiteiten één of meer Lijnen één of meer Haltes niet kunnen bedienen, draagt de Concessiehouder er zorg voor dat Reizigers, voor wie het Incident of de Calamiteit van invloed kan zijn op hun reis, met alle hem ter beschikking staande middelen worden geïnformeerd over de gevolgen van het Incident of de Calamiteit voor de uitvoering van de desbetreffende Lijn(en), Adequate Alternatieve Reismogelijkheden en de inzet van Vervangend Vervoer.
Daartoe verstrekt Concessiehouder onder andere de brongegevens over vervallen lijnen en/of haltepassages en/of Vervangend Vervoer via open koppelvlakken (via NDOV loketten en andere door Concessieverlener aangewezen partijen), zodat deze informatie in alle systemen die gebruik maken van deze brongegevens gebruikt kan worden.

Artikel 10 Zitplaatsgarantie

1. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Statische Bezettingsgraad in een Bus de verhouding van 5/7 (vijfzevende) van het aantal zitplaatsen niet overschrijdt, met uitzondering van de Spitsperiode, Nacht en Scholierenlijnen.
2. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat tijdens de spitsperiode en in Nacht- en Scholierenlijnen, de Statische Bezettingsgraad in een Bus het aantal “Zitplaatsen + 50% van de Staplaatsen” niet overschrijdt.
3. In aanvulling op het bepaalde in lid 1 en 2 draagt de Concessiehouder er zorg voor dat Reizigers die tijdens de Spitsperiode en de Nacht reizen en Reizigers die met Scholierenlijnen reizen nooit langer dan 20 (twintig) minuten hoeven te staan.
4. In aanvulling op het bepaalde in lid 1 draagt de Concessiehouder er zorg voor dat de Statische Bezettingsgraad in een Auto de verhouding van 3/4 (driekwart) van het aantal zitplaatsen niet overschrijdt.
5. De Concessiehouder geeft jaarlijks in zijn Vervoerplan (zie Artikel 6) aan welke capaciteit hij op een Lijn/Rit inzet om aan het in Artikel 9 (Vervoerplicht) en lid 1 tot en met lid 3 bepaalde te voldoen.
6. De Concessiehouder zet extra en/of groter Materieel in op het moment dat niet (langer) aan de normen genoemd in lid 1 tot en met lid 3 kan worden voldaan. Indien niet aan de normen in lid 1 tot en met lid 3 kan worden voldaan op tijdstippen waarop met een interval van 60 minuten of meer wordt gereden, zet de Concessiehouder geen groter

Materieel in, maar verhoogt de Concessiehouder de frequentie van de Ritten, met uitzondering van de Nacht.

7. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de in de praktijk aangeboden capaciteit niet lager is dan de capaciteit die is vastgelegd in het Vervoerplan, tenzij de Concessieverlener vooraf met deze neerwaartse aanpassing van de geboden capaciteit heeft ingestemd.

Artikel 11 Rituitval en punctualiteit

1. De Concessiehouder voert alle in de Geldende Dienstregeling vastgelegde Ritten nauwgezet, volledig en adequaat uit.
2. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Ritten niet eerder vanaf een Beginpunt, Knooppunt en Aansluitpunt vertrekken dan is vastgelegd in de Geldende Dienstregeling.
3. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat binnen 120 seconden na de tijd die in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd, Ritten vanaf het Beginpunt vertrekken. Deze eis geldt vanaf 2018. Voor 2016 en 2017 geldt een aangepaste eis als gevolg van de sluiting van de Velsertunnel in 2016. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat binnen 180 seconden na de tijd die in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd, Ritten vanaf het Beginpunt vertrekken.
4. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat vanaf Knooppunten en Aansluitpunten Ritten uiterlijk binnen 180 seconden na de tijd die in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd vertrekken.
5. In afwijking van het bepaalde in lid 3 en lid 4 is het de Concessiehouder toegestaan in geval van vertraging van een Rit of van een trein waarop een Rit volgens de Geldende Dienstregeling Aansluiting biedt, de laatstgenoemde Rit meer dan 120 respectievelijk 180 seconden, doch niet meer dan 300 seconden – dan wel 600 seconden als het de laatste rit van de dag betreft – , na de vertrektijd die in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd van een Beginpunt dan wel Knooppunt of Aansluitpunt te laten vertrekken.
6. Indien van een Lijn een Rit – onverhoopt – gedeeltelijk of volledig uitvalt, mag de Concessiehouder, wanneer de tijd tussen opeenvolgende Ritten van de desbetreffende Lijn niet meer dan 10 minuten bedraagt, de in de Geldende Dienstregeling vermelde vertrektijden van de voorafgaande en de eerstvolgende Rit van de betreffende Lijn aanpassen ten behoeve van de regelmaat.
7. Indien van een Lijn een Rit – onverhoopt – gedeeltelijk of volledig uitvalt, dient de Concessiehouder deze informatie zo vroeg mogelijk, voor aanvang van de Rit, via open koppelvlakken beschikbaar te stellen.

Artikel 12 (Gegarandeerde) Aansluiting

1. De Concessiehouder spant zich blijvend in om alle in de Geldende Dienstregeling vastgelegde Aansluitingen en Gegarandeerde Aansluitingen te realiseren.
2. In geval van een Gegarandeerde Aansluiting garandeert de Concessiehouder dat Reizigers op het Aansluitpunt kunnen overstappen op de aansluitende Rit. De Concessiehouder kan aan deze aansluitgarantie op verschillende manieren invulling geven:
 - a. de aansluitende Rit blijft op het Aansluitpunt wachten tot de Reizigers uit de vertraagde Rit zijn overgestapt;
 - b. vertraagde Reizigers kunnen binnen 30 minuten na aankomst op het Aansluitpunt verder reizen met de eerstvolgende Rit of een extra Rit van de Lijn waarop zij willen overstappen of op een Rit van een andere Lijn die hun uitstaphalte bedient;
 - c. de Concessiehouder biedt alternatief vervoer.
3. De Concessiehouder draagt er zorg voor zodanig bereikbaar te zijn voor Reizigers dat deze zonder beperkingen een beroep kunnen doen op de aansluitgarantie.
4. De Concessiehouder geeft in zijn Vervoerplan aan welke (Gegarandeerde) Aansluitingen hij zal bieden en hoe hij rekening houdt met loopafstanden van Reizigers op Aansluitpunten.
5. Als een Rit later vertrekt om Aansluiting over te nemen dan stelt de Concessiehouder de brongegevens middels open koppelvlakken beschikbaar.
6. De Concessiehouder geeft in zijn Betrouwbaarheidsplan aan hoe hij borgt dat de (Gegarandeerde) Aansluitingen ook werkelijk geboden worden.

Artikel 13 Vergoedingsregeling

1. De Concessiehouder hanteert een Vergoedingsregeling. De Vergoedingsregeling compenseert Reizigers:
 - a. indien de uitvoeringskwaliteit ten aanzien van Vervangend Vervoer tekortschiet (Artikel 9, lid 5 tot en met lid 7) en een Reiziger als gevolg daarvan op een Halte meer dan 60 minuten vertraging oploopt;
 - b. indien een Gegarandeerde Aansluiting niet gerealiseerd wordt en de Concessiehouder geen of onvoldoende invulling geeft aan de aansluitgarantie (Artikel 12 (Gegarandeerde) Aansluiting);
 - c. in geval van andere situaties die de Concessiehouder in zijn Inschrijving (onderdeel: Vergoedingsregeling) heeft benoemd.
2. De Concessiehouder stelt Reizigers door middel van een gebruikersvriendelijke procedure in de gelegenheid een beroep te doen op de Vergoedingsregeling. De Concessiehouder legt deze procedure ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener.

3. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Vergoedingsregeling, met inbegrip van de in lid 2 bedoelde procedure, bekend is bij Reizigers.
7. De Vergoedingsregeling is onderdeel van het Reizigershandvest, welke weer een onderdeel is van het door de Inschrijvers in te dienen Klanttevredenheidsplan.

Artikel 14 Betrouwbaarheidsplan

1. De Concessiehouder stelt een Betrouwbaarheidsplan op.
2. In het Betrouwbaarheidsplan beschrijft de Concessiehouder welke maatregelen hij treft om de kwaliteit van de uitvoering van de alsdan Geldende Dienstregeling ten minste aan de eisen beschreven in Artikel 9 (Vervoerplicht), Artikel 10 (Zitplaatsgarantie), Artikel 11 (Rituitval en punctualiteit) en Artikel 12 ((Gegarandeerde) Aansluiting) te voldoen, ook in geval van Evenementen, Incidenten en Calamiteiten, en de kwaliteit op in ieder geval deze uitvoeringsaspecten te verhogen.
3. De Concessiehouder behandelt in het Betrouwbaarheidsplan in ieder geval de volgende onderwerpen:
 - a. maatregelen om te voorkomen dat Ritten uitvallen of te vroeg of te laat vertrekken;
 - b. maatregelen om te waarborgen dat Aansluitingen gerealiseerd worden;
 - c. maatregelen om te waarborgen dat de Afstemming tussen Lijnen gerealiseerd wordt;
 - d. de werkwijze waarop Vervangend Vervoer georganiseerd wordt;
 - e. de werkwijze waarop Reizigers geïnformeerd worden over Uitgevallen Ritten en gewijzigde vertrektijden van Ritten;
 - f. de wijze waarop de brongegevens met betrekking tot Uitgevallen Ritten en gewijzigde vertrektijden aan externe systemen, waaronder (i) reisinformatiesystemen en (ii) DRIS-systemen beschikbaar worden gesteld; en
 - g. de planning van de uitvoering van de voorgestelde maatregelen.
4. De Concessiehouder actualiseert het Betrouwbaarheidsplan voor ieder Dienstregelingjaar aan de hand van de ervaringen die hij tot dan toe heeft opgedaan met maatregelen ter bevordering van de betrouwbaarheid in de Concessie en eventuele andere concessies. De Concessiehouder geeft aan op welke wijze hij deze ervaringen in het Betrouwbaarheidsplan heeft verwerkt.
5. Het Betrouwbaarheidsplan voor het eerste Dienstregelingjaar is een onderdeel van het door de Inschrijvers in te dienen Klanttevredenheidsplan.
6. De Concessiehouder legt een ontwerp Betrouwbaarheidsplan uiterlijk drie maanden voor de ingangsdatum van het desbetreffende Dienstregelingjaar ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in de procedure voor goedkeuring/toetsing van plannen, voorstellen en procedures zoals beschreven in Bijlage G (Procedure goedkeuring/toetsing plannen en voorstellen) in acht.

7. De Concessiehouder draagt zorg voor de correcte en volledige tenuitvoerlegging van het vastgestelde Betrouwbaarheidsplan overeenkomstig de in het Betrouwbaarheidsplan vermelde planning.

Artikel 15 Veiligheid (fysiek)

1. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat hij te allen tijde voldoet aan de toepasselijke wettelijke eisen aangaande veiligheid in, op en/of rond de Haltes, het Materieel en de infrastructuur.
2. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Rijdend Personeel op de hoogte is van toepasselijke ontruimingsmaatregelen die gelden voor tunnels en andere infrastructuur in het Concessiegebied.
3. De Concessiehouder verleent te allen tijde medewerking aan door de betrokken en/of verantwoordelijke autoriteiten geïnitieerde oefeningen ten behoeve van de veiligheid, waaronder begrepen maar niet uitsluitend oefeningen en praktijkproeven ter beheersing en verbetering van calamiteiten- en terrorismebestrijding.
4. De Concessiehouder waarborgt de veiligheidszorg in een Veiligheidsmanagementsysteem (VMS). Het VMS voldoet aan de eisen van NTA 8620 en bestaat in eerste instantie uit een Veiligheidsplan, waarin concessiehouder aangeeft welke preventieve maatregelen hij neemt ten behoeve van de fysieke veiligheid. Het VMS is gebaseerd op een risicoanalyse van het Concessiegebied. Daarbij speelt de gekozen aandrijftechniek (diesel, gas, waterstof etc.) een belangrijke rol.
5. De Concessiehouder stelt een Veiligheidsplan op waarin hij aangeeft welke preventieve maatregelen hij neemt ten behoeve van de veiligheid. De Concessiehouder maakt daarbij onderscheid tussen preventieve maatregelen die hij te allen tijde zal treffen en aanvullende maatregelen die hij zal treffen ter preventie van Calamiteiten of Terrorisme. Tevens geeft de Concessiehouder in het Veiligheidsplan aan welke mitigerende maatregelen hij zal nemen wanneer zich, al dan niet als gevolg van doelbewuste acties van Derden, Incidenten of ongevallen voordoen.
6. Het Veiligheidsplan als bedoeld in lid 5 omvat in ieder geval de volgende onderwerpen:
 - a. een risicoanalyse voor het in te zetten Materieel, waarbij specifiek wordt ingegaan op de aandrijftechniek (diesel, gas, waterstof etc.) en de energieopslag in het Voertuig en bij de stalling.
 - b. een risicoanalyse voor de relevante infrastructuur binnen het Concessiegebied waar het Veiligheidsplan van toepassing op is;
 - c. een inventarisatie van locaties in het Concessiegebied waarvoor specifieke ontruimingsmaatregelen gelden, in overleg met de Gemeenten;
 - d. organisatie en verantwoordelijkheden van de Concessiehouder ten aanzien van Veiligheid, waaronder begrepen de bestrijding van Calamiteiten en Terrorisme;

- e. maatregelen ter preventie en mitigatie van (bijna) Incidenten, Calamiteiten en Terrorisme, inclusief gedetailleerde beschrijving hoe gehoor gegeven wordt aan meldingen via het Alerteringssysteem Terrorismebestrijding (Atb);
- f. samenwerking met andere bij Calamiteiten- en terrorismebestrijding betrokken partijen;
- g. afstemming van de organisatie en maatregelen met het crisisbeheersingsplan van het bevoegde gezag, de Gemeenten en nood- en hulpdiensten; en
- h. de wijze waarop de Concessiehouder ten aanzien van de onder sub b t/m sub g genoemde onderwerpen zal handelen in geval van werkzaamheden.

De Concessiehouder is verplicht het Veiligheidsplan uit te voeren. De Concessiehouder volgt eventuele nadere eisen van de onder sub g genoemde partijen ten aanzien van de opzet en inhoud van het Veiligheidsplan nauwgezet en adequaat op.

- 7. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de procedures en maatregelen zoals vastgelegd in het Veiligheidsplan jaarlijks worden geactualiseerd, onder meer op basis van de ervaringen met en uitkomsten van oefeningen als bedoeld in lid 3.
- 8. De Concessiehouder legt jaarlijks voor 1 oktober, of zoveel vaker als op grond van tussentijdse veranderingen noodzakelijk is, een ontwerp Veiligheidsplan voorzien van een overzicht van de onderdelen van het Veiligheidsplan die zijn geactualiseerd ten opzichte van het geldende Veiligheidsplan ter toetsing aan de Concessieverlener voor en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in de procedure voor goedkeuring/toetsing van plannen, voorstellen en procedures zoals beschreven in Bijlage G (Procedure goedkeuring/toetsing plannen en voorstellen) in acht.
- 9. Voordat de Concessiehouder het ontwerp Veiligheidsplan inclusief het in lid 8 bedoelde overzicht voor toetsing aan de Concessieverlener voorlegt, vraagt de Concessiehouder de veiligheidsregio Kennemerland om schriftelijk advies. Een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder hiermee om wenst te gaan, wordt tegelijk met het verzoek om goedkeuring overgelegd.
- 10. De Concessiehouder draagt zorg voor de correcte, volledige en controleerbare tenuitvoerlegging van alle activiteiten en maatregelen opgenomen in het vastgestelde Veiligheidsplan.
- 11. De Concessiehouder verleent te allen tijde zijn medewerking aan (i) de uitvoering van een crisisorganisatie van de in lid 9 bedoelde partijen en (ii) veiligheidsanalyses, risicoanalyses en verzoeken van de Concessieverlener die de veiligheid dienen.

Hoofdstuk 3. Materieel

Artikel 16 Algemene eisen aan het Materieel

1. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Materieel in overeenstemming is met alle eisen die bij of krachtens wet- en regelgeving op het Materieel van toepassing zijn, zoals onder andere, maar niet gelimiteerd tot, de Europese Richtlijn 2001/85/EG (bij koninklijk besluit d.d. 12 november 2003 als wijziging opgenomen in het “Voertuigreglement” Staatsblad 2003, 484).
2. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Bussen die ter uitvoering van het Concessiebesluit worden ingezet niet langer zijn dan 18,75 meter.
3. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Materieel van een goedwerkend KAR en VETAG/VECOM systeem is voorzien. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel het KAR en VETAG/VECOM systeem in overeenstemming met het doel van het systeem gebruikt. De Concessiehouder neemt daarbij het bepaalde in Bijlage J (Eisen t.a.v. Telematica/DRIS/KAR) in acht.
4. De Concessiehouder treedt blijvend met de Wegbeheerders in overleg over prioritering van de Auto's en Bussen bij de afhandeling van het verkeer.
5. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Materieel ten minste is voorzien van (i) Kaartlezers bij iedere deur ten behoeve van het in- en uitchecken. De Concessiehouder neemt daarbij de eisen zoals gesteld in Bijlage L (Eisen aan het OV-Chipkaartsysteem) in acht.
6. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Materieel voorzien is van adequaat functionerende apparatuur waarmee het Rijdend Personeel kan communiceren met de Centrale Verkeersleiding en al dan niet met tussenkomst van de Centrale Verkeersleiding met de centrale verkeersleiding van aangrenzende concessiehouders.
7. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Materieel is voorzien van een registratief videobewakingssysteem. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat met behulp van dit videobewakingssysteem permanent video-opnames worden gemaakt van de Reizigers in het Materieel. In afwijking van het bepaalde in de eerste volzin, hoeven Auto's en Buurtbussen en Materieel dat ingezet wordt voor Maatwerk en Versterkingsritten niet voorzien te zijn van een registratief videobewakingssysteem.

Artikel 17 Duurzaamheid

1. De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan initiatieven van de Concessieverlener betreffende (innovaties op het gebied van) duurzaamheid, waaronder initiatieven die betrekking hebben op het Materieel.

2. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Nieuw Groot Materieel wat betreft de uitstoot van uitlaatgassen ten minste aan de Euro6-norm voldoet.
3. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Auto's, Klein Materieel en Bestaand Groot Materieel dat ter uitvoering van het Concessiebesluit wordt ingezet wat betreft de uitstoot van uitlaatgassen voor alle in de Europese richtlijn 1999/96/EG onderscheiden testwaarden ten minste aan de Euro5-norm voldoet.
4. De inzet van Bestaand Groot Materieel wordt toegestaan voor:
 - a. de exploitatie van Maatwerklijnen, Scholierenlijnen en Versterkingsritten;
 - b. de exploitatie van reguliere OV-lijnen (exclusief R-net) in de jaren 2015 t/m 2020 in het kader van het Transitieplan naar Emissieloos Materieel. Het aantal op reguliere OV-lijnen in te zetten Bussen Bestaand Groot Materieel is kleiner of gelijk aan het aantal Bussen Emissieloos Materieel dat is aangeboden in het Inzetplan Materieel. De inzetperiode voor dit Materieel is conform hetgeen is aangeboden in het Transitieplan naar Emissieloos Materieel (zie lid 6.a).
5. De Concessiehouder spant zich daarnaast blijvend in om, waar mogelijk, de uitstoot van schadelijke emissies en geluid verder te minimaliseren, het energiegebruik te beperken en overige negatieve effecten van de uitvoering van het Concessiebesluit voor het milieu te vermijden. De Concessiehouder stelt daartoe een Duurzaamheidsplan op waarin hij vermeldt hoe hij vorm wil geven aan duurzaamheidsaspecten tijdens de Concessieperiode.
6. Het Duurzaamheidsplan bevat:
 - a. Het Transitieplan naar Zero Emissie;
 - b. Het Milieuplan.

Het Milieuplan omvat in ieder geval de volgende onderwerpen:

 - i) doelstelling(en) op het gebied van duurzaamheid;
 - ii) de CO₂-uitstoot en de maatregelen om deze te reduceren;
 - iii) maatregelen om het geluidsniveau binnen en buiten de Bus te reduceren;
 - iv) overige maatregelen om de onder sub i) bedoelde doelstelling(en) te realiseren;
 - v) de planning en de verwachte effect(en) van de benoemde maatregelen.

