

Concessie West- Brabant 2025-2035

ontwerp Programma van Eisen

18 oktober 2022

Inhoud

1.	Inleiding	5
1.1	Context	5
1.2	Huidige concessie West-Brabant	6
1.3	Doelen voor de Concessie	8
1.4	Rol en status ontwerp Programma van Eisen	10
1.5	Leeswijzer	10
2.	Ontwikkeling en samenwerking	12
2.1	Samenwerkingsmodel voor ontwikkeling	12
2.2	Ontwikkelrol en Ontwikkelplan	12
2.3	Tactisch Ontwikkelteam en Regieteam Gedeelde Mobiliteit	15
2.4	Relatie Concessiehouder en Concessieverlener	18
2.5	Herijkingen	19
3.	Vervoerkundige eisen	21
3.1	Opbouw van het OV-netwerk	21
3.2	Lijnen	27
3.3	Buurtbuslijnen	37
3.4	Oproepafhankelijk vervoer	38
3.5	Dienstregeling en Exploitatieplan	38
4.	Materieel	44
4.1	Algemene eisen	44
4.2	Milieuprestaties Materieel	46
4.3	Leeftijd Materieel	46
4.4	Toegankelijkheid	47
4.5	Uiterlijk en reclame Materieel	48
4.6	Comfort en netheid van het Materieel	49
4.7	Buurtbussen	51
5.	Uitvoeringskwaliteit	52
5.1	Vervoerplicht, vervoerscapaciteit en zitplaatskans	52
5.2	Rituitval en Vervangend Vervoer	54
5.3	Punctualiteit en Aansluitingen	54
5.4	Afwijkingen van de Dienstregeling	56
5.5	Overmacht	57
5.6	Compensatieregeling	58
6.	Infrastructuur	59
6.1	Samenwerking Concessiehouder met partners	59

6.2	Weginfrastructuur	60
6.3	Haltes	60
6.4	Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen	62
6.5	Laadinfrastructuur	62
7.	Reisinformatie	64
7.1	Reisinformatie algemeen	64
7.2	Informatie over de Dienstregeling	65
7.3	Digitale reisinformatie	66
7.4	Reisinformatie op Haltes	67
7.5	Reisinformatie in en op Voertuigen	69
7.6	Informatiepunten	70
8.	Betalen en Tarieven	71
8.1	Betaalsysteem	71
8.2	Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten	73
8.3	Distributienetwerk	75
9.	Marketing	77
9.1	Marketing vanuit het merk Bravo	77
9.2	Bravo Productformules	78
9.3	Marketingplan	79
10.	Personeel	81
10.1	Personeel en Reizigers	81
10.2	Concessiehouder als werkgever	82
10.3	Social Return on Investment (SROI)	83
11.	Sociale Veiligheid	85
11.1	Sociale Veiligheid algemeen	85
11.2	Sociaal Veiligheidsplan	87
11.3	Samenwerking op het gebied van Sociale Veiligheid	88
12.	Duurzaamheid en circulariteit	89
12.1	Duurzame bedrijfsvoering	89
12.2	Circulariteit	90
13.	Consumentenbescherming en reizigersinspraak	91
13.1	Klantenservice en klachtenafhandeling	91
13.2	Rol Reizigersoverleg Brabant (ROB)	92
13.3	Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden	93
14.	Data en monitoring	94
14.1	Datalevering	94

14.2	Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens	97
14.3	Monitoring	99
	Bijlagen bij Programma van Eisen	101
	B1 Routes en Routevarianten	102
	B2 Haltes	110
	B3 Plancyclus	118
B3.1	Introductie	119
B3.2	Ontwikkelplan	119
B3.3	Jaarlijkse plannen	121
B3.4	Eenmalige plannen en wijzigingsvoorstellen	122
B3.5	Actualisatie van de plannen behorend tot de Inschrijving	124
B3.6	Uitvoering van de plannen	124
B3.7	Plancyclus: kalender 2025 – 2028	125
	B4 Buurtbuslijnen	126
	B5 Distributienetwerk	127
	B6 Dataleveringsspecificatie	129
	B7 Stallingen en Laadinfrastructuur	130
	Documenten bij de Concessiebeschikking	131
	Scope Concessie	132
Artikel 1	Concessiegebied	133
Artikel 2	Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen	133
Artikel 3	Te gedogen vervoer	134
Artikel 4	Looptijd van de Concessie	134
Bijlage 1:	Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen	135
Bijlage 2:	Te gedogen vervoer	136
	Begrippenlijst	137

1. Inleiding

1.1 Context

In december 2018 heeft de provincie Noord-Brabant in samenspraak met Reizigers¹ en deskundigen de visie 'Gedeelde mobiliteit is maatwerk' opgesteld. De visie is erop gericht te komen tot het slimste en duurzaamste mobiliteitssysteem van Europa, waarin Reizigers centraal staan en met een passend aanbod voor alle Reizigers. De visie geeft richting voor de toekomst, maar biedt ook voldoende ruimte om in te kunnen spelen op innovaties.

De visie 'Gedeelde mobiliteit is maatwerk' betreft alle vervoersvormen die voor iedereen toegankelijk zijn en die vaak samen gebruikt worden, dus niet alleen het openbaar vervoer (OV). Binnen het systeem van Gedeelde Mobiliteit zet de Provincie in op drie soorten vervoersaanbod: lijngebonden openbaar vervoer, flexibele vervoersvormen van Halte naar Halte, en vrijwilligersinitiatieven en deelmobiliteit². Hierbij neemt het lijngebonden openbaar vervoer (= directe OV-verbindingen op plaatsen en momenten met een hoge Vervoervraag) een centrale positie in. Gezamenlijk zorgen de drie categorieën vervoersvormen voor een divers aanbod waarmee kan worden ingespeeld op verschillende behoeften van Reizigers. Voor die Reizigers zelf is dit onderscheid niet per se van belang: zij stellen steeds een eigen mix van vervoersvormen samen passend bij hun behoefte op dat moment.

De Provincie werkt op dit moment in overleg met de vier regio's binnen de provincie aan de implementatie van de visie 'Gedeelde mobiliteit is maatwerk'. De Provincie is gestart in het Concessiegebied West-Brabant (hierna: het Concessiegebied), omdat het Openbaar Vervoer in deze regio als eerste weer moet worden aanbesteed. De ervaring is namelijk dat een aanbesteding een uitgelezen kans biedt om gewenste veranderingen te realiseren.

Sinds 2001 is wettelijk geregeld dat een vervoerder over een concessie³ moet beschikken om in een regio openbaar vervoer aan te mogen bieden. Gedeputeerde Staten van de provincie Noord-Brabant (hierna: de Concessieverlener) is bevoegd om concessies voor openbaar vervoer over de weg in de provincie te verlenen. De Concessie West-Brabant 2025-2035 (hierna: de Concessie) betreft het exclusieve recht, en tevens de plicht, tot het aanbieden van lijngebonden Openbaar Vervoer per Bus in het Concessiegebied en op een aantal aangewezen Verbindingen in aangrenzende concessiegebieden.

¹ In dit document zijn gedefinieerde begrippen met een hoofdletter. De definitie van deze begrippen is te vinden in het document 'Begrippenlijst'.

² In de visie 'Gedeelde mobiliteit is maatwerk' en daarop voortbouwende beleidsdocumenten hanteert de provincie de termen 'Direct' voor lijngebonden Openbaar Vervoer, 'Flex' voor Halte/hub- en Halte/Halte-vervoer, gecombineerd met WMO-vervoer in de Regio West-Brabant, en 'Samen' voor vrijwilligersinitiatieven, deelmobiliteit en overige kleinschalige vervoeroplossingen.. In dit document wordt deze terminologie losgelaten, met name omdat aan de termen in verschillende documenten andere betekenissen worden toegekend..

³ Een concessie geeft een vervoerder (de concessiehouder) het alleenrecht op het uitvoeren van het Openbaar Vervoer in een gebied. De grondslag voor de concessieverlening is vastgelegd in de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000), het Besluit personenvervoer 2000 (Bp2000) en de PSO-verordening (Verordening (EG) 1370/2007 over openbaar personenvervoer per spoor en over de weg).

De huidige, aan Arriva Personenvervoer Nederland B.V. verleende concessie West-Brabant, is in december 2014 gestart. Deze concessie zou op 8 juli 2023 eindigen, maar is vanwege de COVID 19-pandemie met twee jaar verlengd.⁴ De opvolgende Concessie start op 6 juli 2025; gunning van deze Concessie is voorzien in het najaar van 2023.

Parallel aan de aanbesteding van het Openbaar Vervoer in de regio West-Brabant bereidt de Concessieverlener samen met de betrokken gemeenten de aanbesteding van het contract voor flexibele vervoersvormen van Halte naar Halte in combinatie met het WMO-vervoer in deze regio voor (hierna: het Flex-contract). Deze aanbesteding ligt buiten de scope van de aanbesteding van de Concessie. Wel wordt in het Programma van Eisen stilgestaan bij de afstemming van het Openbaar Vervoer op deze flexibele vervoersvormen en vice versa.

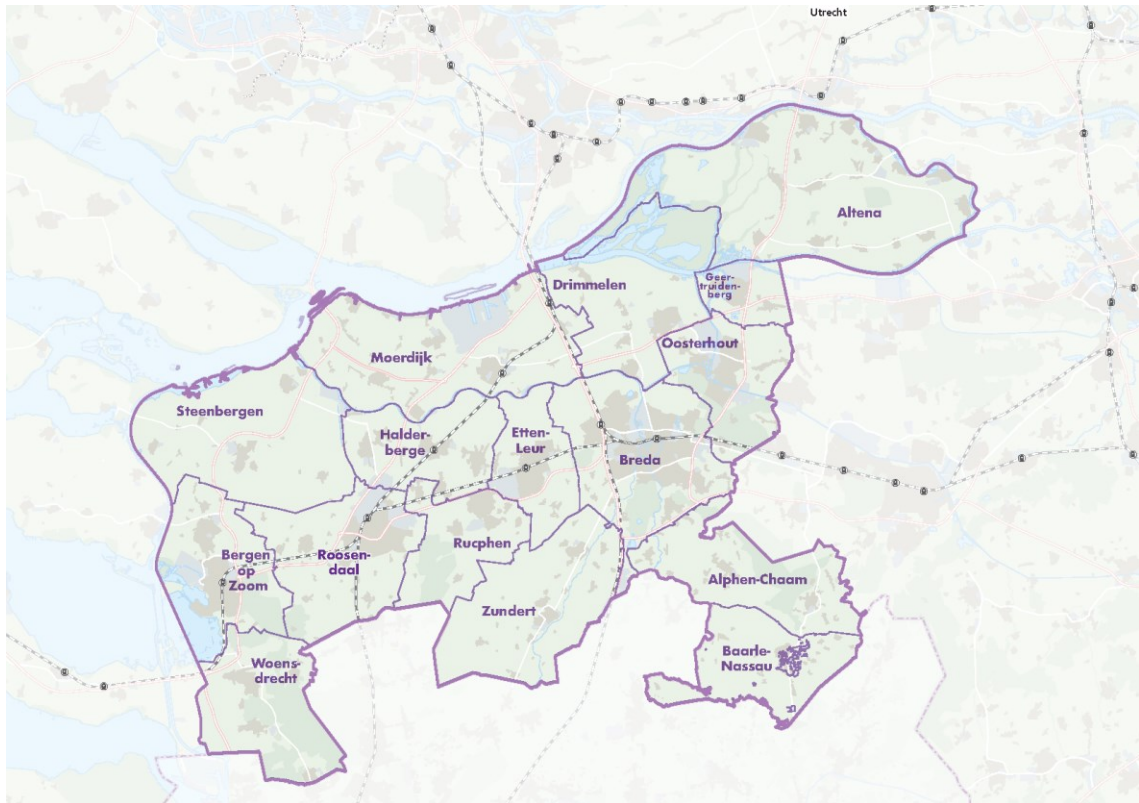
1.2 Huidige concessie West-Brabant

De concessie West-Brabant die in 2014 is gestart regelt het openbaar vervoer in de zestien gemeenten in West-Brabant, te weten: Altena, Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Bergen op Zoom, Breda, Drimmelen, Etten-Leur, Geertruidenberg, Halderberge, Moerdijk, Oosterhout, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen, Woensdrecht en Zundert (zie ook figuur 1 (Gemeenten in het Concessiegebied)). Daarnaast omvat de concessie een aantal Lijnen naar aangrenzende concessiegebieden. De belangrijkste zijn de Brabantliners vanuit Breda en Oosterhout naar Gorinchem en Utrecht (lijnen 400, 401 en 402) en lijn 310 van Bergen op Zoom naar Rotterdam Zuidplein. Ten slotte faciliteert de huidige concessiehouder een netwerk van 22 Buurtbuslijnen die de kleine kernen onderling verbinden en aansluiten op de grotere kernen, onder meer door de hiervoor benodigde buurtbussen beschikbaar te stellen.

In het Concessiegebied wonen circa 700.000 mensen en werken circa 330.000 mensen, waarvan de meesten wonen en/of werken in de gemeenten Bergen op Zoom, Breda, Etten-Leur, Oosterhout en Roosendaal. Ook de meeste onderwijsinstellingen bevinden zich in deze vijf gemeenten, met name in Breda waar grote HBO-instellingen als Avans en BUas gevestigd zijn. Maar ook in het buitengebied bevinden zich enkele grote MBO-locaties, zoals Curio Prinsentuin.

In 2019 reisden in totaal een kleine 16 miljoen reizigers met het openbaar vervoer per Bus in West-Brabant. Dat was zo'n 18% meer dan bij de start van de huidige concessie West-Brabant in 2014. Deze toename is voor een belangrijk deel te danken aan de uitbreiding van het aanbod op de Bravodirect-bundels tussen Etten-Leur en Breda en tussen Breda en Oosterhout. De verhoging van de frequenties op deze HOV-lijnen (en haar uitlopers) in de spitsperioden (tot 12 Ritten per uur) en tussen de spitsperioden (6 tot 10 Ritten per uur) hebben geleid tot een toename van het aantal Reizigers op deze HOV-lijnen met 27% tussen 2014 en 2019.

⁴ De opvolgende concessie zou in 2021 Europees worden aanbesteed, maar als gevolg van de COVID 19-pandemie was er op dat moment geen markt om aan te besteden en heeft de Concessieverlener daarom besloten om de aanbesteding uit te stellen. Ter overbrugging van de tussenliggende periode heeft de Concessieverlener op 9 juli 2021 bij wijze van noodmaatregel als bedoeld in artikel 5.5 van de PSO-verordening de huidige concessie met twee jaar verlengd om zo de continuïteit van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied te waarborgen.



Figuur 1 Gemeenten in het Concessiegebied

Iets minder dan de helft van de Reizigers in het Concessiegebied is scholier of student. Omdat het reguliere busnetwerk op bepaalde plekken onvoldoende capaciteit biedt om het grote aantal scholieren te vervoeren, rijden daarnaast in de (scholieren)spits 20 Scholierenlijnen, deels om de bestaande (Buurtbus)Lijnen te ontlasten en deels om scholieren rechtstreekse verbindingen te bieden naar de belangrijkste scholenconcentraties.

In 2019 zette Arriva ongeveer 550.000 Dienstregelingen in om alle Reizigers te vervoeren (exclusief Buurtbuslijnen en Nachtlijnen). Als gevolg van de COVID 19-pandemie en de daarmee gepaard gaande teruglopende Reizigersopbrengsten zagen de Concessieverlener en Arriva zich genoodzaakt om begin 2022 het aantal Dienstregelingen met ongeveer 10% te verminderen ten opzichte van het aantal Dienstregelingen in 2019. Gelukkig constateert de Concessieverlener dat inmiddels weer meer Reizigers gebruik maken van het openbaar vervoer per Bus in het Concessiegebied. De Concessieverlener hoopt daarom dat bij de start van de Concessie het aantal Reizigers en de bijbehorende Reizigersopbrengsten boven het niveau in 2019 zullen liggen.

Naast het herstel van de COVID 19-pandemie kent de Concessie nog een aantal uitdagingen. Zo heeft Breda met een woningbouwopgave van 25.000 woningen tot 2040 in met name het binnenstedelijk gebied, een hoge verstedelijkingsambitie die consequenties zal hebben voor het OV-aanbod in deze gemeente. Ook in andere gemeenten is sprake van een substantiële woningbouwopgave. Daarnaast is er de ambitie om de Brabantliners naar Utrecht op te waarderen tot 'Bus Rapid Transit' (BRT) (buslijnen met hoge snelheid en capaciteit, in kwaliteit vergelijkbaar met

de trein)⁵. Ook heeft de Concessieverlener ambities om het Direct-netwerk (zie paragraaf 3.2) verder uit te bouwen en tegelijkertijd het landelijk gebied bereikbaar te houden (in samenhang met de ambities op het gebied van Gedeelde Mobiliteit). Ten slotte ligt er de landelijke afspraak om de Concessie uiterlijk in 2030 volledig emissievrij uit te voeren. De Concessiehouder staat derhalve voor een aantal belangrijke opgaven en uitdagingen.

1.3 Doelen voor de Concessie

In de visie 'Gedeelde mobiliteit is maatwerk' heeft de Concessieverlener de hoofdambitie ten aanzien van het Openbaar Vervoer als volgt geformuleerd:

De wereld van mobiliteit is flink in verandering. Het mobiliteitsbeleid van de provincie, en hoe we omgaan met het openbaar vervoer, kan niet achterblijven. We willen toe naar slimste en duurzaamste mobiliteitssysteem van Europa, waarin de reiziger centraal staat, met een passend aanbod voor alle reizigers. Dit gaan we samen met onze partners vormgeven. Zo houden we Brabant bereikbaar, zorgen we voor een sterke economie en kunnen mensen blijven meedoen aan de samenleving.

Op basis van bovenstaande ambitie heeft de Concessieverlener doelen voor de aanbesteding van de Concessie geformuleerd gericht op het verbeteren/versterken van:

- toekomstvast basis voor het systeem van Gedeelde Mobiliteit
- drempelloos reizen
- leefbaarheid en duurzaamheid in het Concessiegebied
- wendbaarheid van de Concessie(houder)

Toekomstvast basis voor systeem van Gedeelde Mobiliteit

Samen met het spoor vormt het Openbaar Vervoer per Bus de basis voor het systeem van Gedeelde Mobiliteit. Binnen dit systeem zal het overgrote deel van de reizen (deels) met de trein of Bus gemaakt worden. Door aan de Concessiehouder mee te geven welke Lijnen hij in principe de volledige looptijd van de Concessie met een hoog kwaliteitsniveau moet aanbieden, de zogeheten 'Directlijnen', en de ambitie uit te spreken dat de Ontsluitende Lijnen daar waar mogelijk moeten doorgroeien naar deze HOV-kwaliteit, legt de Concessieverlener een toekomstvast basis voor het systeem van Gedeelde Mobiliteit. In hoofdstuk 3 wordt dit doel nader uitgewerkt.

Drempelloos reizen

De Concessieverlener streeft er naar dat alle inwoners en bezoekers van het Concessiegebied die zelfstandig kunnen reizen, van het systeem van Gedeelde Mobiliteit gebruik moeten kunnen maken. Om dit mogelijk te maken, is het noodzakelijk om drempels voor gebruik van het Openbaar Vervoer zoveel mogelijk weg te nemen, bijvoorbeeld als het gaat om fysieke toegankelijkheid en begrijpelijkheid van het Openbaar Vervoer en het betaalbaar. Voor de fysieke toegankelijkheid speelt met name de inrichting van Bussen en Haltes een rol; voor de begrijpelijkheid is een goede informatievoorziening belangrijk. Dit laatste is ook een belangrijk aspect als het gaat om

⁵ Zie " Hink-stap-sprong naar Bus Rapid Transit op Breda-Gorinchem-Utrecht": <https://www.brabant.nl/-/media/3bb215bbd115467caa3cd86a7d51de28.pdf>

betaalgemak. In hoofdstukken 4 (Materieel), 7 (Reisinformatie) en 8 (Betalen en Tarieven) wordt nader toegelicht hoe de Concessieverlener met de Concessie drempelloos reizen wil realiseren en welke rol Mobiliteit als Dienst (MaaS) daarbij kan vervullen.

Leefbaarheid en duurzaamheid in het Concessiegebied

De Concessieverlener vindt het belangrijk dat de Concessie duurzaam en veilig wordt uitgevoerd en zo bijdraagt aan de leefbaarheid in het Concessiegebied. Landelijk is in dat kader afgesproken om al het Openbaar Vervoer per Bus uiterlijk vanaf 2030 emissievrij uit te voeren. Zo draagt de Concessie bij aan het beperken van de uitstoot van schadelijke stoffen voor mens en planeet, zoals CO₂ en NO_x. De Concessieverlener heeft de ambitie om de transitie naar Zero Emissie al grotendeels bij start van de Concessie te realiseren. In paragraaf 4.2 (Milieuprestaties Materieel) wordt beschreven wat de Concessieverlener in dat kader in ieder geval van de Concessiehouder verwacht.

Als het gaat om veiligheid is Sociale Veiligheid een belangrijk aspect binnen het Openbaar Vervoer. Gelet op het belang van een Sociaal Veilig Openbaar Vervoer is landelijk afgesproken om dit aspect geen onderwerp van de concurrentie tussen vervoerders te laten zijn. De Concessieverlener vult deze landelijke afspraak in door een deel van de Exploitatiebijdrage te oormerken voor maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid; de Concessiehouder kan deze middelen dus niet voor andere doeleinden inzetten.

Wendbare Concessie(houder)

De Concessieverlener biedt de Concessiehouder de ruimte en daagt deze ook uit om het Openbaar Vervoer te veranderen en te verbeteren en daarbij optimaal in te spelen op de ontwikkelingen in het Concessiegebied. Tegelijkertijd realiseert de Concessieverlener zich dat er nog veel onzeker is wat het herstel van het gebruik van het Openbaar Vervoer en de Reizigersopbrengsten na de COVID-19-pandemie betreft. De bekostigingssystematiek die de Concessieverlener voor ogen heeft, moet zorgen voor een goede balans tussen ontwikkelruimte, verantwoordelijkheden en risico's voor de Concessiehouder⁶. Insteek daarbij is een OV-aanbod dat flexibel meebeweegt met veranderingen in de Vervoervraag, waaronder een uitbreiding van het aanbod op het moment dat het aantal Reizigers toeneemt. Daarbij is het wenselijk om de Dienstregeeling meerdere keren per jaar aan te kunnen passen.

Daarbovenop kijkt de Concessieverlener op een aantal momenten tijdens de looptijd van de Concessie (= herijkingsmomenten) of (on)verwachte 'majeure' ontwikkelingen op het gebied van bijvoorbeeld verstedelijking en infrastructuur, aanleiding geven tot aanpassing van de afspraken met de Concessiehouder. Deze herijkingsmomenten (zie paragraaf 2.5) zorgen ervoor dat de Concessiehouder met zijn OV-aanbod beter op deze ontwikkelingen kan inspelen.

Passend binnen financiële kaders

Bovenstaande doelen moeten gerealiseerd worden binnen de financiële kaders van de Concessieverlener. De Concessieverlener stelt gedurende de looptijd van de Concessie een vaste jaarlijkse Exploitatiebijdrage beschikbaar voor de uitvoering van de Concessie van € 29,8 miljoen (prijspeil 2022). Daarnaast ontvangt de Concessiehouder inkomsten uit de verkoop van Vervoerbewijzen (= Reizigersopbrengsten), waarvoor de verantwoordelijkheid ook bij de Concessiehouder ligt. In 2019 bedroegen de Reizigersopbrengsten € 33,2 miljoen (prijspeil 2022),

⁶ De bekostigingssystematiek zelf zal nader worden uitgewerkt in het document 'Financiële Bepalingen'.

waarvan € 14,7 miljoen afkomstig uit de SOV-kaart en € 18,5 miljoen afkomstig uit reizen op Saldo, abonnementen en Ritkaarten.

1.4 Rol en status ontwerp Programma van Eisen

De Wp2000 stelt dat de Concessieverlener voor de Concessie een Programma van Eisen moet opstellen. In het Programma van Eisen staan de eisen die de Concessieverlener aan het Openbaar Vervoer en de Concessiehouder⁷ stelt. Daarnaast moet de Concessiehouder zich vanzelfsprekend aan alle wettelijke bepalingen en regelingen houden die relevant zijn bij de uitvoering van het Openbaar Vervoer. Deze wettelijke bepalingen en regelingen zijn niet in het Programma van Eisen opgenomen.

Dit document betreft een ontwerpversie van het Programma van Eisen⁸. Het ontwerp Programma van Eisen wordt:

- conform artikel 27 en 27(a) van de Wp2000 voor advies voorgelegd aan het door de Concessieverlener aangewezen Reizigersoverleg Brabant (ROB);
- voor een reactie voorgelegd aan de Gemeenten binnen het Concessiegebied, vervoerders (in de vorm van een marktconsultatie), Buurtbusverenigingen en concessieverleners van aangrenzende Concessiegebieden. Met deze concessieverleners maakt de Concessieverlener afspraken over de uitvoering van verbindingen naar en vanuit aangrenzende concessiegebieden;
- op de website van de provincie gepubliceerd. Eenieder die dat wil wordt zo in de gelegenheid gesteld kennis te nemen van het ontwerp Programma van Eisen en hierop te reageren.

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

1.5 Leeswijzer

Het Programma van Eisen bevat de minimeisen waaraan de Concessiehouder in ieder geval moet voldoen. De Concessieverlener daagt geïnteresseerde vervoerders echter uit om in het kader van de aanbesteding van de Concessie zoveel mogelijk extra's boven op deze minimeisen aan te bieden om zo de Concessie gegund te krijgen. De wensen van de Concessieverlener met betrekking tot deze extra's worden in het Beschrijvend Document nader uitgewerkt in de vorm van Gunningcriteria. Voorbeelden van Gunningcriteria zijn het aangeboden aantal Dienstregelingen, de kwaliteit van de uitvoering van de Dienstregeling en de toegankelijkheid en het comfort van het in te zetten Materieel.

⁷ Tenzij expliciet anders is aangegeven, gelden de eisen die in dit Programma van Eisen aan het Openbaar Vervoer en de Concessiehouder gesteld worden, ook voor Onderaannemers die namens de Concessiehouder een deel van het Openbaar Vervoer uitvoeren.

⁸ Met het oog op de leesbaarheid wordt in dit document steeds gesproken over Programma van Eisen, waarmee bedoeld wordt de ontwerpversie van dit document.

De eisen zelf zijn per (deel)onderwerp beschreven in verschillende hoofdstukken. Elk hoofdstuk start met een inleidende tekst die op functionele wijze beschrijft wat de Concessieverlener met het betreffende onderwerp wil bereiken. De concrete eisen die hieruit voortvloeien zijn opgenomen in tabellen. Een lezer die alleen op hoofdlijnen wil weten welke eisen de Concessieverlener aan het Openbaar Vervoer en de Concessiehouder stelt, kan zich beperken tot de inleidende teksten. In geval van strijdigheid tussen een inleidende tekst en een eis in een tabel, prevaleert de eis in de tabel.

2. Ontwikkeling en samenwerking

2.1 Samenwerkingsmodel voor ontwikkeling

Het succes van het systeem van Gedeelde Mobiliteit hangt sterk af van de vraag of de partijen die verantwoordelijk zijn voor de verschillende onderdelen van het systeem goed met elkaar weten samen te werken. Om van alle vervoersvormen binnen het systeem van Gedeelde Mobiliteit één samenhangend systeem voor Reizigers te maken, stelt de Concessieverlener een Regieteam Gedeelde Mobiliteit West-Brabant (hierna: Regieteam Gedeelde Mobiliteit) in. Binnen het Regieteam Gedeelde Mobiliteit vindt onder voorzitterschap van de Concessieverlener afstemming plaats tussen de Concessiehouder en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder de houder van het Flex-contract. Het Regieteam Gedeelde Mobiliteit richt zich vooral op de strategische onderwerpen rond de Concessie en de flexibele vervoersvormen die onderdeel zijn van het Flex-contract. De Concessieverlener besluit vanuit haar rol van regisseur van het systeem van Gedeelde Mobiliteit op basis van de inbreng van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit bijvoorbeeld over uitbreiding of inperking van de dienstverlening door de Concessiehouder of de houder van het Flex-contract.

De Concessiehouder levert een essentiële bijdrage aan de ontwikkeling van het systeem van Gedeelde Mobiliteit en is daarom een vast lid van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit. Het Regieteam Gedeelde Mobiliteit houdt zich nadrukkelijk niet bezig met de tactische (en operationele) zaken die spelen bij de ontwikkeling en uitvoering van de Concessie. Deze zaken worden, net als nu het geval is, besproken in het Tactisch Ontwikkelteam (TOT) dat wordt voorgezeten door de Concessiehouder. Als voorzitter van het Tactisch Ontwikkelteam is de Concessiehouder verantwoordelijk voor het tijdig en goed informeren van de samenwerkingspartners, zodat zij kunnen bijdragen aan de voorbereiding van en de advisering op ontwikkelvoorstellen en plannen.

Het Regieteam Gedeelde Mobiliteit en het Tactisch Ontwikkelteam zijn nadrukkelijk niet bedoeld voor het concessiebeheer. Dat vindt plaats in de directe relatie tussen Concessieverlener en Concessiehouder die in paragraaf 2.4 wordt besproken.

2.2 Ontwikkelrol en Ontwikkelplan

De Concessieverlener kiest ervoor de Concessiehouder een grote rol te geven bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied. De Concessieverlener verwacht dat op deze wijze de doelstellingen van de Concessie het beste gerealiseerd kunnen worden. De Concessiehouder heeft immers beter zicht op (i) de behoeften van (potentiële) Reizigers, (ii) de samenhang en het relatieve belang van deze behoeften, en (iii) methoden om deze behoeften op efficiënte wijze in te vullen. De Concessieverlener biedt de Concessiehouder ruimte om het Openbaar Vervoer (door) te ontwikkelen en verwacht van de Concessiehouder dat hij deze ruimte zodanig benut dat dit leidt tot meer en meer tevreden Reizigers. Bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer werkt de Concessiehouder nauw samen met de Concessieverlener en andere Stakeholders en neemt hen mee in de keuzes die hij vanuit zijn ontwikkelrol maakt.

Ontwikkelrol

- 2.2.1 De Concessiehouder is binnen de kaders zoals vastgelegd in de Concessiebeschikking inclusief bijlagen, waaronder het Programma van Eisen en de Financiële Bepalingen, verantwoordelijk voor de (door)ontwikkeling van alle aspecten van het Openbaar Vervoer.
- 2.2.2 Vanuit zijn ontwikkelrol monitort de Concessiehouder continu (nieuwe) trends en eventuele knelpunten en betreft hij deze bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer, teneinde het aanbod aan Openbaar Vervoer optimaal af te stemmen op de behoeften van Reizigers en Derden, waaronder Gemeenten en Wegbeheerders.
- 2.2.3 De Concessiehouder werkt bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie intensief samen met de Concessieverlener, Gemeenten (waaronder in geval van concessiegrensoverschrijdende Lijnen ook de betrokken gemeenten in aangrenzende concessiegebieden), het Reizigersoverleg Brabant, concessiehouders van aangrenzende concessies en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder de houder van het Flex-contract. De Concessiehouder neemt daartoe deel aan het Regieteam Gedeelde Mobiliteit en het Tactisch Ontwikkelteam, en eventuele andere door de Concessieverlener georganiseerde overleggen.

Ontwikkelplan

- 2.2.4 De Concessiehouder stelt als onderdeel van zijn Inschrijving een Ontwikkelplan op voor de periode tot en met december 2028 met een doorkijk tot het einde van de Concessie. De Concessiehouder actualiseert het Ontwikkelplan jaarlijks. Tijdens de looptijd van de Concessie stelt de Concessiehouder nog tweemaal een Ontwikkelplan op overeenkomstig de planning in Bijlage 3 (Plancyclus).
- 2.2.5 De Concessiehouder beschrijft in zijn Ontwikkelplan:
- a. De kansen die hij ziet om met de doorontwikkeling van het Openbaar Vervoer bij te dragen aan verdere realisatie van de doelstellingen die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft. Deze kansen kunnen onder meer liggen op het vlak van:
 - i. marketing,
 - ii. vervoerkundig aanbod,
 - iii. duurzaamheid, en
 - iv. maatschappelijk verantwoord ondernemen, en
 - v. infrastructurele en ruimtelijke ontwikkelingen.

	b. Een ontwikkelpad, bestaande uit een pakket van samenhangende plannen, dat hij tijdens de geldigheidsduur van het Ontwikkelplan gaat volgen om de kansen die hij ziet te benutten, met daarbij in ieder geval aandacht voor: i. de rol van de Concessie in het systeem van Gedeelde Mobiliteit; ii. vervoerkundige strategie (hoofdstuk 3); iii. strategie ten aanzien van reisinformatie (hoofdstuk 7), en iv. marketingstrategie (hoofdstuk 9) met als onderdeel daarvan een strategie voor de onderwerpen Tarieven en Reisproducten (paragraaf 8.2), Mobiliteit als Dienst (MaaS) en distributienetwerk (paragraaf 8.3).
	c. De resultaten (output) en de effecten (outcome) die hij met de uitvoering van het Ontwikkelplan verwacht te bereiken, op welk moment hij deze resultaten en effecten bereikt, hoe deze resultaten en effecten zich verhouden tot de doelen die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft en hoe hij de resultaten en effecten gaat monitoren en rapporteren;
	d. Zijn ervaringen met en eventuele verbetervoorstellen voor de samenwerking met en het betrekken van vrijwilligers, zoals OV-ambassadeurs, leden van Buurtbusverenigingen en niet-commerciële aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder de wijze waarop hij indien nodig nieuwe vrijwilligers werft;
	e. Hoe hij de belangen van (potentiële) Reizigers, de Concessieverlener en Derden combineert met zijn eigen doelstellingen;
	f. (Eventuele verbetervoorstellen voor) de organisatie van zijn ontwikkelrol, rekening houdend met de bestaande ontwikkelstructuur en de samenwerking met aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder de houder van het Flex-contract;
	g. Welke risico's hij voorziet en hoe hij deze gaat beheersen;
	h. De samenhang tussen de onderdelen genoemd onder sub a. tot en met g.;
	i. Eventuele nieuwe onderwerpen die zich tijdens de uitvoering van de Concessie aandienen en die naar het oordeel van de Concessiehouder dan wel de Concessieverlener een plek moeten krijgen in het Ontwikkelplan.
2.2.6	Jaarlijks stelt de Concessiehouder als nadere invulling van het Ontwikkelplan de volgende plannen op:
	a. Exploitatieplan (eis 3.5.1);
	b. Marketingplan (eis 9.3.1);
	c. Tarievenplan (eis 8.2.9);
	d. Sociaal Veiligheidsplan (eis 11.2.1);
	e. eventuele overige plannen, al dan niet genoemd in Bijlage 3 (Plancycclus).

- 2.2.7 In het tweede en derde Ontwikkelingsplan beschrijft de Concessiehouder, naast de onderdelen genoemd in eis 2.2.5, de ervaringen met en effecten van het in uitvoering zijnde Ontwikkelplan inclusief de onderliggende plannen als bedoeld in eis 2.2.6 en de wijze waarop hij deze ervaringen meeneemt bij de doorontwikkeling van het Openbaar Vervoer in de aankomende periode.

2.3 Tactisch Ontwikkelteam en Regieteam Gedeelde Mobiliteit

Het samenwerkingsmodel rond het systeem van Gedeelde Mobiliteit, met daarin een centrale rol voor het Tactisch Ontwikkelteam en het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, omvat een aantal voorgeschreven proces- en werkafspraken, maar biedt ook ruimte voor eigen invulling door de deelnemers aan de verschillende overlegvormen. Met andere woorden, het samenwerkingsmodel zoals dat in deze paragraaf is beschreven is niet in beton gegoten, maar kan gedurende de looptijd van de Concessie op basis van ervaringen van de deelnemers in ieder geval bij iedere Herijking (zie paragraaf 2.5), of naar behoefte vaker, op basis van consensus aangepast en aangevuld worden zodat flexibel ingespeeld kan worden op veranderende omstandigheden.

Samenwerking in het Tactisch Ontwikkelteam

- 2.3.1 De Concessiehouder zit het Tactisch Ontwikkelteam voor en organiseert minstens 1x per 2 maanden een overleg. De Concessiehouder verzorgt het secretariaat van het Tactisch Ontwikkelteam.
- 2.3.2 De Concessiehouder nodigt de Concessieverlener, het ROB, de gemeente Breda en de RWB-coördinator uit voor overleggen van het Tactisch Ontwikkelteam. Daarnaast nodigt de Concessiehouder andere Gemeenten uit voor overleggen van het Tactisch Ontwikkelteam waarin zaken besproken worden die betrekking hebben op de betreffende gemeenten.
- 2.3.3 De Concessiehouder stelt een persoon beschikbaar die als aanspreekpunt fungeert voor ontwikkeling van en innovatie in het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie. Deze persoon:
- neemt deel aan het Tactisch Ontwikkelteam en het Regieteam Gedeelde Mobiliteit;
 - zet zich proactief in voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer;
 - beschikt over voldoende competenties en werkuren om deze taak optimaal uit te voeren; en
 - beschikt over mandaat om te kunnen beslissen over wijzigingen in het aanbod, waaronder in ieder geval wijzigingen in de Dienstregeling en marketingacties.
- 2.3.4 De Concessiehouder betreft het Tactisch Ontwikkelteam bij de totstandkoming van het Ontwikkelplan en de in eis 2.2.6 genoemde plannen.
- 2.3.5 De Concessieverlener stemt al dan niet in met de volgende plannen en (Ontwikkel)voorstellen van de Concessiehouder, gehoord hebbende het advies van het Reizigersoverleg Brabant en na bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam:

	a. het Ontwikkelplan, met uitzondering van het eerste Ontwikkelplan dat onderdeel is van de Inschrijving (zie eis 2.2.4); b. de in eis 2.2.6 genoemde plannen; c. voorstellen om af te wijken van de Inschrijving en/of het Programma van Eisen; d. Ontwikkelvoorstellen met financiële consequenties voor Concessieverlener.
2.3.6	Voor aanvang van de Concessie stelt de Concessiehouder samen met de andere vaste deelnemers aan het Tactisch Ontwikkelteam zoals genoemd in eis 2.3.2 een Samenwerkingsregeling op waarin zij onder meer vastleggen hoe zij samenwerken en welke stappen worden doorlopen om tot de volgende in het Tactisch Ontwikkelteam te bespreken Ontwikkelvoorstellen te komen: a. tussentijdse wijzigingen van de Dienstregeling; b. wijzigingen op verzoek van (een) Gemeente(n); c. Meer-/Minderwerk; d. nieuwe Reisproducten en Productformules; e. Business Cases; f. besteding van het Ontwikkelbudget als bedoeld in eis 2.3.9; g. het doorlopen van de Plancyclus zoals benoemd in Bijlage 3 (Plancyclus).
2.3.7	De Concessieverlener stelt jaarlijks € 150.000,- beschikbaar als Ontwikkelbudget⁹ voor het Tactische Ontwikkelteam (zie ook artikel @@ van de Financiële Bepalingen). De Concessieverlener kan besluiten om het Ontwikkelbudget aan te passen.
2.3.8	De Concessiehouder stelt jaarlijks @@% van de Meeropbrengsten beschikbaar als Ontwikkelbudget voor het Tactisch Ontwikkelteam (zie ook artikel @@ van de Financiële Bepalingen).
2.3.9	De Concessiehouder kan het Ontwikkelbudget inzetten voor de plannen en Ontwikkelvoorstellen zoals bedoeld in eis 2.3.6 en voor onderzoek, advies, het opstellen van Business Cases en het opzetten van pilots die bijdragen aan de doelen zoals benoemd in het Ontwikkelplan (zie eis 2.2.5, sub c.).
2.3.10	De Concessiehouder doet voorstellen voor besteding van het in eis 2.3.8 bedoelde budget en volgt hierbij de Meer- en Minderwerkregeling. De Concessieverlener kan, gehoord hebbende het TOT, bindende voorstellen doen voor de besteding van het in eis 2.3.8 bedoelde budget. De Concessiehouder werkt hier onvoorwaardelijk aan mee.
2.3.11	Indien in enig jaar het Ontwikkelbudget deels of geheel niet wordt besteed, wordt het resterende bedrag toegevoegd aan het Ontwikkelbudget voor het daaropvolgende jaar. Eventueel aan het einde van de Concessie resterend Ontwikkelbudget valt aan de Concessieverlener toe.

⁹ De Concessieverlener zal dit nader uitwerken in het Bestek, maar overweegt een systematiek waar het in eis 2.3.8 bedoelde bedrag op basis van werkelijke variabele kosten wordt omgezet in een aantal Dienstregelingen dat voor de resterende duur van de Concessie jaarlijks meer of minder moet worden aangeboden. Het is niet de intentie van de Concessieverlener dat structurele dienstregelingwijzigingen uit het in eis 2.3.7 genoemde bedrag worden bekostigd. Evenmin is het de bedoeling dat het in eis 2.3.8 bedoelde bedrag wordt ingezet voor onderzoeken en pilots zoals bedoeld in eis 2.3.9.

Samenwerking in het Regieteam Gedeelde Mobiliteit

- 2.3.12 De Concessiehouder neemt deel aan het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, dat ten minste 1 keer per half jaar op initiatief van de Concessieverlener, in haar rol van voorzitter, samenkomt.
- 2.3.13 Naast de Concessiehouder en de Concessieverlener, nemen de opdrachtgever en houder van het Flex-contract, de RWB, het Reizigersoverleg Brabant en de gemeente Breda deel aan het Regieteam Gedeelde Mobiliteit. Daarnaast kunnen andere organisaties, zoals Samen-initiatieven (waaronder de Buurtbusverenigingen), andere Gemeenten, commerciële organisaties (bijv. aanbieders van deelauto's), Rijkswaterstaat, NS, ProRail, onderwijsinstellingen, Kennisinstituten en adviseurs, worden uitgenodigd voor overleggen van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit wanneer de te bespreken onderwerpen daar aanleiding toegeven.
- 2.3.14 De Concessieverlener stelt, gehoord hebbende het Regieteam Gedeelde Mobiliteit en in afstemming met de direct betrokken deelnemers aan het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, kaders voor de rol van de Concessiehouder in het oplossen van geconstateerde mobiliteitsproblemen en knelpunten in het Concessiegebied.
- 2.3.15 De Concessiehouder levert de volgende voorstellen en plannen aan voor bespreking in het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, voordat hij ze ter instemming aan de Concessieverlener voorlegt:
- Ontwikkelplan (zie eis 2.2.4);
 - Exploitatieplan (zie eis 3.5.1);
 - voorstellen voor de samenwerking tussen de Concessiehouder en de houder van het Flex-contract;
 - voorstellen voor het opheffen of toevoegen van Lijnen en/of het wel/niet bedienen van kernen die gevolgen hebben voor de houder van het Flex-contract;
 - voorstellen voor nieuwe Flex-overstappunten;
 - wijzigingen op verzoek van (een) Gemeente(n); en
 - voorstellen en plannen op het gebied van marketing, communicatie en tarieven die gerelateerd zijn aan:
 - Ketenreizen,
 - Mobiliteit als Dienst (MaaS),
 - het Bravo-merk,
 - andere Concessies in de provincie Noord-Brabant, en/of
 - contracten voor Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-contract.
- 2.3.16 De Concessieverlener stelt jaarlijks € 100.000,- beschikbaar als Ontwikkelbudget voor het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, conform de bepalingen in artikel @@ van de Financiële Bepalingen. De Concessieverlener kan besluiten om dit Ontwikkelbudget aan te passen.

2.4 Relatie Concessiehouder en Concessieverlener

De Concessiehouder neemt, naast de overleggen van het Tactisch Ontwikkelteam en het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, ook deel aan andere overleggen die de Concessieverlener organiseert in het kader van de ontwikkeling en het beheer van de Concessie. Daarbij geldt dat de in deze paragraaf genoemde overleggen tijdens de looptijd van de Concessie kunnen wijzigen en er overleggen kunnen worden toegevoegd.

Overleggen	
2.4.1	De Concessiehouder neemt actief deel aan door de Concessieverlener georganiseerde overleggen in het kader van de ontwikkeling en het beheer van de Concessie.
2.4.2	De Concessiehouder neemt deel aan het implementatieoverleg, waarin hij de Concessieverlener ten minste maandelijks aan de hand van voortgangsrapportages informeert over de uitvoering van de plannen uit zijn Inschrijving, waaronder het Implementatieplan dat beoogt dat hij op 6 juli 2025 zonder problemen met de uitvoering van de Concessie kan starten. Het eerste implementatieoverleg vindt binnen twee weken plaats na gunning van de Concessie. De Concessiehouder overlegt vanaf de start van de implementatie ook met Gemeenten en andere Wegbeheerders onder andere over de te realiseren (Laad)Infrastructuur zodat deze op tijd beschikbaar is voor een probleemloze start van de Concessie.
2.4.3	De Concessiehouder neemt deel aan het beheeroverleg, waarin de Concessiehouder de Concessieverlener maandelijks informeert over de uitvoering van de Concessie. Tijdens het beheeroverleg komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde: a. de uitvoering van het lopende Exploitatieplan, andere plannen en eventuele verbeterplannen; b. ontwikkelingen in KPI's ten aanzien van uitvoeringskwaliteit, gebruik, Reizigersopbrengsten en klachten, aan de hand van maandrapportages; c. eventuele bijzonderheden tijdens de uitvoering; d. afstemming en samenwerking met Stakeholders; Het eerste beheeroverleg vindt binnen één maand na aanvang van de Concessie plaats. De Concessieverlener houdt de mogelijkheid open om de frequentie van het beheeroverleg aan te passen of overleggen over andere onderwerpen te organiseren.
2.4.4	De Concessiehouder neemt deel aan het Brabants Concessieoverleg, dat ten minste twee keer per jaar door de Concessieverlener wordt georganiseerd en waaraan naast de Concessiehouder, de Concessieverlener en het Reizigersoverleg Brabant ook de concessiehouders van de concessies Oost-Brabant en Zuidoost-Brabant deelnemen. In het Brabants Concessieoverleg vindt afstemming plaats over provinciebrede onderwerpen, zoals het Brabants Tarievenhuis.
2.4.5	De Concessiehouder neemt actief deel aan de gesprekken waarin de concessieverlenerstevredenheid wordt besproken als bedoeld in artikel @@ van de Financiële Bepalingen.

2.5 Herijkingen

Met de vaststelling van het Programma van Eisen liggen de kaders voor het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie voor 10 jaar vast. Ervaringen in de afgelopen jaren hebben echter geleerd dat met name technologische ontwikkelingen zo snel gaan dat niet verwacht kan worden dat de Concessieverlener en de Concessiehouder ten tijde van het opstellen van het Programma van Eisen respectievelijk de hierop gebaseerde Inschrijving een compleet beeld hebben hoe de wereld er in pakweg 2030 exact uitziet. Om tijdens de looptijd van de Concessie op nieuwe ontwikkelingen te kunnen inspelen, bevat de Concessie een aantal herijkingsmomenten. Deze Herijking is een proces dat de Concessieverlener en de Concessiehouder gezamenlijk doorlopen om waar gewenst eisen (Programma van Eisen) en toezeggingen (Inschrijving) aan te passen teneinde een grotere bijdrage te kunnen leveren aan de realisatie van (herziene) doelstellingen die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft en/of het Ontwikkelplan te kunnen uitvoeren.

Herijkingen	
2.5.1	De Concessieverlener en de Concessiehouder voeren tijdens de looptijd van de Concessie gezamenlijk Herijkingen uit, waarbij ze nagaan in hoeverre afspraken tussen de Concessiehouder en de Concessieverlener nog aansluiten bij de ontwikkelingen op de mobiliteitsmarkt en de (al dan niet gewijzigde) provinciale doelstellingen.
2.5.2	Gewijzigde afspraken naar aanleiding van de eerste Herijking treden uiterlijk op 1 januari 2029 in werking. De Concessiehouder dient eventuele voorstellen voor aanpassing van afspraken in het kader van de eerste Herijking in vóór 1 juli 2028, tegelijkertijd met de conceptversie van het tweede Ontwikkelplan zoals bedoeld in eis 2.2.4.
2.5.3	In het kader van een Herijking beoordeelt de Concessieverlener in ieder geval de volgende zaken: a. De mate waarin de in paragraaf 1.3 gestelde doelen die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft worden behaald; b. De ontwikkeling in de klanttevredenheid (Klantenbarometer of een opvolger hiervan); c. het OV-gebruik (reizigersaantallen en -kilometers) d. de Reizigersopbrengsten per Lijn en per productformule; e. Het Ontwikkelplan als bedoeld in eis 2.5.2; f. De uitvoeringskwaliteit, in het bijzonder het voldoen aan de gestelde normen in het Programma van Eisen; g. De wijze van doorontwikkeling van de Concessie door de Concessiehouder en de samenwerking in het Tactisch Ontwikkelteam en het Regieteam Gedeelde Mobiliteit; h. De realisatie door de Concessiehouder van de in het kader van zijn Inschrijving en tijdens de uitvoering van de Concessie opgestelde Ontwikkelplannen en daarin aangeboden producten en diensten; i. De maandelijkse rapportages en jaarlijks op te leveren plannen als het Exploitatieplan, het Tarievenplan en het Sociaal Veiligheidsplan; j. De invloed van externe ontwikkelingen op de realisatie van de KPI's (zoals genoemd in eis 14.3.2) en eventuele suggesties voor bijstelling van de KPI's; k. De effectiviteit van de Boeteregeling.

- 2.5.4 Op basis van de uitkomsten van de Herijkingen kan de Concessieverlener besluiten afspraken zoals vastgelegd in de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen, de Financiële Bepalingen en bijlagen bij deze documenten, na overleg met de Concessiehouder, te wijzigen, toe te voegen dan wel te laten vervallen dan wel maatregelen te treffen om naleving van bestaande afspraken (alsnog) af te dwingen. Hierbij heeft de Concessieverlener oog voor het behouden van het economisch evenwicht tussen Concessieverlener en Concessiehouder.

3. Vervoerkundige eisen

Om de reistijd van deur tot deur zo kort mogelijk te houden verkiest het grootste deel van de Reizigers frequent en snel Openbaar Vervoer boven fijnmazig Openbaar Vervoer. Hoge frequenties geven Reizigers meer zekerheid en gebruiksgemak, in welk geval zij een grotere loop- of fietsafstand naar de Halte op de koop toenemen. Dit blijkt ook uit het feit dat pre-corona reizigersaantallen vooral op de meest snelle en directe Lijnen, de zogenaamde Directlijnen, in Brabant sterk zijn gestegen; een ontwikkeling die mede gestimuleerd werd door versnelling en bundeling van Lijnen waardoor hogere frequenties geboden konden worden.

Samen met de trein vormen de Directlijnen en de Brabantliners de ruggengraat van het OV-netwerk in het Concessiegebied. De Directlijnen vervoeren dagelijks grote reizigersstromen (ordegrootte meer dan 1.000 Reizigers per dag) en dat is de reden dat de Concessieverlener deze Lijnen voor de gehele looptijd van de Concessie voorschrijft. Op die manier wordt een solide basis gecreëerd om het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied de komende jaren verder door te ontwikkelen.

Naast de Directlijnen en de Brabantliners (en de Stadslijnen Breda) bestaat het OV-netwerk uit Ontsluitende Lijnen op plekken waar de reizigersaantallen weliswaar geringer zijn, maar wel van voldoende omvang om hier lijngebonden Openbaar Vervoer aan te bieden. De Concessieverlener heeft de ambitie om het aanbod op de Ontsluitende Lijnen verder uit te bouwen. Tegelijkertijd valt niet uit te sluiten dat tijdens de looptijd van de Concessie blijkt dat op sommige plekken (of tijden) een andere (meer flexibele) invulling van de Vervoervraag beter passend is.

Het OV-netwerk wordt gecompleteerd met het bestaande netwerk van Buurtbuslijnen die hun waarde in het verleden ruimschoots hebben bewezen op plekken met een beperkte Vervoervraag.

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de (door)ontwikkeling en verdere uitbouw van het OV-netwerk in het Concessiegebied en daarbij maximaal in te spelen op een zich wijzigende Vervoervraag. De Concessieverlener biedt de Concessiehouder veel ruimte om deze opgave in overleg met de partners binnen het Tactisch Ontwikkelteam op te pakken. In samenwerking met partijen, vertegenwoordigd in het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, werkt de Concessiehouder aan het optimaal aansluiten bij de mobiliteitsvraag van Reizigers en inwoners van het Concessiegebied.

3.1 Opbouw van het OV-netwerk

Toekomstvast netwerk

De Concessiehouder neemt voor de te bieden Verbindingen het OV-netwerk zoals getoond in figuur 2 (Alle uitgevraagde Lijnen) als uitgangspunt. Dit is het toekomstvaste deel van het OV-netwerk zoals dat in het Uitgangspuntendocument en vervolgens in de Transitieplannen is uitgewerkt. Gelet op de huidige reizigersaantallen vindt de Concessieverlener (verdere) afschaling van dit deel van het OV-netwerk niet wenselijk.

Binnen het toekomstvaste deel van het OV-netwerk heeft de Concessieverlener een aantal Knooppunten benoemd waar een goede overstapkwaliteit gewenst is van Lijn op Lijn en op de trein (en v.v.). Daarnaast heeft de Concessieverlener Verplichte Haltes benoemd die de Concessiehouder

gedurende de gehele looptijd van de Concessie moet bedienen. In Bijlage 2 (Haltes) is een overzicht opgenomen van de Knooppunten en Verplichte Haltes.

Typen Lijnen

Het OV-netwerk in het Concessiegebied vervult een spilfunctie in het dagelijkse woon-werk- en woon-schoolverkeer en vormt een aantrekkelijke vervoerwijze op de middellange afstand. Samen met lopen, fietsen en deelmobiliteit ontsluit het Openbaar Vervoer de steden en dorpen en samen met de Auto en meerijddiensten brengt het Openbaar Vervoer inwoners van het Concessiegebied dichterbij elkaar.

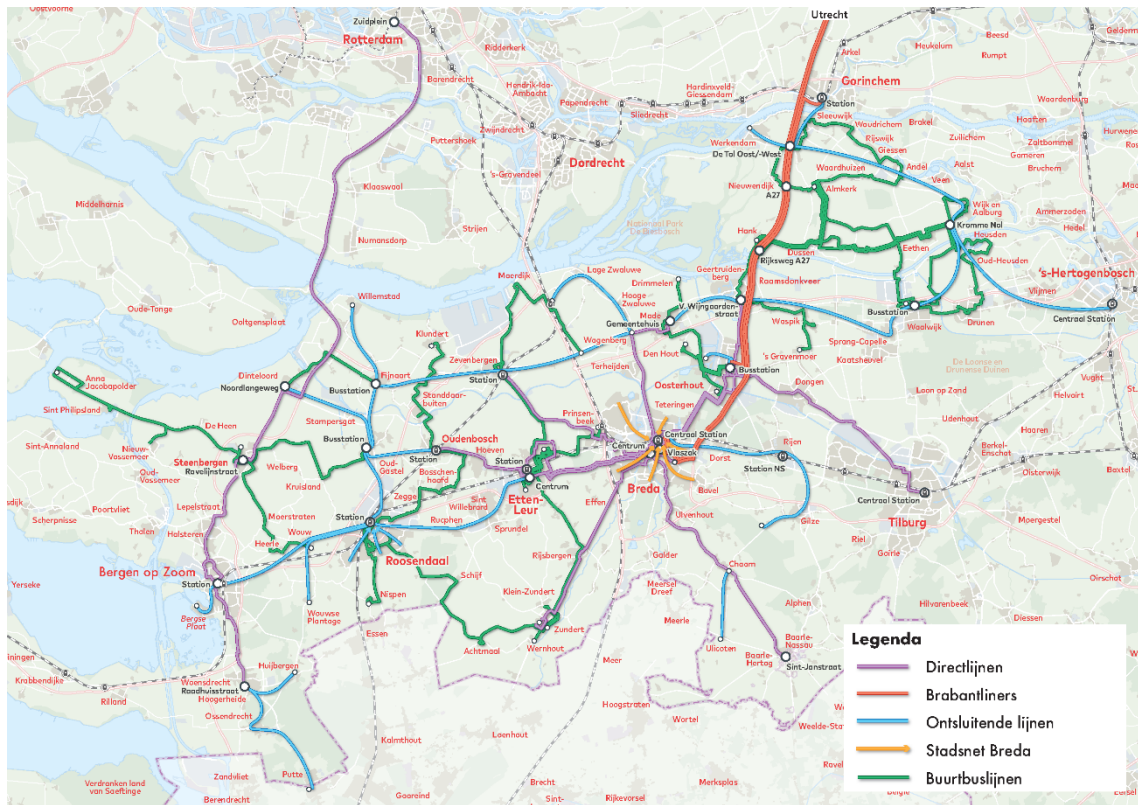
Binnen het OV-netwerk onderscheidt de Concessieverlener de volgende typen Lijnen: Directlijnen, Ontsluitende Lijnen, Brabantliners, Stadslijnen Breda, Scholierenlijnen en Buurtbuslijnen. Ten aanzien van de Directlijnen verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder vanaf aanvang van de Concessie een hoogwaardig aanbod (HOV) biedt en de Vervoervraag te allen tijde faciliteert.

Wat het aanbod aan Ontsluitende Lijnen betreft krijgt de Concessiehouder ruimte om optimaal aan te sluiten op de Vervoervraag, waarbij de Concessieverlener bediening buiten de voorgeschreven bedieningsperioden (werkdagen overdag) wenselijk acht, maar alleen wanneer de Concessiehouder de inzet van Bussen als geschikte optie ziet om invulling te geven aan de (beperkte) Vervoervraag. Dit geldt ook voor het bieden van niet-geëiste Ontsluitende Lijnen.

De Brabantliners, Stadslijnen Breda, Scholierenlijnen en Buurtbuslijnen voorzien in een specifieke Vervoervraag in het Concessiegebied. De Concessieverlener kiest er voor om deze specifieke Vervoervraag met aparte vormen van Openbaar Vervoer in te vullen, vanuit de gedachte dat dit een bijdrage levert aan de snelheid, directheid dan wel fijnmazigheid en beschikbaarheid van het systeem van Gedeelde Mobiliteit die andere vervoersvormen binnen dit systeem niet kunnen bieden.

Ten slotte staat het de Concessiehouder vrij om Nachtlijnen en andere vormen van lijngebonden Openbaar Vervoer aan te bieden, met dien verstande dat de Concessieverlener hiervoor geen Exploitatatiebijdrage beschikbaar stelt.

De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij met de hiervoor beschreven typen Lijnen een breed palet aan Reizigers en inwoners aanspreekt en hen verleidt om met het Openbaar Vervoer te reizen. Hierbij maakt de Concessiehouder optimaal gebruik van nieuwe ontwikkelingen en technologieën in het domein van de (gedeelde) mobiliteit. Het nieuwe Betaalsysteem OVpay en het vernieuwde Brabants Tarievenhuis, smartphone-apps, openbare data over beschikbaarheid en gebruik van het OV én de acties die door provincie, Gemeenten en anderen dragen bij aan de ontwikkelmogelijkheden en innovatiekracht van de Concessiehouder.



Figuur 2 Overzicht van alle uitgevraagde Lijnen

Aansluitingen

Het systeem van Gedeelde Mobiliteit biedt elke inwoner van het Concessiegebied de mogelijkheid om met ten minste één vervoersvorm van Halte naar Halte te reizen en met maximaal 1 overstap naar het dichtstbijzijnde station in (in elk geval) Breda, Roosendaal, Bergen op Zoom of 's-Hertogenbosch te reizen. De Provincie is marktregisseur van dit systeem en streeft naar afstemming tussen vervoerwijzen, integratie van informatie, boeken en betalen en de totstandkoming van verbindende schakels zoals mobiliteitshubs en MaaS-apps.

Waar de verschillende vervoersvormen en verschillende Lijnen op elkaar aansluiten streeft de Concessieverlener drempelloos overstappen na. Samen met de Wegbeheerders heeft de Provincie mobiliteitshubs geïdentificeerd waarvan de kwaliteit de komende jaren zal worden verbeterd. De Concessieverlener garandeert de aanwezigheid van Openbaar Vervoer op deze mobiliteitshubs. Verder kunnen Reizigers die gebruiken maken van het Flex-vervoer op door de Concessieverlener aangewezen Haltes overstappen op het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder zorgt ervoor dat hij nooit te vroeg vanaf deze Haltes vertrekt. De Concessieverlener verwacht een signalerende en proactieve houding van de Concessiehouder bij het ontwikkelen van mobiliteitshubs en het faciliteren van de overstap van Flex-vervoer op Openbaar Vervoer, ook al heeft de Concessiehouder hier zelf geen verantwoordelijkheid.

Ontwikkelruimte

Gelet op de onzekerheden als gevolg van de COVID 19-pandemie, de oorlog in Oekraïne en grote binnenlandse maatschappelijke opgaven die ook het Openbaar Vervoer raken (verstedelijkingsopgave, emissiereductie, energievoorziening) biedt de Concessieverlener in de

eerste jaren van de Concessie minder ruimte, maar meer zekerheid. Bijvoorbeeld door de Verbindingen die door de Concessiehouder in haar inschrijving worden geboden tot en met 2028 voor te schrijven en door het aanbieden van Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer de eerste jaren van de Concessie uit te sluiten. Zekerheid wordt verder geboden door het benoemen van Verplichte Haltes, (Verplichte) Routes en Routevarianten op basis van de huidige Vervoervraag en de gewenste ontwikkelrichting van het systeem van Gedeelde Mobiliteit. Ten slotte wijst de Concessieverlener de remiselocties aan en bepaalt hoeveel inzet de Concessiehouder levert op de A27-corridor (Brabantliners).

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder, naast aanbieder van uitsluitend Openbaar Vervoer, ook een uitstekende partner is bij het doorontwikkelen van het OV-netwerk. Enerzijds houdt dit partnerschap in dat de Concessiehouder flexibel is in zijn visie en takenpakket (bijvoorbeeld als het gaat om het aanbieden van Openbaar Vervoer op plekken waar dat volgens het Regieteam Gedeelde Mobiliteit de meest geschikte vervoerwijze is), anderzijds kan de Concessiehouder rekenen op het Flex-contract voor de bediening van gebieden waar de reizigersvraag afneemt. Openbaar Vervoer en Flex-vervoer vullen elkaar hierbij aan. Net zoals nu kiest de Concessieverlener ervoor de ontwikkeling van het OV-aanbod hoofdzakelijk via het Tactisch Ontwikkelteam te laten plaatsvinden en daarbij afstemming te zoeken met regionale partners via het Regieteam Gedeelde Mobiliteit.