De Concessiehouder kan aanvullende onderwerpen in het Duurzaamheidsplan opnemen wanneer hij van mening is dat dit bijdraagt aan de kwaliteit en volledigheid van het ingediende plan.
7. Het Duurzaamheidsplan is onderdeel van de Inschrijving en heeft een geldigheid van tien jaar, met dien verstande dat de Concessiehouder dit Duurzaamheidsplan jaarlijks dient te actualiseren op basis van ervaringen en nieuwe inzichten.
8. De Concessiehouder legt jaarlijks een ontwerpversie van het geactualiseerde Duurzaamheidsplan uiterlijk op 1 oktober ter toetsing voor aan de Concessieverlener en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in de procedure voor goedkeuring / toetsing van plannen, voorstellen en procedures zoals beschreven in Bijlage G (Procedure goedkeuring/toetsing plannen en voorstellen) in acht.

9. De Concessiehouder draagt zorg voor de correcte en volledige tenuitvoerlegging van het Transitieplan en Milieuplan zoals die door de Concessieverlener is goedgekeurd overeenkomstig de vermelde planning.

Artikel 18 Uiterlijk van het Materieel

1. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Materieel voldoet aan de eisen die de Concessieverlener daaraan stelt. Deze eisen houden in elk geval in:
 - a. het Materieel is voor Reizigers herkenbaar als Materieel dat gebruikt wordt ter uitvoering van het Concessiebesluit en is aan voor-, linker-, rechter- en achterzijde voorzien van de naam van de Concessiehouder;
 - b. het Materieel dat op R-net lijnen wordt ingezet is uitgevoerd in de R-netkleurstelling zoals weergegeven in Bijlage I (Specifieke eisen aan R-net);
 - c. de Auto's die ter uitvoering van het Concessiebesluit worden ingezet zijn duidelijk herkenbaar als zodanig, doordat ze in ieder geval dezelfde kleur(stelling) hebben als de Bussen die ter uitvoering van het Concessiebesluit worden ingezet;
 - d. het Materieel ziet er zowel aan de binnenzijde als aan de buitenzijde verzorgd, schoon en schadevrij uit;
 - e. de binnen- en buitenzijde van het Materieel is niet voorzien van Reclame die naar het oordeel van de Concessieverlener (i) onbetamelijk is, (ii), is aangebracht op de ruiten van het Materieel, (iii) is aangebracht over aanduidingen van de Eindbestemming en/of het Lijnnummer (iv) is aangebracht over Displays in het Materiaal, en/of (v) in ernstige mate afbreuk doen aan de herkenbaarheid van de deuren;
 - f. in aanvulling op het bepaalde in lid 18 sub e, geldt voor het Groot Materieel uitgevoerd in R-netkleurstelling, dat Reclame aan de buitenzijde uitsluitend is toegestaan op de achterzijde van het Materieel;
 - g. de binnen- en buitenzijde van het Materieel is bij het begin van iedere (Wagen)Omloop schoon;
 - h. het Materieel is op een voor de Reizigers zichtbare plaats voorzien van een aanduiding van het aantal zit- en stapplaatsen dat bij of krachtens geldende regelgeving in het Materieel is toegestaan.
2. Het Groot Materieel uitgevoerd in de R-netkleurstelling wordt uitsluitend ingezet op de R-net lijnen en eventueel op Maatwerk-, Scholieren- en/of Nachtlijnen.

Artikel 19 Comfort

1. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Reizigers zich comfortabel met het Openbaar Vervoer kunnen verplaatsen. De Concessiehouder draagt er in elk geval zorg voor dat het Materieel ten minste voldoet aan de volgende eisen:
 - a. het Materieel is voorzien van voldoende been- en bagageruimte in de zin dat de Tussenruimte ten minste 68 centimeter bedraagt. In afwijking van het bepaalde in de vorige volzin bedraagt de Tussenruimte in het Groot Materieel dat de Concessiehouder op R-net lijnen inzet ten minste 72 centimeter;

- b. het Materieel is voorzien van comfortabele stoelen, waarbij in ieder geval geldt dat:
 - i) de dikte van de bekleding op de zitting ten minste drie centimeter en de dikte van de bekleding op de rugleuning ten minste twee centimeter bedraagt; en
 - ii) per Geleding van een Voertuig niet meer dan vier stoelen tegen de rijrichting in zijn geplaatst;
- c. in de Bussen zijn voldoende mogelijkheden voor Reizigers om zich vast te houden;
- d. het Materieel is voorzien van goede vering;
- e. reizigers kunnen gebruik maken van gratis Wi-Fi;
- f. het geluidrukniveau in het Materieel, gemeten conform de “stationary test” zoals beschreven in paragraaf 8.4.3 van NEN-ISO 5128:1990, bedraagt niet meer dan 75 dB(A);
- g. in het Materieel worden geen muziek of reclame-uitingen ten gehore gebracht;
- h. het Materieel is voorzien van een goed werkend systeem voor Klimaatbeheersing (waaronder mede te verstaan ventilatie, Airconditioningsysteem en verwarming);
- i. in het Materieel zijn gratis dagbladen aanwezig, voor zover een dergelijk dagblad door een Derde wordt aangeboden; en
- j. er geldt te allen tijde een algeheel rookverbod in het Materieel, zowel voor de Reizigers als voor het Personeel.

Artikel 20 Toegankelijkheid

1. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat vanaf de aanvang van de Concessie uitsluitend (Semi-)Lagevloer Bussen en Auto's worden ingezet die in elk geval voldoen aan de eisen zoals gesteld in Bijlage H (Eisen t.a.v. toegankelijke materieel). In het Materieel is plaats voor minimaal één rolstoel, waarbij voorzieningen zijn getroffen om deze rolstoel vast te zetten.
2. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Nieuw Groot Materieel is voorzien van een neiginstallatie waardoor het Nieuw Groot Materieel voorgeprogrammeerd in combinatie met het openen van de deuren automatisch, dat wil zeggen zonder dat daarvoor handmatige bediening van de neiginstallatie door het Rijdend Personeel voor nodig is, neigt bij iedere Halte. Alleen wanneer dit in het belang van de veiligheid is, is het de Concessiehouder toegestaan om een Bus door middel van een handmatige handeling van het Rijdend Personeel (eenmalig) niet bij een Halte te laten neigen.
3. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat al het Groot Materieel is voorzien van een (elektrisch) bediende oprijplaat.
4. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Auto's en Klein Materieel zijn voorzien van een voorziening waarmee Reizigers in een rolstoel of met een kinderwagen of rollator gemakkelijk vanaf de rechterzijde het Voertuig kunnen betreden.
5. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat alle voorzieningen ten behoeve van Reizigers in Bussen zijn uitgevoerd in contrasterende kleuren en dat de stopknop ter hoogte van de

rolstoelplaats(en) zich bevindt op een zodanige plaats dat deze voor Reizigers in een rolstoel makkelijk te bedienen is.

6. De Concessiehouder geeft in het Materieel aan dat Reizigers rolstoelplaatsen ook mogen gebruiken voor het plaatsen van kindervagens, vouwfietsen, rollators en bagage. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel erop toeziet dat een rolstoelplaats wordt vrijgemaakt op het moment dat een Reiziger in een rolstoel het Materieel betreedt.
7. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Bussen en het Personeel voldoen aan de volgende eisen aan het halteren bij Haltes, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen twee typen Haltes:
 - a. verhoogde Haltes (perronhoogte ongeveer 18 cm) uitgevoerd met geleidingsband:
 - i) het Rijdend Personeel maakt bij het aanrijden van de desbetreffende Halte gebruik van de geleidingsband zodanig dat de Bussen zo dicht mogelijk tegen de perronrand halteren;
 - ii) Bussen neigen bij het halteren ten minste 7 cm, zodat de instaphoogte ten opzichte van het wegdek maximaal 270 mm bedraagt; en
 - iii) Reizigers in een rolstoel kunnen (eventueel m.b.v. de oprijplaat) zonder hulp van anderen de Bus in en uit rijden.
 - b. Niet aangepaste Haltes (perronhoogte ongeveer 10–15 cm, in enkele gevallen 0 cm):
 - i) het Rijdend Personeel halteert de Bussen zo dicht mogelijk langs de stoeprand;
 - ii) Bussen neigen bij het halteren ten minste 7 cm; en
 - iii) met behulp van de elektrische of handbediende oprijplaat kunnen Reizigers in een rolstoel, met hulp van anderen of indien nodig met hulp van het Rijdend Personeel, de Bus in- en uitrijden.

Artikel 21 Leeftijd van het Materieel

1. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Materieel dat ter uitvoering van de het Concessiebesluit het bij de Inschrijving gevoegde Materieel Inzetplan wordt ingezet op ieder willekeurig moment tijdens de Concessie voldoet aan de volgende eisen:
 - a. de maximale leeftijd van Nieuw Groot Materieel dat ter uitvoering van het Concessiebesluit wordt ingezet bedraagt in ieder kalenderjaar niet meer dan: (kalenderjaar – (kalender–1)) jaren;
 - b. maximale leeftijd van Emissieloos Materieel dat ter uitvoering van het Concessiebesluit wordt ingezet bedraagt in ieder kalenderjaar niet meer dan: (kalenderjaar – (kalenderjaar – 1)) jaren;
 - c. de maximale leeftijd van Groot Materieel dat ter uitvoering van het Concessiebesluit wordt ingezet ten behoeve van Maatwerk, Scholierenlijnen, Versterkingsritten of in het kader van het Transitieplan naar Emissieloos Materieel, bedraagt op enig moment niet meer dan 14 (veertien) jaar;
 - d. de maximale leeftijd van Klein Materieel dat ter uitvoering van het Concessiebesluit wordt ingezet bedraagt op enig moment niet meer dan 10 (tien) jaar;
 - e. de leeftijd van enige Buurtbus en Auto die ter uitvoering van het Concessiebesluit wordt ingezet bedraagt op enig moment niet meer dan 10 (tien) jaar.

2. De Concessiehouder zet het Materieel in conform het bij de Inschrijving gevoegde Inzetplan Materieel.

Artikel 22 Overdracht van het materieel

1. De Concessieverlener zal besluiten om de opvolgende concessiehouder te verplichten (een deel van) het Groot Materieel over te nemen mits er aan specifiek benoemde eisen wordt voldaan.
2. Het Groot Materieel dat voor een verplichte overname in aanmerking komt voldoet ten minste aan de volgende eisen:
 - a. Emissieloze aandrijftechniek;
 - b. Bouwjaar 2019 of 2020;
 - c. Aan het eind van de Concessieperiode tenminste 150.000 km gereden;
 - d. In overeenstemming met Concessie eisen;
 - e. Vanaf datum in dienst tot de einddatum van de Concessie (vrijwel) alleen ingezet voor uitvoering van de Concessie Haarlem / IJmond;
 - f. Concessieverlener heeft vooraf ingestemd in met specificaties (inclusief financiële aspecten zoals koop/lease prijs);
 - g. Vastgelegd (op kenteken) in het “Convenant Overdracht Materieel”.
3. Indien Concessiehouder wenst om (een deel van) het Groot Materieel over te dragen aan de volgende Concessiehouder dan dient deze hiertoe uiterlijk 1 juli 2019 een voorstel in te dienen waarin alle relevante aspecten worden benoemd. Onderdeel van het voorstel is een Concept “Convenant Overdracht Materieel”.
4. Tot twintig maanden voor het einde van de Concessie kan Concessiehouder besluiten om af te zien van overdracht van het Materieel.

Hoofdstuk 4. Personeel

Artikel 23 Eisen aan het Personeel

1. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel klantvriendelijk is en dienstverlenend optreedt. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel in elk geval voldoet aan de volgende eisen:
 - a. het Personeel beantwoordt vragen van Reizigers juist, netjes en adequaat in de Nederlandse taal;
 - b. Het personeel kan eenvoudige vragen in het Engels begrijpen en beantwoorden;
 - c. het Personeel is bekend met het Concessiegebied, waaronder in elk geval is inbegrepen de Geldende Dienstregeling, de Vervoerbewijzen en de Tarieven;
 - d. het Personeel kan, eventueel na consultatie van de Centrale Verkeersleiding, vragen met betrekking tot het openbaar vervoer naar aangrenzende concessiegebieden beantwoorden, waaronder in elk geval inbegrepen vragen met betrekking tot de lijnvoering van aansluitende lijnen;
 - e. het Personeel is bekend met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van Incidenten en Calamiteiten; en
 - f. het Personeel is geïnstrueerd hoe om te gaan met gehandicapte Reizigers (zowel visueel, auditief als Reizigers met een mobiliteitsbeperking), waarbij de Concessiehouder er in ieder geval zorg voor draagt dat het Rijdend Personeel, indien nodig, Reizigers in een rolstoel helpt bij het betreden en verlaten van het Materieel.
2. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel er verzorgd en herkenbaar uitziet.
3. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel de Reizigers veilig, comfortabel en in overeenstemming met de Geldende Dienstregeling vervoert en dat de rust en de orde in het Materieel gehandhaafd blijven.

Hoofdstuk 5. Infrastructuur

Artikel 24 Beschikbare Wegen

1. De Concessiehouder gebruikt voor de uitvoering van het Concessiebesluit uitsluitend de Beschikbare Wegen.
2. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Openbaar Vervoer aanbod is afgestemd op de capaciteit van de Beschikbare Wegen en dat beschikbare Busbanen maximaal benut worden, tenzij de Concessieverlener hiervoor op verzoek van de Concessiehouder ontheffing heeft verleend.
3. De Concessiehouder dient er rekening mee te houden dat Derden, waaronder hulpdiensten, dierenambulances en taxi's, gebruik mogen maken van de Busbanen voor zover de betreffende Wegbeheerder hiervoor toestemming heeft verleend.
4. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Concessieverlener de afspraken die de Concessieverlener maakt met de Wegbeheerders, als bedoeld in Bijlage R (Concept Convenant Wegbeheerders) kan nakomen.
5. De Concessiehouder volgt de instructies van de Wegbeheerder met betrekking tot vervangende (nood)Haltes bij beheers- en onderhoudsactiviteiten nauwgezet op.
6. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de bestuurlijke afspraken die door de Concessieverlener met de Wegbeheerder zijn gemaakt, zoals die als Bijlage R (Concept Convenant Wegbeheerders) aan het Concessiebesluit zijn gehecht, door de Concessieverlener kunnen worden nagekomen. De Concessieverlener voert ten minste twee maal per Dienstregelingjaar overleg met de Concessiehouder en de Wegbeheerder. De Concessiehouder doet aan dat overleg constructief mee.
7. De Concessiehouder stelt een vertegenwoordiger aan die als contactpersoon voor de Wegbeheerders fungeert en die bevoegd is tussen de Concessiehouder en de Wegbeheerders bindende afspraken te maken met betrekking tot het gebruik van de Beschikbare Wegen ten behoeve van de uitvoering van het Concessiebesluit.
8. De Concessiehouder informeert binnen 15 Werkdagen na ontvangst van een verzoek van een Wegbeheerder van (een deel van) de Beschikbare Wegen, de desbetreffende Wegbeheerder omtrent de consequenties voor het Openbaar Vervoer zoals die kunnen voortvloeien uit een door de Wegbeheerder voorgenomen wijziging aan de Beschikbare Wegen, ook in het geval het verzoek tevens betrekking heeft op openbaar vervoer dat na het verstrijken van de Concessie verricht zal worden.
9. De Concessiehouder reageert uiterlijk binnen vijf Werkdagen op een door de Wegbeheerder schriftelijk aan de Concessiehouder aangekondigde wijziging aan de Beschikbare Wegen die tot gevolg kan hebben dat ten hoogste drie Beschikbare Haltes

niet meer kunnen worden aangedaan zonder met meer dan ten minste twee minuten af te wijken van de Geldende Dienstregeling.

10. De Concessiehouder reageert uiterlijk binnen vijftien Werkdagen op een door de Wegbeheerder schriftelijk aan de Concessiehouder aangekondigde wijziging aan de Beschikbare Wegen die tot gevolg heeft dat meer dan drie Beschikbare Haltes niet meer kunnen worden aangedaan zonder met meer dan ten minste twee minuten af te wijken van de Geldende Dienstregeling.
11. Als de Concessiehouder en de verantwoordelijke Wegbeheerder geen overeenstemming kunnen bereiken omtrent het gebruik van de Beschikbare Wegen, stelt de Concessiehouder de Concessieverlener daarvan op de hoogte en tracht de Concessieverlener te bemiddelen. Indien de bemiddeling als bedoeld in de vorige volzin niet succesvol is, kan de Concessieverlener een aanwijzing geven ten aanzien van het gebruik van de desbetreffende Beschikbare Wegen.
12. De Concessiehouder wordt geacht bij zijn Inschrijving rekening te hebben gehouden met de relevante infrastructurele ontwikkelingen.

Artikel 25 Beschikbare Haltes

1. De Concessiehouder gebruikt voor de uitvoering van het Concessiebesluit uitsluitend de Beschikbare Haltes. De Concessiehouder doet volgens een Dienstregeling alle Beschikbare Haltes aan gelegen aan een Beschikbare Weg.
2. In afwijking van het bepaalde in lid 1, doen R-net lijnen alleen de door de Concessieverlener voorgeschreven haltes aan.
3. De Concessiehouder kan in het kader van de wijziging van de Dienstregeling voorstellen doen om Beschikbare Haltes aan te passen, niet aan te doen, te verplaatsen of op nieuwe plekken te realiseren, mits aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:
 - a. Ten minste 90% van de adressen gelegen in een Woongebied:
 - i) die ingevolge bijlage 2 van het PvE (Woongebieden) is aangemerkt als woonbuurt die ontsloten moet worden,
 - ii) waarvoor de Wegbeheerder Haltes heeft aangelegd om de desbetreffende woonbuurt te ontsluiten,
 - iii) waar, naar het oordeel van de Concessieverlener, een zinvolle lijnvoering over Beschikbare Wegen mogelijk is en, naar het oordeel van de Concessieverlener verwacht mag worden dat inwoners van de desbetreffende Woongebied met enige regelmaat gebruik (zullen) maken van het Openbaar Vervoer, liggen hemelsbreed op maximaal 400 meter afstand van een Halte van een Ontsluitende lijn, of 600 meter afstand van een Halte van een Stroomlijn, of 800 meter afstand van een Halte van een R-net lijn of NS-station, ongeacht de Concessie waartoe deze lijn behoort;

- b. Haltes gelegen bij de in het PvE (paragraaf 3.2) genoemde ziekenhuizen liggen op maximaal 250 meter hemelsbreed van één van de publieksingangen van het betreffende gebouw van het ziekenhuis.
- 4. Op verzoek van een Wegbeheerder van (een deel van) de Beschikbare Haltes, informeert de Concessiehouder die Wegbeheerder omtrent de consequenties voor het Openbaar Vervoer zoals die kunnen voortvloeien uit een door de Wegbeheerder voorgenomen wijziging aan de Beschikbare Haltes.
- 5. Als de Concessiehouder en de desbetreffende Wegbeheerder(s) geen overeenstemming kunnen bereiken omtrent het gebruik van de Beschikbare Haltes, stelt de Concessiehouder de Concessieverlener daarvan op de hoogte, en tracht de Concessieverlener te bemiddelen. Indien de bemiddeling als bedoeld in de vorige volzin niet succesvol is, kan de Concessieverlener een aanwijzing geven ten aanzien van het gebruik van de desbetreffende Beschikbare Haltes.
- 6. De Concessiehouder draagt zorg voor het aangeven van de Beschikbare Haltes door het plaatsen van Haltepalen aan de zijde van de weg waar de Bus of Auto stopt. De Concessiehouder neemt daarbij de aanwijzingen van de Wegbeheerder met betrekking tot welstandseisen in acht alsmede een aanwijzing van de Concessieverlener met betrekking tot de wijze van vormgeven van een Halte.
- 7. De Concessiehouder draagt zorg voor het onderhoud van Haltepalen bij alle Haltes binnen het Concessiegebied, exclusief de haltes van het kerntraject van R-net lijn 300.