Opbouw en ontwikkeling van het OV-netwerk

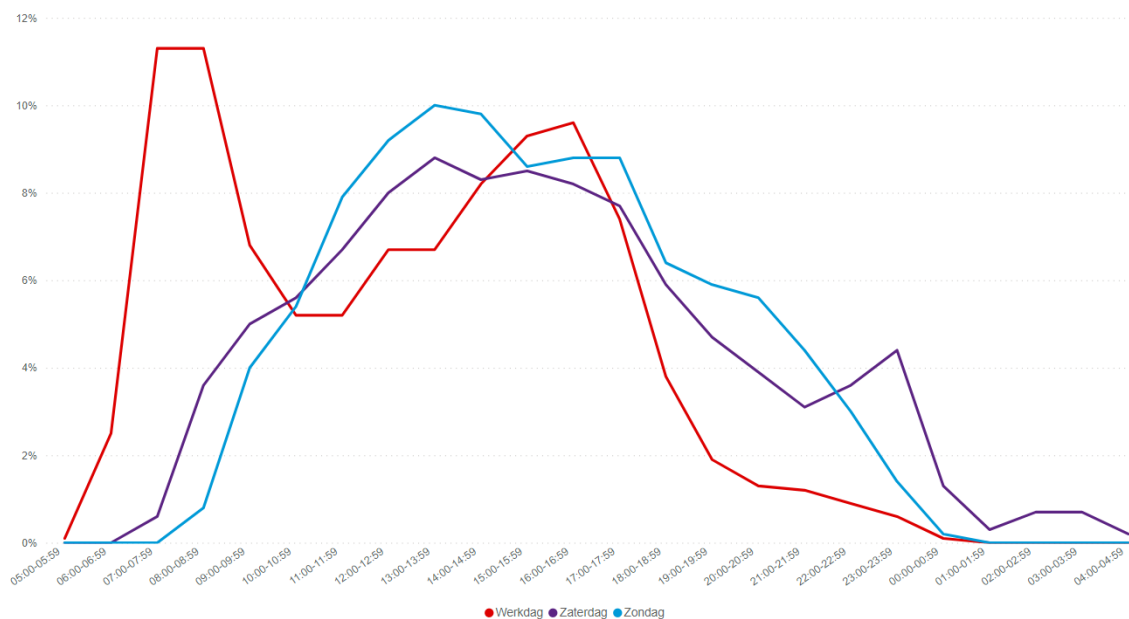
- | | |
|-------|--|
| 3.1.1 | De Concessiehouder biedt het OV-netwerk aan zoals weergegeven in figuur 2 (Alle uitgevraagde Lijnen) en opgebouwd uit verschillende typen Lijnen waarbij hij: <ul style="list-style-type: none">a. Directlijnen, Brabantliners en Stadslijnen Breda de gehele looptijd van de Concessie aanbiedt;b. Ontsluitende Lijnen ten minste tot en met de eerste Herijking zoals genoemd in eis 2.5.2 aanbiedt overeenkomstig de in zijn Inschrijving aangeboden bedieningstijden en frequenties;c. Buurtbuslijnen vanaf aanvang van de Concessie aanbiedt volgens hun Dienstregeling voor het Dienstregelingjaar 2023;d. Scholierenlijnen mag aanbieden overeenkomstig het bepaalde in paragraaf 3.2;e. Nachlijnen en overig Openbaar Vervoer mag aanbieden;f. enkel na voorafgaande goedkeuring van de Concessieverlener Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer mag aanbieden. |
| 3.1.2 | Indien de Concessiehouder gedurende de looptijd van de Concessie nieuwe Lijnen gaat exploiteren of Lijnen als een ander type Lijn voortzet (bijvoorbeeld door het opwaarderen van een Ontsluitende Lijn tot een Directlijn), dan biedt hij deze Lijnen in beginsel aan voor de periode zoals beschreven in eis 3.1.1, tenzij de Concessiehouder en de Concessieverlener anders overeenkomen. |
| 3.1.3 | De Concessiehouder houdt bij het bepalen van de Routes en Dienstregeling van de Lijnen rekening met de kenmerken van de weginfrastructuur zoals benoemd in eis 6.2.2 alsmede met navolgende aanvullende eisen: <ul style="list-style-type: none">a. Directlijnen en Brabantliners volgen de Verplichte Routes (zie voor Directlijnen figuur 1 van Bijlage 1 (Routes en Routevarianten) en voor Brabantliners Dienstregelingjaar 2022); |

	b. Ontsluitende Lijnen, Stadslijnen Breda en Scholierenlijnen mogen gebruik maken van de Routes die in het Dienstregelingjaar 2023 gebruikt worden, dan wel de Routevarianten, zoals weergegeven in figuur 2 en 3 in Bijlage 1 (Routes en Routevarianten); c. Buurtbuslijnen volgen dezelfde Routes als in het Dienstregelingjaar 2023; d. Nachtlijnen volgen de Routes dan wel Routevarianten van de Lijnen genoemd onder sub a. en/of b.; e. Het is de Concessiehouder toegestaan om in zijn Inschrijving en/of tijdens de looptijd van de Concessie in het Exploitatieplan Alternatieve Routes voor te stellen. De Concessieverlener kan deze voorstellen goedkeuren onder de voorwaarde dat de betreffende Wegbeheerder(s) een positief advies hebben afgegeven. Over voorstellen die tijdens de looptijd van de Concessie worden gedaan dient het Tactisch Ontwikkelteam te worden gehoord.
3.1.4	De Concessiehouder biedt in ieder geval Openbaar Vervoer vanaf de Verplichte Haltes zoals benoemd in Bijlage 2 (Haltes), waarbij: a. de Verplichte Haltes opgenomen in tabel 1 van Bijlage 2 (Haltes) ten minste worden bediend tijdens de bedieningsperiode en met de frequenties zoals genoemd in eisen 3.2.13 en 3.2.14; b. de Verplichte Haltes opgenomen in tabel 2 van Bijlage 2 (Haltes) ten minste worden bediend tijdens de bedieningsperiode en met de frequenties zoals genoemd in eisen 3.2.23 en 3.2.24.
3.1.5	De Concessiehouder bedient met alle Lijnen alle Haltes die de betreffende Lijn passeert. In afwijking van het bepaalde in de vorige zin, bedient de Concessiehouder met Brabantliners en Nachtlijnen in ieder geval de Knooppunten gelegen aan de betreffende Lijn.
3.1.6	De Concessiehouder houdt bij het bieden van Aansluitingen rekening met het type Halte waar hij de Aansluiting biedt. De Concessieverlener streeft ernaar dat Aansluitingen indien mogelijk voor de gehele looptijd van de Concessie worden geboden op Knooppunten als in de Bijlage 2 (Haltes).
3.1.7	De Verplichte Routes, Routes, Routevarianten en Verplichte Haltes als bedoeld in eisen 3.1.3 en 3.1.4 kunnen wijzigen: a. van Brabantliners als gevolg van de voorziene langdurige werkzaamheden aan de A27; b. van Lijnen binnen Breda als gevolg van aanpassingen van de weginfrastructuur ter uitvoering van het HOV-plan Breda (zie Bijlage @@ bij het Beschrijvend Document). Deze wijzigingen zijn onderdeel van een Herijking, met dien verstande dat de Concessiehouder een onderbouwd voorstel kan doen om de wijzigingen op een ander moment in te laten gaan. De Concessieverlener beslist over dit voorstel, gehoord hebbende het Tactisch Ontwikkelteam.

3.1.8 De Concessieverlener kan de status van de Verplichte Routes, Routes, Routevarianten en Verplichte Haltes herzien, maar alleen na bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam en na overeenstemming met de Concessiehouder. Als aanpassingen ertoe leiden dat Verplichte Haltes niet meer worden bediend, is dit alleen mogelijk na overleg met het Regieteam Gedeelde Mobiliteit.

Bedieningsperioden en dagdelen

De Concessiehouder stemt zijn OV-aanbod zo goed mogelijk af op de Vervoervraag. In figuur 3a (Verdeling instappers over de dag in West-Brabant (november 2019)) en figuur 3b (Verdeling instappers over de dag in West-Brabant (september 2022)) is het gebruik per uurblok van alle Lijnen in het Concessiegebied in november 2019 respectievelijk september 2022 weergegeven. De minimeisen voor de bedieningstijden en frequenties zijn afgeleid uit dit historische gebruik en zijn bewust relatief laag gehouden om de Concessiehouder de ruimte te bieden om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de Vervoervraag. De Concessieverlener onderscheidt daarbij de dagdelen zoals weergegeven in tabel 1 (Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer).



Figuur 3a Verdeling instappers over de dag in West-Brabant (november 2019)



Figuur 3b Verdeling instappers over de dag in West-Brabant (september 2022)

Tabel 1: Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer

Dagdeel	Werkdagen	Dagdeel	Zaterdag	Zon- en feestdagen
Ochtendspits:	06:30 – 09:00 uur	Overdag	08:00 – 18:00 uur	09:00 – 18:00 uur
Dal:	09:00 – 15:00 uur			
Middagspits:	15:00 – 18:00 uur			
Vroege avond	18:00 – 20:00 uur	Avond	18:00 – 23:00 uur	18:00 – 21:00 uur
Avond:	20:00 – 23:00 uur			

3.2 Lijnen

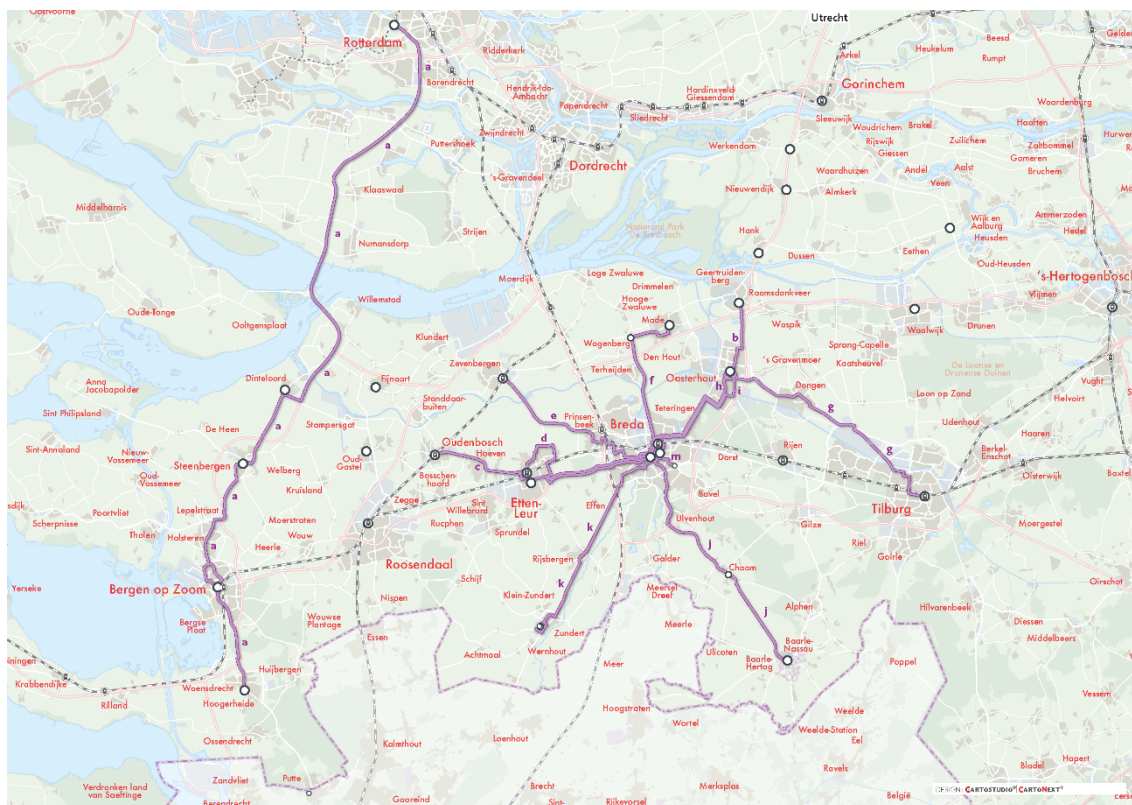
Directlijnen

De kern van het busnetwerk in het Concessiegebied wordt gevormd door een aantal Directlijnen (zie ook figuur 4 (Directlijnen)), waaraan de hoogste eisen worden gesteld qua bedieningsperiode en frequenties. Deze Directlijnen vormen samen met de Brabantliners en de trein de ruggengraat van het OV in West-Brabant.

In het kader van de regionale uitwerking van het Toekomstbeeld OV 2040 volgt de Concessieverlener wat de eisen ten aanzien van het aanbod op de Directlijnen betreft de zogenaamde Zuidelijke hink-stap-sprong: eerst de basis op orde brengen binnen de bestaande weginfrastructuur door de Dienstregeling te verbeteren (hink), daarna het netwerk doorontwikkelen en robuust maken (stap), zodat het hoofdnetwerk vervolgens een schaa sprong kan maken (sprong). Het gaat bij dit laatste om meer dan een schaa sprong in de weginfrastructuur. Het betreft een systeem sprong, namelijk een andere manier van omgaan met mobiliteit, in verbinding met bedrijven en kennisinstellingen, en met duidelijke afspraken over flankerend beleid zoals parkeer- en verstedelijkingsbeleid door gemeenten. De doorontwikkeling van de Verbinding Breda-Gorinchem-

Utrecht (zie paragraaf 3.2.2) tot een hoogwaardige BRT-Verbinding vormt hierbij ook nadrukkelijk een onderdeel van de 'sprong'.

De Concessieverlener heeft samen met de Wegbeheerders op de Routes en Haltes van Directlijnen kwaliteitsverbeteringen doorgevoerd en blijft hier ook in de komende jaren aandacht voor houden. Eventuele versnelling van Directlijnen, bijvoorbeeld door het treffen van doorstromingsmaatregelen of het heroverwegen van de locaties van Haltes, gebeurt in overleg met de Concessiehouder en de betreffende Wegbeheerder(s) en na bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam. Daarom legt de Concessieverlener de Routes van Directlijnen en Brabantliners bij aanvang van de Concessie vast.



Figuur 4 Kaart met de uitgevraagde Directlijnen

Directlijnen

3.2.1 De Concessiehouder biedt op onderstaande Verbindingen ten minste één Directlijn aan:

- a. Hoogerheide Raadhuisstraat – Rotterdam Zuidplein;
- b. Raamsdonksveer Van Wijngaardenstraat – Oosterhout Busstation;
- c. Oudenbosch Station – Breda Centrum – Breda CS of Breda Bijster;
- d. Etten-Leur Centrum – Breda Centrum – Breda CS;
- e. Zevenbergen Station – Breda Centrum – Breda CS of Breda Bijster;
- f. Made Gemeentehuis – Breda CS;
- g. Tilburg CS – Oosterhout Busstation;
- h. Oosterhout Busstation – Breda CS via de Slotlaan;
- i. Oosterhout Busstation – Breda CS via de Tilburgseweg;
- j. Baarle-Nassau Sint Janstraat – Breda CS;

- k. Zundert Leeuwerikstraat – Breda CS, en
- l. Breda CS – Breda Bijster.

- 3.2.2 De Concessiehouder biedt Directlijnen in ieder geval tijdens de volgende perioden aan:
- a. op werkdagen tussen 06:30 en 23:00 uur;
 - b. op zaterdag tussen 08:00 en 23:00 uur; en
 - c. op zon- en feestdagen tussen 09:00 en 21:00 uur.

Voor Directlijnen naar/van Breda gelden daarbij de volgende eisen:

- de eerste volledige Rit naar Breda komt op werkdagen uiterlijk om 06:30 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur en op zon- en feestdagen uiterlijk om 09:00 uur aan op Breda CS;
- de eerste volledige Rit vanuit Breda vertrekt op werkdagen uiterlijk om 06:30 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur en op zon- en feestdagen uiterlijk om 09:00 uur vanaf Breda CS;
- de laatste volledige Rit vanuit Breda vertrekt op werkdagen en zaterdag niet eerder dan 23:00 uur en op zon- en feestdagen niet eerder dan 21:00 uur vanaf Breda CS;
- indien de Concessiehouder de Directlijn(en) op de Verbindingen Raamsdonksveer Van Wijngaardenstraat – Oosterhout Busstation (b) en/of Tilburg CS – Oosterhout Busstation (g) niet onder hetzelfde lijnnummer laat doorrijden naar Breda, biedt hij op Oosterhout Busstation in beide richtingen een Gegarandeerde Aansluiting tussen deze Directlijn(en) en minimaal één Directlijn tussen Oosterhout en Breda, en wel vanaf de eerste Rit naar Breda tot en met de eerste Rit die op werkdagen en zaterdag na 23:00 uur en op zon- en feestdagen na 21:00 uur vanuit Breda vertrekt.

Voor Directlijnen naar/van Bergen op Zoom gelden daarbij de volgende eisen:

- de eerste Rit tussen Hoogerheide Raadhuisstraat en Dinteloord Noordlangeweg komt in beide richtingen op werkdagen uiterlijk om 06:30 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur en op zon- en feestdagen uiterlijk om 09:00 uur aan op Dinteloord Noordlangeweg respectievelijk Hoogerheide Raadhuisstraat;
- de eerste Rit van Hoogerheide Raadhuisstraat naar Dinteloord Noordlangeweg rijdt door naar Rotterdam Zuidplein;
- de laatste Rit tussen Hoogerheide Raadhuisstraat en Dinteloord Noordlangeweg vertrekt in beide richtingen op werkdagen en zaterdag niet eerder dan 23:00 uur en op zon- en feestdagen niet eerder dan 21:00 uur vanaf Hoogerheide Raadhuisstraat respectievelijk Dinteloord Noordlangeweg; en
- de laatste Rit vanuit Dinteloord Noordlangeweg vertrekt op werkdagen en zaterdag niet eerder dan 23:00 uur en op zon- en feestdagen niet eerder dan 21:00 uur vanaf Rotterdam Zuidplein.

- 3.2.3 De Concessiehouder biedt de in eis 3.2.1 genoemde Directlijnen in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in aantallen Ritten per uur) aan:

Dagdeel	werkdagen	Dagdeel	zaterdag	zondag
Ochtendspits	4	Overdag	2	2
Dal	2			
Middagspits	4			
Vroege avond	2	Avond	2	2

Avond	1			
Hierbij geldt dat de Concessiehouder: • de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen biedt; • er voor zorgt dat Ritten zo gelijkmatig mogelijk over het uur verdeeld zijn (4 Ritten per uur komt overeen met een Interval van 15 minuten, waarbij een afwijking van maximaal plus of min 2 minuten is toegestaan); • in de Ochtendspits 2 Ritten minder hoeft aan te bieden vanuit Breda; • in de Middagspits 3 Ritten minder hoeft aan te bieden richting Breda; en • behoudens op Werkdagen in de Avond, op de Verbinding Dinteloord Noordlangeweg – Rotterdam Zuidplein kan volstaan met de helft van het aantal Ritten per bedieningsperiode.				
3.2.4	Het is de Concessiehouder toegestaan om: a. Directlijnen in Breda door te koppelen aan andere Directlijnen. b. Directlijnen die eindigen in Breda op de in eis 3.2.1 genoemde Begin- en Eindpunten onder hetzelfde lijnnummer door te laten rijden op de Routes en Routevarianten binnen de Gemeente Breda zoals benoemd in figuur 3 van Bijlage 1 (Routes en Routevarianten), waarbij de Concessiehouder de bedieningsperiode, frequenties en lijnvoering van de aanvullende Verbinding bepaalt. Het is de Concessiehouder niet toegestaan om een Directlijn te splitsen in meerdere uitlopers.			
3.2.5	Het is de Concessiehouder toegestaan om op (een) Directlijn(en) de Productformule <i>Bravodirect</i> te voeren mits de betreffende Directlijn(en) over de gehele lengte van de Lijn voldoen aan het bepaalde in eisen 3.2.2 en 3.2.3; dit onder de voorwaarde dat hij het bepaalde in de Bravo Brandgids of diens opvolger(s) in acht neemt.			

Brabantliners

De corridor Breda-Gorinchem-Utrecht is een belangrijke Verbinding voor de regio West-Brabant. Vandaar dat in de regionale uitwerking van het Toekomstbeeld OV 2040 een forse kwaliteitsverbetering in drie stappen (hink-stap-sprong) is voorzien op weg naar een innovatief Bus Rapid Transit-systeem met railkwaliteit vanaf 2040 (de sprong).

De 'hink' betreft de situatie van 2022 tot 2030. Dan is het nog behelpen om de basis op orde te houden. De Brabantliners staan nu stelselmatig in de file op de A27 en Ring Utrecht (A2). De verwachting is dat deze hinder de komende jaren nog verder toeneemt als gevolg van de werkzaamheden voor de verbreding van de A27 tussen knooppunt Hooipolder en Houten. Naast het voorbereiden van de 'stap' in 2030, is het doel voor deze periode om het Openbaar Vervoer op de A27-corridor zo goed mogelijk in stand te houden tijdens de ombouw van de snelweg, om Reizigers zoveel mogelijk te behouden en in 2030 niet vanaf nul opnieuw te hoeven beginnen.

In 2030 is een belangrijke stap geambieerd richting Bus Rapid Transit: snelwegbussen die sneller, betrouwbaarder en comfortabeler zijn dan nu:

- Sneller: frequentere Lijnen met kortere wachttijden die vooral vanuit tussengelegen gebieden sneller naar de regio Breda, Gorinchem en Utrecht voeren.
- Betrouwbaarder: vlotte doorstroming op zowel de A27 (Bus op vluchtstrook, doelgroepstroken, bypasses) als in stedelijke gebieden (busbanen, prioriteit bij verkeerslichten).

- Comfortabeler: Haltes aan stadsranden en langs de snelweg worden (meteen met de verbreding van de A27) omgebouwd tot hubs: aangename knooppunten met voorzieningen als beschutting, kiosk en toilet waar fietsers, Reizigers en automobilisten snel en veilig kunnen overstappen op Bus Rapid Transit.

Zowel de hink als de stap vinden plaats tijdens de looptijd van de Concessie, wat grote veranderingen én onzekerheden met zich meebrengt. Vandaar dat de eisen ten aanzien van de Brabantliners uitsluitend gelden voor het eerste jaar van de Concessie waarna binnen het Tactisch Ontwikkelteam kan worden besloten tot aanpassingen als de actuele situatie daarom vraagt. Uitgangspunt daarbij is dat de Concessiehouder in principe een vast aantal Dienstregelingen inzet voor de uitvoering van de Brabantliners gebaseerd op het huidige aanbod (dit wordt nader uitgewerkt in de Financiële Bepalingen).

Brabantliners

3.2.6 De Concessiehouder biedt op werkdagen ten minste Brabantliners aan op de volgende Verbindingen:

- Breda CS – Bijster – Sleeuwijk De Tol – Gorinchem Station;
- Oosterhout Busstation – Sleeuwijk De Tol – Utrecht CS;
- Breda CS – Sleeuwijk De Tol – Utrecht CS.

Op zaterdag en zon- en feestdagen biedt de Concessiehouder ten minste op de onderstaande Verbinding de Brabantliner aan:

- Breda CS – Oosterhout Busstation - Sleeuwijk De Tol – Utrecht CS.

Hierbij neemt hij het bepaalde in artikel @@ van de Financiële Bepalingen in acht.

3.2.7 De Concessiehouder biedt de Brabantliners in ieder geval tijdens de volgende perioden aan:

- op werkdagen tussen 07:00 en 20:00 uur;
- op zaterdag tussen 08:00 en 18:00 uur;
- op zon- en feestdagen tussen 09:00 en 18:00 uur.

Hierbij gelden de volgende aanvullende eisen:

- de eerste volledige Rit in beide richtingen vertrekt op werkdagen uiterlijk om 7:00 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur en op zon- en feestdagen uiterlijk om 09:00 uur vanaf het Beginpunt;
- de laatste volledige Rit in beide richtingen vertrekt op werkdagen niet eerder dan 20:00 uur en op zaterdag en zon- en feestdagen niet eerder dan 18:00 uur vanaf het Beginpunt.

3.2.8 De Concessiehouder biedt de Brabantliners in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in aantallen Ritten per uur) aan:

Dagdeel	werkdagen	Dagdeel	zaterdag	zondag
Ochtendspits	2	Overdag	1	1
Dal	2			
Middagspits	2			
Vroege avond	1	Avond	-	-

Hierbij geldt dat de Concessiehouder:

- de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen biedt, en;
- zorgt dat Ritten zo gelijkmatig mogelijk over het uur verdeeld zijn (2 Ritten per uur komt overeen met een Interval van 30 minuten).

3.2.9 De Concessiehouder biedt Brabantliners aan onder de Productformule Brabantliner en neemt daarbij het bepaalde in de Bravo Brandgide of diens opvolger(s) in acht.

3.2.10 De Concessiehouder werkt constructief mee aan de ontwikkeling van BRT op de BGU-corridor, zoals beschreven in het rapport @@ (Bijlage @@ bij het Beschrijvend Document).

Ontsluitende Lijnen

Naast de Directlijnen en de Brabantliners onderscheidt de Concessieverlener Ontsluitende Lijnen op Verbindingen met een beperktere Vervoervraag. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder zich maximaal inspant om de Ontsluitende Lijnen gedurende de looptijd van de Concessie verder uit te bouwen richting de kwaliteit van een Directlijn (ordegrootte vanaf 1.000 Reizigers per dag).

De minimumeisen bij aanvang van de Concessie zijn gebaseerd op het aanbod op de betreffende Verbindingen in 2022 waarbij het uitgangspunt is dat dit aanbod tijdens de gehele looptijd van de Concessie gecontinueerd kan worden. De afgelopen periode zijn bij het opstellen van de transitieplannen naar aanleiding van de gevolgen van de COVID 19-pandemie namelijk al gerichte keuzes gemaakt op welke trajecten het Flex-vervoer een beter alternatief is dan lijngebonden Openbaar Vervoer en deze keuzes zijn verwerkt in dit Programma van Eisen.

Gezien de aard van de Ontsluitende Lijnen en de onzekerheid over de feitelijke ontwikkeling van de Vervoervraag, biedt de Concessieverlener de Concessiehouder evenwel ruimte om optimaal invulling te geven aan de (gewijzigde) Vervoervraag. De Concessiehouder heeft daarbij de mogelijkheid om in het kader van een Herijking in overleg met het Regieteam Gedeelde Mobiliteit en na goedkeuring van de Concessieverlener Verbindingen te benoemen waar Ontsluitende Lijnen volgens hem toch onvoldoende (groei)potentieel hebben en Flex-vervoer betere invulling geeft aan de beperkte Vervoervraag. Andersom kan ook: het benoemen van Verbindingen waar voldoende potentie blijkt te zijn om alsnog in de vorm van een Ontsluitende Lijn aan de Concessie toe te voegen.

Ontsluitende Lijnen

3.2.11 De Concessiehouder biedt in ieder geval in de Dienstregelingjaren 2025, 2026 en 2027 en 2028 een Ontsluitende Lijn aan op ten minste de volgende Verbindingen:

- a. Putte – Hoogerheide Raadhuisstraat;
- b. Huijbergen Bogaertslaan – Hoogerheide Raadhuisstraat;
- c. Dinteloord Noordlangeweg – Oud-Gastel Busstation;
- d. Wouwse Plantage – Roosendaal Station;
- e. Bergen op Zoom Station – Roosendaal Station;
- f. Bergen op Zoom Strandplevier – Bergen op Zoom Station;
- g. Willemstad Steenpad – Fijnaart Busstation;
- h. Fijnaart Busstation – Oud Gastel Busstation;

- i. Oud-Gastel Busstation – Roosendaal Station;
- j. Roosendaal Station – Etten-Leur Centrum;
- k. Oud-Gastel Busstation – Oudenbosch Station;
- l. Fijnaart busstation – Wagenberg Kruispunt;
- m. Lage Zwaluwe Station – Wagenberg Kruispunt;
- n. Oosterhout Het Goorke – Oosterhout Busstation;
- o. Raamsdonksveer Van Wijngaardenstraat – Made Gemeentehuis;
- p. Sleeuwijk De Tol – 's-Hertogenbosch CS;
- q. Werkendam Plein – Gorinchem Station;
- r. Kromme Nol – Waalwijk Busstation Vredesplein – Raamsdonksveer Van Wijngaardenstraat;
- s. Gilze AZC – Breda CS;
- t. Ulicoten Kloosterstraat – Chaam, en
- u. Breda Bijster – Bavel Beemd.

3.2.12 De Concessiehouder verbindt in ieder geval in de Dienstregelingsjaren 2025, 2026 en 2027 en 2028 de Verplichte Haltes in Gemeente Roosendaal, zoals benoemd in eis 3.1.4, rechtstreeks met het Knooppunt Roosendaal Station met minstens één Ontsluitende Lijn en maakt daarbij gebruik van de Routes en Routevarianten zoals benoemd in eis 3.1.3 sub b.

3.2.13 De Concessiehouder biedt Ontsluitende Lijnen in ieder geval op werkdagen tussen 07:00 en 18:00 uur aan en zorgt er daarbij voor dat van elke Ontsluitende Lijn:

- de eerste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen uiterlijk om 07:00 uur op het Eindpunt aankomt;
- de laatste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen niet eerder dan om 18:00 uur vanaf het Beginpunt vertrekt; en

In afwijking van het hiervoor bepaalde, hoeft de Concessiehouder de Ontsluitende Lijnen op de Verbindingen Ulicoten – Chaam en Breda Bijster – Bavel (eis 3.2.11 sub t en u) alleen op werkdagen tijdens de Ochtendspits en Middagspits aan te bieden, waarbij de eerste volledige Rit in beide richtingen uiterlijk om 6:30 uur (Ochtendspits) en 15:00 uur (Middagspits) en de laatste volledige Rit in beide richtingen niet eerder dan 9:00 uur (Ochtendspits) en 18:00 uur (Middagspits) mag vertrekken.

3.2.14 De Concessiehouder biedt de Ontsluitende Lijnen in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in aantallen Ritten per uur) aan:

Dagdeel	werkdagen
Ochtendspits	2
Dal	1
Middagspits	2

Hierbij geldt dat de frequenties in bovenstaande tabel:

- in beide richtingen gelden, en
- voor de Verbindingen Ulicoten – Chaam en Breda Bijster – Bavel (eis 3.2.11 sub t en u) alleen de frequenties tijdens de Ochtendspits en Middagspits gelden; indien de Concessiehouder de Lijn ook buiten deze momenten aanbiedt geldt geen minimumfrequentie.

- 3.2.15 Indien de Concessiehouder op zaterdag en/of zon- en feestdagen Overdag Ontsluitende Lijnen aanbiedt, dan biedt hij ten minste één Rit per uur per richting aan gedurende de gehele verplichte bedieningsperiode Overdag zoals genoemd in tabel 1 (Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer).
- 3.2.16 De Concessiehouder zorgt er voor dat Ritten zo gelijkmatig mogelijk over het uur verdeeld zijn (2 Ritten per uur komt dus overeen met een Interval van 30 minuten).
- 3.2.17 Het is de Concessiehouder toegestaan om in afwijking van het bepaalde in eis 3.2.14 Haltes of Verplichte Haltes zoals bedoeld in tabel 1 (Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer) in Bijlage 2 (Haltes) in één richting te bedienen mits de lengte van het in één richting bediende Traject niet langer is dan 3.000 meter gemeten over het midden van de weg.

Om zo goed mogelijk in de vraag van Reizigers te voorzien is het de Concessiehouder in een aantal gevallen toegestaan om Ontsluitende Lijnen te koppelen aan Directlijnen om zo meer directe verbindingen aan Reizigers te kunnen bieden.

Koppeling Directlijnen en Ontsluitende Lijnen

- 3.2.18 De Concessiehouder mag Ontsluitende Lijnen koppelen aan de Route van een Directlijn met hetzelfde lijnnummer wanneer hij ten genoegen van de Concessieverlener de toegevoegde waarde van deze koppeling voor de kwaliteit van het OV-netwerk aantoont. Het is niet toegestaan om één Directlijn te splitsen in twee Ontsluitende Lijnen.
- 3.2.19 Indien een Ontsluitende Lijn gekoppeld is aan een Directlijn biedt de Concessiehouder de Ontsluitende Lijn met ten minste de volgende frequenties (in aantallen Ritten per uur) aan:

Dagdeel	werkdagen	Dagdeel	zaterdag	zondag
Ochtendspits	2	Overdag	2	2
Dal	2			
Middagspits	2			
Vroege avond	2	Avond	1	1
Avond	1			

- 3.2.20 De Concessiehouder zorgt er bij het koppelen van een Ontsluitende Lijn en een Directlijn voor dat Ritten zo gelijkmatig mogelijk over het uur verdeeld zijn (2 Ritten per uur komt dus overeen met een Interval van 30 minuten).

Stadslijnen Breda

De stadsdienst van Breda heeft een bijzondere positie binnen het OV-netwerk in het Concessiegebied. De gemeente Breda is een belangrijke partner in het ontwikkelen van de stadsdienst Breda. In 2022 en 2023 heeft de gemeente een HOV-studie uitgevoerd (zie Bijlage @@ bij het Beschrijvend Document). Deze studie zal dienen als basis voor de ontwikkeling van het OV-netwerk in Breda tijdens de looptijd van de Concessie.

De Stadslijnen Breda verbinden de wijken binnen de gemeente Breda met het centrum en het station. Voor de Routes van de Stadslijnen mag gebruik worden gemaakt van de Routes en Routevarianten die in Bijlage 1 (Routes en Routevarianten) zijn opgenomen.

De Concessiehouder mag Alternatieve Routes voorstellen, maar moet terugvallen op een optie via de hierboven aangegeven wegen als de Wegbeheerder (de gemeente Breda) hierover negatief adviseert.

Stadsdienst Breda

3.2.21 De Concessiehouder verbindt de Verplichte Haltes zoals opgenomen in tabel 2 in Bijlage 2 (Haltes) rechtstreeks, dat wil zeggen, zonder overstap, met Breda CS en met Breda Centrum dan wel Breda Vlaszak. Het is de Concessiehouder toegestaan deze Verbindingen uit te voeren met een Stadslijn Breda of een Ontsluitende Lijn. Indien deze Verbindingen worden uitgevoerd met een Ontsluitende Lijn, gelden eisen 3.2.22, 3.2.23 en 3.2.24.