Hoofdstuk 6. Marketing

Artikel 26 Marketingplan

1. De Concessiehouder stelt jaarlijks een Marketingplan op dat in elk geval de volgende onderwerpen behandelt en van onderbouwing voorziet:
 - a. een beschrijving van de doelgroepen en typen Openbaar Vervoer waarop de Concessiehouder zich in het desbetreffende Dienstregelingjaar met name richt;
 - b. de concrete voorstellen (Tarievenplan) met betrekking tot reizigerstarieven en kaartsoorten (proposities) inclusief een onderbouwing en een presentatie van de geprognosticeerde consequenties voor het aantal reizigers(kilometers) en de reizigersopbrengsten;
 - c. de (mutaties) in het Derden netwerk OV-Chipkaart;
 - d. de concrete marketingactiviteiten die in het desbetreffende Dienstregelingjaar worden genomen, waaronder begrepen:
 - i) promotie, waaronder begrepen een actieve benadering van (potentiële) Reizigers (minimaal één promotieactie per jaar);
 - ii) activiteiten gericht op regionale en landelijke Evenementen;
 - iii) Personeel;
 - iv) Informatie- en verkooploketten waaronder begrepen de distributie van Vervoerbewijzen; en
 - v) (innovatieve) omgang met betrekking tot de OV-Chipkaart, bijvoorbeeld de vorm van de OV-Chipkaart, stimulering van het gebruik, vergroten van het gemak, etc., waarbij specifiek aandacht wordt besteed aan de doelgroep toeristen;
 - vi) (innovatieve) omgang met betrekking tot actuele reisinformatie, bijvoorbeeld een applicatie voor mobiele telefonie, etc.;
 - e. De samenhang met andere plannen voor het betreffende jaar, waaronder het Vervoerplan en het Betrouwbaarheidsplan;
 - f. De samenhang met marketing- en tarievenacties in de naastgelegen concessies;
 - g. een jaarkalender met daarin de voorgestelde activiteiten;
 - h. een begroting van de kosten van de marketingactiviteiten;
 - i. verwacht(e) effect(en) op het gebied van reizigers- en/of opbrengstengroei;
 - j. de wijze waarop het resultaat van deze activiteiten zal worden beoordeeld.

Het is de Concessiehouder toegestaan om goedlopende marketingactiviteiten opnieuw op te nemen in het Marketingplan.

2. De Concessiehouder legt het ontwerp Marketingplan uiterlijk drie maanden voor de ingangsdatum aan de Concessieverlener ter goedkeuring voor en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in de procedure voor goedkeuring/toetsing van plannen, voorstellen en procedures zoals beschreven in Bijlage G (Procedure goedkeuring/toetsing plannen en voorstellen) in acht.
3. De Concessiehouder draagt, na goedkeuring van de Concessieverlener, zorg voor de correcte en volledige tenuitvoerlegging van het Marketingplan.

4. De Concessiehouder treedt elk kwartaal in overleg met de Concessieverlener om de voortgang van de geplande acties te bespreken.
5. Uiterlijk drie maanden na afloop van het desbetreffende Dienstregelingjaar doet de Concessiehouder verslag van de marketingrealisatie over het desbetreffende Dienstregelingjaar en een vergelijking met de marketingbegroting van het desbetreffende Dienstregelingjaar.
6. De Concessiehouder stemt zijn marketingactiviteiten af met die van andere concessiehouders die in de regio actief zijn en sluit zich aan bij en neemt actief deel aan activiteiten en bijeenkomsten van het Marketingbureau, of diens eventuele opvolger.
7. De Concessiehouder staat toe dat ook de Concessieverlener alsmede Derden promotie voor het Openbaar Vervoer kunnen maken. De Concessiehouder werkt hier in die gevallen aan mee.

Hoofdstuk 7. Sociale Veiligheid

Artikel 27 Sociale Veiligheid

Sociale Veiligheid algemeen

1. De Concessiehouder neemt alle maatregelen die ingevolge wet- en regelgeving vereist zijn, en in elk geval alle maatregelen die redelijkerwijs van hem gevergd kunnen worden, om de veiligheid van de Reizigers en het Personeel bij het Openbaar Vervoer te waarborgen.

Menselijk toezicht

2. De Concessiehouder zet tijdens de gehele duur van de Concessie tenminste 4,5 (vierenhalve) fulltime equivalenten (fte) personeel per jaar in voor het houden van toezicht met het oog op de veiligheid van reizigers en personeel en het bestrijden van zwartrijden. Indien noodzakelijk zet de Concessiehouder voor eigen rekening extra Personeel in ten behoeve van de veiligheid van Reizigers en Personeel.
3. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Personeel dat belast is met toezichthoudende activiteiten herkenbaar is, door onder andere het dragen van een uniform.
4. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Personeel dat belast is met toezichthoudende activiteiten voldoet aan de eisen bij of krachtens (i) het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar en andere relevante wet- en regelgeving en (ii) het Concessiebesluit.
5. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel dat belast is met toezichthoudende activiteiten voor de volledige werktijd toezicht houdt in en rondom het Materieel en rondom Haltes.
6. De Concessiehouder stemt de inzet van Personeel dat belast is met toezichthoudende activiteiten af op de behoefte aan toezicht bij Reizigers en Personeel. De Concessiehouder betreft in zijn afwegingen factoren als het aantal Reizigers, Incidenten en het percentage Reizigers zonder Vervoerbewijs alsmede het veiligheidsgevoel onder Reiziger.
7. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel dat belast is met toezichthoudende activiteiten een gezaghebbende en tegelijkertijd proactieve service verlenende houding uitstraalt en Handhavend optreedt, voor zover dit laatste redelijkerwijze van het Personeel verlangd kan worden.

Cameratoezicht

8. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat camera's in het Materieel, voor zover voorgeschreven in volgens artikel 16 lid 7, zodanig geplaatst zijn dat deze alle zitplaatsen

in het Materieel waarnemen. De Concessiehouder draagt er tevens zorg voor dat het Rijdend Personeel zicht heeft op alle zitplaatsen in het Materieel.

9. De Concessiehouder maakt afspraken met het Openbaar Ministerie en de politie over het uitlezen en vastleggen van de opnames gemaakt met behulp van het in lid 7 van Artikel 16 (Algemene eisen aan het Materieel) genoemde videobewakingssysteem en het instellen van vervolging indien uit de opnames van strafbare feiten sprake blijkt te zijn.

Kaartcontrole

10. De Concessiehouder draagt zorg voor de controle van Vervoerbewijzen in het Materieel.
11. De Concessiehouder rapporteert conform de landelijke monitor zwartrijden (zie Bijlage P, Meetprotocol zwartrijders) het percentage Reizigers zonder geldig Vervoerbewijs.

Actieplan Sociale Veiligheid

12. De Concessiehouder stelt jaarlijks een Actieplan Sociale Veiligheid op. Het Actieplan dient aan te sluiten op het vigerende landelijk beleid en het vigerende beleid van de Concessieverlener zoals vastgelegd in de Nota Sociale Veiligheid OV 2014–2020 (zie PvE bijlage C.6) of diens opvolger(s).
13. Het Actieplan Sociale Veiligheid behoeft de goedkeuring van de Concessieverlener. De Concessieverlener toetst het Actieplan Sociale Veiligheid aan de hand van de volgende criteria:
 - a. het Actieplan Sociale Veiligheid moet aansluiten op de Nota Sociale Veiligheid OV van de Concessieverlener;
 - b. het Actieplan Sociale Veiligheid moet de ontwikkelingen met betrekking tot de streefcijfers weergeven en een verklaring bevatten waarom de feitelijke ontwikkelingen al dan niet achterblijven bij de beoogde ontwikkelingen zoals vastgelegd in de Nota Sociale Veiligheid OV;
 - c. het Actieplan Sociale Veiligheid bevat minimaal de volgende onderwerpen:
 - i) streefcijfers ten aanzien van:
 - (1) de afname van het aantal geregistreerde “Incidenten Sociale Veiligheid” per Jaar in het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied (ingedeeld in categorieën zoals vastgesteld door de Minister van Infrastructuur en Milieu);
 - (2) de toename van het gevoel van veiligheid onder Reizigers en Personeel en;
 - (3) de afname van het percentage Reizigers zonder Vervoerbewijs in het Openbaar Vervoer.
 - ii) de wijze en omvang van menselijk toezicht;
 - iii) voorlichting en communicatie richting Reizigers in het algemeen en specifieke Reizigersgroepen in het bijzonder en richting Personeel;
 - iv) afspraken met Derden (politie, justitie, vervoerders, Gemeenten etc.);
 - v) visie op te ontwikkelen projecten op het gebied van sociale veiligheid, in aanvulling op reguliere maatregelen.

14. De Concessiehouder legt een ontwerp Actieplan Sociale Veiligheid uiterlijk drie maanden voor de ingangsdatum ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in de procedure voor goedkeuring/toetsing van plannen, voorstellen en procedures zoals beschreven in Bijlage G (Procedure goedkeuring/toetsing plannen en voorstellen) in acht.
15. De Concessiehouder draagt zorg voor de correcte en volledige tenuitvoerlegging van het Actieplan Sociale Veiligheid overeenkomstig de in de plannen vermelde planning. De Concessiehouder doet de Concessieverlener ieder half Jaar een voortgangsverslag toekomen betreffende de implementatie van het Actieplan Sociale Veiligheid en andere zaken die de veiligheid in het Openbaar Vervoer betreffen. Voor zover zich bij de tenuitvoerlegging van het Actieplan Sociale Veiligheid moeilijkheden voordoen, wordt dit in het verslag vermeld.
16. De Concessiehouder verstrekt na afloop van ieder kwartaal aan de Concessieverlener per Beschikbare Halte, Lijn en op het niveau van de gehele Concessie een volledig overzicht van de geregistreerde Incidenten op maandbasis, voorzien van een toelichtende verklaring van de ontwikkelingen in het aantal Incidenten. De Incidenten zijn gerubriceerd conform de daarvoor geldende landelijke categorisering zoals opgenomen in het MIPOV 2008. Het overzicht is opgesteld conform het format zoals opgenomen in het MIPOV 2008. De Concessiehouder geeft daarbij aan op welke locaties (in het Materieel, op de Halte, op een station), dagen en tijdstippen de Incidenten hebben plaatsgevonden en wie daarbij de benadeelde partij was (Personeel, Reizigers, Concessiehouder, overig).

Medewerking Sociale Veiligheid

17. De Concessiehouder verleent (desgevraagd) volledige medewerking aan in ieder geval de volgende onderzoeken:
 - a. de OV-Klantenbarometer (ten minste jaarlijks);
 - b. de reizigersmonitor (ten minste jaarlijks);
 - c. de personeelsmonitor (ten minste jaarlijks); en
 - d. de monitor zwartrijden.
18. De Concessiehouder neemt aanvullende maatregelen wanneer de uitkomsten van de OV-Klantenbarometer er naar het oordeel van de Concessieverlener op wijzen dat de in het Actieplan Sociale Veiligheid opgenomen maatregelen ontoereikend zijn om de streefcijfers van de Nota Sociale Veiligheid OV te halen.
19. De Concessiehouder en de Concessieverlener zullen een actieve bijdrage leveren aan het uitwisselen van informatie over sociale veiligheid, zowel op elkaars verzoek, als op eigen initiatief.
20. De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan initiatieven van de Concessieverlener betreffende afspraken met betrekking tot sociale veiligheid met Derden (convenanten, veiligheidsarrangementen, afspraken met Wegbeheerders etc.).

21. De Concessiehouder neemt het initiatief, werkt constructief samen en maakt goede werkafspraken met politie en justitie. Voordat de Concessiehouder met deze partijen afspraken met betrekking tot onderdelen uit het Meerjarenplan Sociale Veiligheid of Actieplan Sociale Veiligheid maakt, informeert de Concessiehouder de Concessieverlener.
22. De Concessiehouder neemt op uitnodiging deel aan overleggen met Derden.
23. De Concessiehouder werkt constructief samen en maakt goede werkafspraken met andere concessiehouders en partijen die binnen het Concessiegebied actief zijn. Indien de Concessieverlener afspraken met andere partijen binnen het Concessiegebied maakt, draagt de Concessiehouder constructief bij aan de naleving van deze afspraken.

Hoofdstuk 8. Buurtbussen

Artikel 28 Buurtbussen

1. De Concessiehouder draagt zorg voor de beschikbaarheid en het onderhoud van Buurtbussen (Voertuig) in het Concessiegebied.
2. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Buurtbussen (Voertuig) voldoen aan de bij of krachtens geldende regelgeving daaraan te stellen eisen.
3. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Buurtbus (Voertuig) herkenbaar als Buurtbus (product) is ingericht en functioneert.
4. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat “Buurtbus 481” bij start van de Concessie de beschikking heeft over een nieuw voertuig (bouwjaar 2015).
5. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat vrijwilligers in staat worden gesteld Openbaar Vervoer door middel van een Buurtbus (product/Voertuig) te verzorgen. Dit houdt in elk geval in dat de Concessiehouder zorg draagt voor:
 - a. de dienstregeling en roosters voor de vrijwilligers;
 - b. het keuren, testen en (bij)scholen van de vrijwilligers;
 - c. Haltepalen;
 - d. communicatieapparatuur in de Buurtbus (Voertuig) die in elk geval gebruikt kan worden om de Centrale Verkeersleiding van de Concessiehouder te bereiken;
 - e. OV–Chipkaartapparatuur in de Voertuigen.
6. De Concessiehouder neemt de regels ten aanzien van Buurtbussen (product) als beschreven in Bijlage M (Deelverordening Buurtbusprojecten) in acht.

Hoofdstuk 9. OV-Chipkaart

Artikel 29 OV-Chipkaartsysteem

1. De Concessiehouder beschikt bij aanvang van de Concessie over een volledig functionerend OV-Chipkaartsysteem. De Concessiehouder neemt daarbij het bepaalde in Bijlage L (Eisen aan het OV-Chipkaartsysteem) ten genoegen van de Concessieverlener in acht.
2. De Concessiehouder treft alle benodigde maatregelen om het OV-Chipkaartsysteem volledig te laten functioneren, onder meer in het Materieel (inclusief Buurtbus) en binnen de organisatie van de Concessiehouder.
3. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat zijn OV-Chipkaartsysteem is gecertificeerd door TLS, tenzij TLS voor certificering een ontheffing ("waiver") heeft verleend, en eventueel met gebruikmaking van de backoffice van Derden, is aangesloten op de landelijke backoffice van TLS.
4. Het OV-Chipkaartsysteem moet in staat zijn om de Randstad Noord zone-abonnementen alsmede mogelijk nog te ontwikkelen (interoperabele) nieuwe vastrecht/kortings-Propositities te faciliteren. Deze eis betreft zowel de acceptatie als de distributie van deze producten.
5. De kosten van de invoering, instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van het OV-Chipkaartsysteem (waaronder ondermeer de aanschaf en installatie van apparatuur, het (laten) plegen van onderhoud, het treffen van administratieve voorzieningen e.d.) zijn volledig voor rekening en risico van de Concessiehouder.
6. De Concessiehouder conformeert zich aan de afspraken die gemaakt worden in het kader van het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB).

Artikel 30 Bijzondere Vervoerbewijzen

1. De Concessieverlener kan uit zichzelf of na een daartoe strekkend verzoek van de Concessiehouder Bijzondere Vervoerbewijzen vaststellen. Deze Bijzondere Vervoerbewijzen stelt de Concessieverlener vast voor de duur van ten hoogste vijftien maanden.
2. De Concessiehouder kan bij de Concessieverlener ter goedkeuring voorstellen indienen voor Bijzondere Vervoerbewijzen.
3. De Concessiehouder dient jaarlijks bij de Concessieverlener voorstellen in voor Bijzondere Vervoerbewijzen tegen een aantrekkelijk Tarief die tot doel hebben het winkelend publiek en publiek bij Evenementen te stimuleren gebruik te maken van het Openbaar Vervoer.

4. Het besluit tot verlening van de Concessie houdt niet de toestemming in van eventuele in de Inschrijving voorgestelde Bijzondere Vervoerbewijzen.
5. De Concessieverlener streeft naar een verdere harmonisatie van de kaartsoorten en tarieven in het MRA-gebied.
6. De Concessiehouder stelt een voorstel zoals in lid 2 en lid 3 beschreven in samenspraak op met de andere concessiehouders die in het MRA-gebied Openbaar Vervoer verrichten.
7. Voordat de Concessiehouder het voorstel zoals in lid 2 en lid 3 beschreven aan de Concessieverlener aanbiedt, legt de Concessiehouder het voorstel voor schriftelijk advies voor aan het Rocov. Een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder hiermee om wenst te gaan, wordt tegelijk met het verzoek om goedkeuring aan de Concessieverlener overgelegd.
8. Als één of meer Gemeente(n) in het Concessiegebied daartoe de wens te kennen geven, treedt de Concessiehouder in overleg met deze Gemeente(n) over de introductie van Bijzondere Vervoerbewijzen.

Artikel 31 Tarieven

1. De Concessiehouder hanteert geen andere Tarieven, dan de Tarieven die zijn vastgesteld of goedgekeurd door de Concessieverlener.
2. Bij de vaststelling of goedkeuring van de Tarieven gelden de regels en procedures zoals deze zijn opgenomen in het Landelijk Tarievenkader (zie www.tbov.nl).
3. De Concessiehouder accepteert bij aanvang van de Concessie tot een nader door de Concessieverlener te bepalen moment het Randstad Noord Zone-abonnement, als bedoeld in lid 4 van Artikel 29 (OV-Chipkaartsysteem).
4. In geval van concessiegrensoverschrijdende Proposities welke per nader door de Concessieverlener te bepalen datum kunnen dienen ter vervanging van het Randstad Noord Zone-abonnement, stemt de Concessiehouder zijn tariefvoorstel af met andere concessiehouders die in het MRA-gebied openbaar vervoer verrichten. De Concessiehouder houdt bij dit tariefvoorstel rekening met de eventuele introductie van landelijk geldende Proposities overeenkomstig het Landelijk Tarievenkader (zie www.tbov.nl).
5. De Concessiehouder dient deze landelijk geldende Proposities te accepteren en het OV-Chipkaartsysteem van de Concessiehouder dient deze landelijk geldende Proposities volledig te ondersteunen.
6. Alvorens de Concessiehouder het tariefvoorstel bij de Concessieverlener indient, legt de

Concessiehouder het tariefvoorstel voor schriftelijk advies voor aan het Rocov. Een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder hiermee om wenst te gaan, wordt tegelijk met het verzoek om goedkeuring aan de Concessieverlener overgelegd.

7. De Concessieverlener beslist binnen 20 Werkdagen, gehoord hebbende het advies van het Rocov, of het tariefvoorstel voldoet aan de Tariefverordening. Tariefvoorstellen die in afwijking met de in de Tariefverordening geschetste procedure zijn opgesteld, kunnen niet worden vastgesteld of goedgekeurd.
8. Voor zover nog van toepassing, laat de Concessiehouder geen wijziging in de indeling van het Concessiegebied in tariefzones plaatsvinden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener. Voordat een verzoek daartoe ter goedkeuring aan de Concessieverlener wordt voorgelegd wint de Concessiehouder het advies in van het Rocov.
9. De Concessiehouder is verplicht om alle Reizigers die in het bezit zijn van een geldige Propositie voor reizen met Openbaar Vervoer gedurende de Dag voor een bepaalde reis, met uitzondering van houders van een OV–Studentenkaart, gedurende de Nacht te vervoeren zonder bijbetaling voor die betreffende reis.
10. De Concessiehouder kan voor Openbaar Vervoer gedurende de Nacht Tarieven hanteren die afwijken van de Tarieven voor Openbaar Vervoer gedurende de Dag, met dien verstande dat voor alle nachtlijnen in het MRA–gebied een gelijksoortig toeslag–systeem gehanteerd wordt. De Concessiehouder is eerst gerechtigd deze Tarieven te hanteren, indien de Concessiehouder daarvoor vooraf schriftelijke toestemming heeft verkregen van de Concessieverlener en de Concessiehouder een schriftelijk advies van het Rocov over de voorgestelde wijziging heeft verkregen.
11. Wat betreft de wagenverkoop van Nachtk kaartjes hanteert Concessiehouder het tarief– en kaartstelsel van de Nachtlijnen in en rond Amsterdam. Derhalve accepteert en verkoopt de Concessiehouder, in aanvulling op het bepaalde in lid 10, Nachtkarten op Ritten van Nachtlijnen. Het tarief van de Nachtkarten bedraagt € 4,50 (prijspeil 2014) voor een reis binnen één Nachttariefzone en € 8,00 (prijspeil 2014) voor een reis door meer dan één Nachttariefzone.
12. De Concessiehouder kan Reizigers die niet in het bezit zijn van een Vervoerbewijs verplichten bij het Rijdend Personeel of het Personeel met toezichthoudende activiteiten een Uitrijkaart aan te schaffen. De opbrengsten van de Uitrijkaart tellen niet mee bij de bepaling van de hoogte van de Vervoeropbrengsten.
13. De Concessiehouder is verplicht zijn medewerking te verlenen aan de Concessieverlener omtrent nieuwe initiatieven voor tariefstructuur, Tarieven en tariefgrondslag. Daarin zijn begrepen initiatieven rond het mogelijk aanbieden dan wel accepteren van interoperabele tarieven voor wagenverkoop alsmede concessiegrensoverschrijdende (dag)kaarten die binnen de gehele MRA–gebied geldig zijn.