3.2.22 De Concessiehouder biedt de Stadslijnen Breda in ieder geval tijdens de volgende perioden aan:

- op werkdagen tussen 06:30 en 23:00 uur;
- op zaterdag tussen 08:00 en 23:00 uur;
- op zon- en feestdagen tussen 09:00 en 21:00 uur.

De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat van elke Stadslijn Breda:

- de eerste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen uiterlijk om 06:30 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur en op zondag uiterlijk om 09:00 uur op het Eindpunt aankomt; en
- de laatste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen en zaterdag niet eerder dan om 23:00 uur en op zondag niet eerder dan om 21:00 uur vanaf het Beginpunt vertrekt.

3.2.23 De Concessiehouder biedt de Stadslijnen Breda in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in aantallen Ritten per uur) aan:

Dagdeel	werkdagen	Dagdeel	zaterdag	zondag
Vroege Ochtend	2	Overdag	2	2
Ochtendspits	2			
Dal	2			
Middagspits	2			
Vroege avond	2	Avond	1	1
Avond	1			

De frequenties in bovenstaande tabel gelden in beide richtingen, waarbij de Concessiehouder ervoor zorgt dat Ritten zo gelijkmatig mogelijk over het uur verdeeld zijn (2 Ritten per uur komt dus overeen met een Interval van 30 minuten).

- | | |
|--------|--|
| 3.2.24 | Het is de Concessiehouder toegestaan om, in afwijking van het bepaalde in eis 3.2.23, Haltes of Verplichte Haltes zoals bedoeld in tabel 2 in Bijlage 2 (Haltes) in één richting te bedienen mits de lengte van het in één richting bediende Traject niet langer is dan 2.000 meter gemeten over het midden van de weg. |
| 3.2.25 | Het is de Concessiehouder toegestaan om de in eis 3.2.21 genoemde Verbindingen met een Directlijn te bedienen, in welk geval de Concessiehouder op de betreffend(e) Verbinding(en) geen Stadslijn Breda hoeft aan te bieden en ook de overige eisen die aan Stadslijnen Breda worden gesteld vervallen (bijvoorbeeld eisen ten aanzien van het in te zetten Materieel). Wanneer de Concessiehouder hiervoor kiest gelden voor de betreffende Directlijn wat bedieningstijden en frequenties betreft de eisen 3.2.3 en 3.2.4. |

Scholierenlijnen

De Concessieverlener verplicht de Concessiehouder niet tot het aanbieden van Scholierenlijnen. De Concessieverlener wil zo stimuleren dat deze reizigersstromen zo veel als mogelijk geïntegreerd worden met de overige reizigersstromen in het Concessiegebied. Op enkele Verbindingen ziet de Concessieverlener speciale Scholierenlijnen wel als mogelijke verbetering van het aanbod aan Openbaar Vervoer. Daarom is het de Concessiehouder toegestaan om op enkele Verbindingen Scholierenlijnen aan te bieden. Wel stelt de Concessieverlener grenzen aan het aantal Ritten van deze Scholierenlijnen. Daarnaast biedt de Concessieverlener flexibiliteit aan de Concessiehouder bij het doorkoppelen van Directlijnen in Breda, zodat scholieren, en in mindere mate forensen, rechtstreeks naar hun bestemming kunnen reizen.

Vervoer van scholieren

- | | |
|--------|---|
| 3.2.26 | Het is de Concessiehouder toegestaan om op de volgende Verbindingen Scholierenlijnen aan te bieden: <ul style="list-style-type: none">a. Made, Gemeentehuis – Raamsdonksveer Van Wijngaardenstraat – Andel, Prinsentuin, enb. Dongen – Andel, Prinsentuin. |
| 3.2.27 | De Concessiehouder biedt op Scholierenlijnen voor 12:00 uur ten hoogste twee Ritten en na 12:00 uur ten hoogste drie Ritten en in beide gevallen in één richting aan. |
| 3.2.28 | Het is de Concessiehouder toegestaan om de Ritten van Scholierenlijnen enkel aan te bieden op dagen en/of tijdstippen waarop hij redelijkerwijs Vervoervraag mag verwachten. Dit betekent bijvoorbeeld dat de Concessiehouder Ritten mag laten vervallen op dagen dat de scholen die met de betreffende Scholierenlijn worden bediend, gesloten zijn. |
| 3.2.29 | Het is de Concessiehouder daarnaast toegestaan om doorkoppelingen van Directlijnen zoals bedoeld in eis 3.2.4 sub b. enkel aan te bieden op werkdagen buiten schoolvakanties, indien hij ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat Reizigers hier geen nadeel van ondervinden. |

3.3 Buurtbuslijnen

Buurtbuslijnen vervullen in West-Brabant een belangrijke rol bij de ontsluiting van het landelijk gebied. De Concessieverlener verwacht daarom dat de Concessiehouder de bestaande Buurtbuslijnen in het Dienstregelingsjaar 2025 ongewijzigd voortzet. In overleg met de Buurtbusverenigingen kan de Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessie voorstellen voor aanpassingen doen in het Tactisch Ontwikkelteam teneinde beter dan wel flexibeler aan te sluiten bij de Vervoervraag. Hierbij is het uitgangspunt is dat het aantal reismogelijkheden niet vermindert. Aanpassingen vinden plaats via de reguliere dienstregelingsprocedure en alleen na toestemming van Concessieverlener.

Buurtbuslijnen

- 3.3.1 De Concessiehouder faciliteert alle door de Concessieverlener goedgekeurde Buurtbuslijnen van de Buurtbusverenigingen zoals genoemd in Bijlage 4 (Buurtbuslijnen). Bij aanvang van de Concessie gaat het om de volgende Buurtbuslijnen:
- Dinteloord Noordlangeweg – Fijnaart Busstation
 - Klundert – Oudenbosch Station
 - Nispen – Roosendaal Station – Oudenbosch Station
 - Steenbergen – Wouw
 - Oud-Gastel Busstation – Steenbergen
 - De Sluis Rijksweg – Steenbergen
 - Etten-Leur Tremportlaan -Etten-Leur Centrum – Etten-Leur Schipperstraat
 - Prinsenbeek – Etten-Leur Centrum
 - Langeweg – Zevenbergen
 - Zevenbergen Station – Etten-Leur Centrum
 - Klein-Zundert – Roosendaal Station/Rozelaar
 - Almkerk – Sleeuwijk De Tol – Almkerk
 - Almkerk – Waalwijk
 - Drimmelen – Oosterhout Busstation
 - Zundert – Etten-Leur Centrum
 - Den Hout – Oosterhout Busstation/Mathildastraat
 - Hank – Wijk en Aalburg, Kromme Nol – Waalwijk
 - Almkerk – Wijk en Aalburg, Kromme Nol
 - Almkerk – Raamsdonksveer, Van Wijngaarenstraat – 's Gravenmoer
 - Waalwijk – Wijk en Aalburg, Kromme Nol
- 3.3.2 Al dan niet op verzoek van de desbetreffende Buurtbusvereniging(en), kan de Concessiehouder, na overleg met de desbetreffende Buurtbusvereniging(en) en betrokken Gemeente(n), een voorstel indienen om een Buurtbuslijn aan te passen. Na overleg in het Tactisch Ontwikkelteam neemt de Concessieverlener een besluit over een dergelijk verzoek.
- 3.3.3 De Concessiehouder stelt jaarlijks in overleg met de desbetreffende Buurtbusvereniging de Dienstregeling voor Buurtbuslijnen op en voegt deze Dienstregeling toe aan het Exploitatieplan voor het betreffende Dienstregelingsjaar. Voor het eerste Dienstregelingsjaar van de Concessie, gaat de Concessiehouder voor de Buurtbuslijnen van dezelfde Dienstregeling uit als die voor het Dienstregelingsjaar 2023.

- 3.3.4 De Concessiehouder maakt met alle Buurtbusverenigingen afspraken over de verdeling van verantwoordelijkheden rondom de exploitatie van Buurtbuslijnen, waarbij hij chauffeurs van Buurtbuslijnen vrijwaart van aansprakelijkheid voor schade en ongevallen tijdens Ritten die opgenomen zijn in de Dienstregeling.

3.4 Oproepafhankelijk vervoer

Het oproepafhankelijk vervoer binnen het Concessiegebied wordt in principe uitgevoerd door de hub- en haltetaxi vanuit het Flex-contract dat een initiële looptijd kent tot en met 31 december 2027. Uitgangspunt is dat vanuit de Concessie geen (concurrerend) oproepafhankelijk vervoer wordt toegevoegd aan het totale vervoersaanbod. Tot 2028 is het de Concessiehouder daarom niet toegestaan om zonder voorafgaande toestemming van de Concessieverlener Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer aan te bieden. De Concessieverlener zal deze toestemming alleen, en alleen na overleg binnen het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, verlenen in die gevallen waarbij de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener aantoont dat het Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer een duidelijke meerwaarde heeft ten opzichte van het aanbod aan oproepafhankelijk vervoer vanuit het Flex-contract.

Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer

- 3.4.1 Het is de Concessiehouder niet toegestaan Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer aan te bieden in de Dienstregelingjaren 2025 en 2026.
- 3.4.2 De Concessiehouder kan voor het eerst in het Exploitatieplan voor het Dienstregelingjaar 2027 een voorstel opnemen voor het verrichten van Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer.
- 3.4.3 De Concessieverlener kan, gehoord hebbende het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, het voorstel als bedoeld in eis 3.4.2 honoreren en de Concessiehouder daarmee toestemming verlenen om Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer te verrichten wanneer de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat:
- het Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer meerwaarde biedt ten opzichte van het Flex-vervoer,
 - de Concessiehouder met het Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer alle Haltes bedient die redelijkerwijs tot het bedieningsgebied van het Oproepafhankelijke Openbaar Vervoer behoren en voor zover deze niet door het Vast Openbaar Vervoer worden bediend.
- De Concessieverlener is niet gehouden om het voorstel van de Concessiehouder te honoreren.

3.5 Dienstregeling en Exploitatieplan

Een onderscheidend kenmerk van openbaar vervoer is dat deze vervoersvorm volgens een dienstregeling moet worden uitgevoerd. De Dienstregeling geeft Reizigers inzicht in de locaties waar en de tijdstippen waarop zij van het Openbaar Vervoer gebruik kunnen maken. Daarnaast vormt de

Dienstregeling voor de Concessieverlener een belangrijk referentiekader om de kwaliteit van het Openbaar Vervoer te beoordelen.

De Concessieverlener hecht er veel waarde aan dat de Concessiehouder belanghebbenden zoals gemeenten, het Reizigersoverleg Brabant en andere partijen uit het Regieteam Gedeelde Mobiliteit nauw betrekt bij het opstellen van het Exploitatieplan waarop de Concessiehouder zijn Dienstregeling baseert. Daarbij verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder de Dienstregeling zo opzet dat dit bijdraagt aan de realisatie van de doelen van de Concessie zoals beschreven in paragraaf 1.3 en aan de door de Concessiehouder geambieerde ontwikkelingen zoals beschreven in zijn Ontwikkelplan.

Eisen aan het Exploitatieplan

De Concessiehouder stelt jaarlijks een Exploitatieplan en volgt daarbij de in Bijlage 3 (Plancyclus) beschreven procedure. Hieronder staat een aantal inhoudelijke eisen waar het Exploitatieplan aan moet voldoen.

Eisen aan het Exploitatieplan

- | | |
|-------|---|
| 3.5.1 | De Concessiehouder dient jaarlijks in het kader van de ontwikkeling van het OV-netwerk een Exploitatieplan voor het komende Dienstregelingjaar ter instemming bij de Concessieverlener in. Het Exploitatieplan bevat in ieder geval de volgende onderdelen, waarbij het Exploitatieplan dat onderdeel is van zijn Inschrijving als vertrekpunt dient: <ul style="list-style-type: none">a. Een concreet voorstel voor het Lijnennet en de bijbehorende concept-Dienstregeling voor het komende Dienstregelingjaar;b. Wijzigingen die de Concessiehouder in het OV-aanbod wil doorvoeren als het gaat om lijnvoering, bediening van Knooppunten, Verplichte Haltes en overige Haltes, frequenties, bedieningstijden, in te zetten typen Voertuigen en hun capaciteit, en de afstemming met en aansluiting op treinen, te gedogen vervoer zoals bedoeld in Bijlage 2 bij het document 'Scope Concessie' en Andere Mobiliteitsdiensten;c. Bij iedere wijziging de verwachte effecten als het gaat om de aansluiting op de vervoerbehoefden van Reizigers, de inzet van Dienstregelingen en Dienstregelingkilometers en het gebruik van het Openbaar Vervoer. |
| 3.5.2 | De Concessiehouder baseert het Exploitatieplan op de door de Concessieverlener goedgekeurde Reizigersopbrengstenprognose voor het komende Dienstregelingjaar en het op basis daarvan conform artikel @@ van de Financiële Bepalingen bepaalde minimumaantal aan te bieden Dienstregelingen. |
| 3.5.3 | De Concessiehouder volgt bij het opstellen van het Exploitatieplan de procedure zoals beschreven in Bijlage 3 (Plancyclus). |

Algemene eisen aan de Dienstregeling

De Concessieverlener verlangt van de Concessiehouder dat de Dienstregeling bijdraagt aan de herkenbaarheid van het Openbaar Vervoer voor Reizigers en het gemak waarmee zij van het Openbaar Vervoer gebruik kunnen maken, bijvoorbeeld door het onderling afstemmen van en het laten aansluiten van Lijnen en het hanteren van vaste vertrektijden.

Opzet van de Dienstregeling	
3.5.4	De Concessiehouder verricht Openbaar Vervoer volgens een Dienstregeling.
3.5.5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Dienstregeling in overeenstemming is met de eisen gesteld bij of krachtens de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen en het Exploitatieplan.
3.5.6	De Concessiehouder baseert de Dienstregeling op in de praktijk realiseerbare rijtijden. De Concessiehouder vergelijkt hiertoe voortdurend de werkelijke rijtijden met de geplande rijtijden zoals opgenomen in de Dienstregeling.
3.5.7	De Concessiehouder onderscheidt binnen een Dienstregelingjaar de volgende perioden: • de periode vanaf aanvang van het Dienstregelingjaar tot en met de eerste zaterdag van de meivakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid • de periode vanaf de eerste zondag van de meivakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid tot en met de laatste zaterdag voor de zomervakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid, daarnaast is het de Concessiehouder toegestaan deze periode met twee weken uit te breiden. • de periode vanaf de eerste zondag van de zomervakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid tot en met de laatste zaterdag van de zomervakantie, te verlengen met maximaal twee weken voor en/of na deze periode • de periode vanaf de laatste zondag van de zomervakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid tot het einde van het Dienstregelingjaar. De Concessieverlener kan deze perioden op verzoek van de Concessiehouder aanpassen.

Aansluitingen en afstemming

Voor de kwaliteit van het Openbaar Vervoernetwerk is het belangrijk dat Lijnen op Knooppunten op elkaar aansluiten, maar ook dat vertrektijden van Lijnen die vergelijkbare Verbindingen bieden op elkaar zijn afgestemd. Dit om het aantal vertrekmomenten van Reizigers te spreiden en te maximaliseren. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder de vervoerbehoefte van Reizigers centraal stelt bij de keuze van de geboden Aansluitingen en de afstemming van Lijnen, ook in situaties waarbij beide keuzes op gespannen voet met elkaar staan (bijvoorbeeld wanneer de keuze is om met meerdere Lijnen aansluiting te bieden op dezelfde Rit of trein versus het zo optimaal mogelijk spreiden van de aankomst- en vertrektijden van deze Lijnen).

Aansluiting en afstemming	
3.5.8	De Concessiehouder zorgt ervoor dat, daar waar dit meerwaarde heeft voor Reizigers, Lijnen op Knooppunten op elkaar aansluiten. In elk geval neemt de Concessiehouder de (Gegarandeerde) Aansluitingen zoals voorgeschreven in eis 3.2.2 op in de Dienstregeling.
3.5.9	De Concessiehouder geeft in het Exploitatieplan en vervolgens in de Dienstregeling aan waar en wanneer hij Aansluitingen biedt en in hoeverre daarbij sprake is van Gegarandeerde Aansluitingen.
3.5.10	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in alle gevallen waarin volgens de geldende Dienstregeling een Aansluiting wordt geboden, dan wel in gevallen waarbij Reizigers, gelet op de aankomst- en vertrektijden van Ritten op een Halte uit de geldende Dienstregeling, kunnen afleiden dat sprake is van een overstapmogelijkheid tussen de betreffende Ritten, in ieder geval de Aansluiting/overstapmogelijkheid die op de laatste Rit van een Lijn geboden wordt een Gegarandeerde Aansluiting is.
3.5.11	De Concessiehouder stemt de vertrektijden van Lijnen die (gedeeltelijk) dezelfde route volgen op elkaar af zodat de vertrektijden zoveel mogelijk gelijkmatig over het uur gespreid worden.
3.5.12	Indien als gevolg van een aanpassing van de Dienstregeling van een Lijn in de geldende Dienstregeling opgenomen Aansluitingen op en/of afstemmingen met andere Lijnen geheel of gedeeltelijk zouden komen te vervallen, past de Concessiehouder tevens de Dienstregeling van deze andere Lijnen zodanig aan dat Aansluitingen en/of afstemmingen behouden blijven, tenzij de Concessieverlener, gehoord hebbende het Tactisch Ontwikkelteam, instemt met een andere invulling van de betreffende Aansluitingen en/of afstemmingen.

Lijnnummering

Een logische lijnnummering draagt bij aan de herkenbaarheid van het Openbaar Vervoer. De Concessieverlener biedt de Concessiehouder ruimte om binnen bepaalde kaders voorstellen te doen voor (wijzigingen in) de lijnnummering.

Lijnnummering	
3.5.13	De Concessiehouder hanteert een door de Concessieverlener goedgekeurde nummering van Lijnen.
3.5.14	De Concessiehouder hanteert de volgende systematiek bij de nummering van Lijnen: a. Directlijnen kennen een nummer binnen het bereik 360-389, niet zijnde een nummer dat bij aanvang van de Concessie wordt gehanteerd binnen de concessie Oost-Brabant. b. Brabantliners kennen een nummer binnen het bereik 500-504; c. Stadslijnen Breda kennen een nummer binnen het bereik 1-19; d. Ontsluitende Lijnen kennen een nummer binnen het bereik 160-189, niet zijnde een nummer dat bij aanvang van de Concessie wordt gehanteerd binnen de concessie Oost-Brabant;

	e. in afwijking van het bepaalde in sub d kennen Ontsluitende lijnen die fungeren als stadslijn in Roosendaal zoals bedoeld in eis 3.2.12 of als stadslijn in Bergen op Zoom zoals bedoeld in eis 3.2.11 sub f, een nummer binnen het bereik 1-19 dat overeen mag komen met lijnummers die voor Stadslijnen Breda of andere stadslijnen worden gebruikt; f. Buurtbuslijnen kennen een nummer binnen het bereik 200-229, niet zijnde een nummer dat bij aanvang van de Concessie wordt gehanteerd binnen de concessie Oost-Brabant; g. Scholierenlijnen kennen een nummer binnen het bereik 660-689, niet zijnde een nummer dat bij aanvang van de Concessie wordt gehanteerd binnen de concessie Oost-Brabant; en h. Nachtlijnen kennen een nummer binnen het bereik 860-889.
3.5.15	De Concessiehouder neemt in het Exploitatieplan een voorstel op voor (wijzigingen in) de nummering van Lijnen.
3.5.16	De kosten van wijzigingen van de nummering van Lijnen, waaronder gevolgkosten, zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder en komen op generlei wijze ten laste van de Concessieverlener.

Feestdagen

De ervaring leert dat de Vervoervraag op feestdagen afwijkt van die op reguliere dagen. Op veel feestdagen is de Vervoervraag minder groot; op bepaalde feestdagen juist groter. De Concessieverlener biedt de Concessiehouder de ruimte om de Dienstregeling op de afwijkende Vervoervraag op feestdagen af te stemmen.

Feestdagen	
3.5.17	Rond de overgang van Oudejaarsdag naar Nieuwjaarsdag mag de Concessiehouder het Openbaar Vervoer op Oudejaarsdag tussen 22:00 en 23:00 afbouwen en vanaf 23:00 uur stilleggen tot de start van de Dienstregeling op Nieuwjaarsdag.
3.5.18	Op overige algemeen erkende feestdagen biedt de Concessiehouder ten minste de zondagdienstregeling aan, met uitzondering van Koningsdag, waarop de Concessiehouder ten minste de zaterdagdienstregeling aanbiedt.

Reizigersopbrengstenprognose in relatie tot de productieomvang

Om flexibel(er) in te kunnen spelen op de (verwachte) Vervoervraag tijdens de looptijd van de Concessie, stellen de Concessiehouder en de Concessieverlener jaarlijks op basis van een Reizigersopbrengstenprognose vast welke productieomvang, en daarmee welke Dienstregeling, de Concessiehouder in het daaropvolgende Dienstregelingsjaar minimaal moet bieden. De productieomvang bij een bepaald niveau van Reizigersopbrengsten, uitgedrukt in aantal Dienstregelinguren, wordt afgeleid uit wat de Concessiehouder heeft aangeboden in zijn Inschrijving. De manier waarop de Reizigersopbrengstenprognose en de bijbehorende minimale productieomvang wordt bepaald, is uitgewerkt in artikel @@ van de Financiële Bepalingen.

Reizigersopbrengstenprognose

- | | |
|--------|--|
| 3.5.19 | Voor Dienstregelingsjaar 2025-26 hanteert de Concessiehouder de Reizigersopbrengstenprognose en het productieniveau uitgedrukt in aantal Diensregelingen zoals opgenomen in zijn Inschrijving. |
| 3.5.20 | Voor de Dienstregelingsjaren 2027 en verder legt de Concessiehouder, conform het bepaalde in artikel @@ van de Financiële Bepalingen, een Reizigersopbrengstenprognose voor het betreffende Dienstregelingsjaar ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor. |

4. Materieel

4.1 Algemene eisen

Reizigers en Personeel voelen zich prettig wanneer het Materieel waarmee ze reizen en waarin ze werken veilig, toegankelijk, comfortabel en netjes is. De keuze voor en het onderhoud van het Materieel draagt daarmee bij aan een positieve waardering van het Openbaar Vervoer. Daarnaast draagt de keuze voor Materieel dat vrij is van uitstoot van schadelijke stoffen zoals CO₂ en NO_x bij aan een schone en gezonde leefomgeving.

Dit hoofdstuk bevat de eisen waaraan het Materieel dat de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie inzet minimaal moet voldoen. Dit betreffen zowel algemene technische eisen en eisen ten aanzien van de milieuprestaties, als eisen ten aanzien van toegankelijkheid, comfort en netheid.

Vanzelfsprekend moet het Materieel dat de Concessiehouder inzet voor de uitvoering van de Concessie voldoen aan ten tijde van de Concessie vigerende wet- en regelgeving. Daarnaast moet het Materieel beschikken over de systemen en apparatuur die nodig zijn voor de positiebepaling van het Materieel, inning van Tarieven en de veiligheid van Reizigers, Personeel en medeweggebruikers.

Algemene eisen aan het Materieel	
4.1.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel voldoet aan alle eisen die bij of krachtens wet- en regelgeving op het Materieel van toepassing zijn.
4.1.2	De Concessiehouder zet voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend de typen Voertuigen in die hij heeft opgenomen in zijn Inschrijving. Het is de Concessiehouder alleen na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener toegestaan andere typen Voertuigen voor de uitvoering van de Concessie in te zetten, onder de voorwaarde dat deze typen Voertuigen ten minste gelijkwaardig zijn aan de typen Voertuigen die hij heeft opgenomen in de Inschrijving.
4.1.3	De Concessiehouder zet geen Bussen met een lengte van meer dan 18,75 meter.
4.1.4	De Concessiehouder zet op de Lijnen die hij onder de Productformule Brabantliner uitvoert uitsluitend Bussen in die zijn toegelaten voor een snelheid van 100 kilometer per uur.
4.1.5	De Concessiehouder voorziet het Materieel van goedwerkende verkeerssystemen, waaronder begrepen KAR- en VETAG-systemen. De Concessiehouder neemt daarbij het bepaalde in de documenten 'Concessiebijlage datasets OV' en 'Concessiebijlage m.b.t. gebruik Korte Afstand Radio' of diens opvolger(s) in acht.
4.1.6	De Concessiehouder treedt blijvend met de Wegbeheerders in overleg over prioritering van het Materieel bij de afhandeling van het verkeer.

4.1.7	De Concessiehouder houdt rekening met en werkt in voorkomende gevallen zonder voorbehoud mee aan de implementatie van nieuwe technologieën ten behoeve van de prioritering van het Materieel bij verkeersregelingsinstallaties, bijvoorbeeld i-VRI. De Concessiehouder en het Materieel voldoen aan de eisen en afspraken zoals deze zijn en worden vastgelegd binnen het Partnership Talking Traffic en gepubliceerd op de website van het CROW ¹⁰ . Uiterlijk twee maanden voor aanvang van de Concessie toont de Concessiehouder aan dat hij aan deze eisen voldoet.
4.1.8	De Concessiehouder voorziet het Materieel ten minste van apparatuur (hard- en software) die nodig is voor het gebruik van wettelijk vastgestelde of binnen het landelijk (NOVB) overleg overeengekomen Betaalwijzen in het Openbaar Vervoer, waaronder EMVc en Barcodes. De Concessiehouder neemt daarbij de eisen zoals gesteld in de documenten 'Eisen aan het OV-Betaalsysteem' en 'Specification Document Open Architecture (SDOA)' of diens opvolger(s) zoals opgesteld door Translink in acht.
4.1.9	De Concessiehouder voorziet het Materieel van een druktemeter, die in staat is om de bezettingsgraad van een Voertuig per Rit aan te geven.
4.1.10	De Concessiehouder voorziet het Materieel, niet zijnde Buurtbussen, van apparatuur waarmee het Personeel kan communiceren met de Verkeersleiding en al dan niet met tussenkomst van de Verkeersleiding met de verkeersleiding van concessiehouders van aangrenzende concessies.
4.1.11	De Concessiehouder voorziet in ieder geval alle Bussen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet van een registratief videobewakingssysteem (Auto's, waaronder begrepen Buurtbussen, hoeven niet voorzien te zijn van een registratief videobewakingssysteem). De Concessiehouder zorgt ervoor dat met behulp van het registratief videobewakingssysteem permanent video-opnames worden gemaakt van de Reizigers in alle delen van de Bus. De Concessiehouder volgt bij vervanging van het registratief videobewakingssysteem de nieuwste standaarden.
4.1.12	De Concessiehouder voorziet alle Bussen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet van frontcamera's.
4.1.13	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het onderhoud van het Materieel en zorgt dat het onderhoud plaatsvindt conform de voorschriften van de leverancier, waaronder begrepen de voorschriften voor revisies en vervanging van batterijpakketten, en de daaraan verbonden garantiebepalingen.
4.1.14	De Concessiehouder overlegt jaarlijks vóór 1 januari een inspectierapport van een daartoe gecertificeerde onderneming, waarin wordt verklaard dat het Materieel goed wordt beheerd en onderhouden en dat de boekwaarde overeenkomt met de te verwachten afschrijvingen op basis van de Gegarandeerde inzetperiode. In de laatste 2 jaar van de Concessie overlegt de Concessiehouder het hiervoor genoemde inspectierapport halfjaarlijks.

¹⁰ Zie: <http://www.crow.nl/thema-s/verkeersmanagement/landelijke-ivri-standaarden>.

4.2 Milieuprestaties Materieel

De Concessieverlener heeft de ambitie om de verduurzaming van het openbaar vervoer voortvarend op te pakken, zoals in het bestuursakkoord 'Zero emissie regionaal busvervoer' is vastgelegd. In dit bestuursakkoord spreken de twaalf provincies, twee vervoerregio's en het ministerie van Infrastructuur & Waterstaat de ambitie uit dat het regionale Openbaar Vervoer per Bus in 2030, of zoveel eerder als mogelijk, volledig emissievrij bij de uitlaat moet zijn. De Concessieverlener streeft daarbij de volgende doelstellingen na:

- a. Uiterlijk 2025 zijn alle nieuw instromende Bussen emissievrij aan de uitlaat (tank-to-wheel).
- b. Uiterlijk in 2030 is al het Materieel emissievrij.
- c. De nieuwe bussen maken in 2025 gebruik van 100% hernieuwbare energie of brandstof, die met het oog op economische ontwikkeling zoveel mogelijk regionaal wordt opgewekt.

Als uitwerking van bovenstaande ambitie en doelstellingen eist de Concessieverlener dat de Concessie vanaf de start met Zero-Emissievoertuigen wordt uitgevoerd, met uitzondering van Bussen die de Concessiehouder op de Brabantliners en op Versterkingsritten inzet en Buurtbussen. Voor deze Voertuigen geldt dat de transitie naar Zero Emissie gelet op de betaalbaarheid meer tijd vraagt. Daarom is het de Concessiehouder toegestaan om deze transitie binnen de periode tot en met het Dienstregelingjaar 2030 door te voeren.

Milieuprestaties Materieel

- | | |
|-------|--|
| 4.2.1 | De Concessiehouder zet voor uitvoering van de Concessie uitsluitend Zero-Emissievoertuigen in. Deze eis geldt ook voor de Voertuigen die hij inzet ten behoeve van aflossing, ondersteuning en service & veiligheid. |
| 4.2.2 | <p>In afwijking van het bepaalde in eis 4.2.1 is het de Concessiehouder toegestaan om tot en met het Dienstregelingjaar 2030 Materieel dat niet in de categorie Zero-Emissievoertuigen valt, onder de voorwaarde dat dit Materieel ten minste voldoet aan de Euro 6/VI-norm, in te zetten voor de uitvoering van:</p> <ol style="list-style-type: none">a. Lijnen die onder de Productformule Brabantliner rijden;b. Buurtbuslijnen (zie ook paragraaf 4.7); enc. Versterkingsritten, met een maximum van 5 Ritten per Lijn per dag. <p>De Concessiehouder vervangt Materieel dat niet in de categorie Zero-Emissie valt uiterlijk bij de start van het Dienstregelingjaar 2031 voor eigen rekening en risico door Zero-Emissievoertuigen.</p> |

4.3 Leeftijd Materieel

De Concessieverlener stelt eisen aan de leeftijd van het Materieel.

Leeftijd van het Materieel

- | | |
|-------|---|
| 4.3.1 | De Concessiehouder zorgt ervoor dat Materieel dat hij ter uitvoering van de Concessie inzet op ieder willekeurig moment tijdens de Concessie voldoet aan de volgende leeftijds-eisen: |
|-------|---|

	a. de leeftijd van Zero-Emissiebusen bedraagt niet meer dan 15 jaar, en b. de leeftijd van Auto's bedraagt niet meer dan 8 jaar. Hierbij is in geval van een in Nederland nieuw afgegeven kenteken de eerste afgifte van het kentekenbewijs deel 1 maatgevend. Indien een Voertuig eerder in het buitenland is ingezet, is de eerste toelating in het buitenland maatgevend is.
4.3.2	Indien de Concessiehouder Bussen, niet zijnde Zero-Emissiebusen, inzet voor de uitvoering van de Lijnen en Versterkingsritten genoemd in eis 4.2.2, zorgt hij ervoor dat de eerste afgifte van het kentekenbewijs deel 1 (in geval van een in Nederland nieuw afgegeven kenteken) of de eerste toelating in het buitenland niet eerder dan 2018 en niet later dan in 2024 is.
4.3.3	De Concessiehouder vervangt Voertuigen die op enig moment niet meer aan de leeftijdseisen voldoen terstond door Voertuigen die wel voldoen aan de daaraan gestelde leeftijdseisen.
4.3.4	De Concessieverlener biedt een Overnameregeling zoals uitgewerkt in Bijlage @@ (Model Overnameregeling Zero-Emissievoertuigen) aan voor Zero-Emissievoertuigen en bijbehorende Laadinfrastructuur die de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie inzet en die nieuw zijn op het moment dat zij voor het eerst voor de uitvoering van de Concessie worden ingezet. De Concessieverlener biedt geen Overnameregeling aan voor Voertuigen: a. met een lengte van minder dan 9,5 meter; of b. die onder de Productformule Brabantliner rijden.