Artikel 32 Distributie

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de distributie van de OV-Chipkaarten en Wegwerp(chip)kaarten en de distributie van Saldo en Reisproducten, en draagt alle kosten die hiermee gepaard gaan.
2. De verantwoordelijkheid zoals genoemd in lid 1 betekent dat de Concessiehouder er in ieder geval voor zorgt dat:
 - a. Reizigers via de klantenservice van de Concessiehouder (internet/telefoon) informatie over en een aanvraagformulier voor een OV-Chipkaart kunnen opvragen. De Concessiehouder stuurt desgevraagd een aanvraagformulier naar het huisadres van Reizigers zonder dat hier voor Reizigers kosten aan zijn verbonden;
 - b. Reizigers de functie Automatisch Opladen Saldo op hun Persoonlijke OV-Chipkaart kunnen aanvragen, activeren en wijzigen;
 - c. Reizigers via de Webwinkel Saldo en Proposities waaronder begrepen de huidige ster-abonnementen als bedoeld in lid 4 van Artikel 29 (OV-Chipkaartsysteem) kunnen aanschaffen; en
 - d. Reizigers bij door Derden geëxploiteerde distributiepunten Anonieme OV-Chipkaarten en Wegwerp(chip)kaarten kunnen kopen, Saldo en Proposities als bedoeld in lid 4 van Artikel 29 (OV-Chipkaartsysteem) en Baliehandelingen kunnen laten verrichten. In deze distributiepunten dient ten minste één Oplaad- & Ophaalautomaat aanwezig en voor Reizigers beschikbaar te zijn.
3. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat hij ten minste het eerste Dienstregelingjaar na aanvang van de Concessie hetzelfde of een naar het oordeel van de Concessieverlener ten minste vergelijkbaar netwerk van door Derden geëxploiteerde distributiepunten als bedoeld in lid 2 sub d aanbiedt als het distributienetwerk dat op 1 december 2015 beschikbaar zal zijn.
4. De Concessieverlener kan ambtshalve of op verzoek van de Concessiehouder, na ommekomst van het eerste Dienstregelingjaar na aanvang van de Concessie, het distributienetwerk uitsluitend waar het de categorie distributiepunten als bedoeld in lid 2 sub d betreft, aanpassen. Een verzoek daartoe van de Concessiehouder wordt door de Concessieverlener in behandeling genomen, indien de Concessiehouder aantoont dat Reizigers voor de aanschaf van OV-Chipkaarten, Saldo en Proposities in hoofdzaak gebruik maken van de in lid 2 sub a tot en met sub c genoemde kanalen.
5. De Concessiehouder verkoopt de Persoonlijke OV-Chipkaarten en Anonieme OV-Chipkaarten voor een prijs die niet hoger is dan € 7,50 per OV-Chipkaart (inclusief BTW). Deze prijs geldt zowel voor de OV-Chipkaarten die Concessiehouder via eigen kanalen verkoopt als voor de OV-Chipkaarten die via de door Derden geëxploiteerde distributiepunten als bedoeld in lid 2 sub d worden aangevraagd/verkocht.
6. De Concessiehouder kan een voorstel doen om afwijkende prijzen voor Persoonlijke OV-

Chipkaarten en Anonieme OV-Chipkaarten te hanteren die afwijken van maar niet hoger mogen zijn dan de in lid 5 genoemde prijs. De Concessiehouder is eerst gerechtigd deze afwijkende prijzen te hanteren, indien de Concessiehouder daarvoor vooraf schriftelijke toestemming heeft verkregen van de Concessieverlener en de Concessiehouder een schriftelijk advies van de Reizigers Advies Raad over de voorgestelde wijziging heeft verkregen.

7. Concessiehouder is verplicht om, op een daartoe strekkend verzoek van Concessieverlener, afwijkende prijzen voor Persoonlijke OV-Chipkaarten en Anonieme OV-Chipkaarten te hanteren waarbij geldt dat, in het geval dit lagere prijzen zijn dan € 7,50 (inclusief BTW), de Concessieverlener daar een aanvullende Subsidie voor zal verstrekken.

Hoofdstuk 10. Reisinformatie

Artikel 33 Algemene eisen aan reisinformatie

1. De Concessiehouder informeert de Reizigers stipt en adequaat over het Openbaar Vervoer van, naar en binnen het Concessiegebied.
2. De Concessiehouder draagt er blijvend zorg voor dat alle reisinformatie die de Concessiehouder aan Reizigers verstrekt volledig, correct en actueel is.
3. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat alle schriftelijke informatie ook auditief en in andere leesvormen (bijv. uitvergroot) verkrijgbaar is. Dit kan bijvoorbeeld via de klantenservice van de Concessiehouder. De Concessiehouder brengt hiervoor geen additionele kosten bij Reizigers in rekening.
4. De Concessiehouder legt een voorstel voor de vormgeving en inhoud van de diverse vormen van reisinformatie die hij van plan is te verspreiden, ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor. Voorafgaand aan het verzoek tot goedkeuring biedt de Concessiehouder het voorstel voor advies aan het Rocov aan. Een afschrift van dit advies en de manier waarop de Concessiehouder met dit advies is omgegaan, maakt integraal deel uit van het bij de Concessieverlener in te dienen voorstel.
5. In aanvulling op het bepaalde in lid 1 tot en met lid 3 draagt de Concessiehouder er zorg voor dat een door de Concessieverlener aan te wijzen organisatie (thans GOVI) tijdig over de juiste informatie met betrekking tot (de uitvoering van) de Geldende Dienstregeling kan beschikken. De Concessiehouder neemt daarbij de bepalingen in Bijlage J (Eisen t.a.v. Telematica/DRIS/KAR) in acht.
6. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de in lid 2 en lid 5 bedoelde informatie juist is, ook bij verstoringen in de dienstuitvoering en bij ad hoc omleidingsroutes. De Concessiehouder heeft met dit doel zijn interne processen en communicatielijnen zodanig ingericht, dat eventuele afwijkende informatie tijdig beschikbaar komt en van goede kwaliteit is.

Artikel 34 Schriftelijke reisinformatie

1. De Concessiehouder stelt aan Reizigers voor alle Lijnen die zijn opgenomen in de Geldende Dienstregeling kosteloos Lijnfolders beschikbaar.
2. De Concessiehouder stelt de Lijnfolders vanaf 14 dagen voor de ingangsdatum tot en met het einde van de desbetreffende Geldende Dienstregeling beschikbaar.
3. De Concessiehouder stelt aan Reizigers in zijn Materieel en via het Derdennetwerk kosteloos Lijnfolders ter beschikking die in ieder geval de volgende informatie bevatten:

- a. een overzicht van de vertrek- en aankomsttijden van de betreffende Lijn(en) tijdens de Basisdienst en tijdens de Vakantiedienst;
 - b. alle namen van Haltes die door de betreffende Lijn(en) worden aangedaan;
 - c. de namen van Haltes van de betreffende Lijn(en) die toegankelijk zijn voor mensen met een mobiliteitsbeperking;
 - d. een overzicht van alle aangeboden Lijnen van Concessiehouder en van het overige aanbod van Openbaar Vervoer per Bus en/of per Auto in het Concessiegebied;
 - e. een overzicht van alle geboden Aansluitingen;
 - f. Kilometertarief voor saldoreizen met de OV-Chipkaart, aangevuld met de Vaste Voet;
 - g. per Lijn een tabel met de tariefafstanden tussen de Haltes;
 - h. het distributienetwerk van de OV-Chipkaart;
 - i. een toelichting op het gebruik van de OV-Chipkaart;
 - j. de telefoonnummers, internetsites en openingstijden van de klantenservice en klachtenlijn van de Concessiehouder;
 - k. de telefoonnummers en de internetsites van reisinformatiesystemen met een landelijk en/of regionaal bereik;
 - l. informatie over de wijze waarop de Concessiehouder Reizigers en Consumentenorganisaties gedurende het Dienstregelingjaar consulteert;
 - m. het adres en telefoonnummer van ROVER en het OV-loket; en
 - n. het adres en telefoonnummer van de onafhankelijke geschillencommissie openbaar vervoer.
4. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat iedere Lijn in ten minste één Lijnfolder als bedoeld in lid 3 voorkomt.
 5. De Concessiehouder geeft in ieder geval een geactualiseerde versie van de Lijnfolder uit bij het begin van het Dienstregelingjaar 2016 en het Dienstregelingjaar 2017 en bij belangrijke wijzigingen gedurende deze Dienstregelingjaren.
 6. Op verzoek van de Concessiehouder kan Concessieverlener beslissen om vanaf het dienstregelingjaar 2018 de uitgave van Lijnfolders niet meer te verplichten. Een dergelijk verzoek is onderbouwd en maakt onderdeel uit van het Marketingplan.
 7. De Concessiehouder stelt aan de Reizigers kosteloos een Lijnennetkaart ter beschikking, waarop al het openbaar vervoer is aangegeven dat in het Concessiegebied door de Concessiehouder zelf of door andere concessiehouders wordt verricht. Ook de Uitlopers van de Concessiehouder in andere concessiegebieden dienen op de kaart te zijn aangegeven. De Haltes worden als zodanig herkenbaar op de Lijnennetkaart afgebeeld.
 8. De Concessiehouder geeft in ieder geval een geactualiseerde versie van de Lijnennetkaart uit bij het begin van ieder Dienstregelingjaar en bij belangrijke wijzigingen gedurende het Dienstregelingjaar.

Artikel 35 Reisinformatie op internet

1. De Concessiehouder stelt in elk geval de volgende informatie kosteloos via internet beschikbaar:
 - a. alle Lijnfolders alsmede het Dienstregelingboekje en een (op termijn interactieve) Lijnennetkaart, in ieder geval als pdf-file;
 - b. haltevertrekstaten voor alle Haltes die door de Concessiehouder worden bediend, in ieder geval als pdf-file;
 - c. actuele informatie over wijzigingen in het Openbaar Vervoer als gevolg van omleidingen; en
 - d. De matrix met tariefkilometers tussen de Haltes, waarbij voor de identificatie van Haltes de landelijke haltecodes worden gebruikt. De Concessieverlener stelt deze matrix als open data beschikbaar.
2. De Concessiehouder stelt de reisinformatie als bedoeld in lid 1 ten minste beschikbaar gedurende vanaf 14 dagen voor de ingangsdatum tot en met het einde van de geldigheidsperiode van de desbetreffende reisinformatie.
3. De Concessiehouder kondigt belangrijke wijzigingen in de Geldende Dienstregeling ten minste vier weken van te voren aan op zijn website.
4. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de informatie op het internet voldoet aan de richtlijnen die van toepassing zijn voor toegankelijke websites, waaronder begrepen de richtlijnen opgesteld door de organisatie W3C.

Artikel 36 Informatie in en op het Materieel

1. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in het Materieel de volgende schriftelijke reisinformatie zichtbaar aanwezig en, al dan niet op verzoek, beschikbaar is:
 - a. de Lijnfolders, met in elk geval de Dienstregeling van de betreffende Lijn;
 - b. basisinformatie over het gebruik van de OV-Chipkaart.
2. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in Bussen, niet zijnde Gelede Bussen, ten minste één Display en niet meer dan drie Displays zijn geplaatst. In Gelede Bussen zijn ten minste één Display en niet meer dan drie Displays per Geleding geplaatst. Op deze displays wordt de volgende informatie weergegeven:
 - a. Lijnnummer;
 - b. de eerstvolgende Haltes en een actuele inschatting van de verwachte aankomsttijd op de eerstvolgende Halte;
 - c. het eerstvolgende Aansluitpunt inclusief een overzicht van de belangrijkste overstapmogelijkheden inclusief de verwachte vertrektijd van de desbetreffende Rit en een actuele inschatting van de verwachte aankomsttijd op dit Aansluitpunt;
 - d. de actuele vertrektijden van de eerstvolgende treinen vanaf de NS-stations;
 - e. De actuele vertrektijden van de aansluitende trams, metro en R-net lijnen in/van aangrenzende concessies.

- f. de Eindbestemming en een actuele inschatting van de verwachte aankomsttijd op de Eindbestemming;
 - g. actuele tijd; en
 - h. de meest actuele informatie over tijdelijke afwijkingen ten opzichte van de Dienstregeling, waaronder in ieder geval begrepen afwijkende routes, Haltes en vertrektijden, inclusief de oorzaak van deze afwijkingen.
3. De Concessiehouder neemt bij de punten a. t/m h. de bepalingen de relevante bepalingen van Bijlage J (Eisen t.a.v. Telematica/DRIS/KAR) in acht.
 4. De Displays zijn zodanig in het Materieel aangebracht dat (gehandicapte) Reizigers vanaf elke positie in het Materieel de informatie op de Displays kunnen lezen zonder dat zij gehinderd worden door lichtinval van buiten.
 5. Het is de Concessiehouder toegestaan de Displays voor reclamedoelinden te benutten, mits de reisinformatie niet in de verdrinking komt. In het laatste geval draagt de Concessiehouder er zorg voor dat iedere minuut ten minste veertig (40) seconden actuele informatie als beschreven in lid 2 op de Displays wordt getoond en dat te allen tijde, eventueel alternerend, (i) de actuele tijd en de (naam van de) eerstvolgende Halte en (ii) het Lijnnummer en de Eindbestemming van de Lijn getoond worden.
 6. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat al het Materieel voorzien is van een automatisch auditief halte afroep systeem. Het systeem roept ten minste de eerstvolgende Halte om. De Concessiehouder stemt het volume van het systeem af op de omgevingscondities. In het geval van storing van dit systeem draagt de Concessiehouder er zorg voor dat op verzoek van de Reizigers de eerst volgende Halte door de chauffeur wordt omgeroepen.
 7. In geval van een verstoring in de dienstuitvoering informeert de Concessiehouder Reizigers over de consequenties van deze verstoring voor hun reis.
 8. De Concessiehouder brengt telefoonnummers en internetsites van door de Concessieverlener te bepalen reisinformatiesystemen met een landelijk en/of regionaal bereik duidelijk zichtbaar voor Reizigers aan de binnenzijde van het Materieel aan.
 9. het Materieel wordt voorzien van een uniforme routeaanduiding door middel van een aanduiding van de Eindbestemming en een aanduiding van het Lijnnummer op de voor- en rechterzijde van het Materieel en een aanduiding van het Lijnnummer op achterzijde van het Materieel. In afwijking van het bepaalde in de eerste volzin worden Auto's voorzien van een uniforme routeaanduiding door middel van een aanduiding van de Eindbestemming en een aanduiding van het Lijnnummer op de voorzijde van de Auto's. De aanduidingen zijn bij duisternis en overdag bij fel zonlicht goed leesbaar tot in elk geval een afstand van 30 meter.
 10. De Concessiehouder brengt telefoonnummers en internetsites van door de Concessieverlener te bepalen reisinformatiesystemen met een landelijk en/of regionaal

bereik duidelijk zichtbaar aan de buitenzijde van het Materieel aan. Deze informatie moet ten minste leesbaar zijn van een afstand van 10 meter.

11. Voor Materieel dat de Concessiehouder inzet (i) wanneer zich een Bijzondere Omstandigheid voordoet en/of (ii) ter uitvoering van Versterkingsritten, Maatwerk, Scholierenlijnen, en/of Vervangend Vervoer kan de Concessieverlener een ontheffing verlenen ten aanzien van de eisen zoals gesteld in dit Artikel.

Artikel 37 Informatie op Haltes

1. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op elke Halte(paal) van de Voorgeschreven Haltes in het Concessiegebied in elk geval de volgende informatie aanwezig is over de Dienstregeling van de Lijnen die vanaf deze Halte(paal) vertrekken:
 - a. het zonenummer zolang dit nog van toepassing is;
 - b. het Lijnnummer en de Eindbestemming;
 - c. de te volgen route met vermelding van tussenbestemmingen;
 - d. de vertrektijden;
 - e. vermelding van overstapmogelijkheden op tussen- en Eindbestemmingen;
 - f. vermelding van Haltes die niet toegankelijk zijn voor mensen met een functiebeperking;
 - g. een toelichting op het gebruik en de Tarieven van de OV-Chipkaart;
 - h. telefoonnummers en internetsites van het landelijke reisinformatiesysteem;
 - i. de telefoonnummers, internetsites en openingstijden van de klantenservice; en
 - j. het telefoonnummer van een taxiservice;
 - k. Het numeriek deel van het landelijk haltenummer.
2. Voor zover een Voorgeschreven Halte is voorzien van eenabri, draagt de Concessiehouder er zorg voor dat in dezeabri in ieder geval de volgende informatie aanwezig is:
 - a. een Lijnennetkaart waarop alle Lijnen, waaronder begrepen de Lijnen van andere concessiehouders, in het Concessiegebied zijn weergegeven;
 - b. een omgevingskaart met daarop de belangrijkste bestemmingen en de aanrijrichting van de Bus of Auto;
 - c. het dichtstbijzijnde verkooppunt dan wel OV-Chipkaart oplaadpunt; en
 - d. basisinformatie over de Tarieven.
3. De eisen in lid 2 gelden niet wanneer één of meer van de volgende situaties van toepassing is:
 - a. vanaf de Halte vertrekken uitsluitend Lijnen van het Nachtnet;
 - b. de Halte is tijdelijk in gebruik (korter dan 1 maand).
4. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat tijdelijke afwijkingen van de Dienstregeling op adequate en zorgvuldige wijze aan de Reizigers kenbaar wordt gemaakt. Indien een Voorgeschreven Halte tijdelijk vervalt en/of een Lijn tijdelijk vanaf een andere Halte vertrekt, geeft de Concessiehouder op de Voorgeschreven Halte in ieder geval aan hoe lang deze Halte niet beschikbaar is en informeert de Concessiehouder de Reizigers, door

middel van een kaart van de omgeving van de Halte en routebeschrijving, hoe zij bij de dichtstbijzijnde Halte van de betreffende Lijn kunnen komen of op welke andere wijze zij hun bestemming per Openbaar Vervoer kunnen bereiken.

5. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat hij met de concessiehouders van de aangrenzende concessies afspraken maakt over tijdige wederzijdse aanlevering van alle informatie die de aangrenzende concessiehouder nodig heeft om de haltes te voorzien van de benodigde reisinformatie. Hetzelfde geldt voor informatie met betrekking tot tijdelijke omleidingen als gevolg van werkzaamheden.
6. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat alle Voorgeschreven Haltes op de ingangsdatum van de nieuwe Dienstregeling over de actuele informatie beschikken. Het is de Concessiehouder toegestaan de oude informatie vanaf drie dagen voorafgaand aan de ingangsdatum van de nieuwe Dienstregeling te vervangen.

Artikel 38 Informatie over Aanpassing Dienstregeling

1. De Concessiehouder maakt de Dienstregeling en de wijziging van de Dienstregeling bekend zulks uiterlijk 20 Werkdagen voor de inwerkingtreding van de Dienstregeling of een wijziging daarvan via:
 - a. publicaties in huis aan huisbladen die tezamen het hele Concessiegebied bestrijken;
 - b. posters/Displays in het Materieel;
 - c. posters op de Voorgeschreven Halte(s) waar een wijziging plaatsvindt;
 - d. de website van de Concessiehouder; en
 - e. actuele reisinformatiesystemen.
2. In aanvulling op het bepaalde in lid 1 informeert de Concessiehouder uiterlijk 20 Werkdagen voor de inwerkingtreding van een wijziging van de Dienstregeling de in lid 5 van Artikel 33 (Algemene eisen aan reisinformatie) bedoelde organisatie over deze wijziging. In aanvulling op het bepaalde in de vorige volzin, stelt de Concessiehouder gegevens met betrekking tot de (gewijzigde) Dienstregeling uiterlijk 14 dagen voor de inwerkingtreding van de wijziging van de Dienstregeling aan voornoemde organisatie beschikbaar. De Concessiehouder neemt daarbij de bepalingen in Bijlage J (Eisen t.a.v. Telematica/DRIS/KAR) in acht.
3. De Concessiehouder maakt tijdelijke en / of tussentijdse wijzigingen i.v.m. omleidingen met een duur van ten minste één maand waarbij een of meerdere Voorgeschreven Haltes niet wordt / worden aangedaan ten gevolge van werkzaamheden of evenementen en die ten minste 14 dagen voor ingangsdatum bekend zijn, ten minste één week voorafgaande aan de wijziging bekend door publicatie overeenkomstig het bepaalde in lid 1 en lid 2 en het bepaalde in Bijlage J (Eisen t.a.v. Telematica/DRIS/KAR) in acht.
4. De Concessiehouder draagt zorg voor het tijdig verkrijgen en tijdig verstrekken van bruikbare informatie aan omliggende concessiehouders, over de te wijzigen en gewijzigde Dienstregeling voortvloeiende uit alle eisen zoals gesteld in dit Artikel.