4.4 Toegankelijkheid

De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel toegankelijk is, zodat zoveel mogelijk mensen van het Openbaar Vervoer gebruik kunnen maken.

Toegankelijkheid	
4.4.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel op het moment van aanschaf voldoet aan: a. geldende wet- en regelgeving ten aanzien van toegankelijkheid, zoals onder meer vastgelegd in het 'Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer', en b. de richtlijnen inzake de inrichting, kenmerken en toegankelijkheid zoals opgenomen in de publicaties 'Toegankelijkheid collectief personenvervoer – Bussen' (CROW-publicatie 219c¹¹) dan wel de publicatie 'Toegankelijkheid collectief personenvervoer – Taxi's' (CROW-publicatie 219b) en het toegankelijkheidsakkoord van 4 oktober 2022 of diens opvolger(s).

¹¹ https://www.crow.nl/publicaties/toegankelijkheid-collectief-personeenvervoer-__-bus

4.4.2	Bussen die de Concessiehouder inzet voor uitvoering van de Concessie zijn Lagevloerbussen of Low-entrybussen.
4.4.3	In afwijking van het bepaalde in eis 4.4.2 zet de Concessiehouder op Lijnen die behoren tot de Stadsdienst Breda uitsluitend Lagevloerbussen in.
4.4.4	In afwijking van het bepaalde in eis 4.4.2 zet de Concessiehouder op Lijnen die hij onder de Productformule Brabantliner rijdt uitsluitend Hoge vloerbussen in.
4.4.5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat in het Materieel plaats is voor ten minste één rolstoel, waarbij voorzieningen zijn getroffen om deze rolstoel vast te zetten, en dat het Personeel over de kennis beschikt hoe dit te doen. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel erop toeziet dat een rolstoelplaats wordt vrijgemaakt op het moment dat een Reiziger in een rolstoel het Voertuig betreedt.
4.4.6	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel beschikt over ten minste één zitplaats die geschikt is voor mindervalide Reizigers en als zodanig wordt aangegeven. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel erop toeziet dat deze zitplaats wordt vrijgemaakt op het moment dat een mindervalide Reiziger het Voertuig betreedt.
4.4.7	De Concessiehouder voorziet Lagevloerbussen en Low-entrybussen van een oprijplaat. In geval van een handbediende oprijplaat zorgt de Concessiehouder ervoor dat het Personeel assistentie verleent bij het uitklappen van de oprijplaat indien een Reiziger daarom verzoekt.
4.4.8	De Concessiehouder voorziet Hoge vloerbussen van een rolstoellift. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel assistentie verleent bij het gebruik van de rolstoellift.
4.4.9	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Auto's, waaronder Buurtbussen, zijn uitgerust met een voorziening waarmee Reizigers in een rolstoel of met een kinderwagen of rollator gemakkelijk het Voertuig kunnen betreden.
4.4.10	De Concessiehouder denkt proactief mee over het realiseren van inclusieve mobiliteit in het Concessiegebied en verleent zijn medewerking aan de uitvoering van initiatieven en maatregelen op dit gebied.

4.5 Uiterlijk en reclame Materieel

Om ervoor te zorgen dat het systeem van Gedeelde Mobiliteit in heel Brabant voor iedereen begrijpelijk is, zal het Openbaar Vervoer onder de merknaam en in de huisstijl van Bravo worden uitgevoerd. Onder deze merknaam kunnen verschillende Productformules gehangen worden, maar alleen wanneer dit een duidelijke toegevoegde waarde heeft voor Reizigers. Op dit moment worden in de Bravo Brandguide wat het Openbaar Vervoer per Bus betreft de volgende Productformules onderscheiden:

- Productformule *Bravodirect*: Directlijnen met een hoogwaardige kwaliteit wat bedieningstijden, frequenties en snelheid betreft (HOV-lijnen);
- Productformule Brabantliner: Lijnen tussen Breda/Oosterhout en Gorinchem/Utrecht, die zich onderscheiden door hoge gemiddelde snelheid en comfort.

De Concessiehouder voert het Materieel uit conform de Bravo Brandgide en zorgt ervoor dat het Materieel schoon, verzorgd en onbeschadigd is aan zowel binnen- als buitenzijde.

Uiterlijk van het Materieel en reclame	
4.5.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het uiterlijk van het Materieel voldoet aan het bepaalde in de Bravo Brandgide.
4.5.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Bussen die hij op Lijnen inzet die onder de Productformules <i>Bravodirect</i> of <i>Brabantliner</i> worden uitgevoerd voldoen aan de eisen voor de betreffende Productformule zoals opgenomen in de Bravo Brandgide en een voor Reizigers extra wervende uitstraling hebben. Het is de Concessiehouder niet toegestaan om Bussen die zijn uitgevoerd volgens deze Productformules in te zetten op Lijnen die niet tot deze Productformules behoren.
4.5.3	De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Concessie de Bravo Brandgide en de kleurstelling en/of benaming van de Productformules <i>Bravodirect</i> en <i>Brabantliner</i> te wijzigen. De Concessiehouder werkt zonder voorbehoud aan de implementatie van deze wijzigingen mee. In voorkomende gevallen zal de Concessieverlener met de Concessiehouder nadere afspraken maken over een vergoeding van de daadwerkelijk gemaakte kosten van de aanpassing van de kleurstelling en/of naamstelling van het betreffende Materieel.
4.5.4	Het is de Concessiehouder toegestaan om, met inachtneming van het bepaalde in de Bravo Brandgide, voor eigen rekening en risico reclame te voeren op het Materieel. De opbrengsten van reclame komen toe aan de Concessiehouder. Als de Concessieverlener oordeelt dat reclame op het Materieel niet in lijn is met het bepaalde in de Bravo Brandgide, dan verwijdert de Concessiehouder de betreffende reclame onverwijld en voor eigen rekening.
4.5.5	In afwijking van het bepaalde in eis 4.5.4, is het de Concessiehouder niet toegestaan om reclame te voeren op (i) Bussen die hij inzet op Lijnen onder de Productformule <i>Brabantliner</i> en (ii) Buurtbussen (zie voor reclame op Buurtbussen eis 4.7.4).
4.5.6	De Concessieverlener is gerechtigd om op 25% van het Materieel dat op door de Concessieverlener aan te wijzen Lijnen wordt ingezet, reclame te (laten) plaatsen voor niet-commerciële of ideële doeleinden, zonder hiervoor een vergoeding aan de Concessiehouder ter compensatie van gedeelde reclame-inkomsten verschuldigd te zijn. De kosten voor het ontwerp, aanbrengen en verwijderen van dergelijke reclame zijn voor rekening van de Concessieverlener.

4.6 Comfort en netheid van het Materieel

Om te zorgen dat Reizigers een comfortabele reis hebben die bijdraagt aan een goede ritbeleving, treft de Concessiehouder ten minste de maatregelen ten aanzien van de inrichting en uitrusting van het Materieel zoals beschreven in deze paragraaf.

Comfort	
4.6.1	De Concessiehouder zet voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend Materieel in dat Reizigers in elk geval een goed zitcomfort, een aangenaam verblijfsklimaat, een goed en ononderbroken zicht naar buiten en een gebruiksvriendelijke indeling biedt.
4.6.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers comfortabel met het Openbaar Vervoer kunnen reizen en voldoet daarbij ten minste aan de volgende eisen: a. het Materieel is voorzien van comfortabele stoelen; b. het Materieel, niet zijnde Buurtbussen, is voorzien van voldoende beenruimte zodanig dat de Tussenruimte in coach opstelling bij 80% van de zitplaatsen ten minste 76 centimeter, en nooit minder dan 72 centimeter, bedraagt en dat de Tussenruimte in vis-à-vis opstelling nooit minder dan 130 centimeter bedraagt; c. de Bussen zijn voorzien van voldoende mogelijkheden voor staande Reizigers om zich vast te houden; d. het Materieel is voorzien van ten minste 1 USB-C poort per stoel, die zodanig is geplaatst dat deze zich niet boven het hoofd van Reizigers bevindt; e. het Materieel is voorzien van goede vering; f. het Materieel is voorzien van prettige verlichting die positief bijdraagt aan het gevoel van Sociale Veiligheid in het Voertuig; g. de binnen- en buitenzijde van het Materieel is schoon; h. het Materieel is voorzien van voldoende prullenbakken, een goed uitgeruste EHBO-doos en een goedgekeurde brandblusser; i. het geluidsdrukniveau 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); j. de in het Materieel aanwezige geluidsinstallaties worden alleen gebruikt voor het verstrekken van reisinformatie; k. het Materieel is voorzien van goed werkende ventilatie, airconditioning en verwarming; en l. in het Materieel geldt te allen tijde een algeheel rookverbod, zowel voor Reizigers als voor het Personeel.
4.6.3	In afwijking van eis 4.6.2 sub b zorgt de Concessiehouder ervoor dat in het Materieel dat de Concessiehouder uitsluitend op Lijnen behorend tot Stadsdienst Breda inzet de tussenruimte in coach opstelling bij 100% van de zitplaatsen ten minste 72 centimeter bedraagt.
4.6.4	In aanvulling op eis 4.6.2, zorgt de Concessiehouder ervoor dat in Bussen die hij inzet op Lijnen die onder de Productformule Brabantliner worden uitgevoerd: a. de Tussenruimte in coach opstelling bij 80% van de zitplaatsen ten minste 80 centimeter en nooit minder dan 76 centimeter bedraagt; b. bij elke stoel een klaptafel, een individueel regelbaar leeslampje en individueel regelbare ventilatie aanwezig is; en c. goed werkende WiFi aanwezig is.
4.6.5	De Concessiehouder onderhoudt het Materieel zodanig dat het Materieel op de volgende beeldmeetlatten van de Kwaliteitscatalogus ov-voertuigen 2014 van CROW of diens opvolger(s) blijvend voldoet aan het kwaliteitsniveau A (‘Heel’):

- a. Buitenkant voertuig (aanrijdzijde en voorkant) – beschadigingen;
- b. Contactpunten en kleine elementen (bagagerek) – beschadigingen;
- c. Deur (inclusief tussendeur) – beschadigingen, volledigheid en werking;
- d. Rolstoel- en buggyvoorzieningen – beschadigingen en werking;
- e. Vloer – beschadigingen;
- f. Wanden en plafonds – beschadigingen (deuken, gaten en krassen);
- g. Zitelement – beschadigingen (deuken, gaten en krassen);
- h. Vloer, wanden en plafonds – dekking coating/folie;
- i. Zitelement – dekking coating/folie, en
- j. Ramen (exclusief voorruit) – krassen, sterren en barsten.

- 4.6.6 Indien de Concessiehouder Voertuigen met een WiFi-systeem uitrust, zorgt hij ervoor dat Reizigers gratis en zonder registratie van het WiFi-systeem gebruik kunnen maken en dat veilig gebruik van het WiFi-systeem gewaarborgd is.

4.7 Buurtbussen

De Concessiehouder vervult ten aanzien van Buurtbuslijnen een faciliterende rol. Dat houdt in dat hij Buurtbussen beschikbaar stelt en onderhoudt en dat hij de vrijwilligers ondersteunt bij de uitvoering van de Buurtbuslijnen.

Buurtbussen

- 4.7.1 De Concessiehouder neemt Buurtbussen over van de huidige concessiehouder tegen de overnamewaarde en conform de voorwaarden en procedure zoals opgenomen in Bijlage @@ (Overnameregeling Buurtbussen) bij de Concessiebeschikking.
- 4.7.2 De Concessiehouder stelt aan de Buurtbusverenigingen voldoende Buurtbussen beschikbaar om de Dienstregeling van de door hen verzorgde Buurtbuslijnen te kunnen uitvoeren. De Concessiehouder zorgt voor extra Buurtbussen ten behoeve van vervangende inzet vanwege technische mankementen en onderhoud en Versterkingsritten.
- 4.7.3 De Concessiehouder voorziet de Buurtbussen in elk geval van:
- a. communicatieapparatuur waarmee de chauffeurs van de Buurtbussen kunnen communiceren met de Verkeersleiding, en
 - b. apparatuur ten behoeve van het gebruik van de Betaalwijzen zoals bedoeld in eis 8.1.5.
- 4.7.4 Het is Buurtbusverenigingen toegestaan om, met inachtneming van het bepaalde in de Bravo Brandguide, reclame te voeren op Buurtbussen. De kosten die hiermee gemoeid zijn en de inkomsten die hieruit voortvloeien zijn volledig voor rekening van respectievelijk komen volledig ten goede aan de betreffende Buurtbusvereniging.

5. Uitvoeringskwaliteit

De Concessieverlener streeft naar een 'excellente' uitvoeringskwaliteit en verwacht van de Concessiehouder een betrouwbare uitvoering van het geplande aanbod; dat wil zeggen, weinig Rituitval, punctueel en regelmatig rijden, inzet van voldoende capaciteit afgestemd op de vraag van Reizigers. Een excellente uitvoering is cruciaal om het Openbaar Vervoer een betrouwbare basis te laten vormen van het systeem van Gedeelde Mobiliteit en Reizigers een drempelloze reis te bieden. De Concessieverlener monitort de uitvoeringskwaliteit daarom continu aan de hand van een aantal kernprestatie-indicatoren (KPI's), onder meer op het gebied van reizigerstevredenheid, Rituitval, punctualiteit en regelmaat en het voldoen aan de vervoerplicht (zie ook hoofdstuk 14 voor de eisen ten aanzien van het aanleveren van informatie). De Concessieverlener beschikt daarbij over meerdere sturingsinstrumenten om ervoor te zorgen dat de Concessiehouder minimaal voldoet aan de normen zoals opgenomen in dit hoofdstuk. Deze sturingsinstrumenten, waaronder een bonus-malusregeling en boetebepalingen, zijn onderdeel van de Financiële Bepalingen.

5.1 Vervoerplicht, vervoerscapaciteit en zitplaatskans

Voor Reizigers is het belangrijk om zekerheid te hebben dat als zij op een Halte staan ze ook met de eerstvolgende Rit mee kunnen.

Vervoerplicht	
5.1.1	De Concessiehouder heeft een vervoerplicht: hij vervoert alle Reizigers die bij een Halte aanwezig zijn met de eerstkomende Rit die in de Dienstregeling is opgenomen.
5.1.2	De vervoerplicht zoals genoemd in eis 5.1.1 geldt ook bij Evenementen.
5.1.3	Bij een niet te voorziene extra Vervoervraag voorkomt de Concessiehouder dat Reizigers op een Halte langer dan 30 minuten op de eerstvolgende Rit moeten wachten, zo nodig door zo spoedig mogelijk op eigen kosten Versterkingsritten in te zetten.
5.1.4	Bij een te voorziene extra Vervoervraag zet de Concessiehouder op voorhand extra capaciteit in de vorm van grotere Voertuigen of extra Ritten in om te voorkomen dat Reizigers niet meekunnen met de eerstkomende Rit.

Naast een vervoerplicht verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder dat hij voldoende capaciteit biedt om Reizigers comfortabel te vervoeren.

Vervoerscapaciteit en zitplaatskans	
5.1.5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers op alle Ritten altijd kunnen zitten.
5.1.6	In afwijking van het bepaalde in eis 5.1.5 is het de Concessiehouder toegestaan dat Reizigers binnen de gemeentegrenzen van Breda en Tilburg moeten staan onder de voorwaarde dat het aantal Reizigers in een Voertuig:

	a. tijdens de Spits niet meer bedraagt dan het aantal zitplaatsen plus 100% van het aantal voor Reizigers beschikbare staanplaatsen in het betreffende Voertuig, en b. buiten de Spits niet meer bedraagt dan het aantal zitplaatsen plus 30% van het aantal voor Reizigers beschikbare staanplaatsen in het betreffende Voertuig.
5.1.7	In afwijking van het bepaalde in eis 5.1.5 is het de Concessiehouder toegestaan dat Reizigers op de corridor Etten-Leur, Centrum – Breda, Centrum/Vlaszak – Breda, CS – Oosterhout, Zuiderhout tijdens de Spits moeten staan onder de voorwaarde dat het aantal Reizigers in een Voertuig niet meer bedraagt dan het aantal zitplaatsen plus 100% van het aantal voor Reizigers beschikbare staanplaatsen in het desbetreffende Voertuig.
5.1.8	De Concessiehouder gaat voor de bepaling van het aantal voor Reizigers beschikbare staanplaatsen in een Voertuig als bedoeld in eisen 5.1.6 en 5.1.7 uit van 70% van het maximum aantal staanplaatsen overeenkomstig de opgave van de RDW in het kader van de voertuigkeuring van het desbetreffende type Voertuig dan wel de kentekenregistratie van het desbetreffende Voertuig.
5.1.9	De Concessiehouder geeft jaarlijks in zijn Exploitatieplan aan welke capaciteit, uitgedrukt in aantallen zit- en staanplaatsen, hij inzet om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.7 te voldoen.
5.1.10	De Concessiehouder zorgt ervoor dat op iedere Rit de daadwerkelijk ingezette capaciteit niet lager is dan de geplande capaciteit zoals vermeld in het Exploitatieplan.
5.1.11	In aanvulling op het bepaalde in eis 5.1.10 zorgt de Concessiehouder ervoor dat de ingezette capaciteit op iedere Lijn steeds voldoende is om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.7 te voldoen. Indien de Concessiehouder vaststelt dat de geplande capaciteit zoals vermeld in het Exploitatieplan op een Lijn onvoldoende is (geworden) zet hij op de desbetreffende Lijn extra capaciteit in de vorm van grotere Voertuigen of extra Ritten in en past hij indien nodig de Dienstregeling aan om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.7 te blijven voldoen.
5.1.12	De Concessieverlener kan de Concessiehouder opdragen, binnen 4 weken na een daartoe gedaan schriftelijk verzoek van de Concessieverlener, op een Lijn extra capaciteit in te zetten en daartoe zo nodig de Dienstregeling aan te passen, indien de Concessieverlener bij de Concessiehouder twijfels heeft geuit of de capaciteit die de Concessiehouder op een Lijn inzet voldoende is om steeds aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.7 te voldoen en: a. uit actuele gegevens over het aantal Reizigers blijkt dat de geplande capaciteit op de desbetreffende Lijn zoals vermeld in het Exploitatieplan inderdaad onvoldoende is om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.7 te voldoen, of b. de Concessiehouder niet door middel van actuele gegevens over het aantal Reizigers kan aantonen dat de geplande capaciteit op deze Lijn zoals vermeld in het Exploitatieplan steeds voldoende is om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.7 te voldoen.

5.2 Rituitval en Vervangend Vervoer

Voor Reizigers is het belangrijk dat zij zekerheid hebben dat hun Rit wordt uitgevoerd. Daarom verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder zich maximaal inspent om Rituitval te voorkomen en om wanneer een Rit onverhoopt toch uitvalt de overlast voor Reizigers te minimaliseren.

Rituitval	
5.2.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Rituitval waarbij geen sprake is van Overmacht (zie eis 5.5.1) in enige kalendermaand: a. in totaal niet meer dan 0,2% van het totaal aantal in de Dienstregeling opgenomen Ritten bedraagt, en b. per Lijn niet meer dan 1,0% van het aantal in de Dienstregeling opgenomen Ritten van de betreffende Lijn bedraagt.
5.2.2	Indien een Rit geheel of gedeeltelijk uitvalt, spant de Concessiehouder zich maximaal in om de overlast voor Reizigers tot een minimum te beperken door hen te informeren over de gewijzigde vertrektijden en over het aanbod aan Vervangend Vervoer en Alternatieve Reismogelijkheden (ook buiten het Openbaar Vervoer). De Concessiehouder zorgt dat de klantenservice bereikbaar is om vragen van Reizigers hierover te beantwoorden.
5.2.3	Ingeval Reizigers bij Rituitval geen Alternatieve Reismogelijkheden met het Openbaar Vervoer hebben, zet de Concessiehouder uiterlijk 30 minuten nadat de eerste Rit is uitgevallen Vervangend Vervoer in.
5.2.4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Vervangend Vervoer als zodanig herkenbaar is en voldoende capaciteit biedt zodat alle Reizigers in ieder geval naar de gewenste Halte van de betreffende Lijn kunnen reizen.

5.3 Punctualiteit en Aansluitingen

Bij betrouwbaarheid gaat het niet alleen om de vraag of een Rit wordt uitgevoerd, maar ook om de vraag of de Rit op tijd vertrekt en, om Aansluitingen te kunnen halen, op tijd aankomt. Belangrijk daarbij is dat een Rit in ieder geval niet te vroeg bij Beginpunten, Knooppunten en Flex-overstappunten vertrekt, zodat Reizigers die willen overstappen hun overstap kunnen halen. De Concessieverlener verwacht daarom dat de Concessiehouder de Dienstregeling punctueel uitvoert en stuurt aan de hand van de in deze paragraaf opgenomen normen.

Punctualiteit	
5.3.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Ritten niet eerder vanaf een Beginpunt, Knooppunt en Flex-overstappunt vertrekken dan is vastgelegd in de Dienstregeling.
5.3.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat van alle Ritten van een Lijn in iedere kalendermaand ten minste 90%:

- a. binnen 180 seconden na de vertrektijd zoals vermeld in de Dienstregeling vanaf het Beginpunt, Knooppunten en Flex-overstappunten van de betreffende Rit vertrekt;
- b. binnen 180 seconden na de aankomsttijd zoals vermeld in de Dienstregeling op Knooppunten, Flex-overstappunten en het Eindpunt van de betreffende Rit arriveert.

In de periode 2025-2030 treden Concessieverlener en Concessiehouder (voor ingang van het Dienstregelingjaar) in overleg over een eventuele aanpassing van de punctualiteitsnormen voor de Brabantliners, als de verwachte werkzaamheden aan de A27 daar aanleiding toe geven.

- 5.3.3 De Concessieverlener betreft de prestaties van de Buurtbuslijnen in beginsel niet bij de bepaling of de Concessiehouder in enige kalendermaand heeft voldaan aan de normen zoals opgenomen in eisen 5.3.1 en 5.3.2. Indien de normen zoals opgenomen in eisen 5.3.1 en 5.3.2 voor een Buurtbuslijn niet haalbaar blijken te zijn, treedt de Concessiehouder met de betreffende Buurtbusvereniging in overleg om gezamenlijk te bepalen hoe de uitvoering van de Dienstregeling van de betreffende Buurtbuslijn verbeterd kan worden.

Een punctuele uitvoering van de Dienstregeling is een vereiste met het oog op de betrouwbaarheid van het Openbaar Vervoer. Dit geldt in het bijzonder voor Reizigers die een overstap op de trein of een aansluitende Rit willen halen of die met het Flex-vervoer verder willen reizen.

Aansluitingen

- 5.3.4 De Concessiehouder biedt op voor Reizigers logische overstappunten, waaronder in ieder geval de in Bijlage 2 (Haltes) benoemde Knooppunten, Aansluitingen tussen Lijnen behorend tot de Concessie, Aansluitingen op treinen en Lijnen vanuit aangrenzende concessiegebieden en vermeldt deze Aansluitingen in de Dienstregeling.
- 5.3.5 De Concessiehouder spant zich maximaal in om alle in de Dienstregeling vastgelegde Aansluitingen te realiseren door een Voertuig te laten wachten op het Voertuig van de Rit waarop Aansluiting wordt geboden of door Vervangend Vervoer aan te bieden. De Concessiehouder heeft een wachttijdenregeling waarin is vastgelegd hoe lang een Voertuig wacht om een Aansluiting te bieden. De Concessiehouder legt in een koppelvakbericht als EarliestExpectedDepartureTime vast of een Voertuig wel of niet wacht op een vertraagde Rit.
- 5.3.6 De Concessiehouder garandeert in ieder geval de laatste Aansluiting tussen twee Lijnen die tot de Concessie behoren. Indien deze Aansluiting niet wordt gerealiseerd, zet de Concessiehouder Vervangend Vervoer in en neemt daarbij het bepaalde in eis 5.2.4 in acht. De Concessiehouder mag er ook voor kiezen om tegen eigen kosten Reizigers die van de Aansluiting gebruik wilden maken thuis te (laten) brengen.
- 5.3.7 Na overleg met de Concessiehouder en gehoord hebbende het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, kan de Concessieverlener gedurende de looptijd van de Concessie Knooppunten en overstappunten op het Flex-vervoer toevoegen of laten vervallen.

5.4 Afwijkingen van de Dienstregeling

De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers zo min mogelijk overlast ondervinden bij afwijkingen van de Dienstregeling, zoals wegomleidingen bij werkzaamheden of Evenementen.

Afwijkingen van de Dienstregeling	
5.4.1	Wanneer Ritten als gevolg van wegomleidingen bij werkzaamheden of Evenementen niet overeenkomstig de Dienstregeling uitgevoerd kunnen worden, mag de Concessiehouder deze Ritten via een alternatieve route verrichten. In voorkomende gevallen licht de Concessiehouder vooraf, of indien dit niet mogelijk is zo snel mogelijk achteraf, zijn keuze voor de alternatieve route toe aan de Concessieverlener.
5.4.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers zo min mogelijk overlast ondervinden van de routewijzigingen als bedoeld in eis 5.4.1. De Concessiehouder verwerkt omleidingen die langer dan 1 week duren minimaal 5 werkdagen van tevoren in de op zijn website gepubliceerde Dienstregeling en neemt daarbij het bepaalde in eis 7.2.3 in acht.
5.4.3	Het is de Concessiehouder niet toegestaan om bij langere routes als gevolg van wegomleidingen hogere Tarieven/reiskosten bij Reizigers in rekening te brengen, tenzij de Concessieverlener hier vooraf op verzoek van de Concessiehouder mee heeft ingestemd.
5.4.4	Hogere Exploitatiekosten voor de Concessiehouder – anders dan bedoeld in artikel @@ van de Financiële Bepalingen – als gevolg van wegomleidingen bij wegwerkzaamheden of Evenementen die niet door de betreffende Wegbeheerder(s) worden vergoed, komen tijdens de eerste 2 maanden voor rekening en risico van de Concessiehouder. Indien een wegomleiding langer dan 2 maanden duurt komen de hogere Exploitatiekosten, voor zover deze niet door de betreffende Wegbeheerder(s) worden vergoed, voor rekening van de Concessieverlener vanaf de 3e maand.
5.4.5	De Concessiehouder mag in het Tactisch Ontwikkelteam voorstellen doen om de extra kosten van omleidingen te beperken door een tijdelijke aanpassing van de dienstregeling, waarbij wordt gestreefd naar een klantvriendelijke oplossing.

5.5 Overmacht

Reizigers verwachten te allen tijde een excellente uitvoeringskwaliteit, maar soms zijn afwijkingen van de Dienstregeling niet te verwijten aan de Concessiehouder. Daarom hanteert de Concessieverlener bepalingen over Overmacht.

Overmacht	
5.5.1	Overmacht betreft elke gebeurtenis die de Concessiehouder beperkt of hindert in de nakoming van zijn verplichtingen ingevolge de Concessie en die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt, zoals extreme weersomstandigheden (bijvoorbeeld ijzel en/of hevige sneeuwval waarbij het KNMI code Rood afgeeft), epidemieën/pandemieën met ernstige gevolgen voor het maatschappelijk verkeer, een plotselinge aanwijzing van bevoegd gezag, een natuurramp, een catastrofe of een ernstig Incident buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder.
5.5.2	Onder Overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: a. tekort aan Personeel en/of Materieel; b. lokaal, regionaal of landelijk afgekondigde stakingen, niet afgekondigde stakingen en/of werkonderbrekingen van Personeel van de Concessiehouder en/of eventuele Onderaannemers; en c. toegenomen verkeersdrukke en structureel voorkomende files.
5.5.3	In geval van een situatie van Overmacht spant de Concessiehouder zich maximaal in om zoveel mogelijk aan dit Programma van Eisen en zijn Inschrijving te blijven voldoen en de Dienstregeling zo volledig mogelijk te blijven uitvoeren. De Concessiehouder spant zich daarnaast in, en neemt waar mogelijk maatregelen, om de negatieve gevolgen van Overmacht voor Reizigers en de Concessieverlener zoveel mogelijk te beperken, zowel in ernst als in duur. De Concessiehouder stelt de Concessieverlener onverwijld op de hoogte van een situatie van Overmacht, en toont de Concessieverlener welke maatregelen hij neemt om de negatieve gevolgen van Overmacht voor Reizigers zoveel mogelijk te beperken. De Concessiehouder treedt in overleg met de Concessieverlener over compensatie van de kosten van de maatregelen.
5.5.4	Indien er naar het oordeel van de Concessieverlener sprake is van extreme weersomstandigheden, hoeft de Concessiehouder niet te voldoen aan de eisen ten aanzien van de uitvoering van de Dienstregeling zoals opgenomen in paragrafen 5.1 tot en met 5.3. Ritten die gepland waren en al dan niet uitgevoerd zijn ten tijde van deze omstandigheden worden niet meegenomen bij de beoordeling van de realisatie van de in paragrafen 5.2 en 5.3 genoemde normen.
5.5.5	In geval van een situatie van Overmacht, uitgezonderd plaatselijke en beperkte rituitval door ongeval/aanrijding en sociale onveiligheid, meldt de Concessiehouder dit onverwijld aan de Concessieverlener en doet hij in elk geval binnen 2 werkdagen nadat de betreffende situatie zich voordeed een verslag aan de Concessieverlener toekomen dat ten minste een beschrijving omvat van: a. de aard en (verwachte) duur van de situatie van Overmacht;

- b. de gevolgen die de situatie van Overmacht heeft gehad voor de mogelijkheid voor de Concessiehouder om de Dienstregeling uit te voeren;
- c. de maatregelen die de Concessiehouder heeft genomen/zal nemen teneinde zoveel als mogelijk de situatie van Overmacht op te heffen dan wel de gevolgen daarvan voor de uitvoering van de Dienstregeling te beperken; en
- d. alle andere feiten en omstandigheden die redelijkerwijs van belang geacht kunnen worden in verband met de ontstane situatie van Overmacht.

5.6 Compensatieregeling

Indien Reizigers te maken hebben gehad met een ondermaatse uitvoeringskwaliteit, kunnen zij bij de Concessiehouder beroep doen op een Compensatieregeling.

Compensatieregeling

- 5.6.1 De Concessiehouder hanteert overeenkomstig artikel 33 lid 3 onder sub b van het Bp2000 een Compensatieregeling. De Compensatieregeling compenseert de betreffende Reizigers (ongeacht de verwijtbaarheid van de Concessiehouder) indien:
- a. deze Reizigers langer dan 30 minuten op een Halte moeten wachten dan wel meer dan 30 minuten vertraging oplopen, omdat de uitvoeringskwaliteit niet voldoet aan de eisen beschreven in paragraaf 5.1 (Vervoerplicht, vervoerscapaciteit en zitplaatskans), paragraaf 5.2 (Rituitval en Vervangend Vervoer) en/of paragraaf 5.3 (Punctualiteit en Aansluitingen);
 - b. de Concessiehouder een Aansluiting die op de laatste Rit van een Lijn of trein geboden wordt niet realiseert en geen of onvoldoende invulling geeft aan de aansluitgarantie als bedoeld in eis 5.3.6.
- 5.6.2 De Concessiehouder volgt bij het opzetten van de Compensatieregeling de geldende wet- en regelgeving en eventuele landelijke afspraken ten aanzien van een Compensatieregeling voor het Openbaar Vervoer, en draagt er zorg voor dat de Compensatieregeling hiermee niet in strijd is.
- 5.6.3 De Concessiehouder stelt Reizigers door middel van een gebruikersvriendelijke procedure in de gelegenheid een beroep te doen op de Compensatieregeling. De Concessiehouder legt deze procedure voor de start van de Concessie ter instemming voor aan de Concessieverlener, nadat de Concessiehouder hierover advies heeft gevraagd aan het ROB.
- 5.6.4 De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Compensatieregeling, met inbegrip van de in eis 5.6.3 bedoelde procedure, bekend is bij Reizigers en in ieder geval gemakkelijk te vinden is op de website van Bravo.

6. Infrastructuur

De kwaliteit van het Openbaar Vervoer zoals Reizigers die ervaren wordt mede bepaald door de kwaliteit van weginfrastructuur en Haltes. Haltes en Routes markeren een aantal zekerheden die het Openbaar Vervoer aan Reizigers kan bieden. Daarbij leidt de gewenste transitie naar Zero Emissie tot nieuwe opgaven waar het gaat om de tijdige realisatie van Laadinfrastructuur ten behoeve van de Zero-Emissievoertuigen.

6.1 Samenwerking Concessiehouder met partners

De Concessiehouder, de Concessieverlener en Wegbeheerders spelen allen een belangrijke rol als het gaat om de weginfrastructuur en Haltes waar de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie gebruik van kan maken. Wegbeheerders bepalen welke weginfrastructuur voor de uitvoering van de Concessie beschikbaar is en zorgen voor vervanging, vernieuwing en duurzame instandhouding van wegen en voor aanleg, beheer en onderhoud van Haltes. Tijdens de looptijd van de Concessie kan de Concessiehouder voorstellen doen voor aanpassingen van de infrastructuur. De Concessiehouder kan aan deze voorstellen geen rechten ontleen: een besluit tot aanpassing van de beschikbare infrastructuur wordt door de desbetreffende Wegbeheerder in samenspraak met de Concessiehouder genomen. Omgekeerd verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder Wegbeheerders adviseert over aanpassingen van de beschikbare infrastructuur, waaronder wegomleidingen en wijzigingen van Haltes, die de belangen van het Openbaar Vervoer raken.

Afstemming met Wegbeheerders en Concessieverlener

- | | |
|-------|---|
| 6.1.1 | De Concessiehouder zet zich, in samenwerking met de Concessieverlener en de Wegbeheerders, proactief in om de weginfrastructuur en Haltes in de Concessie in goede staat te houden. |
| 6.1.2 | De Concessiehouder stelt een vertegenwoordiger aan die als contactpersoon voor de Wegbeheerders fungeert en die bevoegd is namens de Concessiehouder met de Wegbeheerders bindende afspraken te maken met betrekking tot het gebruik van de weginfrastructuur en Haltes ten behoeve van de uitvoering van de Concessie. |
| 6.1.3 | De Concessiehouder signaleert problemen met de weginfrastructuur, doorstroming en Haltes in het Concessiegebied en meldt deze bij de betreffende Wegbeheerder. De Concessiehouder meldt structurele problemen bij de Concessieverlener en agendeert deze voor een overleg van het Tactisch Ontwikkelteam. |
| 6.1.4 | De Concessiehouder informeert Wegbeheerders, Gemeenten en Buurtbusverenigingen ten minste 1 maand voor ingebruikname over tijdelijke en permanente aanpassingen van routes van (nieuwe) Lijnen. |
| 6.1.5 | De Concessiehouder en de Wegbeheerders wonen maandelijks het Regionaal Verkeerskundig Teamoverleg van de RWB bij. Deze overleggen hebben onder meer tot doel voorgenomen aanpassingen van de weginfrastructuur en/of Haltes en de gevolgen daarvan voor het Openbaar Vervoer te bespreken. |

- 6.1.6 De Concessiehouder neemt proactief deel aan overleggen met Stakeholders over grotere aanpassingen aan de weginfrastructuur. De Concessiehouder onderneemt proactief actie op basis van de informatie uit Melvin over aanpassingen van de weginfrastructuur.

6.2 Weginfrastructuur

De Concessiehouder maakt gebruik van de voor Openbaar Vervoer beschikbare weginfrastructuur. De Concessiehouder wordt geacht zijn Dienstregeling af te stemmen op de beschikbaarheid, capaciteit en kenmerken van de weginfrastructuur, waaronder vrije busbanen en busstations. Het beheer en onderhoud van de weginfrastructuur maakt geen deel uit van de Concessie: dit is de verantwoordelijkheid van Wegbeheerders.

Weginfrastructuur

- 6.2.1 De Concessiehouder benut alle aanwezige OV-infrastructuur, zowel bestaande als nieuw aan te leggen, tenzij de Concessieverlener hiervoor op verzoek van de Concessiehouder een ontheffing verleent. Zie voor de bestaande OV-infrastructuur het overzicht in Bijlage @@ (Beschikbare OV-infrastructuur) bij het Beschrijvend Document.
- 6.2.2 De Concessiehouder stemt zijn Dienstregeling en de inzet van Materieel af op de eigenschappen van de weg- en OV-infrastructuur, waaronder lengte, hoogte, breedte, draaicirkel, afstand tot het wegdek, toegestane aslast, aandrijving en capaciteit van Haltes.

6.3 Haltes

Haltes vervullen een belangrijke rol binnen een OV-netwerk. De Concessiehouder heeft er belang bij dat Haltes op de juiste plaats liggen en goed zijn ingericht. Tegelijkertijd leidt de mogelijkheid dat Haltes worden gewijzigd of opgeheven tot onzekerheid en daarmee onrust bij inwoners en bezoekers van het Concessiegebied. Bij start van de Concessie gelden de bestaande Haltes daarom als uitgangspunt voor de Concessiehouder. Tijdens de looptijd van de Concessie kan de Concessiehouder met voorstellen komen om Haltes aan te passen, te verplaatsen of op nieuwe plekken te realiseren. De Concessiehouder kan geen rechten aan deze voorstellen ontleen. De kosten voor aanpassing of verplaatsing van Haltes zijn voor rekening van de desbetreffende Wegbeheerder. De Concessiehouder voorziet alle Haltes van een Haltepaal en Haltebord en informatie over het Openbaar Vervoer dat van de Haltes gebruik maakt.

Te gebruiken Haltes

- 6.3.1 De Wegbeheerder is verantwoordelijk voor de aanleg, het beheer en het onderhoud van Haltes. Het is aan de Concessiehouder om de Wegbeheerder zo nodig op deze verantwoordelijkheid te wijzen.

6.3.2	De Concessiehouder gebruikt voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend de Haltes vermeld in het Centraal Halte Bestand (CHB) ¹² . De Concessiehouder gaat voor de benamingen en nummering van Haltes uit van de haltenamen en haltenummers zoals opgenomen in het Centraal Halte Bestand (CHB).
6.3.3	De Concessiehouder kan in zijn Inschrijving en/of tijdens de looptijd van de Concessie in het Tactisch Ontwikkelteam voorstellen doen voor het laten vervallen, toevoegen of verplaatsen van Haltes. Het toevoegen van Haltes kan alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Wegbeheerder.
6.3.4	De Concessiehouder neemt de bestaande Haltepalen en Halteborden om niet over van de huidige concessiehouder dan wel de Wegbeheerders.
6.3.5	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor plaatsing, beheer, onderhoud en reiniging van Haltepalen en Halteborden op alle Haltes in het Concessiegebied voor eigen rekening en risico. De Concessiehouder voert de Halteborden (L3-formaat) in de huisstijl van Bravo uit.
6.3.6	De Concessiehouder plaatst op verzoek van de Concessieverlener Haltepalen en Halteborden ten behoeve van het Flex-vervoer in het Concessiegebied waarvoor hij, in afwijking van het bepaalde in eis 6.3.5, een vergoeding voor de gemaakte kosten aan de Concessieverlener mag vragen.
6.3.7	De Concessiehouder (ver)plaatst geen Haltepalen zonder voorafgaande schriftelijke instemming van de betreffende Wegbeheerder en meldt (ver)plaatsingen van Haltes vooraf in het Tactisch Ontwikkelteam.
6.3.8	De Concessiehouder zorgt er bij (ver)plaatsing van Haltepalen voor dat Reizigers, waaronder Reizigers in een rolstoel, geen hinder van de Haltepaal ondervinden en neemt hierbij de aanwijzingen van de betreffende Wegbeheerder in acht.
6.3.9	De Concessiehouder past na voorafgaande schriftelijke instemming van de betreffende Wegbeheerder(s) Haltepalen en Halteborden bij Haltes in het Concessiegebied waar niet langer Lijnen van de Concessiehouder of Lijnen van concessiehouders van aangrenzende Concessies halteren aan het alleengebruik door Flex-vervoer aan of verwijdt de Haltepalen en Halteborden op de betreffende Haltes wanneer deze niet (meer) gebruikt worden als opstaphalte voor het Flex-vervoer.
6.3.10	De Concessiehouder draagt de Haltepalen en Halteborden aan het eind van de Concessie om niet over aan de opvolgende concessiehouder, tenzij hij met de opvolgende concessiehouder anders overeenkomt.

¹² Zie bijvoorbeeld <https://halteviewer.ov-data.nl/> of <http://data.ndovloket.nl/haltes/>

6.4 Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen

Om tijdens de implementatieperiode de risico's voor de Concessiehouder te verkleinen heeft de Concessieverlener besloten een Stalling te ontwikkelen in Breda en verkent de mogelijkheden om in de omgeving van Roosendaal ook een stallingslocatie aan te wijzen en deze locatie langdurig beschikbaar te houden voor het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder is verplicht om de genoemde Stalling in Breda te gebruiken ter uitvoering van de Concessie. Indien de Concessieverlener de stallingslocatie in Roosendaal vastlegt, is de Concessiehouder verplicht om deze locatie te gebruiken als Stalling ter uitvoering van de Concessie. Het staat de Concessiehouder vrij om in zijn Inschrijving, naast de verplichte Stalling(en), aanvullende Stallingen aan te bieden.

Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen	
6.4.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben van voldoende Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen (zoals genoemd in eis 19, lid 6c van de cao openbaar vervoer) voor een betrouwbare uitvoering van de Concessie alsmede voor het beheer en onderhoud van de Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen.
6.4.2	De Concessiehouder maakt in ieder geval gebruik van de Stallingen zoals beschreven in Bijlage 7 (Stallingen, Laadinfrastructuur en Energievoorziening) bij de Concessiebeschikking, waaronder begrepen de Stalling in Breda.
6.4.3	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de voorbereiding, de realisatie en de financiering van eventuele Stallingen die hij nodig heeft of wenst in aanvulling op de in eis 6.4.2 genoemde Stallingen, behoudens eventuele werkzaamheden die de Concessieverlener heeft verricht.
6.4.4	De Concessiehouder is verplicht alle Stallingen, behoudens de Stallingen genoemd in eis 6.4.2, aan het einde van de Concessie ter overname aan te bieden aan de opvolgende concessiehouder, conform het bepaalde in Bijlage @@ (Model Overnameregeling Zero-Emissiebusen) bij de Concessiebeschikking.

6.5 Laadinfrastructuur

De verantwoordelijkheid voor het aanleggen, beheren en onderhouden van de Laadinfrastructuur ten behoeve van Zero-Emissievoertuigen ligt bij de Concessiehouder. Hierbij schrijft de Concessieverlener geen specifieke techniek voor maar laat de keuze hiervoor aan de Inschrijver. Wel constateert de Concessieverlener dat de batterij-elektrische techniek wijdverbreid is en de realisatie van de daarvoor benodigde Laadinfrastructuur lange doorlooptijden kent. Daarom onderneemt de Concessieverlener acties om de batterij-elektrische techniek te faciliteren. Zo ontwikkelt de Concessieverlener een Stalling in Breda met een grote netaansluiting en verkent de Concessieverlener de mogelijkheid van netaansluitingen in Roosendaal en Bergen op Zoom. De Concessiehouder is verplicht om de genoemde locaties in Breda, en indien de Concessieverlener deze vastlegt, in Roosendaal en Bergen op Zoom, te gebruiken als Laadlocatie voor Zero-Emissie

Materieel. Het staat de Concessiehouder vrij om in zijn Inschrijving, naast de verplichte Stallingen Laadlocaties, aanvullende Laadlocaties aan te bieden.

Laadinfrastructuur	
6.5.1	De Concessiehouder treft alle voorbereidingen en realiseert alle voorzieningen die nodig zijn om Zero-Emissievoertuigen voor de uitvoering van de Concessie in te kunnen zetten.
6.5.2	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de voorbereiding, de realisatie, het beheer en de financiering van Laadinfrastructuur. Hij draagt in overleg met de grondeigenaren en/of Wegbeheerder(s) zorg voor de inzetbaarheid van de Laadinfrastructuur tijdens de Gegarandeerde inzetperiode zoals bedoeld in Bijlage @@ (Model Overnameregeling Zero-Emissievoertuigen) bij de Concessiebeschikking, waaronder begrepen de beschikbaarheid van de Laadlocaties voor de opvolgende concessiehouder.
6.5.3	De Concessiehouder onderhoudt de Laadinfrastructuur conform de voorschriften van de leverancier.
6.5.4	De Concessiehouder overlegt jaarlijks vóór 1 juli een inspectierapport van een daartoe gecertificeerde onderneming, dan wel, een door de Concessieverlener aan te wijzen te goeder naam en faam bekendstaande onderneming, waarin wordt verklaard dat de Laadinfrastructuur goed wordt beheerd en onderhouden.
6.5.5	De Concessiehouder stemt wijzigingen aan weginfrastructuur en/of Haltes als gevolg van aanleg van Laadinfrastructuur dan wel netaansluitingen met de desbetreffende Wegbeheerder(s). De Concessiehouder heeft daarbij oog voor de ruimtelijke inpassing en volgt aanwijzingen van de Wegbeheerder met betrekking tot welstandseisen op.
6.5.6	De Concessiehouder verleent medewerking aan onderzoek naar medegebruik van de Laadinfrastructuur, bijvoorbeeld medegebruik door andere modaliteiten, andere concessiehouders of voor andere doeleinden dan het uitvoeren van Openbaar Vervoer.
6.5.7	De Concessiehouder is verplicht alle Laadinfrastructuur aan het einde van de Concessie ter overname aan te bieden aan de opvolgende concessiehouder, conform het bepaalde in Bijlage @@ (Model Overnameregeling Zero-Emissiebussen) bij de Concessiebeschikking.

7. Reisinformatie

7.1 Reisinformatie algemeen

Om hun reis te kunnen plannen en waar nodig aan te kunnen passen, moeten Reizigers op elk moment voorafgaand aan en tijdens hun reis over betrouwbare, eenduidige, begrijpelijke, toegankelijke en actuele reisinformatie kunnen beschikken. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het verstrekken van deze reisinformatie, waaronder begrepen via de kanalen van Bravo, in ieder geval voor zover het Openbaar Vervoer betreft. De Concessiehouder werkt samen aan concessie-overstijgende reisinformatie en communicatie met andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener Openbaar Vervoer verzorgen, zodat nieuwsberichten en reizigersinformatie zoveel mogelijk met de drie Brabantse concessiegebieden zijn afgestemd.

Omdat juist op het gebied van reisinformatie technologische ontwikkelingen zo snel gaan is het wenselijk dat de Concessie voldoende ruimte biedt om op deze ontwikkelingen te kunnen inspelen. Daarbij is de verwachting dat de informatievoorziening in toenemende mate ook via Derden, zoals MaaS-dienstverleners, gaat verlopen. De Concessiehouder dient daarom juiste en volledige brondata tijdig beschikbaar te stellen, waarmee deze Derden Reizigers van reisinformatie kunnen voorzien.

Algemene eisen aan reisinformatie	
7.1.1	De Concessiehouder informeert Reizigers stipt en adequaat over het Openbaar Vervoer van, naar en binnen het Concessiegebied.
7.1.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle reisinformatie die hij aan Reizigers verstrekt altijd volledig, correct, eenduidig en actueel is.
7.1.3	De Concessiehouder zorgt dat alle reisinformatie voldoet aan de eisen gesteld in het 'Normblad reisinformatie' of diens opvolger(s) en neemt bij de vormgeving van de reisinformatie de richtlijnen zoals opgenomen in de Bravo Brandguide in acht.
7.1.4	De Concessiehouder levert volledige en juiste informatie met betrekking tot (de uitvoering van) de Dienstregeling rechtstreeks aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data of diens opvolger(s) conform het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s) ¹³ .
7.1.5	De Concessiehouder stelt voor ingang van de Concessie een Reisinformatieplan op waarin hij beschrijft welke reisinformatie, en de vormgeving daarvan, hij van plan is te verspreiden. Hij legt het Reisinformatieplan, en elk voorstel tot wijziging daarvan, minimaal 6 weken van te voren ter advisering voor aan het ROB, en vervolgens ter instemming voor aan de Concessieverlener zoals bepaald in Bijlage B3 (Plancyclus).

¹³ Te vinden op <https://dova.nu/document/concessiebijlagen>

De reisinformatie moet niet alleen beschikbaar zijn, maar ook begrijpelijk en toegankelijk voor alle groepen Reizigers, dus ook voor Reizigers die slecht(er) kunnen zien of horen.

Begrijpelijke, toegankelijke informatie	
7.1.6	De Concessiehouder zorgt dat alle reisinformatie begrijpelijk en toegankelijk is voor alle Reizigers, waaronder Reizigers met een visuele of auditieve beperking.
7.1.7	Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.
7.1.8	Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites dan wel mobiele applicaties geldt het niveau AA volgens WCAG 2.1 of diens opvolger(s) (zie www.digitoegankelijk.nl).
7.1.9	De Concessiehouder publiceert uiterlijk 3 maanden voor de ingangsdatum van de Concessie een toegankelijkheidsverklaring die borgt dat de websites en mobiele applicaties voldoen aan: a. de wetgeving inzake digitale toegankelijkheid zoals gepubliceerd op de website www.digitoegankelijk.nl/toegankelijkheidsverklaring/voorbeeld-opbouw-rapportage, en b. waar relevant, de Europese standaard EN 301549.

7.2 Informatie over de Dienstregeling

Bij dit alles is belangrijk dat de Concessiehouder Reizigers niet alleen goed informeert over de Dienstregeling die hij voorafgaand aan een Dienstregelingjaar heeft opgesteld, maar ook over wijzigingen van de Dienstregeling tijdens het Dienstregelingjaar en over ongeplande afwijkingen van de Dienstregeling.

Informatie over wijzigingen van de Dienstregeling	
7.2.1	De Concessiehouder maakt de Dienstregeling (i) voor een nieuw Dienstregelingjaar uiterlijk 20 werkdagen voor de inwerkingtreding en (ii) bij wijzigingen tijdens een Dienstregelingjaar uiterlijk 10 werkdagen voor de inwerkingtreding bekend via in elk geval: a. Displays in alle Voertuigen; b. aankondigingen op de Haltes waar wijzigingen plaatsvinden die de wijziging omschrijven; c. de websites van de Concessiehouder en Bravo, mobiele applicatie(s), en social mediakanalen; en d. actuele reisinformatiesystemen.
7.2.2	In aanvulling op het bepaalde in eis 7.2.1 informeert de Concessiehouder uiterlijk 20 werkdagen voor de inwerkingtreding van een wijziging van de Dienstregeling de in eis 7.1.4 genoemde organisaties over deze wijziging, met inachtneming van het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s).

7.2.3	De Concessiehouder maakt tijdelijke en/of tussentijdse wijzigingen van de Dienstregeling in verband met wegomleidingen ten gevolge van werkzaamheden of Evenementen waarbij één of meerdere Haltes niet worden aangedaan, ten minste 5 werkdagen voorafgaande aan de wijziging bekend door publicatie overeenkomstig het bepaalde in eis 7.2.1 en 7.2.2, dan wel zo spoedig mogelijk wanneer de stremming waardoor sprake is van een wegomleiding, later dan 5 werkdagen voor de ingangsdatum van de wegomleiding bekend is gemaakt.
7.2.4	In geval van ongeplande routewijzigingen en Rituitval zorgt de Concessiehouder er voor dat zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 15 minuten nadat de situatie zich voordoet: a. Reizigers geïnformeerd worden over de situatie, de oorzaak en Alternatieve Reismogelijkheden, waaronder de inzet van Vervangend Vervoer, met inachtneming van het bepaalde in paragraaf 5.2, en b. de in eis 7.1.4 genoemde organisaties voorzien worden van gegevens over de wijzigingen, met inachtneming van het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s).
7.2.5	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het tijdig uitwisselen van informatie over de te wijzigen en gewijzigde Dienstregeling met omliggende concessiehouders en de houder van het Flex-contract.
7.2.6	De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle reisinformatie en de informatie die hij verstrekt aan de in eis 7.1.4 genoemde organisaties ook bij wijzigingen in de uitvoering van de Dienstregeling, zoals bij verstoringen en eventuele omleidingsroutes, juist is en tijdig beschikbaar komt.

7.3 Digitale reisinformatie

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor digitale reisinformatie, waaronder begrepen reisinformatie van de Concessie op de kanalen van Bravo. Reizigers hechten grote waarde aan digitale reisinformatie tijdens elk moment van hun reis, waaronder begrepen het vooraf plannen van hun reis, afwijkingen tijdens hun reis en informatie over Tarieven en de klantenservice. Omdat in het bijzonder op het gebied van digitale reisinformatie technologische ontwikkelingen zo snel gaan is het wenselijk dat de Concessie voldoende ruimte biedt om op deze ontwikkelingen te kunnen inspelen.

Digitale reisinformatie

- | | |
|-------|---|
| 7.3.1 | De Concessiehouder zorgt ervoor dat mensen in ieder geval de volgende informatie gratis kunnen raadplegen via de website van Bravo en (een) mobiele applicatie(s) en kunnen opvragen bij de klantenservice van de Concessiehouder:
a. informatie over de Dienstregeling van de afzonderlijke Lijnen, met in ieder geval een overzicht van de Haltes, de aankomst- en vertrektijden per Halte, de overstapmogelijkheden op belangrijke (overstap)locaties en de Aansluitingen op zowel de eigen Lijnen als op lijnen van andere concessiehouders en het Flex-vervoer;
b. Haltevertrekstaten, met de vertrektijden van de Lijnen die vanaf de betreffende Halte vertrekken; |
|-------|---|

	c. Lijnennetkaart, met daarop in ieder geval alle routes en Haltes van alle Lijnen van, naar en binnen het Concessiegebied, ook als deze niet tot de Concessie behoren, en de Knooppunten en overstappunten met het Flex-vervoer; d. informatie over actuele vertrektijden, ook in geval van ongeplande routewijzigingen en Rituitval; e. informatie over de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer, waaronder: i. aanwezigheid van voorzieningen ten behoeve van de toegankelijkheid in het op een Rit ingezette Voertuig en op Haltes; ii. regels over maximaal toegestane afmetingen van rolstoelen; f. informatie over het reserveren van Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer, indien aangeboden door de Concessiehouder; g. informatie over het reserveren van het Flex-vervoer; h. informatie over Betaalwijzen en Tarieven; i. informatie over de Compensatieregeling; j. informatie over de bereikbaarheid van de klantenservice en klachtenlijn van de Concessiehouder, inclusief telefoonnummer en website, en k. informatie over de OV ombudsman en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer en de wijze waarop Reizigers deze instanties kunnen benaderen.
7.3.2	De Concessiehouder zorgt er voor dat alle informatie genoemd in eis 7.3.1 beschikbaar is op de in eis 7.2.1 genoemde momenten.
7.3.3	De Concessiehouder zorgt er voor dat in ieder geval de informatie genoemd in eis 7.3.1 sub a, b en c kan worden gedownload en geprint in een handzaam en goed leesbaar formaat.
7.3.4	De Concessiehouder zorgt er voor dat mensen de reisinformatie en andere informatie kunnen raadplegen via de kanalen van Bravo, en beheert deze kanalen samen met de andere Brabantse concessiehouders, waartoe de Concessieverlener de Concessiehouder toegang verleent tot het CMS-systeem van de website.

7.4 Reisinformatie op Haltes

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beheer van statische reisinformatie op alle Haltes binnen het Concessiegebied. Deze verantwoordelijkheid betreft zowel informatie over Lijnen van de Concessiehouder zelf als informatie over Lijnen van andere concessiehouders die de betreffende Halte aandoen. De reisinformatie op alle Haltes binnen het Concessiegebied is uitgevoerd in de huisstijl van Bravo. Voor Haltes gelegen buiten het Concessiegebied waarvoor de Concessiehouder niet zelf verantwoordelijk is voor het informatiebeheer, verstrekt de Concessiehouder tijdig de relevante informatie over Lijnen die deze Haltes aandoen aan de partij die de reisinformatie van de betreffende Halte beheert.

Reisinformatie op Haltes	
7.4.1	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op elke Halte in het Concessiegebied in elk geval een Haltevertrekstaat uitgevoerd conform de Bravo Brandgids met de volgende informatie aanwezig is:

	a. de haltenaam en het haltenummer uit het Centraal Halte Bestand (CHB); b. van alle Lijnen die van de Halte vertrekken: i. het lijnnummer, ii. de vertrektijden, iii. de te volgen route met vermelding van de resterende Haltes tot het Eindpunt; iv. het Eindpunt, en v. Haltes die niet toegankelijk zijn voor mensen met een mobiliteitsbeperking; c. een URL en QR-code naar de website van Bravo waar actuele reisinformatie is te vinden; d. het telefoonnummer, de internetsite en openingstijden van de klantenservice; en e. informatie over het reserveren van het Flex-vervoer.
7.4.2	Voor zover een Halte is voorzien van eenabri, zorgt de Concessiehouder ervoor dat in dezeabri in ieder geval de volgende informatie aanwezig is: a. een Lijnennetkaart in topografische stijl waarop alle Lijnen in het Concessiegebied, waaronder begrepen de Lijnen van concessiehouders van aangrenzende concessies, zijn weergegeven met een aanduiding waar de Halte zich bevindt; b. informatie over Betaalwijzen en Tarieven; c. informatie over de kanalen die de Concessiehouder inzet voor het verstrekken van reisinformatie; en d. informatie over de Compensatieregeling.
7.4.3	Op verzoek van de Concessieverlener voorziet de Concessiehouder Haltes in het Concessiegebied die bediend worden door concessiehouders van de aangrenzende concessies of de houder van het Flex-contract ook van de in eisen 7.4.1 en 7.4.2 beschreven informatie, ook wanneer de Concessiehouder de betreffende Halte zelf niet bedient.
7.4.4	Eisen 7.4.1, 7.4.2 en 7.4.3 gelden niet voor Haltes die tijdelijk buiten gebruik zijn of ten hoogste 1 maand in gebruik zijn.
7.4.5	De Concessiehouder maakt tijdelijke afwijkingen van de Dienstregeling op adequate en zorgvuldige wijze op de Halte kenbaar. Indien een Halte tijdelijk vervalt en/of een Lijn tijdelijk vanaf een andere Halte vertrekt, geeft de Concessiehouder op de Halte in ieder geval aan hoe lang de Halte niet beschikbaar is en informeert de Concessiehouder Reizigers, door middel van een kaart van de omgeving van de Halte en een routebeschrijving, hoe zij bij de dichtstbijzijnde Halte van de betreffende Lijn kunnen komen of met welke Alternatieve Reismogelijkheden zij hun reis kunnen vervolgen.
7.4.6	De Concessiehouder maakt met de concessiehouders van de aangrenzende concessies afspraken over tijdige wederzijdse aanlevering van alle informatie die nodig is om Haltes te voorzien van de vereiste reisinformatie, waaronder begrepen informatie met betrekking tot tijdelijke routewijzigingen door wegomleidingen als gevolg van werkzaamheden of Evenementen.
7.4.7	De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle Haltes op de ingangsdatum van een nieuwe/gewijzigde Dienstregeling over de actuele reisinformatie beschikken. Het is de Concessiehouder toegestaan de oude reisinformatie vanaf 5 werkdagen voorafgaand aan de ingangsdatum van de nieuwe/gewijzigde Dienstregeling te vervangen.

7.5 Reisinformatie in en op Voertuigen

Om Reizigers tijdens hun reis goed te kunnen informeren spelen Displays en een halteomroepsysteem in de Voertuigen een belangrijke rol. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de installatie, het beheer en onderhoud van de Displays en het halteomroepsysteem alsmede voor de informatie die op de Displays en aan de buitenzijde van de Voertuigen wordt getoond en in de Voertuigen wordt omgeroepen.

Reisinformatie in en op Voertuigen	
7.5.1	De Concessiehouder zorgt voor correcte en actuele reisinformatie in en op het Voertuig.
7.5.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat afwijkingen van de Dienstregeling tijdig aan Reizigers in het Voertuig kenbaar gemaakt worden. Bij verstoringen in de uitvoering van de Dienstregeling informeert de Concessiehouder Reizigers in het Voertuig over de consequenties van deze verstoring voor hun reis en over Alternatieve Reismogelijkheden. De Concessiehouder zorgt dat het Personeel in het Voertuig over de informatie beschikt die nodig is om vragen van Reizigers over consequenties van verstoringen voor hun reis en over Alternatieve Reismogelijkheden te kunnen beantwoorden.
7.5.3	De Concessiehouder voorziet alle Voertuigen van een werkend automatisch auditief halteomroepsysteem dat voor iedere Halte ten minste de eerstvolgende Halte en belangrijke Aansluitingen op deze Halte en daarnaast (in een groter interval) het lijnnummer en het Eindpunt omroept. Indien het automatisch auditief halteomroepsysteem niet functioneert, roept het Personeel in het Voertuig de eerstvolgende Halte en belangrijke Aansluitingen op deze Halte om.
7.5.4	De Concessiehouder voorziet alle Bussen en Auto's, waaronder begrepen Buurtbussen, van werkende Displays. De Concessiehouder brengt de Displays zodanig in het Voertuig aan dat alle Reizigers vanaf elke positie in het Voertuig de informatie op de Displays kunnen lezen. De Concessiehouder brengt in elke Bus, niet zijnde een Gelede Bus, ten minste twee Displays aan; één in de voorste helft van de Bus, één in de achterste helft van de Bus. In een Gelede Bus brengt hij ten minste drie Displays aan; één in de voorste helft vóór de geleding, één in de achterste helft vóór de geleding, en één achter de geleding.
7.5.5	De Concessiehouder toont op de Displays ten minste de volgende actuele reisinformatie: a. actuele inschatting van de verwachte aankomsttijden op de eerstvolgende Haltes; b. het Eindpunt van de Rit, inclusief de verwachte aankomsttijd op het Eindpunt; c. geboden Aansluitingen op Knooppunten inclusief de actuele vertrektijden van aansluitende Lijnen (zowel op de Lijnen van de Concessiehouder zelf als op de Lijnen van concessiehouders van aangrenzende concessies en op de trein); d. overstapmogelijkheden op de eerstvolgende Haltes op het Flex-vervoer; e. de actuele tijd; en f. actuele informatie over tijdelijke afwijkingen ten opzichte van de Dienstregeling, waaronder in ieder geval begrepen afwijkende routes, vervallen en/of alternatieve Haltes en gewijzigde vertrektijden.

7.5.6	De Concessiehouder volgt voor de vormgeving van de in eis 7.5.5 genoemde reisinformatie op de displays de landelijke standaarden, zoals weergegeven in 'Richtlijnen Reisinformatie in OV-voertuigen' of diens opvolger(s).
7.5.7	De Concessiehouder mag in overleg met de Concessieverlener de Displays tevens voor promotie van het Openbaar Vervoer gebruiken, mits dit niet ten koste gaat van het tonen van actuele reisinformatie. De Concessiehouder zorgt er daarom voor dat te allen tijde, eventueel alternerend met de overige informatie genoemd in eis 7.5.5, (i) de actuele tijd en de (naam van de) eerstvolgende Halte en (ii) het lijnnummer en het Eindpunt van de Lijn getoond worden.
7.5.8	De Concessiehouder voorziet: a. Bussen van een uniforme routeaanduiding door middel van een aanduiding van het lijnnummer en het Eindpunt op de voor- en rechterzijde van de Bus en een aanduiding van het lijnnummer op achterzijde van de Bus, en b. Auto's, niet zijnde personenauto's, van een uniforme routeaanduiding door middel van een aanduiding van het lijnnummer en het Eindpunt op de voorzijde van de Auto.
7.5.9	De Concessiehouder vermeldt het adres van de website van Bravo en contactgegevens en openingstijden van de klantenservice van de Concessiehouder aan de binnenzijde van alle Voertuigen.

7.6 Informatiepunten

Niet alle Reizigers vinden gemakkelijk hun weg in het Openbaar Vervoer. Daarom is het belangrijk dat Reizigers de mogelijkheid hebben om persoonlijk in contact te komen met de Concessiehouder.

Informatiepunten	
7.6.1	De Concessiehouder richt in ieder geval bij het Knooppunt Breda Station een bemand informatiepunt in dat herkenbaar is als zodanig door gebruik van de huisstijl van Bravo.
7.6.2	De Concessiehouder zorgt dat informatiepunten op werkdagen in ieder geval tussen 07:00 en 19:00 uur en op zaterdagen en zon- en feestdagen in ieder geval tussen 09:00 en 17:00 geopend zijn.
7.6.3	De Concessiehouder zorgt dat Reizigers op een informatiepunt: a. antwoord krijgen op vragen die zij hebben over hun reis; b. alle reisinformatie zoals bedoeld in eis 7.3.1 kunnen verkrijgen; c. de mogelijkheid hebben om een klacht in te dienen; d. Vervoerbewijzen kunnen kopen; en e. terecht kunnen voor zaken met betrekking tot de Betaalwijzen.