Artikel 39 Levering data t.b.v. reisinformatiesystemen en monitoring

1. De Concessiehouder verstrekt conform artikel 14 van de Wp2000 juncto artikelen 10 en 11 van Bp2000 (het Besluit personenvervoer 2000 van 14 december 2000, Stb. 563, zoals deze van tijd tot tijd zal bestaan) alle benodigde actuele gegevens ten behoeve van het verstrekken van reisinformatie.
2. Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder de volledige, tijdige en juiste brondata aan te leveren, zodat de Reiziger altijd geïnformeerd kan worden over de actuele dienstuitvoering. De Concessiehouder dient de gegevens in ieder geval rechtstreeks in het juiste en direct bruikbare format te leveren aan partijen die zijn gekwalificeerd als NDOV-loket (momenteel zijn dit de Reisinformatiegroep '9292' en de Stichting Open Geo) en rechtstreeks aan de GOVI-server (of een door de Provincie aan te wijzen opvolger). De aanlevering dient te voldoen aan de bepalingen en specificaties zoals opgenomen in Bijlage J (Eisen t.a.v. Telematica/DRIS/KAR).
3. De Concessiehouder levert deze gegevens rechtstreeks digitaal aan bij de beheerder van het betreffende reisinformatiesysteem/loket. De gegevens die worden aangeleverd aan de GOVI-server (of een door de Concessieverlener aan te wijzen opvolger) worden onder andere gebruikt voor aansturing van de DRIS-panelen met actuele informatie op de haltes en vrije doorlevering aan derden volgens de principes van open data. Ook worden deze gegevens gebruikt voor monitoring en concessiebeheer door de Concessieverlener.
4. De Concessiehouder levert ten minste de gegevens zoals opgenomen in de meest actuele Bijlage 1 van het Publicatiedocument rechtstreeks aan de NDOV-loketten conform de "Kaders voor een loket voor brongegevens reisinformatie openbaar vervoer". Zie: <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/formulieren/2013/07/22/geactualiseerde-bijlage-1-specificaties-per-vervoerder-19-juli-2013.html>
5. Indien de Concessiehouder, in aanvulling op de aanlevering conform de gevraagde BISON-koppelvlakken, aan enig afnemer (andere) data beschikbaar stelt of zelf publiceert, dient deze data gelijktijdig en volledig gedocumenteerd via de partijen die een NDOV-loket vormen ter beschikking te worden gesteld.
6. De investeringen en kosten voor het genereren en aanleveren van de in leden 1, 2, 3 en 4 genoemde gegevens in het vereiste dataformaat zijn voor eigen risico en rekening van de Concessiehouder.
7. Alle gegevens die volgens open koppelvlakken door de Concessiehouder moeten worden aangeleverd, kunnen door de Concessieverlener zowel in onbewerkte als in bewerkte vorm zonder toestemming van de Concessiehouder gebruikt worden en voor hergebruik worden vrijgegeven onder een CC-0 licentie (Open data). Dit geldt ook voor de aanvullende datasets zoals genoemd onder artikel 5.

Hoofdstuk 11. Verantwoording richting Concessieverlener

Artikel 40 Financiële verantwoording

1. Onverminderd het bepaalde bij of krachtens de Subsidiebeschikking verstrekt de Concessiehouder jaarlijks binnen acht maanden na afloop van ieder Kalenderjaar aan de Concessieverlener een door een accountant gewaarmerkt overzicht van de voor de Concessie aan het Openbaar Vervoer verbonden kosten en opbrengsten volgens het VOV-model voorzien van alle gegevens die de Concessieverlener nodig heeft om verantwoording af te kunnen leggen aan de Minister van Infrastructuur en Milieu over de besteding van de Brede Doel Uitkering Verkeer en Vervoer.
2. De Concessiehouder neemt bij de financiële verantwoording de aanwijzingen van de Concessieverlener over de inrichting van de financiële verantwoording in acht.
3. De Concessiehouder verstrekt jaarlijks binnen 30 Werkdagen na het moment waarop over het desbetreffende Kalenderjaar de Vervoeropbrengsten bekend zijn een door een accountant gewaarmerkt overzicht van alle aan de Concessie verbonden Reizigerskilometers en Vervoeropbrengsten. Onverminderd het bepaalde in de artikelen 4:48 en 4:49 van de Awb en de Subsidieverordening stelt de Concessieverlener op basis van dit gewaarmerkte overzicht de Exploitatiesubsidie voor het desbetreffende Kalenderjaar vast.
4. De Concessiehouder verstrekt jaarlijks binnen 3 (drie) maanden na afloop van ieder Dienstregelingjaar aan de Concessieverlener:
 - a. Een voor het afgelopen Dienstregelingjaar bijgewerkt standaardformulier K: Dienstregelingen per lijn (zie bijlage K).
 - b. Een overzicht van de Dienstregelingen per lijn die in het afgelopen Dienstregelingjaar waren gemoeid met Meer- en Minderwerk
 - c. Een overzicht van de Uitgevallen Dienstregelingen per lijn uitgesplitst naar Weeralarm en wegafsluitingen door het bevoegd gezag (zie Artikel 46 lid 1.d) en andere oorzaken.

Artikel 41 Informatie aan Concessieverlener

1. De Concessieverlener is gerechtigd in overeenstemming met artikel 46 van de Wp2000 bij de Concessiehouder gegevens op te vragen, waarbij de Concessiehouder gehouden is deze gegevens aan de Concessieverlener te verstrekken.
2. De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener alle informatie die de Concessiehouder bij of krachtens wet- en regelgeving, het Concessiebesluit, de Subsidiebeschikking en/of de Uitvoeringsovereenkomst dient te verstrekken. De Concessiehouder verstrekt deze informatie in ieder geval digitaal in een door de Concessieverlener aan te geven format van een softwareprogramma.

3. De Concessiehouder draagt blijvend zorg voor een Sluitende Ritregistratie.
4. De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener in ieder geval de informatie met betrekking tot de uitvoering van het Concessiebesluit zoals omschreven in Bijlage N (Informatieprofiel uitvoering Concessie).
5. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener in ieder geval één keer per kwartaal of zo vaak als de Concessieverlener dat nodig acht door middel van managementrapportages over de uitvoering van het Concessiebesluit.
6. Onverminderd het bepaalde in lid 3 en lid 5, levert de Concessiehouder de gegevens zoals bepaald in Bijlage J (Eisen t.a.v. Telematica/DRIS/KAR) aan het domein van de Concessieverlener.
7. In ieder geval in het vierde en achtste Dienstregelingjaar van de Concessie verricht de Concessiehouder een onderzoek naar de instap- en uitstapgegevens van Reizigers per Lijn, voor een representatieve steekproef van Haltes in het Concessiegebied. Dit onderzoek vindt plaats door middel van enquêtes onder Reizigers, zoals beschreven in Bijlage O (Opzet Vervoeronderzoeken) alsmede door middel van de gegevens uit het OV-Chipkaartsysteem van de Concessiehouder.
8. De Concessiehouder is verplicht om op het eerste verzoek van de Concessieverlener de betreffende (bron)gegevens, waaronder begrepen allen selecties uit de transactiedatabase van de OV-Chipkaart die noodzakelijk zijn:
 - a. voor het opstellen van de rapportages met betrekking tot het gebruik van de OV-Chipkaart zoals genoemd in Bijlage N (Informatieprofiel uitvoering Concessie);
 - b. om de Concessieverlener in de gelegenheid te stellen zelf analyses uit te voeren;
 - c. om de juistheid van de door de Concessiehouder geleverde gegevens te (laten) controleren;
 - d. voor het verstrekken van informatie bij een volgende aanbesteding aan de Concessieverlener ter beschikking te stellen. De Concessiehouder is verplicht volledige medewerking te verlenen.
9. De Concessieverlener kan waarnemingen van mystery guests op Voorgeschreven Haltes en in Materieel gebruiken voor de controle van de juistheid van de door de Concessiehouder geleverde gegevens.

Artikel 42 Openbaarheid informatie

1. De Concessieverlener bepaalt na overleg met de Concessiehouder in hoeverre door de Concessiehouder verstrekte informatie ter beschikking wordt gesteld aan Derden.
2. De Concessieverlener is gerechtigd om de gegevens die de Concessiehouder op grond van het Concessiebesluit en/of bij of krachtens de Wp2000 aan de Concessieverlener moet verstrekken openbaar te maken, tenzij:
 - a. het belang van openbaarmaking van detailinformatie niet opweegt tegen het belang

- van het voorkomen van onevenredige benadeling van de Concessiehouder;
- b. het informatie uit de financiële verantwoording betreft, met uitzondering van die informatie die mogelijk noodzakelijk is voor een aanbesteding.
3. In het in lid 2 sub a genoemde geval, zal de Concessieverlener de informatie in geaggregeerde vorm openbaar maken. In voorkomende gevallen zal de Concessieverlener de Concessiehouder vooraf informeren en – indien gewenst – met de Concessiehouder overleggen. In het in lid 2 sub b bedoelde geval zal de Concessieverlener toestemming vragen aan de Concessiehouder indien de informatie gebruikt wordt voor andere doelen dan de financiële verantwoording.
4. Het bepaalde in dit Artikel geldt niet indien wet- of regelgeving zich hiertegen verzet.

Hoofdstuk 12. Relatie Concessiehouder – Consumenten

Artikel 43 Consumentenbescherming

1. De Concessiehouder beschikt over een adequaat en goed functionerend systeem van klachtenafhandeling. Het systeem van klachtenafhandeling voldoet in elk geval aan de volgende eisen:
 - a. Reizigers kunnen, al naar gelang hun individuele wens, klachten door middel van internet en/of de telefoon en/of schriftelijk indienen. Het telefoontarief dat aan de beller van het klachtennummer wordt berekend mag het tarief voor het bellen binnen de regio van het Concessiegebied vanaf een vast telefoontoestel niet te boven gaan. Het klachtennummer is ten minste op maandag tot en met zaterdag, niet zijnde een Feestdag, tussen 9.00 en 19.00 uur bereikbaar;
 - b. de Concessiehouder geeft klachten die betrekking hebben op de infrastructuur of het openbaar vervoerbeleid binnen vijf Werkdagen door aan de desbetreffende Wegbeheerder of de Concessieverlener;
 - c. de Concessiehouder verstuurt binnen vijf Werkdagen naar de desbetreffende Reiziger een bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen;
 - d. de Concessiehouder handelt klachten binnen 20 Werkdagen na indiening op correcte wijze af, met uitzondering van de klachten als bedoeld onder lid 1 sub b;
 - e. de afhandeling vermeldt in ieder geval welke maatregelen de Concessiehouder zal nemen om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen; en
 - f. de Reiziger wordt bij de afhandeling gewezen op het OV-loket en de onafhankelijke geschillencommissie openbaar vervoer, met vermelding van de volledige gegevens.
2. De Concessiehouder werkt constructief mee aan de bemiddelingspoging van het OV-loket.
3. De Concessiehouder is aangesloten bij de onafhankelijke geschillencommissie openbaar vervoer.

Artikel 44 Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden

1. De Concessiehouder richt een consultatietraject in met als doel Reizigers en andere belanghebbenden te betrekken bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer.
2. Het consultatietraject maakt onderdeel uit van het bij de Inschrijving in te dienen Reizigershandvest.

DEEL 3. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 45 Communicatie

1. Alle communicatie ter zake van de Concessie, bestemd voor de Concessieverlener, wordt door de Concessiehouder gericht aan: De provincie Noord-Holland, ter attentie van dhr. R. Postma, Postbus 3007, 2001 DA Haarlem, tenzij de Concessieverlener een andere persoon en/of adres opgeeft aan wie deze communicatie kan worden gericht.
2. Alle communicatie ter zake van de Concessie, bestemd voor de Concessiehouder, wordt door de Concessieverlener gericht aan **PM**, tenzij de Concessiehouder een andere persoon en/of adres opgeeft aan wie deze communicatie kan worden gericht.
3. De communicatie als bedoeld in lid 1 en lid 2 kan per email worden gericht aan de opgegeven personen.
4. De Concessiehouder verzorgt zelfstandig de berichtgeving en de wijze van berichtgeving aan Derden, met inbegrip van de pers, met betrekking tot de normale werking van de Geldende Dienstregeling.
5. De Concessiehouder en de Concessieverlener stellen gezamenlijk een communicatieprotocol op over de wijze van externe communicatie in geval van Incidenten, Calamiteiten, Terrorisme en andere van belang zijnde zaken met betrekking tot het Openbaar Vervoer.

Artikel 46 Bijzondere Omstandigheden

1. De volgende gebeurtenissen worden gekwalificeerd als Bijzondere Omstandigheden:
 - a. Onmogelijkheid om een Beschikbare Weg te berijden, mits
 - (i) die Beschikbare Weg volgens de Geldende Dienstregeling voor het Openbaar Vervoer gebruikt zou moeten worden,
 - (ii) de onmogelijkheid om een Beschikbare Weg te berijden leidt tot een verlies aan Dienstregelingen, berekend op basis van het Meer-/Minderwerk tarief, dat het bedrag van € 5.000,- overschrijdt,
 - (iii) de Concessiehouder aantoont dat met de Wegbeheerder geen overeenstemming kon worden bereikt over alternatieve routes en/of omrijdvergoedingen en
 - (iv) op het moment dat zich ingevolge het Concessiebesluit een mogelijkheid tot aanpassing van de Dienstregeling voordeed, de onmogelijkheid om een Beschikbare Weg te berijden niet door de Concessiehouder kon worden voorzien op basis van informatie van de Wegbeheerder en/of algemeen bekende informatie over de infrastructuur in het Concessiegebied;
 - b. Onmogelijkheid om een Beschikbare Halte aan te doen, mits
 - (i) die Beschikbare Halte volgens de Geldende Dienstregeling voor het Openbaar Vervoer gebruikt zou moeten worden,
 - (ii) de onmogelijkheid om een Beschikbare Halte aan te doen leidt tot een verlies aan Dienstregelingen, berekend op basis van Meer-/Minderwerk tarief dat het bedrag van € 5.000,- overschrijdt,

- (iii) de Concessiehouder aantoont dat met de Wegbeheerder geen overeenstemming kon worden bereikt over alternatieve Haltes en
 - (iv) op het moment dat zich ingevolge het Concessiebesluit een mogelijkheid tot aanpassing van de Dienstregeling voordeed, de onmogelijkheid om een Beschikbare Halte aan te doen niet door de Concessiehouder kon worden voorzien op basis van informatie van de Wegbeheerder en/of algemeen bekende informatie over de infrastructuur in het Concessiegebied; en/of
 - c. Bijeenkomsten in het Concessiegebied of de directe nabijheid daarvan die meer dan 5000 bezoekers per Dagdeel trekken, mits de Concessiehouder aantoont dat hij in redelijkheid heeft getracht om met de organisatie van de bijeenkomst overeenstemming te bereiken over de inzet van extra Materieel en/of Personeel tegen betaling.
 - d. Weeralarm code rood en wegafsluitingen door het bevoegd gezag vanwege natuurrampen (zoals overstromingen) en/of overige Calamiteiten.
- 2. De Concessiehouder doet zo spoedig mogelijk en in elk geval binnen tien Werkdagen nadat de betreffende Bijzondere Omstandigheid zich voordeed een gedetailleerd verslag aan de Concessieverlener toekomen welke beschrijving ten minste omvat:
 - a. de Bijzondere Omstandigheid;
 - b. de gevolgen die de Bijzondere Omstandigheid heeft, of heeft gehad, voor het vermogen van de Concessiehouder om het Concessiebesluit ten uitvoer te leggen;
 - c. de maatregelen die de Concessiehouder heeft genomen teneinde de consequenties van de Bijzondere Omstandigheid voor de tenuitvoerlegging van het Concessiebesluit zoveel als mogelijk te beperken;
 - d. de omstandigheden – voor zover bekend – die de Bijzondere Omstandigheid hebben veroorzaakt en een beschrijving van de duur van de Bijzondere Omstandigheid, althans een inschatting van de periode welke de Concessiehouder verwacht dat de Bijzondere Omstandigheid zich blijft voordoen;
 - e. alle andere feiten en omstandigheden die redelijkerwijs van belang geacht kunnen worden in verband met de Bijzondere Omstandigheid.
- 3. In geval de Concessieverlener daarom verzoekt, verschaft de Concessiehouder op reguliere basis nadere informatie omtrent de Bijzondere Omstandigheid, waaronder nadere informatie over de onderwerpen bedoeld in lid 2.
- 4. Indien en voor zover de Concessieverlener schriftelijk vaststelt:
 - a. dat zich inderdaad een Bijzondere Omstandigheid heeft voorgedaan;
 - b. de Concessiehouder alles heeft gedaan wat redelijkerwijs van hem gevergd kon worden om de gevolgen van de Bijzondere Omstandigheid te beperken (welke maatregelen een aanpassing van de Dienstregeling overeenkomstig lid 11 van Artikel 7 kunnen behelzen);
 - c. de Concessiehouder de Bijzondere Omstandigheid niet veroorzaakte;
 - d. de Bijzondere Omstandigheid een directe en negatieve invloed heeft uitgeoefend, of uitoefent, op het vermogen van de Concessiehouder om de Concessie (waaronder het verschaffen van Openbaar Vervoer) ten uitvoer te leggen; en
 - e. de Concessiehouder heeft voldaan aan zijn verplichting als bedoeld lid 2 en lid 3;

geldt dat de Concessiehouder tijdelijk ontheven is van de verplichting(en) waaraan ten gevolge van de Bijzondere Omstandigheid niet meer kan worden voldaan. Deze ontheffing kan terugwerkende kracht hebben tot het moment waarop de Bijzondere Omstandigheid zich voordeed.

5. Een Bijzondere Omstandigheid kan niet gelegen zijn in het feit dat de Beschikbare Wegen mede wordt gebruikt door Derden, waaronder hulpdiensten, dierenambulances, bussen van andere concessiehouders, taxi's en bedrijfsvervoer, voor zover de desbetreffende Wegbeheerder hiervoor toestemming heeft verleend.
6. De mogelijkheid tot aanpassing van de Dienstregeling als bedoeld in lid 1 onder a en b wordt geacht zich ook te hebben voorgedaan voorafgaand aan de invoering van de eerste Dienstregeling – op 13 december 2015 – en bedoelde informatie van de Wegbeheerder omvat mede de informatie omtrent de infrastructuur, die vóór 13 december 2015 bekend wordt.
7. Indien en voor zover de Concessiehouder ingevolge het bepaalde in lid 4 is ontheven van zijn verplichtingen, wordt de Exploitatiesubsidie niet verminderd met het minder verrichte Openbaar Vervoer.
8. Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, zal de Concessiehouder de Concessieverlener niet aanspreken tot betaling van additionele vergoedingen – waaronder mede te verstaan inkomstenderving – ten gevolge van het intreden van een Bijzondere Omstandigheid.
9. In geval van Calamiteiten draagt de Concessiehouder er zorg voor dat op een zo goed mogelijke wijze aan de belangen van de Reizigers wordt tegemoetgekomen. De Concessiehouder neemt in geval van Calamiteiten de aanwijzingen van het bevoegd gezag in acht.