8. Betalen en Tarieven

8.1 Betaalsysteem

Het openbaar vervoer staat qua betalen voor een ingrijpende verandering. Waar nu de OV-chipkaart nog de belangrijkste Betaalwijze is, zullen Reizigers bij de start van de Concessie naar verwachting met hun betaalpas (OVpay) of een Bar-/QR-code inchecken en in toenemende mate reizen op rekening. Deze verandering is ingezet vanuit de gedachte dat hierdoor het betaalgemak voor Reizigers toeneemt; Reizigers kunnen met dezelfde Betaalwijze door het hele systeem van openbaar vervoer reizen.

De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij voorbereid is op OVpay, onder meer door ervoor te zorgen dat de apparatuur in de Voertuigen geschikt is voor dit nieuwe Betaalsysteem waarmee betalen met een contactloze betaalpas, creditcard of betaalpas op een mobiele telefoon mogelijk wordt. De Concessiehouder beschikt over een volledig functionerend Betaalsysteem dat voldoet aan alle wettelijke regelgeving en aansluit bij de landelijke afspraken zoals gemaakt in het NOVB. Het Betaalsysteem faciliteert Reizigers zodanig dat zij met dezelfde Betaalwijze door de gehele keten van het openbaar vervoer kunnen reizen, zowel Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie als openbaar vervoer buiten de Concessie. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat het Betaalsysteem het mogelijk maakt om Reizigersopbrengsten van Reisproducten die hij gezamenlijk met andere concessiehouders dan wel Andere Mobiliteitsaanbieders aanbiedt, automatisch tussen de betrokken partijen te verdelen.

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder een actieve rol vervult bij de introductie van OVpay en eventuele andere toekomstige Betaalwijzen en dat hij te allen tijde alle Betaalwijzen conform de landelijke afspraken faciliteert. Als bij de start van de Concessie de OV-chipkaart nog steeds als wettige Betaalwijze in het openbaar vervoer geldt, dan zorgt de Concessiehouder er tevens voor dat Reizigers in de Concessie met de OV-chipkaart kunnen reizen.

Betaalsysteem	
8.1.1	De Concessiehouder beschikt vanaf de start van de Concessie over een volledig functionerend Betaalsysteem dat voldoet aan de wettelijke regelgeving.
8.1.2	De Concessiehouder conformeert zich aan besluiten die in het NOVB of diens opvolger(s) zijn en worden genomen over de ontwikkeling, invoering en ondersteuning van OVpay en eventuele toekomstige Betaalwijzen.
8.1.3	De Concessiehouder vervult een actieve rol bij, staat open voor en werkt constructief mee aan de doorontwikkeling en volledige invoering van OVpay en eventuele toekomstige Betaalwijzen. De Concessiehouder stemt de activiteiten die hij in dit kader onderneemt nauw af met de Concessieverlener en concessiehouders van aangrenzende concessies.

8.1.4	De Concessiehouder richt het Betaalsysteem zodanig in dat Reizigers vanaf aanvang van de Concessie met Betaalwijzen gebaseerd op de EMVc-standaard, Barcodes en applicaties voor mobiele telefoons kunnen betalen.
8.1.5	De Concessiehouder zorgt dat het Betaalsysteem alle Tarieven, Vervoerbewijzen, Reisproducten en Bijzondere Vervoerbewijzen die geldig zijn in het Concessiegebied kan voeren.
8.1.6	Alle kosten voor ontwikkeling, invoering, instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van hard- en software van het Betaalsysteem ten behoeve van OVpay en eventuele toekomstige Betaalwijzen zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.
8.1.7	De Concessiehouder zorgt ervoor dat zolang dit een noodzakelijke voorwaarde is voor de verwerking van betalingen met landelijk vastgestelde Betaalwijzen, zijn Betaalsysteem, eventueel met gebruikmaking van de backoffice van Derden, is aangesloten op de landelijke backoffice van Translink en dat zijn Betaalsysteem is gecertificeerd door Translink, tenzij Translink voor certificering een ontheffing ("waiver") heeft verleend.
8.1.8	Indien de Concessieverlener, op basis van landelijke afspraken en na overleg met de Concessiehouder, vaststelt dat OVpay nog niet vanaf aanvang van de Concessie volledig ingevoerd is en/of de OV-chipkaart gebaseerd op de Mifare-Classic technologie nog niet is uitgefaseerd, ondersteunt de Concessiehouder voor eigen rekening en risico het gebruik van de OV-chipkaart door Reizigers. De Concessieverlener bepaalt, op basis van landelijke afspraken en het belang van de ondersteuning van de Tarieven en Reisproducten, na overleg met de Concessiehouder, welke Reisproducten de Concessiehouder gedurende deze periode moet voeren. Ingeval de Concessieverlener, op basis van landelijke afspraken en na overleg met de Concessiehouder en het Reizigersoverleg Brabant, bepaalt dat de OV-chipkaart mag worden uitgefaseerd, zal de Concessieverlener hier een redelijke minimale uitfaseringstermijn voor stellen. Het is niet de intentie van de Concessieverlener om voornoemde ondersteuning te eisen en/of een uitfaseertermijn van de OV-chipkaart te hanteren, tenzij landelijk andere afspraken worden gemaakt.
8.1.9	Eventuele verandering in Reizigersopbrengsten door en kosten van de invoering, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van zijn Betaalsysteem ten behoeve van de acceptatie van (toekomstige) Betaalwijzen zijn volledig voor rekening en risico van de Concessiehouder.
8.1.10	De Concessiehouder zorgt dat hij voldoet aan het gestelde in het document 'Eisen aan het OV-Betaalsysteem' of diens opvolger(s). ¹⁴

¹⁴ Het document 'Eisen aan het OV-Betaalsysteem' wordt nog vastgesteld door DOVA.

8.2 Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten

Landelijk Tarievenkader en Brabants Tarievenhuis als kader

De Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten voor het Openbaar Vervoer worden vastgesteld door de Concessieverlener. Uitgangspunten daarbij zijn het Landelijk Tarievenkader (LTK) en het Brabants Tarievenhuis. Het Brabants Tarievenhuis vormt het kader voor de Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die de Concessiehouder voert. Onderdeel van het Brabants Tarievenhuis zijn regionale Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die in alle Brabantse concessies geldig zijn. Hierdoor is interoperabiliteit zodanig geborgd dat Reizigers in de door de Concessieverlener verleende concessies met hetzelfde Vervoerbewijs door de gehele keten van het openbaar vervoer per Bus kunnen reizen. Het Brabants Tarievenhuis omvat op dit moment het kilometertarief, de ritkaart, de dalurendagkaart, het jeugdmaandabonnement 12 t/m 18 jaar, dalkorting Brabant, Brabant Altijd Vrij, een korting van 34% op saldoreizen met de OV-chipkaart voor 12 tot en met 18 jarigen en gratis meereizen van 2 kinderen (4 t/m 11 jaar) met een betalende volwassene.

Daarnaast verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder meewerkt aan veranderingen in het tariefsysteem. Op dit moment ontwikkelen overheden en vervoerders een nieuw Landelijk Tarievenkader. Zodra meer duidelijkheid over dit nieuwe kader bestaat, zal de Concessieverlener een aangepast Brabants Tarievenhuis opstellen. Uitgangspunt daarbij is dat de aanpassingen in het Brabants Tarievenhuis voor de Concessiehouder niet tot grote wijzigingen in de Reizigersopbrengsten mag leiden (= opbrengstneutraliteit). Omdat de verwachting is dat dit aangepaste Brabants Tarievenhuis pas na start van de aanbesteding vastgesteld zal worden, zal de Concessieverlener in de aanbestedingsdocumenten aangeven dat geïnteresseerde vervoerders hun Inschrijving voor de Concessie mogen baseren op het Landelijk Tarievenkader en het Brabants Tarievenhuis zoals die in 2022 van toepassing zijn. Mocht tijdens de Concessie blijken dat het nieuwe Brabants Tarievenhuis tot onvoorziene veranderingen in reizigersaantallen en Reizigersopbrengsten leidt, dan treedt de Concessieverlener met de Concessiehouder in overleg over de mogelijkheden om voor deze veranderingen te corrigeren.

Tarieven en Reisproducten

- | | |
|-------|--|
| 8.2.1 | De Concessiehouder hanteert de Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die zijn vastgesteld door de Concessieverlener en/of voortvloeien uit het Landelijk Tarievenkader en het Brabants Tarievenhuis. |
| 8.2.2 | De Concessiehouder hanteert geen andere Tarieven en Reisproducten dan de Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die zijn goedgekeurd door de Concessieverlener en hanteert geen Tarieven en Reisproducten die in strijd zijn met het bepaalde bij of krachtens het Landelijk Tarievenkader en/of het Brabants Tarievenhuis. |
| 8.2.3 | De Concessiehouder verkoopt en accepteert in ieder geval de concessiegrensoverschrijdende Reisproducten die onderdeel zijn van het Brabants Tarievenhuis. Verkoop en/of acceptatie van concessiegrensoverschrijdende Reisproducten die geen onderdeel zijn van het Brabants Tarievenhuis kan alleen tot stand komen na een daartoe strekkend voorstel van de Concessieverlener dan wel een voorstel van andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verrichten en, voor zover relevant, concessiehouders van |

	aangrenzende concessiegebieden. Voor verkoop en/of acceptatie van concessiegrensoverschrijdende Reisproducten is altijd goedkeuring van de Concessieverlener nodig.
8.2.4	De Concessiehouder stemt voorstellen voor concessiegrensoverschrijdende Reisproducten die kunnen dienen als (gedeeltelijke) vervanging van de in eis 8.2.3 genoemde Reisproducten af met concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden.
8.2.5	De Concessiehouder werkt constructief mee aan: a. de harmonisatie en interoperabiliteit van de Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten in de Brabantse concessies, b. nieuwe initiatieven voor Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die erop gericht zijn om het reis- en betaalgemak te verbeteren, en c. de uitvoering van voorstellen voor Bijzondere Vervoerbewijzen die de Concessieverlener of gemeenten bij de Concessiehouder indienen.
8.2.6	De Concessiehouder waarborgt de overzichtelijkheid van Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten voor Reizigers
8.2.7	Indien de Concessiehouder Openbaar Vervoer gedurende de Nacht aanbiedt, dan mag hij hiervoor bij Reizigers een Tarief in rekening brengen dat afwijkt van de Tarieven voor Openbaar Vervoer gedurende de Dag.
8.2.8	De Concessiehouder kan Reizigers die niet in het bezit zijn van een Vervoerbewijs de mogelijkheid bieden om bij het Personeel een Uitrijkaart aan te schaffen. De opbrengsten van de Uitrijkaart tellen niet mee bij de bepaling van de hoogte van de Reizigersopbrengsten.

Tarievenplan

De Concessiehouder doet jaarlijks in de vorm van een Tarievenplan een voorstel voor de uitbreiding, aanvulling, wijziging of vervanging van Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten. De Concessiehouder heeft hierbij de vrijheid om nieuwe Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten voor te stellen, waarbij geldt dat tariefdifferentiatie tussen de Concessie en de andere Brabantse concessies alleen is toegestaan voor het kilometertarief en voor Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die uitsluitend binnen het Concessiegebied en niet in de andere Brabantse concessies worden gehanteerd. Afstemming van het Tarievenplan met de concessiehouders van de andere Brabantse concessies en advisering door het Reizigersoverleg Brabant is daarbij van belang. De Concessiehouder brengt het Tarievenplan ter kennisgeving in het Tactisch Ontwikkelteam in.

Tarievenplan

- | | |
|-------|--|
| 8.2.9 | De Concessiehouder legt jaarlijks een Tarievenplan voor de in het komende kalenderjaar te hanteren Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten en de voorwaarden voor het gebruik door Reizigers ter vaststelling aan de Concessieverlener voor. De Concessiehouder stemt het Tarievenplan af met de concessiehouders van de andere Brabantse concessies. De Concessiehouder brengt het Tarievenplan ter kennisgeving in het Tactisch Ontwikkelteam in. |
|-------|--|

8.2.10	De Concessiehouder mag de Tarieven jaarlijks met ten hoogste een landelijk overeengekomen percentage, zijnde de Landelijke Tariefindex (LTI) wijzigen, tenzij de Concessieverlener anders besluit.
8.2.11	De Concessiehouder houdt in het Tarievenplan rekening met de eventuele introductie van landelijk geldende Reisproducten overeenkomstig het Landelijk Tarievenkader. De Concessiehouder accepteert deze landelijk geldende Reisproducten en draagt er zorg voor dat het Betaalsysteem deze landelijk geldende Reisproducten volledig ondersteunt.
8.2.12	De Concessieverlener stelt Bijzondere Vervoerbewijzen voor de duur van ten hoogste 1 kalenderjaar vast.
8.2.13	Het besluit tot verlening van de Concessie houdt niet de goedkeuring of vaststelling in van de in de Inschrijving voorgestelde Tarieven.

8.3 Distributienetwerk

De ontwikkelingen op het gebied van betalen in het openbaar vervoer hebben gevolgen voor de opzet van het distributienetwerk van Vervoerbewijzen en Reisproducten. Uitgangspunt voor de Concessieverlener is dat de verkrijgbaarheid van Vervoerbewijzen en Reisproducten geen drempel voor mensen mag vormen om van het Openbaar Vervoer gebruik te maken. De Concessieverlener onderscheidt op dit moment in dat kader verschillende distributiekkanalen, te weten: verkoop bij informatiepunten, verkoop bij Haltes, verkoop bij wederverkopers, online-verkoop en wagenverkoop.

De Concessieverlener eist op dit moment hetzelfde of een naar oordeel van de Concessieverlener qua dekking van het Concessiegebied een vergelijkbaar netwerk van Distributiepunten als het distributienetwerk per 1 december 2024. De transitie naar OVpay kan de behoeften van Reizigers ten aanzien van het distributienetwerk doen veranderen. De Concessiehouder kan een voorstel doen om het distributienetwerk aan te passen aan de gewijzigde behoeften van Reizigers. Indien de Concessieverlener, gehoord hebbende het advies van het Reizigersoverleg Brabant, van oordeel is dat het voorstel van de Concessiehouder tot een grotere tevredenheid bij Reizigers leidt als het gaat om de verkrijgbaarheid van Vervoerbewijzen en Reisproducten, kan de Concessieverlener besluiten de eisen aan het distributienetwerk aan te passen.

Distributienetwerk	
8.3.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de distributie van Vervoerbewijzen en Reisproducten en draagt alle hiermee gepaard gaande kosten en risico's.
8.3.2	De Concessiehouder zorgt er vanuit zijn verantwoordelijkheid zoals genoemd in eis 8.3.1 in ieder geval voor dat: a. hetzelfde of een naar het oordeel van de Concessieverlener qua dekking van het Concessiegebied vergelijkbaar netwerk van Distributiepunten beschikbaar is als het distributienetwerk per 1 december 2024 (zie voor een overzicht van het huidige distributienetwerk Bijlage 5 (Distributienetwerk)); b. Reizigers bij Distributiepunten Vervoerbewijzen en Reisproducten kunnen kopen, opladen en ophalen;

- c. Reizigers via de webwinkel Vervoerbewijzen en Reisproducten behorend bij de Concessie alsmede landelijke Vervoerbewijzen en Reisproducten die beschikbaar komen via de NAL-applicatie of diens opvolger(s) kunnen aanschaffen zonder dat hierbij een (verkoop-)toeslag bij Reizigers in rekening wordt gebracht; en
- d. Reizigers via de webwinkel bestelde Vervoerbewijzen en Reisproducten, indien van toepassing, bij alle Distributiepunten kunnen ophalen.

8.3.3 De Concessiehouder informeert de Concessieverlener jaarlijks, tezamen met de oplevering van het Marketingplan, over voorgestelde aanpassingen van het distributienetwerk. De Concessiehouder kan daarbij voorstellen om Distributiepunten te laten vervallen mits hij aantoont dat Reizigers voor de aanschaf van Vervoerbewijzen en Reisproducten, in hoofdzaak geen gebruik maken van het desbetreffende Distributiepunt en/of er betere alternatieven zijn.

9. Marketing

9.1 Marketing vanuit het merk Bravo

Het is van belang om de bekendheid en het gebruik van het Openbaar Vervoer te vergroten om de doelen van de Concessie zoals opgenomen in paragraaf 1.3 te realiseren. Hiervoor verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder dat hij met marketingacties en met de juiste promotie en communicatie mensen weet te overtuigen vaker met het Openbaar Vervoer te reizen. Om ervoor te zorgen dat het systeem van Gedeelde Mobiliteit in heel Brabant voor iedereen begrijpelijk en herkenbaar blijft en om de samenhang tussen de verschillende onderdelen te benadrukken, kiest de Concessieverlener ervoor om zowel het Openbaar Vervoer als het Flex-vervoer onder het merk Bravo uit te laten voeren. Dit houdt tevens in dat de Concessiehouder alle marketingactiviteiten, reisinformatie (zie hoofdstuk 7) en activiteiten in het kader van betalen en Tarieven (zie hoofdstuk 8) onder de merknaam Bravo uitvoert en in ieder geval via de communicatiekanalen van Bravo communiceert.

In het kader van Brabantbrede marketing en communicatie stelt de Concessiehouder zich proactief op ten opzichte van en stemt af met andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verrichten en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder begrepen de Flex-contracthouder. De Concessiehouder neemt deel aan het marketing- en communicatieoverleg met de Concessieverlener, de concessiehouders van de andere Brabantse openbaar vervoer concessies en Derden.

Marketing vanuit het merk Bravo	
9.1.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het ondernemen van marketingactiviteiten ten behoeve van de Concessie.
9.1.2	De Concessiehouder baseert zijn marketing op de in het Ontwikkelplan benoemde kansen en strategieën om invulling te geven aan de Vervoervraag van bestaande en potentiële Reizigers teneinde een bijdrage te leveren aan de realisatie van de doelen van de Concessie zoals opgenomen in paragraaf 1.3.
9.1.3	De Concessiehouder voert alle marketingactiviteiten uit onder het merk Bravo, conform het bepaalde in de Bravo Brandguide, en uit deze in elk geval via de communicatiekanalen van Bravo.
9.1.4	De Concessiehouder werkt samen met andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verzorgen en, op verzoek van de Concessieverlener, met Derden aan concessiegrens-overstijgende marketingactiviteiten.
9.1.5	De Concessiehouder neemt deel aan het marketing- en communicatieoverleg met de Concessieverlener, de andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verzorgen en Derden.

- | | |
|-------|--|
| 9.1.6 | De Concessiehouder benoemt een direct aanspreekpunt voor marketing en communicatie. Dit aanspreekpunt is onder meer verantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van het Marketingplan en voor de afstemming en samenwerking met Derden zoals bedoeld in eis 9.1.4 en 9.1.5. |
| 9.1.7 | De Concessiehouder neemt op verzoek van de Concessieverlener deel aan landelijke marketingactiviteiten. |

9.2 Bravo Productformules

Onder de merknaam Bravo kunnen verschillende Productformules gehangen worden, maar alleen wanneer dit een duidelijke toegevoegde waarde heeft voor Reizigers. Het gaat in de Concessie op dit moment om de Productformules *Bravodirect* en *Brabantliner*. De Concessiehouder kan in het Marketingplan een voorstel doen voor een nieuwe Productformule, mits dit meerwaarde heeft voor Reizigers.

Bravo Productformules

- | | |
|-------|--|
| 9.2.1 | De Concessiehouder volgt bij het gebruik van het merk Bravo en de Productformules <i>Bravodirect</i> en <i>Brabantliner</i> de Bravo Brandguide, onder meer voor naamgeving, huisstijl en branding en voldoet aan het gestelde in eisen 3.2.1 en 3.2.6 wat betreft het voeren van de Productformules <i>Bravodirect</i> respectievelijk <i>Brabantliner</i> op specifieke Verbindingen. |
| 9.2.2 | Het is de Concessiehouder alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener toegestaan de Productformule <i>Bravoflex</i> te gebruiken voor Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer. De Concessieverlener is niet gehouden om een verzoek van de Concessiehouder hiertoe te honoreren. |
| 9.2.3 | De Concessiehouder kan in het Marketingplan voorstellen doen voor andere Productformules met bijbehorende productnaam die in woord en beeldmerk gerelateerd zijn aan Bravo. Dit onder de voorwaarde dat zijn voorstellen voldoende onderscheidend zijn ten opzichte van andere Productformules. |
| 9.2.4 | Het eigendom van alle aan Bravo gerelateerde rechten (waaronder in ieder geval begrepen (beeld)merken en domeinnamen) berust bij Concessieverlener. Voor zover Concessiehouder op enig moment eigenaar zal zijn van enig recht ten aanzien van een door hem geïntroduceerde Bravo-Productformule (waaronder in ieder geval begrepen (beeld)merken en domeinnamen), draagt hij al zijn rechten ter zake onmiddellijk om niet over aan Concessieverlener. Indien de Concessieverlener dit wenst kunnen door de Concessiehouder geïntroduceerde nieuwe Productformules worden voorgeschreven in andere en/of opvolgende concessies. |

9.3 Marketingplan

De Concessiehouder geeft jaarlijks in een Marketingplan aan welke marketingactiviteiten hij het komende Dienstregelingjaar gaat voeren om de bekendheid en het gebruik van het Openbaar Vervoer te vergroten. Vanzelfsprekend mogen goedlopende marketingactiviteiten opnieuw in het Marketingplan worden opgenomen. De Concessiehouder stemt het Marketingplan af met de concessiehouders van de andere Brabantse openbaar vervoer concessies en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder begrepen de Flex-contracthouder.

Marketingplan

- 9.3.1 De Concessiehouder stelt jaarlijks, als nadere uitwerking van het Ontwikkelplan, een Marketingplan voor het komende Dienstregelingjaar op waarin hij in ieder geval de volgende onderwerpen behandelt:
- een analyse van de resultaten die met eerdere, voor het Concessiegebied relevante, marketingactiviteiten zijn bereikt;
 - een analyse van kansrijke marketingactiviteiten die aansluiten bij het Ontwikkelplan, waaronder de marketingkansen van wijzigingen van de Dienstregeling om extra Reizigers te trekken;
 - de concrete marketingactiviteiten die de Concessiehouder in het komende Dienstregelingjaar onderneemt, waaronder:
 - promotie, waaronder een actieve benadering van bestaande en potentiële Reizigers;
 - gezamenlijke marketingactiviteiten met andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verzorgen;
 - marketingactiviteiten rond landelijke en regionale Evenementen;
 - (innovatieve) omgang met betrekking tot het Betaalsysteem in het Openbaar Vervoer;
 - (innovatieve) omgang met betrekking tot (actuele) reisinformatie, bijvoorbeeld nieuwe (digitale) kanalen om bestaande en potentiële Reizigers te informeren, en
 - Marketingactiviteiten gericht op het stimuleren van Ketenreizen.
 - een jaarkalender met daarin de voorgestelde marketingactiviteiten;
 - een begroting van de kosten van de marketingactiviteiten;
 - verwachte effect(en) op het gebied van het aantal Reizigers en de Reizigersopbrengsten, en
 - de wijze waarop de Concessiehouder het resultaat van de marketingactiviteiten zal meten en evalueren.
- 9.3.2 Het budget dat de Concessiehouder jaarlijks inzet ter uitvoering van het Marketingplan bedraagt met een minimumbedrag van € 250.000,- ten minste 75% van het budget dat hij heeft opgenomen in het Marketingplan dat deel uitmaakt van de Inschrijving. Het is de Concessiehouder niet toegestaan het marketingbudget in te zetten ter compensatie van de kosten van de inzet van Personeel.

- | | |
|-------|---|
| 9.3.3 | De Concessiehouder legt het Marketingplan van het komende Dienstregelingjaar na bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam ter instemming aan de Concessieverlener voor en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in Bijlage 3 (Plancyclus) in acht. Uitzondering is het Marketingplan voor het eerste Dienstregelingjaar van de Concessie dat onderdeel is van de Inschrijving. |
| 9.3.4 | Uiterlijk 3 maanden na afloop van ieder Dienstregelingjaar doet de Concessiehouder aan de Concessieverlener verslag aan de Concessieverlener van de realisatie en effecten van marketingactiviteiten in het betreffende Dienstregelingjaar, inclusief een verantwoording van de gemaakte kosten in relatie tot de begroting zoals opgenomen in het Marketingplan voor het betreffende Dienstregelingjaar. |

10. Personeel

10.1 Personeel en Reizigers

Net als voor elke vorm van dienstverlening geldt dat ervaringen met het Openbaar Vervoer mede bepaald worden door de kwaliteit van het contact tussen Reizigers en Personeel. Het Personeel is immers de gastheer en het visitekaartje van het Openbaar Vervoer. Een hartelijk welkom, prettige rijstijl en behulpzame houding dragen bij aan een positieve beleving van het Openbaar Vervoer door Reizigers. De Concessiehouder heeft er daarom belang bij dat hij beschikt over voldoende Personeel om de Dienstregeling stipt en volledig uit te kunnen voeren en dat het Personeel deskundig en gemotiveerd is om Reizigers zo goed mogelijk van dienst te zijn. De Concessieverlener verwacht in dat kader dat de Concessiehouder de kwaliteit van de dienstverlening door het Personeel blijvend verbetert.

Eisen aan Personeel

- | | |
|--------|--|
| 10.1.1 | De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel gastvrij en klantvriendelijk is en dienstverlenend optreedt. |
| 10.1.2 | <p>De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel dat in contact met Reizigers komt of kan komen in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none">a. bekend is met het Concessiegebied, waaronder in ieder geval de Dienstregeling, de Betaalwijzen en de Tarieven;b. eventueel na consultatie van de Verkeersleiding, vragen met betrekking tot het openbaar vervoer naar aangrenzende concessiegebieden kan beantwoorden, waaronder in ieder geval vragen met betrekking tot de lijnvoering van aansluitende lijnen;c. bij verstoringen en vertragingen duidelijk zichtbaar en aanspreekbaar is en Reizigers informeert over de oorzaak en duur van de verstoring/vertraging, de gevolgen voor Aansluitingen en, indien van toepassing, Alternatieve Reismogelijkheden waaronder de eventuele inzet van Vervangend Vervoer;d. klantgericht en betrokken is en zich tegenover Reizigers correct opstelt;e. herkenbaar en representatief gekleed is in de huisstijl van de Concessiehouder;f. de Nederlandse taal goed beheerst of, in geval het Personeel de Nederlandse taal (nog) niet goed beheerst, de Engelse taal voldoende beheerst om vragen in het Engels te kunnen beantwoorden;g. bekend is met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van Incidenten; enh. getraind is in het omgaan met agressie en het beheersend en de-escalerend optreden. |
| 10.1.3 | <p>In aanvulling op het bepaalde in eis 10.1.2 draagt de Concessiehouder er zorg voor dat het rijdend Personeel:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Reizigers veilig, comfortabel en in overeenstemming met de Dienstregeling vervoert; |

	b. bijdraagt aan de Sociale Veiligheid door de rust en de orde in het Voertuig te handhaven; c. er op toeziet dat Reizigers met een visuele, auditieve en/of motorische beperking het Voertuig kunnen betreden en gebruik kunnen maken van de voor hen bestemde zitplaatsen; en d. bekend is met de te volgen procedures in geval Reizigers met een mobiliteitsbeperking van het Openbaar Vervoer gebruik willen maken en hen indien nodig helpt bij het betreden en verlaten van het Voertuig.
10.1.4	Het Personeel controleert of Reizigers over een geldig reisrecht beschikken.
10.1.5	Het Personeel rookt niet, luistert niet naar muziek en maakt geen gebruik van een mobiele telefoon (tenzij dit voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is) in, of in onmiddellijke nabijheid van, het Materieel.
10.1.6	Het Personeel ziet erop toe dat Reizigers zich aan de huisregels en reisvoorwaarden van de Concessiehouder houden.

10.2 Concessiehouder als werkgever

Hoewel dit primair de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder in zijn rol van werkgever is, verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder dat hij oog heeft voor het welzijn en de veiligheid van het Personeel. Dat betekent dat de Concessiehouder niet alleen afspraken zoals vastgelegd in de CAO Openbaar Vervoer en het Rijtijdenbesluit naleeft, waaronder afspraken over rij- en rusttijden bij het maken van roosters op basis van realistische rijtijden, maar ook dat de Concessiehouder investeert in de opleiding van het Personeel en maatregelen treft gericht op duurzame inzetbaarheid van het Personeel.

Concessiehouder als werkgever	
10.2.1	De Concessiehouder zorgt dat hij gedurende de gehele looptijd van de Concessie over voldoende Personeel beschikt om, ook bij een wijziging in de (vervoer)omvang, de Concessie goed uit te kunnen voeren. De Concessiehouder beschrijft in het Implementatieplan welke maatregelen hij treft om een tekort aan Personeel te voorkomen en informeert de Concessieverlener voorafgaand aan en tijdens de looptijd van de Concessie over mogelijke gevolgen van een (dreigend) tekort aan Personeel.
10.2.2	De Concessiehouder voert een personeelsbeleid gericht op bevordering van de vitaliteit van medewerkers, leidend tot beperking van ziekteverzuim en vergrote duurzame inzetbaarheid van het Personeel.
10.2.3	De Concessiehouder zorgt dat het Personeel over een gedegen en juiste opleiding en de vereiste kwalificaties en/of certificaten beschikt en faciliteert het Personeel zodanig dat zij hun taken goed kunnen uitvoeren door in ieder geval aandacht te besteden aan opleiding, aansturing, (het gevoel van) veiligheid en een prettige werkplek, onder meer door het hanteren van realistische rijtijden.

Naast de verantwoordelijkheden ten aanzien van het Personeel heeft de Concessiehouder ook een aantal taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van vrijwilligers die Buurtbuslijnen uitvoeren.

Vrijwilligers Buurtbussen

- 10.2.4 De Concessiehouder stelt vrijwilligers in staat Buurtbuslijnen goed uit te voeren door:
- desgevraagd de Dienstregeling van de Buurtbuslijn en roosters voor de vrijwilligers op te stellen;
 - de vrijwilligers te keuren en te instrueren;
 - de benodigde verzekeringen af te sluiten;
 - de vrijwilligers trainingen aan te bieden over het vervoeren van rolstoelgebruikers; en
 - desgevraagd andere relevante trainingen dan wel faciliteiten aan te bieden.

10.3 Social Return on Investment (SROI)

Vanuit het oogpunt van sociaal werkgeverschap (de Concessiehouder) en opdrachtgeverschap (de Concessieverlener) ziet de Concessieverlener een belangrijke rol voor de Concessiehouder weggelegd wat het bieden van kansen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij maatregelen treft die gericht zijn op het verkleinen van deze afstand.

Social Return on Investment (SROI)

- 10.3.1 De Concessiehouder voert personeelsbeleid dat een bijdrage levert aan het realiseren van een inclusieve arbeidsmarkt, waarin iedereen participeert naar vermogen (= Social Return on Investment, SROI). De SROI-maatregelen die de Concessiehouder treft bevorderen de huidige of toekomstige arbeidsmarktsituatie van mensen, zijn gericht op de inzet van Personeel, maatschappelijke activiteiten en sociale inkoop en voldoen aan de SROI-beleids- en uitvoeringsregels.
- 10.3.2 De inspanningswaarde van de SROI-maatregelen van de Concessiehouder bedraagt ten minste € 216.000 per kalenderjaar. Deze inspanningswaarde wordt bepaald op basis van de SROI-beleids- en uitvoeringsregels. Indien de Concessiehouder in het bezit is van een PSO-certificaat, dan bedraagt de minimale SROI-inspanningswaarde ten minste:
- PSO-certificaat trede 1: €183.600;
 - PSO-certificaat trede 2: €162.000; en
 - PSO-certificaat trede 3: €108.000.
- 10.3.3 De Concessiehouder zorgt ervoor dat de door of namens hem getroffen SROI-maatregelen nieuwe maatregelen betreffen die direct zijn toe te rekenen aan de Concessie c.q. het Concessiegebied en uitsluitend worden opgevoerd om te voldoen aan het gestelde in eisen 10.3.1 en 10.3.2.