Artikel 47 Boetes

1. Naast de middelen die de Concessieverlener in geval van niet-nakoming van verplichtingen door de Concessiehouder ter beschikking staan ingevolge de wet en/of het overigens in de Uitvoeringsovereenkomst bepaalde – waaronder mede te verstaan het recht op nakoming en/of schadevergoeding – zal de Concessieverlener, in geval van niet-nakoming door de Concessiehouder van verplichtingen uit het Concessiebesluit en de Uitvoeringsovereenkomst, conform de uitgangspunten van het Boetebeleid van de Concessieverlener, de Boetes kunnen opleggen zoals die zijn beschreven in Bijlage S (Boeteregeling).
2. Partijen komen overeen en aanvaarden dat de in Bijlage S (Boeteregeling) opgenomen Boetes. Echter, indien en voor zover terzake van een Tekortkoming ten gevolge waarvan Boetes werden opgelegd, door de Concessieverlener tevens schadevergoeding wordt gevorderd, zal de hoogte van de schadevergoeding worden verminderd met de Boetes zoals in verband met die Tekortkoming zijn voldaan door de Concessiehouder, met dien

verstande dat de schadevergoeding geen negatief bedrag kan zijn. De samenloop van Boetes als bedoeld in Bijlage S (Boeteregeling) is onbeperkt.

- 3 Bij het bepalen van de Boetes zal gebruik gemaakt worden van (i) de informatie die de Concessiehouder op grond van het Concessiebesluit aan de Concessieverlener dient te verschaffen (tenzij de Concessieverlener de onjuistheid van die informatie aannemelijk maakt) en (ii) de informatie die de Concessieverlener aan door hem, of in opdracht van hem, gehouden onderzoeken ontleent (tenzij de Concessiehouder de onjuistheid van die informatie aantoont).
- 4 Aan de in lid 3 bedoelde onderzoeken zal de Concessiehouder steeds medewerking verlenen daarnaast zal de Concessiehouder op eerste verzoek eventuele bronbestanden van management rapportages aan de Concessieverlener ter beschikking stellen.
- 5 Als uit door, of in opdracht van, de Concessieverlener (al dan niet steekproefsgewijs) gehouden onderzoeken blijkt dat de Concessiehouder in mindere mate heeft voldaan aan de eisen uit het Concessiebesluit dan voorgesteld in rapportages e.d. van de Concessiehouder zelf, dan zal bij het opleggen van de Boete en het berekenen van de Subsidie, worden uitgegaan van de aanname dat de gebeurtenissen, zoals geconstateerd in het betreffende onderzoek van de Concessieverlener, zich gedurende het daaraan voorafgaande Jaar consequent hebben voorgedaan.
- 6 De Boetes zijn exclusief verschuldigde BTW. In het geval de inspecteur van de belastingdienst, die bevoegd is voor de heffing van de omzetbelasting ten aanzien van de Concessieverlener, bindend heeft besloten dat over de verbeurde Boetes, omzetbelasting verschuldigd is, worden de Boetes vermeerderd met die omzetbelasting.
- 7 Het totaal aan Boetes die de Concessiehouder aan de Concessieverlener verbeurt op grond van de Tekortkomingen 1 t/m 12 zoals die zijn beschreven in Bijlage S (Boeteregeling), bedraagt in enig Dienstregelingjaar ten hoogste € 750.000,- (prijsspeil 2014).
- 8 In aanvulling op lid 7 geldt: Indien in twee opeenvolgende jaren de maximale boete is opgelegd, dan wordt de maximale boete voor het 3^e en volgende jaren verhoogd tot € 1.500.000.

Artikel 48 Tussentijdse aanpassing van de Concessie

1. In elk geval in de navolgende gevallen kan de Concessieverlener een Aanpassing Concessie vaststellen, aan welke vaststelling Concessiehouder op voorhand zijn

instemming verleend indien en voor zover de procedure beschreven in lid 2 is gevolgd:

- a. Wijziging van aansluitingen op omliggende concessies;
- b. Invoering van een structurele wijziging in de Brede Doel Uitkering of in financiële bijdragen van Derden¹. Een wijziging in de Brede Doel Uitkering wordt slechts als structureel aangemerkt indien het bedrag dat de Concessieverlener vanuit de Brede Doel Uitkering ontvangt ten gevolge van die wijziging met meer dan 5% wijzigt ten opzichte van het vorige Jaar;
- c. Invoering van een structurele wijziging in het systeem van de berekening van de Vervoeropbrengsten. Een wijziging wordt slechts als structureel aangemerkt indien de Vervoeropbrengsten ten gevolge van die wijziging met meer dan 5% wijzigen ten opzichte van het vorige Dienstregelingjaar;
- d. Het invoeren van het voorbehoud overeenkomstig Artikel 16 (Voldoende gelden ter beschikking) van de Subsidiebeschikking.

Een Aanpassing Concessie kan (mede) een aanpassing van de Subsidiebeschikking en/of de Uitvoeringsovereenkomst behelzen.

2. Voorafgaand aan de vaststelling van een Aanpassing Concessie trachten de Concessieverlener en de Concessiehouder daarover overeenstemming te bereiken, althans wordt ter zake door de Concessieverlener een besluit genomen overeenkomstig het bepaalde in Bijlage E (Procedure voor Aanpassing van de Concessie). Een Aanpassing Concessie als bedoeld in lid 1 wordt steeds zodanig vastgesteld, dat de Concessiehouder daardoor in economische zin noch wordt bevoordeeld, noch wordt benadeeld ten opzichte van de situatie vóór de vaststelling van de Aanpassing Concessie.
3. Buiten de in lid 1 bedoelde gevallen, kan de Concessieverlener steeds een Aanpassing Concessie vaststellen, en stemt de Concessiehouder in het overleg volgens Bijlage E (Procedure voor Aanpassing van de Concessie) met een dergelijke wijziging in, mits die wijziging:
 - a. zich verdraagt met dwingende bepalingen van wet en regelgeving;
 - b. geen andere activiteiten van de Concessiehouder verlangt dan het type activiteiten dat in het kader van het Concessiebesluit voorafgaand aan de Aanpassing Concessie werden verricht; en
 - c. de Concessiehouder ten gevolge van de voorgestelde Aanpassing Concessie in economische zin niet in een nadeliger positie komt te verkeren dan die waarin de Concessiehouder voorafgaand aan de vaststelling van de Aanpassing Concessie verkeerde (ter vermijding van misverstanden: dit betekent dat het rendementspercentage op de omzet niet lager wordt).
4. Daar waar een (voorgestelde) Aanpassing Concessie het verrichten van meer of minder

¹ Toelichting: Een wezenlijke aanpassing van het SOV-contract wordt beschouwd als "Een structurele wijziging van een financiële bijdrage van een Derde".

Openbaar Vervoer per Auto of Bus betreft, wordt de Concessiehouder steeds geacht noch bevoordeeld, noch benadeeld te zijn in economische zin, als de Concessieverlener zich bereid verklaart de kosten van dit openbaar vervoer te herberekenen tegen het vastgestelde DRU-tarief voor Meer-/Minderwerk.

5. De Concessiehouder kan een Aanpassing Concessie voorstellen overeenkomstig de procedure van Bijlage E (Procedure voor Aanpassing van de Concessie), maar de Concessieverlener is in geen geval verplicht om een dergelijke Aanpassing Concessie te accepteren en/of vast te stellen.
6. Geen Aanpassing Concessie zal van kracht zijn of anderszins gelden voordat deze uitdrukkelijk en schriftelijk door de Concessieverlener is vastgesteld.
7. Indien en voor zover een Aanpassing Concessie leidt tot besparingen, vallen deze steeds aan de Concessieverlener toe (zulks – ter voorkoming van misverstanden – onverminderd de eis bedoeld in de lid 2 en lid 3 sub c dat de Concessiehouder niet in economische zin wordt bevoordeeld of benadeeld ten gevolge van de daar bedoelde Aanpassing Concessie).

Artikel 49 Intrekking en beëindiging van de Concessie

1. Onverminderd het recht van de Concessieverlener om de Concessie in te trekken op grond van het bepaalde in wet en regelgeving, kan de Concessieverlener de Concessie intrekken in de volgende gevallen, zonder tot enigerlei compensatie of schadevergoeding jegens Concessiehouder gehouden te zijn:
 - a. indien de Concessiehouder op enig moment niet meer voldoet of heeft voldaan aan Artikel 4 (Eisen aan de Concessiehouder), lid 1, lid 2 en lid 5 van Artikel 5 (Algemeen Openbaar Vervoer), Artikel 17 (Duurzaamheid), Artikel 18 (Leeftijd van het Materieel), Artikel 19 (Uiterlijk van het Materieel), Artikel 21 (Toegankelijkheid), Artikel 20 (Comfort), Artikel 27 (Sociale Veiligheid), Artikel 29 (OV-Chipkaartsysteem), Artikel 30 (Bijzondere Vervoerbewijzen), Artikel 31 (Tarieven), Artikel 33 (Algemene eisen aan reisinformatie), Artikel 34 (Schriftelijke reisinformatie), Artikel 40 (Financiële verantwoording) en Artikel 41 (Informatie aan Concessieverlener);
 - b. ingeval een onherroepelijke uitspraak van de rechter daartoe noopt, waaronder de situatie dat de rechter op grond van aanbestedingsregels de gunning van de Concessie vernietigt of onrechtmatig oordeelt;
 - c. het totaal van de opgelegde kortingen en Boetes op grond van wet- en regelgeving en/of het Concessiebesluit zou gedurende enig Dienstregelingjaar het maximum van € 750.000,- (prijspeil 2014) hebben overstegen;
 - d. herhaaldelijke niet vervulling, door de Concessiehouder, van een of meer van de in lid 1 sub a genoemde Artikelen en de daarmee samenhangende verplichtingen zoals die voortvloeien uit de Concessie;
 - e. de Concessiehouder wordt in staat van faillissement verklaard;
 - f. de Concessiehouder verzoekt surseance van betaling;
 - g. overdracht zeggenschap over de Concessiehouder, zoals beschreven in Artikel 4 lid 2,

- Concessiebesluit, zonder instemming Concessieverlener;
- h. een zodanig deel van het vermogen van de Concessiehouder wordt beslagen, dat redelijkerwijs verwacht mag worden dat deze zijn verplichtingen uit hoofde van de Concessie niet kan nakomen en deze beslagen niet binnen tien Werkdagen na de dag van beslaglegging zijn opgeheven;
 - i. de Concessiehouder verleent geen medewerking aan het sluiten van een aangepaste Uitvoeringsovereenkomst in geval van een besluit tot Verlenging overeenkomstig de bepalingen in Artikel 51 (Verlenging van de Concessie).
2. De omstandigheden genoemd in lid 1, onderdeel e, f, g en h gelden, indien als Combinatie is ingeschreven, ook voor ieder lid van de Combinatie, die zich hoofdelijk heeft verbonden tegenover de Concessieverlener voor de nakoming van de verplichtingen door de Concessiehouder.
 3. In het geval dat de Concessieverlener het besluit tot het intrekken van de Concessie heeft bekend gemaakt, is de Concessiehouder vanaf het moment van inwerkingtreding van dat besluit geschorst van zijn rechten en verplichtingen uit de Concessie en is de Concessieverlener gerechtigd alle besluiten te nemen en alle handelingen te verrichten die hij nodig acht.
 4. In geval van intrekking van de Concessie, dan wel ten minste 20 (twintig) maanden voor het einde van de Concessie ingevolge Artikel 3 (Aanvang en duur van de Concessie), stelt de Concessiehouder aan de Concessieverlener alle informatie beschikbaar die deze laatste redelijkerwijze nodig heeft om een opvolgende concessie aan te besteden, waaronder in elk geval:
 - a. de informatie die de Concessiehouder ingevolge de Wp2000 en/of het Bp2000 moet verschaffen;
 - b. cijfers betreffende Vervoeropbrengsten, kaartverkoop en de actuele vervoervraag;
 - c. Geldende Dienstregeling, inclusief aantal Dienstregelingen;
 - d. informatie over Personeel overeenkomstig de Beleidsregel Personeelsopgave en alle overige afspraken met betrekking tot het Personeel;
 - e. kerngetallen sociale veiligheid;
 - f. aandeel zwartrijders;
 - g. over te nemen Groot Materieel, mits van toepassing;
 - h. toegangsmogelijkheden (eventuele huur etc.) tot bestaande stallingen, stations e.d. die Concessiehouder gebruikt bij de uitvoering van de Concessie.
 5. De Concessiehouder onthoudt zich van alle pogingen om Personeel niet van rechtswege over te laten gaan naar de opvolgende concessiehouder.
 6. In een geval, genoemd in lid 1 en lid 2, draagt de Concessiehouder aan de Concessieverlener de Haltepalen met informatiedragers in het Concessiegebied over.

Artikel 50 Overdracht van de Concessie

1. De Concessiehouder draagt geen rechten en/of verplichtingen uit hoofde van het Concessiebesluit over aan een Derde, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van

de Concessieverlener. Aan de toestemming kunnen voorwaarden verbonden worden.

2. Wat in lid 1 is opgenomen geldt, in het geval als Combinatie is ingeschreven, voor ieder lid van de combinatie die zich hoofdelijk heeft verbonden tegenover de Concessieverlener voor de nakoming van de verplichtingen door de Concessiehouder.

Artikel 51 Verlenging van de Concessie

1. De Concessieverlener kan – eventueel op aanvraag van de Concessiehouder – vóór 1 december 2023 besluiten de duur van de Concessie met ten hoogste 2 (twee) Jaren te verlengen indien naar het oordeel van de Concessieverlener aan alle hierna volgende criteria is voldaan:
 - a. de dan vigerende wet- en regelgeving een concessieduur langer dan tien (10) jaar mogelijk maakt; en
 - b. de Concessiehouder zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Concessie naar het oordeel van de Concessieverlener in voldoende mate is nagekomen.De Concessieverlener is – ook al is aan bovenstaande criteria voldaan – nooit verplicht om te besluiten dat de Concessie wordt verlengd.
2. Aanvullend op het vorige artikellid geldt dat de Concessieverlener vóór 1 december 2023 kan besluiten de duur van de Concessie met ten hoogste 2 (twee) jaar te verlengen, dan wel een nieuwe concessie te verlenen, indien is voldaan aan de vereisten opgenomen in Artikel 61 lid 3 Wp 2000.
3. De Concessiehouder stemt op eerste verzoek van de Concessieverlener in met verlenging van de Concessie met ten hoogste 2 (twee) Jaar, tenzij de Concessiehouder uiterlijk op 1 februari 2024 de Concessieverlener schriftelijk heeft verzocht van een dergelijk verzoek af te zien. In geval van verlenging van de Concessie blijven de bepalingen van het Concessiebesluit, de Uitvoeringsovereenkomst en de Subsidiebeschikking onverminderd van kracht.
4. In geval van een Verlenging, actualiseert de Concessiehouder het “Convenant Overdracht Materieel”.

Artikel 52 Bijlagen, prioriteiten van Bijlagen

1. De Bijlagen maken integraal deel uit van het Concessiebesluit. De documenten waaruit het Concessiebesluit bestaat, worden geacht elkander aan te vullen. Echter, in geval van strijdigheid geldt de volgende prioriteit:
 - a. het Concessiebesluit;
 - b. het Concessiedocument B.4 (Begrippenlijst);
 - c. Bijlagen bij het Concessiebesluit.waarbij de in sub a bedoelde documenten de hoogste prioriteit zullen hebben en het in

sub c bedoelde document de laagste prioriteit.

2. In geval van strijdigheid tussen bepalingen in het Bestek prevaleren de bepalingen in de Nota's van inlichtingen.
3. In geval van strijdigheid binnen het gestelde in de Inschrijving prevaleert het gestelde in de toelichtende brief/brieven met bijlagen.

Artikel 53 Rangorde

1. In geval van strijdigheid tussen:
 - (i) het Concessiebesluit en/of de Uitvoeringsovereenkomst enerzijds en
 - (ii) documenten (anders dan de Subsidiebeschikking) afkomstig van de Concessieverlener of de Concessiehouder die ouder zijn dan de datum van de Uitvoeringsovereenkomst anderzijds,prevaleert het bepaalde in het Concessiebesluit en de Uitvoeringsovereenkomst.
2. In geval van strijdigheid tussen:
 - (i) het Concessiebesluit en/of de Uitvoeringsovereenkomst enerzijds en
 - (ii) de Subsidiebeschikking anderzijds,prevaleert het bepaalde in de Subsidiebeschikking.

Artikel 54 Ondertekening en Inwerkingtreding

1. Dit besluit komt tot stand met ingang van de dag na de bekendmaking ervan door toezending van een afschrift van dit besluit aan de Concessiehouder, maar heeft eerst rechtsgevolg vanaf het moment dat voldaan is aan twee opschortende voorwaarden, te weten dat:
 - (i) het college van Gedeputeerde Staten heeft vastgesteld dat op de Concessiehouder geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en dat de Inschrijver voldoet aan alle geschiktheidseisen, volgens de procedure beschreven in artikel 3.11 van de Offerteaanvraag; en
 - (ii) de Uitvoeringsovereenkomst en het Subsidiebesluit rechtsgeldig zijn ondertekend en nog steeds in werking zijn op het beoogde moment van aanvang van de Concessie zoals vastgelegd in artikel 3 van dit besluit, als waarborg voor de ondeelbaarheid van de concessieverhouding zoals beschreven in artikel 17 lid 1 van de Uitvoeringsovereenkomst.

Datum, **PM**

Voor het College van gedeputeerde staten van de Provincie Noord-Holland:

naam: **PM**

functie: **PM**

naam: **PM**

functie: **PM**

Rechtsmiddelenverwijzing

Tegen dit besluit kunnen belanghebbenden op grond van artikel 7:1, lid 1 van de Awb binnen zes weken na bekendmaking van de Concessiebeschikking aan degene tot wie de beschikking is gericht, een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij Gedeputeerde Staten van Noord-Holland, Postbus 3007, 2001 DA Haarlem. In spoedeisende gevallen kan een belanghebbende een verzoek om voorlopige voorziening indienen bij de Voorzieningenrechter van het College van Beroep voor het bedrijfsleven.

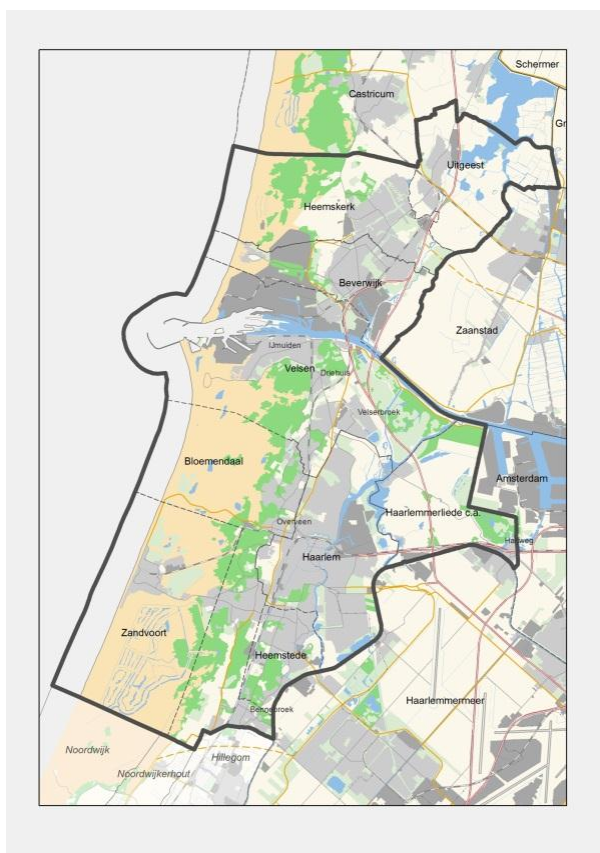
BIJLAGEN

Bijlage A Beschrijving van het Concessiegebied

Het concessiegebied Haarlem / IJmond omvat het grondgebied van de volgende Gemeenten:

- Haarlem
- Heemstede
- Zandvoort
- Bloemendaal
- Haarlemmerliede en Spaarnwoude
- Velsen
- Beverwijk
- Heemskerk
- Uitgeest

Onderstaande kaart toont de grenzen van het Concessiegebied.



Het concessiegebied Haarlem / IJmond omvat de volgende uitlopers vanuit de concessie:

- de verbinding Zandvoort – Haarlem Tempeliersstraat – Metrostation Amsterdam Burg. De Vluchtlaan (deel huidige route lijn 80). Indien de Concessiehouder er voor kiest om door te rijden naar het busstation Elandsgracht (=Marnixstraat), dan dient de Concessiehouder gebruik te maken van de route Burg. De Vluchtlaan – Bos en Lommerweg – Willem de Zwijgerlaan – Jan van Galenstraat – Marnixstraat (deel huidige route lijn 80);
- de verbinding busstation Elandsgracht (=Marnixstraat) – Nassaukade – Stadhouderskade – Leidseplein – Marnixstraat (deel huidige lijn 280);
- de verbinding IJmuiden – Amsterdam Sloterdijk NS (deel huidige route lijn 82);
- de verbinding Beverwijk – Heemskerk – Castricum NS (deel huidige route lijn 167);
- de verbinding Haarlem – Paswerk (Cruquius) (deel huidige route lijn 567);
- de verbinding Aerdenhout – Haarlem – Halfweg – Zwanenburg (deel huidige route lijn 680);
- de verbinding Aerdenhout – Vogelenzang – Hillegom NS (deel huidige route lijn 9).

Bijlage B Te gedogen Lijnen

De volgende lijnen dienen door de Concessiehouder te worden gedoogd (Lijnnummers en routes conform de dienstregeling 2015):

Vanuit de concessie Noord-Holland-Noord:

- Lijn 163 (Uitgeest NS – Akersloot – Alkmaar NS) via de route Uitgeest NS – Geesterweg.

Vanuit de concessie Amstelland/Meerlanden:

- Lijn 140/340 (Haarlem – Hoofddorp – Uithoorn) via de route Haarlem NS – Haarlem Tempeliersstraat – Heemstede Heemsteedse Dreef – Heemstede Cruquiusweg;
- Lijn 161/261 (Zwanenburg – Halfweg – Hoofddorp) via de route Halfweg N200 – Halfweg Oranje Nassaustraat;
- Lijn 175/177/356 (Haarlem – Badhoevedorp – Amstelveen en verder) via de route Haarlem NS – Haarlem Tempeliersstraat – Haarlem Schipholweg;
- Lijn 176/346 (Haarlem – Amsterdam Zuid) via de route Haarlem NS – Haarlem Tempeliersstraat – Haarlem Schipholweg;
- Lijn 300 (Haarlem – Schiphol – Amsterdam Bijlmer Arena) via de route Haarlem NS – Haarlem Verwulft – Haarlem Europaweg – Haarlem Aziëweg;
- Buurtbuslijn 401 (Bennebroek – Hoofddorp) via de route Bennebroek Anemonenplein – Bennebroek Meerweg.

Vanuit de concessie Zaanstreek:

- Lijn 59 (Beverwijk – Zaandam) via de route Beverwijk NS – Beverwijk Wijkerveerweg – Beverwijk Kanaalweg.

Vanuit de concessie Zuid-Holland Noord:

- Lijn 50 (Haarlem – Hillegom – Leiden) via de route Haarlem NS – Haarlem Tempeliersstraat – Heemstede Herenweg – Bennebroek Rijksweg.

Bijlage C Bestek en Nota's van Inlichtingen

PM *Wordt toegevoegd na de Inschrijving*

Bijlage D Inschrijving, inclusief eventuele toelichtende brief/brieven

Inschrijving voor de openbare aanbesteding van de Concessie Haarlem / IJmond 2016–2025, zoals ingediend door de Concessiehouder op **PM** en eventueel nader toegelicht middels één of meerdere toelichtende brieven.

Bijlage E Procedure voor Aanpassing van de Concessie

Voorstel Concessieverlener tot Aanpassing Concessie

1. Als de Concessieverlener overweegt om een Aanpassing Concessie vast te stellen, doet de Concessieverlener daarvan schriftelijk mededeling aan de Concessiehouder. Deze schriftelijke mededeling houdt een korte beschrijving in van de Aanpassing Concessie waarvan de vaststelling wordt overwogen alsmede de reden voor de Aanpassing Concessie en de beoogde tijdsspanne voor de implementatie daarvan.
2. Zo spoedig mogelijk, en in elk geval binnen 20 Werkdagen na ontvangst van de lid 1 bedoelde mededeling doet de Concessiehouder een rapport toekomen aan de Concessieverlener, welk rapport onder meer uiteen zet:
 - a. of het voorstel tot Aanpassing Concessie zich verdraagt met de geldende wet en regelgeving en of de voorgestelde Aanpassing Concessie een ongunstig effect kan hebben op het vermogen van de Concessiehouder om zijn verplichtingen uit het Concessiebesluit, de Uitvoeringsovereenkomst en/of de Subsidiebeschikking na te komen;
 - b. of enige vergunning of anderszins van overheidswege verleende toestemming ten gevolge van de voorgestelde Aanpassing Concessie kan komen te vervallen of ter discussie komen te staan en/of de Aanpassing Concessie het aanvragen van nieuwe vergunningen en dergelijke noodzakelijk maakt;
 - c. of de voorgestelde Aanpassing Concessie binnen de door de Concessieverlener lid 1 voorgestelde tijdsspanne kan worden geïmplementeerd en, zo dat niet het geval mocht zijn, binnen welke periode implementatie wel mogelijk wordt geacht;
 - d. welke gevolgen voor de toekenning en/of de vaststelling van de Subsidie de Aanpassing Concessie volgens de Concessiehouder zou moeten hebben (Meer-/Minderwerk) en of de voorgestelde Aanpassing Concessie naar verwachting enig effect op de Vervoeropbrengsten heeft;
 - e. of de Consumentenorganisaties vooraf over de Aanpassing zouden dienen te adviseren;
 - f. gedetailleerde tekstvoorstellen voor de eventuele aanpassing van de tekst van het Concessiebesluit, de Uitvoeringsovereenkomst en/of de Subsidiebeschikking zoals die volgens de Concessiehouder zouden moeten voortvloeien uit de voorgestelde Aanpassing Concessie; en
 - g. alle overige informatie voor zover die redelijkerwijs van belang kan zijn voor de Concessieverlener bij het besluit om al dan niet een Aanpassing Concessie vast te stellen.
3. Binnen 20 Werkdagen na ontvangst van het lid 2 bedoelde rapport, zullen de Concessieverlener en Concessiehouder de voorgestelde Aanpassing Concessie en het rapport bespreken. Daarbij zullen de Concessieverlener en de Concessiehouder er naar streven om in redelijkheid overeenstemming te bereiken over alle aspecten die in verband met de vaststelling van de Aanpassing Concessie bespreking behoeven, waaronder het lid 2 a t/m g bedoelde.

4. Als partijen niet binnen 15 Werkdagen nadat een eerste overleg als bedoeld lid 3 werd gevoerd, overeenstemming bereiken over de Aanpassing Concessie, is zowel de Concessiehouder en de Concessieverlener gerechtigd om over hetgeen hen verdeeld houdt te laten adviseren door de Deskundige.
5. Zowel voor – als na een advies van de Deskundige is de Concessieverlener gerechtigd om een door hem voorgestelde Aanpassing Concessie niet vast te stellen, maar in te trekken. Van die intrekking doet hij schriftelijk mededeling aan de Concessiehouder.
6. Als de Concessieverlener besluit om een Aanpassing Concessie vast te stellen, doet hij dit overeenkomstig hetgeen de Concessieverlener en de Concessiehouder ingevolge het lid 3 bepaalde overeen kwamen, en voor zover geen overeenstemming werd bereikt, overeenkomstig het lid 4 bedoelde advies van de Deskundige, tenzij de Concessieverlener met in achtneming van het lid 10 bepaalde afwijkt van het advies van de Deskundige.

Voorstel Concessiehouder tot Aanpassing Concessie

7. De Concessieverlener is in geen geval gehouden om een Aanpassing Concessie, voorgesteld door de Concessiehouder, vast te stellen.
8. Als de Concessiehouder een Aanpassing Concessie wil voorstellen, doet hij dat in de vorm van een rapport, als bedoeld lid 2, welk rapport wordt behandeld overeenkomstig het lid 3 tot en met lid 6 gestelde, met dien verstande dat de Concessieverlener in geen geval gehouden is om een Aanpassing Concessie, zoals voorgesteld door de Concessiehouder, op te dragen. Ook de Deskundige kan de Concessieverlener daartoe derhalve niet verplichten.

Benoeming Deskundige

9. Indien de ene partij daarom verzoekt, werkt de andere partij mee aan de keuze van een persoon die als Deskundige over de tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder lid 4 bedoelde geschilpunten adviseert. Als partijen geen overeenstemming bereiken over de persoon van de Deskundige binnen 10 Werkdagen nadat de ene partij de andere partij schriftelijk heeft verzocht om tot gezamenlijke benoeming van een Deskundige te komen, is ieder van partijen gerechtigd om het Centrum Vernieuwing Openbaar Vervoer te verzoeken om de Deskundige aan te wijzen. De Deskundige neemt steeds de beginselen van een goede procesorde – waaronder hoor en wederhoor – in acht.
10. Indien de Concessieverlener besluit af te wijken van het advies van de Deskundige is dat besluit met redenen omkleed.

Kosten

11. De kosten van de Deskundige zullen worden gedragen door de in het ongelijk gestelde partij. Indien beide partijen gedeeltelijk in het ongelijk worden gesteld, is de kostenverdeling naar ratio van ongelijk.

Bijlage F Dienstregelingprocedure

1. Ieder jaar, m.u.v. het dienstregelingsjaar uit de inschrijving, stelt de Concessiehouder een concept-Vervoerplan op waarin hij, uitgaande van (i) de resultaten van onderzoek naar reizigerswensen, (ii) een analyse van het gebruik van het bestaande openbaar vervoeraanbod, (iii) een analyse van demografische, infrastructurele, ruimtelijke en sociaal economische ontwikkelingen en (iv) eventuele aanvullende eisen en Wensen van de Provincie en eventuele Derden ten aanzien van lijnvoering, bedieningstijden en frequenties, de ontwikkelmogelijkheden van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie voor het komende jaar beschrijft. Het concept-Vervoerplan bevat een gemotiveerd voorstel voor aanpassingen van het openbaar vervoeraanbod.
2. Om te komen tot een goede afstemming tussen de verschillende vervoerders die actief zijn in deze regio neemt de Concessiehouder deel aan het BAND-overleg. Tijdens dit overleg komen alle vervoerders bijeen om geïnformeerd te worden over de voorgenomen wijzigingen en stemmen vervolgens de verschillende dienstregelingen op elkaar af.
3. Om op basis van het concept-Vervoerplan te komen tot een nieuwe Dienstregeling volgt de Concessiehouder de volgende procedure:
 - a. De Concessiehouder organiseert tijdig een overleg met de Concessieverlener waarin de uitgangspunten voor het nieuwe Vervoerplan worden besproken.
 - b. Uiterlijk 34 weken voor de ingangsdatum van een nieuwe Dienstregeling zendt de Concessiehouder het concept-Vervoerplan aan de Concessieverlener, het Rocov en de gemeenten in de Concessie Haarlem / IJmond. Dit voorstel is in ieder geval gebaseerd op de resultaten van onderzoek van de Concessiehouder naar de wensen van Reizigers, een analyse van de Concessiehouder van het openbaar vervoeraanbod en aanvullende eisen en wensen van de Provincie en Rocov en eventuele Derden ten aanzien van lijnvoering, bedieningstijden en frequenties. Onderdeel van het concept-Vervoerplan is een overzicht van de ingebrachte ideeën en suggesties van Reizigers en belanghebbenden, de reactie van de Concessiehouder daarop en van de resultaten van het consultatietraject.
 - c. Uiterlijk 3 weken nadat de Concessiehouder het concept-Vervoerplan heeft verzonden organiseert de Concessiehouder een overleg met het Rocov, gebiedskamer Haarlem / IJmond. Nadat dit overleg heeft plaatsgevonden, heeft het Rocov nog 3 weken de tijd om schriftelijk advies uit te brengen over het voorstel op hoofdlijnen. Uiterlijk 3 weken nadat de Concessiehouder het advies van het Rocov heeft ontvangen, stelt de Concessiehouder het Rocov in de gelegenheid om met hem overleg te voeren, tenzij de Concessiehouder de adviezen van het Rocov onverkort zal overnemen in zijn voorstel voor de nieuwe dienstregeling.
 - d. De Concessiehouder stelt de gemeenten in de gelegenheid om gedurende een termijn van 6 weken nadat de Concessiehouder het concept-Vervoerplan aan de gemeenten heeft verzonden, schriftelijk advies uit te brengen over dit concept.
 - e. De provincie beoordeelt of het concept-Vervoerplan in overeenstemming is met de concessievoorschriften en aansluit bij de doelstellingen van de provincie ten aanzien van het openbaar vervoer in het Concessiegebied Haarlem / IJmond. Indien dit niet het geval is kan de Concessieverlener aanwijzingen geven voor aanpassingen van het

- concept-Vervoerplan. Deze aanwijzingen zijn voor de Concessiehouder bindend. Na aanpassing van het concept-Vervoerplan geeft de Concessieverlener toestemming voor nadere uitwerking.
- f. De Concessiehouder werkt vervolgens de nieuwe Dienstregeling uit conform het vastgestelde Vervoerplan en de Concessievoorschriften. De Concessiehouder zendt zijn voorstel voor de Dienstregeling uiterlijk 26 weken voor de ingangsdatum van een nieuwe dienstregeling voor advies naar de gebiedskamer Haarlem / IJmond van het Rocov met afschrift naar de provincie.
 - g. Uiterlijk 3 weken nadat de Concessiehouder de concept Dienstregeling heeft verzonden organiseert de Concessiehouder een overleg met het Rocov, gebiedskamer Haarlem / IJmond. Nadat dit overleg heeft plaatsgevonden, heeft het Rocov nog 3 weken de tijd om schriftelijk advies uit te brengen over de concept-dienstregeling.
 - h. Uiterlijk 13 weken voor de ingangsdatum van een nieuwe Dienstregeling dient de Concessiehouder zijn definitieve voorstel voor het Vervoerplan inclusief Dienstregeling in bij de provincie en verzendt gelijktijdig een afschrift daarvan aan het Rocov. De Concessiehouder geeft daarbij aan of, en zo ja, op welke wijze rekening is gehouden met de adviezen van het Rocov en de gemeenten dan wel om welke redenen de Concessiehouder van onderdelen van deze adviezen is afgeweken.
 - i. Uiterlijk 6 weken na ontvangst van het voorstel voor de nieuwe Dienstregeling geeft de Concessieverlener aan of de nieuwe Dienstregeling in overeenstemming is met de Concessievoorschriften, waaronder het PvE. Indien dit niet het geval is, kan de Concessieverlener aanwijzingen geven om het voorstel in overeenstemming te brengen met de Concessievoorschriften. Deze aanwijzingen zijn voor de Concessiehouder bindend. Vervolgens stelt de Concessieverlener het definitieve Vervoerplan en de definitieve Dienstregeling vast.
4. De Concessiehouder volgt deze procedure ook wanneer in bijzondere gevallen tot een tussentijdse structurele wijziging van de Dienstregeling besloten wordt.

Bijlage G Procedure goedkeuring/toetsing plannen en voorstellen

1. De Concessiehouder legt ontwerpen van de navolgende plannen en voorstellen uiterlijk op de aangegeven datum ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor:
 - a. Vervoerplan, conform de procedure zoals weergegeven in Bijlage F;
 - b. Betrouwbaarheidsplan, uiterlijk drie maanden voor de ingangsdatum van het desbetreffende Dienstregelingjaar. Het Betrouwbaarheidsplan 2016 maakt deel uit van de Inschrijving;
 - c. Marketingplan, inclusief eventuele tariefvoorstellen, uiterlijk drie maanden voor de ingangsdatum van het desbetreffende Dienstregelingjaar;
 - d. Actieplan Sociale Veiligheid, uiterlijk drie maanden voor de ingangsdatum van het desbetreffende Dienstregelingjaar;
 - e. Reizigershandvest, eventuele mutaties uiterlijk drie maanden voor de ingangsdatum van het desbetreffende Dienstregelingjaar. Het Reizigershandvest maakt deel uit van de Inschrijving.
2. De Concessiehouder legt ontwerpen van de volgende plannen voor aan de Concessieverlener ter toetsing:
 - a. Veiligheidsplan, uiterlijk drie maanden voor de ingangsdatum van de Concessie. Het veiligheidsplan wordt tenminste jaarlijks geactualiseerd;
 - b. Milieuplan, uiterlijk drie maanden voor de ingangsdatum van het desbetreffende Dienstregelingjaar. Het Milieuplan 2016 maakt deel uit van de Inschrijving.
3. Voordat de Concessiehouder een ontwerp plan, voorstel of procedure, met uitzondering van het Veiligheidsplan, ter goedkeuring c.q. toetsing aan de Concessieverlener voorlegt, vraagt de Concessiehouder het Rocov om schriftelijk advies. Een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder hiermee om wenst te gaan, wordt tegelijk met het verzoek om goedkeuring overgelegd.
4. De Concessieverlener deelt binnen drie weken na ontvangst van het ontwerp plan, voorstel of procedure aan de Concessiehouder mede of het ontwerp plan, voorstel of procedure voor goedkeuring in aanmerking komt c.q. aan de toetsingscriteria voldoet, zowel wat betreft de inhoud als wat betreft de motivering. In het geval de Concessieverlener meedeelt dat het ontwerp plan, voorstel of procedure niet voor goedkeuring in aanmerking komt c.q. niet aan de toetsingscriteria voldoet, geeft de Concessieverlener een aanwijzing wat betreft de onderdelen waarop het ontwerp plan, voorstel of procedure niet voldoet en de aanpassingen die de Concessieverlener ten minste noodzakelijk acht om het ontwerp plan, voorstel of procedure te kunnen goedkeuren c.q. te kunnen toetsen.
5. Na de mededeling als bedoeld in de laatste volzin van lid 4 legt de Concessiehouder binnen vier weken een herzien ontwerp plan, voorstel of procedure ter goedkeuring c.q. toetsing voor aan de Concessieverlener waarin de aanwijzing als bedoeld in lid 4 in acht is genomen. Indien de aanwijzing als bedoeld in lid 4 ten genoegen van de Concessieverlener in acht is genomen, keurt de Concessieverlener het plan goed conform het herzien ontwerp plan, voorstel of procedure c.q. toetst de Concessieverlener het plan.

6. Als in het herzien ontwerp plan, voorstel of procedure de aanwijzing als bedoeld in lid 4 niet ten genoegen van de Concessieverlener in acht is genomen of de Concessiehouder niet tijdig een herzien ontwerp plan, voorstel of procedure heeft ingediend, dan stelt de Concessieverlener het plan, voorstel of procedure naar eigen inzicht vast.

Bijlage H Eisen t.a.v. toegankelijk Materieel

Bijlage B.1.H – Eisen t.a.v. toegankelijk Materieel, is bijgevoegd als PDF-bestand:

Bijlage I Specifieke eisen aan R-net

- Bijlage B.1.I-1 – Het gezicht van R-net
- Bijlage B.1.I-2 – R-net Brochure 2012
- Bijlage B.1.I-3 – R-net Productformule
- Bijlage B.1.I-4 – R-net Materieel H11 a
- Bijlage B.1.I-5 – R-net Materieel H11 b

zijn toegevoegd als PDF-bestanden

Bijlage J Eisen t.a.v. Telematica/DRIS/KAR

- Bijlage B.1.J-1 – Concessie eisen DRIS / GOVI / NDOV
- Bijlage B.1.J-2 – Intelligent Voeruigstelsel, v119
- Bijlage B.1.J-3 – Korte Afstand Radio, v119
- Bijlage B.1.J-4 – Reisinformatie in het voertuig, v119

zijn toegevoegd als PDF-bestanden

Bijlage K Standaardformulier K

- Bijlage B.1.K – Voorbeeld van “Standaardformulier K” is toegevoegd als Excel-bestand

Bijlage L Eisen aan het OV-Chipkaartsysteem

Bijlage B.1.L – Eisen aan het OV-Chipkaartsysteem, is bijgevoegd als PDF-bestand:

Bijlage M Deelverordening Buurtbusprojecten

- Bijlage B.1.M–1 Buurtbusreglement Provincie NH november 2012
- Bijlage B.1.M–2 Uitvoeringsregeling Buurtbussen 2013

zijn toegevoegd als PDF-bestanden

Bijlage N Informatieprofiel uitvoering Concessie

- Bijlage B.1.N – Informatieprofiel uitvoering Concessie, is bijgevoegd als PDF-bestand

Bijlage O Opzet Vervoeronderzoeken

1. Overeenkomstig lid 7 van Artikel 41 (Informatie aan Concessieverlener) van het Concessiebesluit verricht de Concessiehouder een onderzoek naar de instap- en uitstapgegevens van de Reizigers per Lijn, van alle Haltes in het Concessiegebied. Daarbij gebruikt de Concessiehouder een methode van onderzoek, die voldoet aan de eisen die de Concessieverlener daaraan stelt. Voordat het onderzoek plaatsvindt, dient de Concessiehouder een voorstel in voor een dergelijk onderzoek aan de Concessieverlener.
2. Het onderzoek behelst in elk geval een enquête, waarbij aan de Reizigers de volgende aspecten worden gevraagd:
 - herkomst;
 - bezigheid op herkomstadres;
 - voortransport;
 - uiteindelijke bestemming;
 - bezigheid op bestemmingsadres;
 - natransport/volgend vervoermiddel;
 - reden om met de Bus te reizen;
 - gevoelens van onveiligheid in de Bus of bij de Haltes;
 - frequentie van het Busgebruik;
 - herkomst van reisinformatie;
 - leeftijd en geslacht;
 - kaartsoort / Propositie.
3. Naast de in het vorige lid genoemde enquête, richt de Concessiehouder onderzoek naar het aantal in- en uitstappers bij alle halteplaatsen.
4. De resultaten van het onderzoek worden in een korte rapportage in drievoud aan de Concessieverlener overhandigd, onder gelijktijdige toezending aan alle leden van het Rocov.

Bijlage P Meetprotocol zwartrijders

- Bijlage B.1.P – Meetprotocol zwartrijders, is bijgevoegd als PDF-bestand

Bijlage Q Veiligheidsscan

- Bijlage B.1.Q-1 – Brief 28-5 AAC veiligheidsscan
- Bijlage B.1.Q-2 – Onderzoeksverantwoording veiligheidsscan
- Bijlage B.1.Q-3 – Rapport veiligheidsscan Haarlem/IJmond

zijn bijgevoegd als PDF-bestanden

Bijlage R Concept Convenant Wegbeheerders

- Bijlage B.1.R – Concept Convenant Wegbeheerders, is bijgevoegd als PDF-bestand.

Bijlage S Boeteregeling

Algemene Boetes

De Concessieverlener wil enige zekerheid hebben dat het aangeboden vervoer in het Vervoerplan ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd (aantal DRU's) en van een goede kwaliteit is (minimaal te behalen punctualiteit).

In het geval zich een Tekortkoming als omschreven in de linkerkolom van onderstaande tabellen voordoet, verbeurt de Concessiehouder aan de Concessieverlener een Boete per Tekortkoming met een maximale hoogte als vermeld in de onderste regel van de tabel. Onder overschrijding per minuut wordt verstaan, elke seconde na verstrijken van de termijnen geldt als een minuut. Alle bedragen genoemd in deze Bijlage zijn Prijspeil 2014 en worden jaarlijks geïndexeerd overeenkomstig de bepalingen in de Subsidiebeschikking.

Voorwaardelijke Boetes

De concessieverlener kan besluiten voor één of meer onderdelen een voorwaardelijke boete op te leggen. Indien de resultaten van de Concessiehouder in het opvolgende kwartaal wel conform de norm zijn dan wordt de Boete tot de helft teruggebracht.

Verhoging van de Boetes

Indien zich de situatie voordoet dat de Boetes geen aansporend effect hebben – blijkend uit meer dan incidenteel overtreden door de Concessiehouder – is de Concessieverlener bevoegd de Boetes ter voorkoming van verdere overtredingen te verhogen. Deze Boetes zullen eerst verschuldigd kunnen worden nadat de boetebedragen zijn verhoogd.

1. Uitgevallen Dienstregelingen

Als in enig Kwartaal het Percentage Uitgevallen Dienstregelingen hoger is dan de desbetreffende norm in Tabel 1.1 zal de Concessieverlener een Boete opleggen.

Tabel 1.1 Normen Uitgevallen Dienstregelingen

	Kalenderjaar	Norm
Norm	2016 t/m 2025	0,2%

De hoogte van de Boete voor Uitgevallen Dienstregelingen wordt per Kwartaal berekend door het percentage Uitgevallen Dienstregelingen (afgerond op twee decimalen) te vermenigvuldigen met de in Tabel 1.2 opgenomen bedragen, waarbij het percentage Uitgevallen Dienstregelingen wordt verminderd met het norm–percentage, zoals opgenomen in Tabel 1.1.

Tabel 1.2 Boete Uitgevallen Dienstregelingen per Kwartaal

Boete te hoog percentage uitgevallen Dienstregelingen per tiende procentpunt			
Boete	0,2% – 0,5%: € 1.000,-	0,5% – 1,0% : € 5.000,-	> 1,0% : € 10.000,-
Maximum Boete: € 100.000,- per kwartaal			

Indien het gemiddelde percentage Uitgevallen Dienstregelingen van alle lijnen in enig Kwartaal lager is dan de norm zoals opgenomen in tabel 1.1, maar het percentage Uitgevallen Dienstregelingen is voor één of meerdere Lijnen hoger dan 1%, dan krijgt de Concessiehouder een Boete van € 1.000,- per tiende procentpunt Uitgevallen Dienstregelingen per lijn met een maximum van € 50.000,- per lijn.

Het Percentage Uitgevallen Dienstregelingen wordt bepaald op basis van de informatie die de Concessiehouder ingevolge Bijlage N (Informatieprofiel uitvoering Concessie) bij het Concessiebesluit aan de Concessieverlener dient te verstrekken, dan wel op basis van informatie die de Concessieverlener rechtstreeks vanuit de GOVI database verkrijgt.

De Boete op uitgevallen Dienstregelingen laat onverlet dat alle Uitgevallen Dienstregelingen als Minderwerk worden beschouwd (zie ook Subsidiebeschikking, Artikel 4 lid 6). De Concessieverlener kan besluiten de in Tabel 1.1 genoemde normen gedurende de looptijd van de Concessie aan te passen indien daar zwaarwegende redenen voor zijn zoals bijvoorbeeld omvangrijke infrastructurele beperkingen als gevolg waarvan redelijkerwijs niet mag worden verwacht dat de Concessiehouder in die situatie aan de in Tabel 1.1 genoemde normen blijft voldoen.

2. Punctualiteit

De Concessieverlener bepaalt per Kwartaal hoeveel Ritten ‘op tijd’, dat wil zeggen binnen de in Artikel 11 (Rituitval en punctualiteit) van het Concessiebesluit genoemde marges, van een Beginhalte en Knooppunt vertrekken. Daartoe wordt het werkelijke vertrektijdstip van een Bus vanaf een Beginhalte of Knooppunt vergeleken met het vertrektijdstip dat in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd, tenzij sprake is van een situatie zoals beschreven in lid 6 van Artikel 11 (Rituitval en punctualiteit) van het Concessiebesluit. In die situatie wordt het werkelijke vertrektijdstip vergeleken met het aangepaste vertrektijdstip. Voor iedere Rit van een Buslijn zijn er één (alleen Beginhalte) of meerdere waarnemingen (Beginhalte en Knooppunt(en)); het punctualiteitspercentage per Kwartaal wordt bepaald op basis van deze waarnemingen. De Concessiehouder krijgt een Boete indien het punctualiteitspercentage in enig Kwartaal lager is dan de norm zoals opgenomen in tabel 2.1.

Tabel 2.1 Normen punctualiteit

	2016 – 2025
Norm	85%

De hoogte van de Boete wordt per Kwartaal berekend door het verschil tussen het punctualiteitspercentage (afgerond op twee decimalen) en de norm (zoals opgenomen in Tabel 2.1) te vermenigvuldigen met de in Tabel 2.2 opgenomen bedragen.

Tabel 2.2 Boete per procentpunt te lage punctualiteit per kwartaal

Boete te lage punctualiteit per procentpunt			
Boete	80,00% – 85,00%: € 1.000,-	75,00% – 80,00%: € 5.000,-	< 75,00% : € 10.000,-
Maximum Boete: € 100.000,- per kwartaal			

Indien het gemiddelde punctualiteitpercentage van alle lijnen in enig Kwartaal hoger is dan de norm zoals opgenomen in tabel 2.1, maar het punctualiteitpercentage voor één of meerdere Lijnen lager is dan 80%, dan krijgt de Concessiehouder een Boete van € 1.000,- per procentpunt per Lijn met een maximum van € 10.000,- per lijn.

De punctualiteit wordt bepaald op basis van de informatie die de Concessiehouder ingevolge Bijlage N (Informatieprofiel uitvoering Concessie) bij het Concessiebesluit aan de Concessieverlener dient te verstrekken, dan wel op basis van informatie die de Concessieverlener rechtstreeks vanuit de GOVI database verkrijgt.

De Concessieverlener kan de in tabel 2.1 en 2.2 genoemde normen gedurende de looptijd van de Concessie aanpassen indien daar zwaarwegende redenen voor zijn zoals bijvoorbeeld omvangrijke infrastructurele beperkingen als gevolg waarvan redelijkerwijs niet mag worden verwacht dat de Concessiehouder in die situatie aan de in tabel 2.1 genoemde norm blijft voldoen.

3. Vervoerplicht

Tabel 3.1 Boete voor Tekortkomingen "Vervoerplicht"

Tekortkoming	Boete
De Concessiehouder zet onvoldoende extra capaciteit in bij een Evenement waarvan de Concessiehouder ten minste 4 weken van tevoren op de hoogte had kunnen zijn en als gevolg waarvan de geboden capaciteit onvoldoende was om de extra (verwachte) vervoervraag als gevolg van het Evenement te kunnen verwerken.	€ 25.000,- per keer dat de Tekortkoming zich voordoet.
Maximum Boete: € 100.000,- per kwartaal	

4. Vergoedingsregeling

Tabel 4.1 Boete voor Tekortkomingen "Vergoedingsregeling"

Tekortkoming	Boete
De Concessiehouder komt zijn verplichtingen die voortvloeien uit de Vergoedingsregeling niet na.	€ 1.000,- per Tekortkoming.
Maximum Boete: € 50.000,- per kwartaal	

5. Reisinformatie op Haltes

Tabel 5.1 Boete voor Tekortkomingen "Reisinformatie op Haltes "

Tekortkoming	Boete
a) Op één dag voldoen ten minste 5 (vijf) Haltes die door de Concessiehouder worden beheerd niet aan de eisen in Artikel 37 (Informatie op Haltes) van het Concessiebesluit, waarbij Haltes die als gevolg van vandalisme of overmacht niet aan de gestelde eisen voldoen niet worden meegeteld.	€ 5.000,- waar het de eerste 5 Tekortkomingen betreft, en € 5.000,- voor elke Tekortkoming waarmee juist bedoelde aantal van 5 Tekortkomingen wordt overschreden
b) Enige Halte voldoet niet aan de eisen gesteld in Artikel 37 (Informatie op Haltes) van het Concessiebesluit, terwijl de Concessieverlener de Concessiehouder ten minste 5 (vijf) Werkdagen daarvoor heeft gewezen op deze Tekortkoming en er geen sprake was van overmacht waardoor de Concessiehouder niet in staat was de Tekortkoming binnen 5 Werkdagen te verhelpen.	€ 1.000,- per Halte per Werkdag waarmee de periode van 5 Werkdagen wordt overschreden.
Maximum Boete: € 50.000,- per kwartaal	

6. Materieel

Tabel 6.1 Boete voor Tekortkomingen "Materieel"

Tekortkoming	Boete
a) Enig Voertuig dat ter uitvoering van de Concessie wordt ingezet voldoet niet aan de eisen gesteld in Artikel 16 (Algemene eisen aan het Materieel) t/m Artikel 20 (Toegankelijkheid) van het Concessiebesluit.	€ 1.500,- per Voertuig per dag
b) De leeftijd van enige Bus die ter uitvoering van de Concessie wordt ingezet, niet zijnde een Bus die wordt ingezet (i) in geval van de transitie naar zero emissie, (ii) in geval van een Bijzondere Omstandigheid, (iii) als versterkingsrit of Vervangend Vervoer, en/of (iv) op een scholierenrit, bedraagt meer dan het betreffende dienstregelingsjaar + 1.	€ 10.000,- per kwartaal per Bus.
c) De leeftijd van enige Bus die ter uitvoering van de Concessie wordt ingezet, zijnde een Bus die wordt ingezet (i) in geval van de transitie naar zero emissie, (ii) in geval van een Bijzondere Omstandigheid, (iii) als Versterkingsrit of Vervangend Vervoer, en/of (iv) op een Scholierenlijn, bedraagt niet meer dan 14 jaar.	€ 10.000,- per kwartaal per Bus.
Maximum Boete: € 50.000,- per kwartaal	

7. Reisinformatie in het Materieel

Tabel 7.1 Boete voor Tekortkomingen "Reisinformatie in het Materieel"

Tekortkoming	Boete
Op één dag voldoet in ten minste 5 (vijf) Voertuigen de Reisinformatie niet aan de eisen gesteld in Artikel 36 (Informatie in en op het Materieel) van het Concessiebesluit, waarbij Tekortkomingen als gevolg van vandalisme of overmacht niet aan de gestelde eisen voldoen niet worden meegeteld.	€ 5.000,- waar het de eerste 5 Tekortkomingen betreft, en € 5.000,- voor elke Tekortkoming waarmee juist bedoelde aantal van 5 Tekortkomingen wordt overschreden.
Maximum Boete: € 50.000,- per kwartaal	

8. Aanleveren informatie tbv GOVI-server/Dynamische Reisinformatie

Tabel 8.1 Boete voor Tekortkomingen "Aanleveren informatie t.b.v. GOVI-server"

Tekortkoming	Boete
De Concessiehouder heeft in een Kwartaal niet ten genoegen van de Concessieverlener voldaan aan de eisen met betrekking tot het in behandeling nemen en herstellen van meldingen en storingen, zoals bedoeld in Bijlage J bij het Concessiebesluit.	Maximaal € 100.000,- per Kwartaal.

9. Sluitende ritregistratie

Als in enig Kwartaal het percentage geregistreerde Ritten (= (aantal in de Sluitende Ritregistratie geregistreerde Ritten / het aantal Ritten dat volgens de Geldende Dienstregeling aangeboden moet worden) x 100) lager is dan de voor het desbetreffende Kalenderjaar geldende norm in Tabel 9.1 zal de Concessieverlener een Boete opleggen.

Tabel 9.1 Normen Percentage Geregistreerde Ritten

Tabel 3.1 Normen Percentage Geregistreerde Ritten		
Kalenderjaar	Norm	Boete
2016	95%	€ 25.000,- per procentpunt dat het percentage geregistreerde Ritten in een Kwartaal lager is dan de voor het desbetreffende Kalenderjaar geldende norm
2017	97%	
2018 t/m 2025	98%	
Maximum Boete: € 100.000,- per kwartaal		

Het percentage geregistreerde Ritten wordt bepaald op basis van de informatie die de Concessiehouder ingevolge Bijlage N bij het Concessiebesluit aan de Concessieverlener dient te verstrekken.

De Concessieverlener kan besluiten de in Tabel 9.1 genoemde normen gedurende de looptijd van de Concessie aan te passen indien daar zwaarwegende redenen voor zijn zoals

bijvoorbeeld omvangrijke infrastructurele beperkingen als gevolg waarvan redelijkerwijs niet mag worden verwacht dat de Concessiehouder in die situatie aan de in Tabel 9.1 genoemde normen blijft voldoen.

10. Informatie aan Concessieverlener

Tabel 10.1 Boete voor Tekortkomingen "Informatie aan Concessieverlener"

Tekortkoming	Boete
a) De Concessiehouder levert informatie en/of documenten genoemd in Artikel 40 (Financiële verantwoording) van het Concessiebesluit niet of niet volledig binnen de daarvoor geldende termijn.	€ 1.500,- per document dan wel gegevensbestand per Werkdag waarmee de termijn wordt overschreden waar het betreft de eerste tien Werkdagen van overschrijding. € 15.000,- per document dan wel gegevensbestand per Werkdag waarmee juist bedoelde termijn van tien Werkdagen wordt overschreden.
b) De Concessiehouder verstrekt op grond van het Concessiebesluit en/of de Uitvoeringsovereenkomst te leveren informatie en/of documenten, niet of niet volledig binnen de daarvoor geldende termijn.	€ 1.000,- per document dan wel gegevensbestand per Werkdag waarmee de termijn wordt overschreden waar het betreft de eerste tien Werkdagen van overschrijding. € 10.000,- per document dan wel gegevensbestand per Werkdag waarmee juist bedoelde termijn van tien Werkdagen wordt overschreden.
Maximum Boete: € 150.000,- per kwartaal	

11. Aanwijzing

Tabel 11.1 Boete voor Tekortkomingen "Aanwijzing"

Tekortkoming	Boete
De Concessiehouder volgt een Aanwijzing niet of niet volledig ten genoegen van de Concessieverlener binnen de bij de Aanwijzing aangegeven termijn op.	€ 10.000,- per Werkdag waarmee de bij de Aanwijzing aangegeven termijn wordt overschreden.
Maximum Boete: € 150.000,- per kwartaal	

12. Verbeterplan

Tabel 12.1 Boete voor Tekortkomingen "Verbeterplan"

Tekortkoming	Boete
a) De Concessiehouder dient geen Verbeterplan in binnen de termijn zoals aangegeven in Artikel 12 (Verbeterplan) van de Uitvoeringsovereenkomst.	€ 50.000,- per Kwartaal waarin de Tekortkoming zich voordoet.
b) Het Verbeterplan dat de	€ 50.000,- per Kwartaal waarin de Tekortkoming zich

Concessiehouder indient is van onvoldoende kwaliteit.	voordoet.
c) De Concessiehouder voert het Verbeterplan niet volledig uit.	€ 50.000,- per Kwartaal waarin de Tekortkoming zich voordoet.
Maximum Boete: € 150.000,- per kwartaal	

De Concessieverlener zal de Boete in het kader van de Tekortkoming “Verbeterplan” eerst opleggen na overleg met de Concessiehouder. De Concessieverlener kan om hem moverende redenen de uitkomst van dat gesprek meewegen en eventueel besluiten (een gedeelte van) de Boete niet op te leggen.

Specifieke Boetes

Naast bovenstaande Boetes kan de Concessieverlener Specifieke Boetes opleggen met betrekking tot de Implementatie en met betrekking tot de inzet van Emissieloos Materieel.

13. Implementatie

Tabel 13.1 Boete voor Tekortkomingen "Implementatie"

Tekortkoming
a) De Concessiehouder heeft niet ten genoegen van de Concessieverlener voor 13 december 2015, of zoveel eerder als de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft aangegeven, alle in Artikel 3 (Implementatie Algemeen), lid 1 van de Uitvoeringsovereenkomst, onder a t/m f genoemde maatregelen genomen; en/of b) De Concessiehouder heeft zijn Implementatieplan op 13 december 2015 niet in zijn geheel ten uitvoer gelegd.
Maximum Boete: € 1.500.000,-

14. Inzet Emissieloos Materieel

Tabel 14.1 Boete voor Tekortkomingen "Inzet Emissieloos Materieel"

Tekortkoming
Het aandeel Dienstregelingkilometers dat door Emissieloos Materieel wordt gereden is in enig jaar lager dan het voor het betreffende jaar aangeboden percentage.
Maximum Boete: In het eerste jaar dat deze Tekortkoming zich voordoet wordt een voorwaardelijke Boete opgelegd van maximaal: – verschil in percentage * € 100.000,- Waarbij het percentage in twee decimalen wordt berekend. Als in het opvolgende jaar het aandeel Dienstregelingkilometers hoger of gelijk is aan het voor het betreffende jaar aangeboden percentage en: – het (positieve) verschil is groter of gelijk aan het (negatieve) verschil van het vorige jaar: dan vervalt de voorwaardelijke Boete. – het (positieve) verschil is kleiner dan het (negatieve) verschil van het vorige jaar: dan wordt de voorwaardelijke Boete gehalveerd. Als in het opvolgende jaar het aandeel Dienstregelingkilometers wederom lager is dan het voor dat betreffende jaar aangeboden percentage dan wordt: – de voorwaardelijke Boete van het voorgaande jaar definitief opgelegd en, – de Boete voor het betreffende jaar direct opgelegd en, – eventuele Tekortkomingen in volgende jaren direct beboet.