10.3.4	De Concessiehouder neemt in het Implementatieplan een voorstel op met SROI-maatregelen die hij in het eerste jaar van de Concessie wil gaan uitvoeren. Aan de hand van de SROI-beleids- en uitvoeringsregels bepaalt de Concessieverlener of en in welke mate de voorgestelde SROI-maatregelen meetellen voor de invulling van de SROI-verplichting genoemd in eis 10.3.2.
10.3.5	Uiterlijk 1 maand na het besluit tot verlening van de Concessie neemt de Concessiehouder contact met het Adviespunt Social Return op om nadere afspraken te maken over de uitvoering van de in het Implementatieplan opgenomen SROI-maatregelen.
10.3.6	Tijdens de looptijd van de Concessie stelt de Concessiehouder jaarlijks na overleg met het Adviespunt Social Return een plan van aanpak op voor de SROI-maatregelen die hij in het komende kalenderjaar gaat uitvoeren en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in Bijlage 3 (Plancyclus) in acht.
10.3.7	De Concessiehouder rapporteert in het door de Concessieverlener ter beschikking gestelde monitorsysteem 'WIZZR' of diens opvolger(s) aan de Concessieverlener en het Adviespunt Social Return de resultaten van de SROI-maatregelen in het afgelopen kalenderjaar en toont daarbij aan dat hij met deze maatregelen ten minste de SROI-inspanningswaarde zoals genoemd in eis 10.3.2 heeft geleverd.

11. Sociale Veiligheid

11.1 Sociale Veiligheid algemeen

Sociale Veiligheid in en rond het openbaar vervoer is een belangrijk onderwerp. Sociale Veiligheid is een maatschappelijk verschijnsel waaraan zowel de Concessiehouder als andere bij de Concessie betrokken partijen in positieve zin hun steentje kunnen bijdragen. De Concessieverlener continueert in de Concessie de huidige werkwijze waarbij de verantwoordelijkheid voor Sociale Veiligheid bij de Concessiehouder ligt. De afgelopen jaren is namelijk gebleken dat de concessiehouders die in Noord-Brabant actief zijn doeltreffende maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid hebben voorgesteld en uitgevoerd. Dit resulteerde in 2019 in een hoge waardering voor de Sociale Veiligheid tijdens de rit (8,5).

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het in stand houden en verbeteren van de Sociale Veiligheid van zowel Reizigers als Personeel in het Materieel. De Concessieverlener verwacht daarnaast van de Concessiehouder een proactieve houding als het gaat om aspecten van Sociale Veiligheid die onder de verantwoordelijkheid van andere bij de Concessie betrokken partijen vallen. Ook verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder zich conformeert aan het Landelijk Convenant Sociale Veiligheid in het OV 2020-2025.

Algemene eisen met betrekking tot Sociale Veiligheid

11.1.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de Sociale Veiligheid in het Materieel, voor zowel Reizigers als Personeel. De Concessiehouder is niet verantwoordelijk voor de Sociale Veiligheid op Haltes, maar denkt en werkt proactief mee om de Sociale Veiligheid op Haltes in stand te houden en te verbeteren.
11.1.2	De Concessiehouder neemt alle maatregelen die ingevolge van wet- en regelgeving vereist zijn, en daarnaast alle maatregelen die redelijkerwijs van hem verlangd kunnen worden om de veiligheid, waaronder de Sociale Veiligheid, van Reizigers en Personeel, voor zover dit onder zijn verantwoordelijkheid valt, te waarborgen.
11.1.3	De Concessiehouder voldoet aan de afspraken uit het 'Landelijk Convenant Sociale Veiligheid in het OV 2020-2025' of diens opvolger(s).
11.1.4	De Concessiehouder werkt de maatregelen ter verbetering van de Sociale Veiligheid uit in het Tactisch Ontwikkelteam.
11.1.5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat tijdens de gehele looptijd van de Concessie het oordeel van Reizigers voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit, zoals gemeten met de Klantenbarometer, ten minste een 8,5 bedraagt. In afwijking van het bepaalde in de vorige zin, zorgt de Concessiehouder ervoor dat wanneer het oordeel van Reizigers in 2024 lager is dan een 8,5, uiterlijk twee jaar na aanvang van de Concessie het oordeel van Reizigers voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit ten minste een 8,5 bedraagt.

11.1.6	De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om Incidenten via internet en per telefoon te melden. De Concessiehouder verwijst naar deze mogelijkheid in het Voertuig en op zijn website.
11.1.7	De Concessiehouder voorziet het Materieel (met uitzondering van Buurtbussen en Materieel dat uitsluitend wordt ingezet op Scholierenlijnen en Versterkingsritten) van een noodknopvoorziening voor het Personeel die rechtstreeks is verbonden met de Verkeersleiding.
11.1.8	De Concessiehouder zorgt dat het Personeel dat wordt ingezet als toezichthouder een bij de functie behorende opleiding succesvol heeft afgerond (BOA).
11.1.9	De Concessiehouder zorgt voor een voldoende gespreide inzet van toezichthouders zodanig dat sprake is van regelmatige (preventieve) kaartcontrole in Bussen en Auto's. De Concessiehouder stemt de (planning van) de inzet van toezichthouders af op risicoritten/-lijnen en Evenementen.
11.1.10	De Concessiehouder traint rijdend en toezichthoudend Personeel regelmatig en afdoende zodat dit Personeel blijvend over parate kennis en vaardigheden beschikt om Incidenten te voorkomen en de-escalerend op te treden bij Incidenten.
11.1.11	De Concessiehouder zorgt voor adequate opvang, assistentie en voldoende ondersteuning voor Reizigers en Personeel die het slachtoffer zijn van Incidenten.
11.1.12	De Concessiehouder beschikt over een protocol cameratoezicht en stelt de beeld- en geluidopnames van het registratief videobewakingssysteem zoals bedoeld in eis 4.1.11 op aanvraag beschikbaar aan bevoegde Stakeholders.
11.1.13	De Concessiehouder levert uiterlijk 1 maand na afsluiting van elk kwartaal een overzicht van alle Incidenten in de periode vanaf start van het betreffende kalenderjaar tot en met het betreffende kwartaal aan de Concessieverlener. De Concessiehouder neemt bij elk Incident in ieder geval de volgende informatie in het overzicht op: • Vestiging • Lijnnummer • Datum Incident • Dagsoort (ma, di etc) • Tijdstip Incident • Plaats/kern • Locatie • Code Incident (conform ABC-systematiek) • Categorie • Code aanleiding (bijv. geen geldig Vervoerbewijs bij controle) • Plaats Incident (in Voertuig/op Halte of station) • Korte beschrijving van het Incident • Assistentie Politie wel of niet opgeroepen

11.2 Sociaal Veiligheidsplan

De Concessiehouder neemt de maatregelen die hij treft ter verbetering van de Sociale Veiligheid op in een Sociaal Veiligheidsplan. Om, conform landelijke afspraken, te voorkomen dat Sociale Veiligheid bij de aanbesteding van de Concessie onderdeel wordt van de concurrentie, oormerkt de Concessieverlener het huidige budget voor Sociale Veiligheid voor de uitvoering van het Sociaal Veiligheidsplan. De Concessiehouder actualiseert en optimaliseert het Sociaal Veiligheidsplan jaarlijks en bespreekt het geactualiseerde Sociaal Veiligheidsplan in het Tactisch Ontwikkelteam, zodat het ROB en bijvoorbeeld de gemeente Breda betrokken kunnen worden. Na eventuele aanpassingen aan het plan stemt de Concessieverlener in.

Sociaal Veiligheidsplan

- | | |
|--------|--|
| 11.2.1 | De Concessiehouder stelt voor aanvang van de Concessie een Sociaal Veiligheidsplan op dat hij jaarlijks actualiseert en dat in ieder geval de volgende elementen bevat: <ul style="list-style-type: none">a. Visie op de ontwikkeling van de Sociale Veiligheid en de maatregelen die de Concessiehouder uitvoert voor het handhaven en verbeteren van de Sociale Veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer;b. Analyse van de in eis 11.2.4 genoemde rapportages en de score in de Klantenbarometer in voorgaande jaren;c. Maatregelen die de Concessiehouder neemt voor het handhaven en verbeteren van de Sociale Veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer, waaronder in ieder geval de inzet van toezichthouders/beëdigde BOA's (in fte's), hun rol en taken, de opleiding van het Personeel en monitoring;d. De afstemming van (de uitvoering van) deze maatregelen met de concessiehouders van aangrenzende concessies, wanneer relevant;e. De resultaten die de Concessiehouder met de maatregelen verwacht te bereiken op korte en lange termijn;f. De kosten van de maatregelen, waarbij deze kosten ten minste gelijk zijn aan de Subsidie Sociale Veiligheid zoals genoemd in eis @@ van de Financiële Bepalingen. |
| 11.2.2 | De Concessiehouder legt het (geactualiseerde) Sociaal Veiligheidsplan voor aan het Tactisch Ontwikkelteam en het Reizigersoverleg Brabant en na verwerking van eventuele opmerkingen ter instemming voor aan de Concessieverlener en neemt hierbij de bepalingen in Bijlage 3 (Plancycclus) in acht. |
| 11.2.3 | De Concessiehouder besteedt de Subsidie Sociale Veiligheid uitsluitend aan de daadwerkelijke uitvoering van maatregelen ten behoeve van de Sociale Veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer zoals opgenomen in het Sociaal Veiligheidsplan voor het betreffende kalenderjaar, en niet ter compensatie van kosten voor het opstellen en actualiseren van het Sociaal Veiligheidsplan en het voeren van overleg over Sociale Veiligheid dan wel de kosten voor de aanschaf, het beheer en onderhoud en de vervanging van het registratief videobewakingssysteem als bedoeld in eis 4.1.11. |
| 11.2.4 | De Concessiehouder levert uiterlijk een half jaar na afloop van ieder kalenderjaar aan de Concessieverlener: <ul style="list-style-type: none">a. Een overzicht en beschrijving van uitgevoerde maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid; |

- b. De verantwoording van de resultaten van/behaalde effecten met de maatregelen Sociale Veiligheid in het betreffende kalenderjaar;
- c. Het oordeel van Reizigers (Klantenbarometer) en het Personeel (Personeelsmonitor) voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit;
- d. Het aantal Incidenten gecategoriseerd conform de ABC-systematiek;
- e. Het percentage zwartrijders en aantal uitgeschreven UvB's (Uitstel van Betaling);
- f. De omvang vandalismeschade aan voertuigen;
- g. Resultaten van overleggen en convenanten met gemeenten, politie en Openbaar Ministerie;
- h. De kosten van de uitgevoerde maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid in relatie tot de begroting zoals opgenomen in het Sociaal Veiligheidsplan;
- i. Andere relevante zaken.

11.3 Samenwerking op het gebied van Sociale Veiligheid

De Concessiehouder werkt samen met ketenpartners, de concessiehouders Oost-Brabant en Zuidoost-Brabant en de Concessieverlener aan uitvoering van het Landelijk Convenant Sociale Veiligheid 2020-2025 of diens opvolger(s). De afgelopen jaren is een samenwerkingsvorm tot stand gekomen op initiatief van de huidige concessiehouders in Noord-Brabant. De werkwijze bestaat eruit dat de Concessiehouder samen met de concessiehouders van de andere Brabantse concessies op basis van zijn Sociaal Veiligheidsplan jaarlijks een gezamenlijk uitvoeringsplan opstelt dat in het strategisch overleg (één tot twee keer per jaar) en tactisch overleg (drie tot vijf keer per jaar) met de ketenpartners wordt besproken. De Concessieverlener faciliteert deze overleggen.

De Concessieverlener wil deze wijze van samenwerking voortzetten en verwacht van de Concessiehouder een constructieve en pro-actieve opstelling hierin. De bij het strategisch en tactisch overleg betrokken partijen richten naar eigen inzicht en behoefte hun samenwerking (verder) in, waarbij de Concessiehouder ook zelf wijzigingen in de samenwerkingsvorm kan voorstellen. De Concessiehouder is daarbij voor alle partijen het eerste aanspreekpunt voor de Sociale Veiligheid in het Concessiegebied.

Samenwerking op het gebied van Sociale Veiligheid

- | | |
|--------|--|
| 11.3.1 | De Concessiehouder benoemt een direct aanspreekpunt voor Sociale Veiligheid dat op operationeel, tactisch en strategisch niveau kan functioneren. |
| 11.3.2 | Het aanspreekpunt voor Sociale Veiligheid sluit aan bij het door de Concessieverlener georganiseerde Strategisch Overleg Sociale Veiligheid in het Brabantse OV en sluit desgevraagd aan bij het Tactisch Ontwikkelteam. |
| 11.3.3 | De Concessiehouder meldt vervuilde, kapotte of onveilige Haltes, eindpunten en stations bij de eigenaar of beheerder van de betreffende Halte. |
| 11.3.4 | Concessiehouder stelt in ieder geval voor de gemeente Breda samen met de betrokken gemeente(n), de politie en het Openbaar Ministerie een regionaal veiligheidsconvenant op. |

12. Duurzaamheid en circulariteit

12.1 Duurzame bedrijfsvoering

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder maatregelen treft die leiden tot een verdere verduurzaming van zijn bedrijfsvoering. De Concessiehouder maakt gebruik van Hernieuwbare Energie voor zijn Zero-Emissievoertuigen, en staat verhandelbare emissierechten af aan de Concessieverlener. De Concessiehouder zorgt ervoor dat hij vanaf het kalenderjaar 2031 ten minste trede 4 van de CO₂-Prestatieladder behaalt. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder de maatregelen die hij treft met het oog op een verdere verduurzaming van zijn bedrijfsvoering jaarlijks rapporteert.

Duurzame bedrijfsvoering	
12.1.1	De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan initiatieven van de Concessieverlener betreffende (innovaties op het gebied van) duurzaamheid.
12.1.2	De Concessiehouder spant zich maximaal in om de uitstoot van schadelijke emissies en geluid blijvend te minimaliseren, het energiegebruik te beperken en overige negatieve effecten van de uitvoering van de Concessie voor het milieu blijvend te vermijden.
12.1.3	De Concessiehouder maakt voor het laden dan wel tanken van Zero-Emissievoertuigen uitsluitend gebruik van gecertificeerde 100% Hernieuwbare Energie (afkomstig uit bijvoorbeeld windenergie, zonne-energie, waterkracht of geothermische energie) die zoveel als mogelijk in België, Luxemburg en Nederland, inclusief windgebieden op zee is opgewekt.
12.1.4	Met het gebruik van Hernieuwbare Energie voor het laden van Zero-Emissievoertuigen, zoals omschreven in eis 12.1.3, ontstaat bij de Concessiehouder de mogelijkheid voor de verkrijging van verhandelbare emissierechten (zoals Hernieuwbare Brandstofeenheden). Indien de Concessiehouder deze emissierechten laat registreren bij de Nederlandse Emissieautoriteit, geeft hij de Concessieverlener jaarlijks inzicht in de verkregen emissierechten en de inkomsten die hij hiermee heeft gegenereerd.
12.1.5	De Concessiehouder spant zich blijvend in om de CO ₂ -uitstoot bij zijn activiteiten in het kader van de uitvoering van de Concessie te reduceren waarbij de Concessiehouder: a. vanaf de start van de Concessie ten minste trede 2 op de CO ₂ -Prestatieladder behaalt, en b. vanaf het kalenderjaar 2031 ten minste trede 4 op de CO ₂ -Prestatieladder behaalt.
12.1.6	De Concessiehouder toont jaarlijks door middel van een certificaat ten genoegen van de Concessieverlener aan dat hij ten minste de in eis 12.1.5 onder sub a. en b. genoemde trede heeft behaald.
12.1.7	De Concessiehouder rapporteert uiterlijk drie maanden na afloop van ieder kalenderjaar aan de Concessieverlener over de duurzaamheidsmaatregelen die hij in het betreffende kalenderjaar heeft getroffen en de resultaten die hij daarmee heeft bereikt.

12.2 Circulariteit

In het kader van circulair inkopen eist de Concessieverlener dat de Concessiehouder blijvend streeft naar maximalisatie van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen en behoud van natuurlijke hulpbronnen. De Concessiehouder geeft in een Circulariteitsplan aan welke maatregelen hij vanuit het oogpunt van circulariteit treft, bijvoorbeeld als het gaat om (her)gebruik van Batterijen, en welke mogelijkheden hij benut om circulariteit toe te passen in zijn bedrijfsvoering.

Op dit moment zijn certificeringen op het gebied van circulariteit nog niet gangbaar in de OV-sector, zoals dat bijvoorbeeld wel het geval is met certificering op het gebied van CO2-reductie en SROI. De Concessieverlener overweegt om bij één van de Herijkingen van de Concessie (zie paragraaf 2.5) eisen ten aanzien van certificering op het gebied van circulariteit in de Concessie op te nemen, en wel op het moment dat aangesloten kan worden bij een passende circulariteitsnorm.

Circulariteit	
12.2.1	De Concessiehouder streeft bij de uitvoering van de Concessie blijvend naar maximalisatie van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen en het behoud van natuurlijke hulpbronnen.
12.2.2	De Concessiehouder beschikt over een Circulariteitsplan waarin hij in ieder geval de volgende onderdelen beschrijft: a. herkomst van materialen en producten (inclusief het Materieel en eventuele Batterijen); b. reparatie, hergebruik en recycling van gebruikte materialen en producten; c. werkprocessen, en d. afspraken met leveranciers en afnemers.

13. Consumentenbescherming en reizigersinspraak

13.1 Klantenservice en klachtenafhandeling

Tevredenheid van Reizigers staat voorop voor de Concessieverlener. Een goede klantenservice zorgt er voor dat klachten voorkomen worden. Daarom wordt de Concessiehouder uitgedaagd om, binnen de kaders die in hoofdstuk 7 (Reisinformatie) en hoofdstuk 10 (Personeel) worden gesteld, een klantenservice in te richten die altijd bereikbaar is als hij Openbaar Vervoer verricht. De Concessiehouder neemt op de Bravo-website en communicatiekanalen, in het Voertuig en op Haltes een verwijzing naar zijn klantenservice op.

De Concessiehouder biedt de mogelijkheid tot het indienen van klachten en wensen door Reizigers. Reizigers moeten in staat worden gesteld dit eenvoudig te doen. Daarbij verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder dat hij klachten netjes afhandelt en suggesties ter harte neemt teneinde de kwaliteit van het Openbaar Vervoer continu te verbeteren.

Klantenservice en klachtenafhandeling

- | | |
|--------|---|
| 13.1.1 | De Concessiehouder beschikt over een klantenservice die telefonisch bereikbaar is op de momenten dat de Concessiehouder Openbaar Vervoer verricht. |
| 13.1.2 | <p>De Concessiehouder beschikt over een systeem van klachtenafhandeling, dat in elk geval voldoet aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Reizigers kunnen klachten door middel van internet, telefoon, e-mail, sociale media/mobiele applicatie(s) en/of schriftelijk indienen. Het telefoontarief dat de Concessiehouder aan de beller van het klachtennummer berekent mag niet hoger zijn dan het tarief voor bellen binnen het Concessiegebied vanaf een vast telefoontoestel. Het klachtennummer is ten minste bereikbaar op de volgende tijden:<ul style="list-style-type: none">i. maandag tot en met vrijdag: 8:00 – 18:00ii. zaterdag: 9:00 – 18:00iii. zondag: 10:00 – 17:00b. de Concessiehouder geeft klachten die betrekking hebben op de Infrastructuur of het mobiliteitsbeleid binnen 5 werkdagen door aan de betreffende Wegbeheerder respectievelijk de Concessieverlener;c. de Concessiehouder geeft klachten en vergoedingsverzoeken die betrekking hebben op onderdelen van de Ketenreis die niet onder zijn verantwoordelijkheid vallen, binnen 5 werkdagen door aan de aanbieder van de desbetreffende Mobiliteitsdienst, de desbetreffende MaaS-aanbieder of de desbetreffende concessiehouder;d. de Concessiehouder stuurt binnen 5 werkdagen naar de desbetreffende Reiziger een bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen. De Concessiehouder vermeldt in de behandelbevestiging van klachten als bedoeld onder sub b. en sub |

Klantenservice en klachtenafhandeling

- c. naar welke partij hij de klacht heeft doorgegeven, inclusief vermelding van de contactgegevens van deze partij;
- e. de Concessiehouder handelt klachten, met uitzondering van de klachten als bedoeld onder sub b en sub c, binnen 10 werkdagen na indiening op correcte wijze af. Hij maakt hierbij geen onderscheid tussen klachten en restitutieverzoeken die bij hemzelf dan wel via Derden, waaronder MaaS-aanbieders, worden ingediend;
- f. de Concessiehouder vermeldt bij de afhandeling van klachten in ieder geval welke maatregelen hij zal nemen om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen; en
- g. de Concessiehouder wijst Reizigers bij de afhandeling van klachten op de OV ombudsman en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, met vermelding van de volledige gegevens.

13.1.3 De Concessiehouder wijst Reizigers er op zijn de communicatiekanalen en de Bravo-website op dat het indienen van klachten over het Openbaar Vervoer uitsluitend bij de Concessiehouder kan plaatsvinden.

13.1.4 Bij grootschalige projecten of wegwerkzaamheden die tot grote wijzigingen en/of verstoringen van het Openbaar Vervoer leiden, zoals de ombouw van de A27, maakt de Concessiehouder afspraken met de Concessieverlener over de wijze van afhandeling van klachten en suggesties.

13.1.5 De Concessiehouder werkt constructief mee aan bemiddelingspogingen van de OV ombudsman.

13.1.6 De Concessiehouder is aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

13.1.7 De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener na afloop van iedere maand een overzicht van:

- a. het aantal klachten dat hij in de betreffende maand heeft ontvangen;
- b. de aard van de binnengekomen klachten;
- c. de Rit (lijnummer, tijd) waarop de klachten betrekking hebben;
- d. de snelheid van afhandeling van de klachten; en
- e. de actie die de Concessiehouder heeft ondernomen om herhaling van de klacht of soortgelijke klachten te voorkomen.

13.2 Rol Reizigersoverleg Brabant (ROB)

Het Reizigersoverleg Brabant (ROB) adviseert binnen de in hoofdstuk 2 beschreven samenwerkingsstructuur over adviesplichtige onderwerpen en plannen die de Concessiehouder indient. Om het Reizigersoverleg Brabant voldoende voorbereidingstijd te geven, zorgt de Concessiehouder dat hij de concept-plannen tijdig aanlevert, conform de bepalingen in Bijlage 3 (Plancycus). Daarnaast legt de Concessiehouder tijdens de implementatie van de Concessie een aantal onderwerpen ter advisering voor aan het Reizigersoverleg Brabant.

Reizigersoverleg Brabant (ROB)

- 13.2.1 De Concessiehouder legt op grond van de Wp2000 en het Bp2000 adviesplichtige onderwerpen en plannen, na bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam, ter advisering voor aan het Reizigersoverleg Brabant. De adviesplichtige onderwerpen betreffen in ieder geval:
- a. de in lid 1 en lid 3 van artikel 33 van het Bp2000 genoemde onderwerpen; en
 - b. de volgende plannen:
 - i. Ontwikkelplan
 - ii. Exploitatieplan
 - iii. Marketingplan
 - iv. Tarievenplan
 - v. Sociaal Veiligheidsplan
 - vi. overige plannen genoemd in Bijlage 3 (Plancycclus) en eventuele tussentijdse wijzigingen van deze plannen.
- 13.2.2 Voor aanvang van de Concessie vraagt de Concessiehouder advies aan het Reizigersoverleg Brabant over in ieder geval de volgende onderdelen van zijn Inschrijving:
- a. de Compensatieregeling en
 - b. de invulling van de eisen omtrent reisinformatie.
- 13.2.3 De Concessiehouder informeert het Reizigersoverleg Brabant en de Concessieverlener over eventuele aanpassingen in de voorstellen en plannen naar aanleiding van het advies van het Reizigersoverleg Brabant zoals bedoeld in eisen 13.2.1 en 13.2.2, inclusief zijn overwegingen hiervoor.

13.3 Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden

Het Reizigersoverleg Brabant is voor de Concessiehouder de eerste gesprekspartner waar het gaat om de belangen en (vervoers)behoeften van Reizigers. De Concessieverlener verwacht echter dat de Concessiehouder ook open staat voor en invulling geeft aan suggesties, ideeën en advies van Reizigers en andere belanghebbenden in het Concessiegebied die hem via andere kanalen bereiken.

Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden

- 13.3.1 De Concessiehouder biedt Reizigers en andere belanghebbenden de mogelijkheid om ideeën en suggesties met betrekking tot het Openbaar Vervoer bij hem kenbaar te maken. De Concessiehouder geeft op ieder idee of suggestie een adequate inhoudelijke reactie.
- 13.3.2 De Concessiehouder informeert de Concessieverlener en het Reizigersoverleg Brabant in ieder geval na afloop van elk kwartaal over de door Reizigers en andere belanghebbenden ingebrachte ideeën en suggesties, over zijn reactie daarop en over de resultaten van maatregelen die hij naar aanleiding van de ideeën en suggesties eventueel heeft getroffen.

14. Data en monitoring

14.1 Datalevering

Een goede uitvoering van de Concessie zorgt voor tevredenheid bij Reizigers en andere Stakeholders. Monitoring van en sturing op de uitvoeringskwaliteit dragen hieraan bij. Goede informatie over de uitvoering van de Concessie is hiervoor een noodzakelijke voorwaarde. Deze informatie dient meerdere doelen:

- inzicht krijgen in de uitvoeringskwaliteit van de Concessie;
- analyseren van trends en afwijkingen om te kunnen bijsturen;
- informeren van Stakeholders, zoals Provinciale Staten, het Reizigersoverleg Brabant en gemeenten;
- ontwikkelen van kennis;
- ontwikkelen en aanbieden van diensten door de Concessiehouder of andere partijen;
- verbeteren van de bereikbaarheid en doorstroming van het Brabantse mobiliteitsnetwerk;
- verzamelen van informatie voor volgende aanbestedingen.

De Concessieverlener is voornemens de uitvoeringskwaliteit op termijn te monitoren op basis van een (te ontwikkelen) eigen dashboard, dat gevoed wordt door de brondata die de Concessiehouder aan de Concessieverlener levert. Dit geeft de Concessieverlener meer flexibiliteit in het analyseren van de gegevens en draagt daarmee bij aan bovenstaande doelen. De Concessiehouder dient evenwel vanaf aanvang van de Concessie te beschikken over een eigen dashboard, zodat de Concessieverlener altijd kan beschikken over de in Bijlage 6 (Dataleveringsspecificatie) genoemde gegevens.

Beschikbaar stellen en verstrekken van gegevens

- | | |
|--------|--|
| 14.1.1 | De Concessiehouder stelt gegevens die hij uit hoofde van de Concessie moet leveren tijdig, correct, compleet en volgens voorgeschreven (landelijke) standaarden beschikbaar, waarbij standaarden van de Concessieverlener prevaleren boven landelijke standaarden. |
| 14.1.2 | De verplichting tot het verstrekken van gegevens over de Concessie geldt tot één kalenderjaar na afloop van de Concessie. |
| 14.1.3 | De Concessiehouder conformeert zich en werkt onvoorwaardelijk mee aan het, binnen de kaders van wet- en regelgeving, in de vorm van open data om niet beschikbaar stellen van gegevens voor onderzoek en aan aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten en MaaS-aanbieders (zie ook eisen 14.1.16 t/m 14.1.18). |
| 14.1.4 | De Concessiehouder beroept zich niet op zijn eigendomsrecht ten aanzien van door hem verstrekte en ontvangen gegevens. |
| 14.1.5 | De Concessieverlener mag alle gegevensbestanden binnen de kaders van wet- en regelgeving als open data bewerken, delen en publiceren. |

Gegevenslevering aan NDOV

- 14.1.6 De Concessiehouder levert tijdig volledige en juiste gegevens rechtstreeks aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data conform het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s).¹⁵
- 14.1.7 De Concessiehouder levert, binnen één jaar nadat hierover door de Concessieverlener dan wel landelijk afspraken zijn gemaakt, gewijzigde en/of aanvullende gegevens over de uitvoering van de Concessie aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data conform de betreffende (gewijzigde) standaarden.
- 14.1.8 Als de Concessiehouder in aanvulling op de conform de gevraagde BISON-koppelvlakken te verstrekken gegevens, (andere) gegevens beschikbaar stelt aan enig afnemer van reisinformatiediensten of ten behoeve van eigen reisinformatie publiceert, dan stelt hij deze gegevens om niet gelijktijdig en volledig gedocumenteerd aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data ter beschikking.

Gegevenslevering aan de Concessieverlener

- 14.1.9 De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener alle gegevens met betrekking tot de Concessie die naar het oordeel van de Concessieverlener nodig zijn voor:
- het monitoren van en sturen op de uitvoering en ontwikkeling van de Concessie en/of het systeem van Gedeelde Mobiliteit;
 - de aanbesteding van de opvolgende concessie(s) of van een aangrenzende concessie;
 - het toepassen van landelijke wet- en regelgeving, zoals rond stikstofuitstoot.
- 14.1.10 De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener alle gegevens over de uitvoering van de Concessie zoals benoemd en conform de voorschriften in Bijlage 6 (Dataleveringsspecificatie).
- 14.1.11 De Concessiehouder levert op verzoek van de Concessieverlener binnen de gevraagde termijn onbewerkte gegevens verkregen via het gebruik van OVpay, de OV-chipkaart en/of eventuele toekomstige Betaalwijzen in het uitgevraagde format aan de Concessieverlener. De Concessiehouder stelt deze gegevens ook na de wettelijke bewaartermijn van 18 maanden in (minimaal) geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar aan de Concessieverlener.
- 14.1.12 De Concessiehouder geeft de Concessieverlener, of een door de Concessieverlener aangewezen Derde, ongelimiteerd toegang tot alle onbewerkte brondata, ontdaan van eventuele persoonsgegevens, die gebruikt is voor het aanleveren van de in eisen 14.1.9 tot en met 14.1.11 gevraagde gegevens. De Concessieverlener of aangewezen Derde mag alle brondata zelf bewerken.

¹⁵ Te vinden op <https://dova.nu/document/concessiebijlagen>

Online dashboard

- 14.1.13 Indien de Concessieverlener het eigen dashboard niet tijdig gereed heeft, biedt de Concessiehouder een actueel online dashboard aan dat voldoet aan het bepaalde in de eisen 14.1.14 en 14.1.15. In dat geval zal de Concessieverlener met de Concessiehouder nadere afspraken maken over een vergoeding van daadwerkelijk gemaakte kosten voor het beschikbaar stellen van het dashboard. De kosten die de Concessiehouder maakt voor het leveren van de gegevens zijn voor zijn rekening.
- 14.1.14 De Concessiehouder zorgt ervoor dat zijn online dashboard alle gegevens over de uitvoering van de Concessie als bedoeld in eis 14.1.9, beschikt over een analyse- en exportfunctie (op dag-, halte- en ritniveau) en is uitgevoerd conform door de Concessieverlener, al dan niet op voorstel van de Concessiehouder vastgestelde standaarden en lay-out. De Concessiehouder zorgt er daarbij tevens voor dat:
- de Concessieverlener via het online dashboard op elk moment gegevens en rapportages kan downloaden en analyses op deze gegevens kan uitvoeren;
 - de gegevens en rapportages vanaf aanvang tot ten minste een jaar daarna beschikbaar zijn voor en via het online dashboard te raadplegen zijn door de Concessieverlener; en
 - alle gegevens en rapportages na beëindiging van het gebruik van het dashboard worden overgedragen aan de Concessieverlener.
- 14.1.15 Indien na het besluit tot gunning van de Concessie blijkt dat de Concessieverlener een beroep op het online dashboard van de Concessiehouder wenst te doen, toont de Concessiehouder uiterlijk drie maanden voor aanvang van de Concessie naar tevredenheid van de Concessieverlener aan dat hij de gegevens via zijn online dashboard kan leveren conform de vastgestelde standaarden en lay-out. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat informatie op lijnniveau niet aan kwaliteit inboet bij het hanteren van virtuele haltes op provinciegrenzen wanneer die bijvoorbeeld nodig zijn voor subsidieverlening en verantwoording per Concessieverlener.

Gegevenslevering aan MaaS-aanbieders

- 14.1.16 De Concessiehouder committeert zich aan en implementeert voorafgaand aan en tijdens de Concessie de meest actuele landelijke afspraken om te komen tot een MaaS-waardige concessie en tot goede samenwerking met MaaS-aanbieders.¹⁶ De Concessiehouder verstrekt gegevens aan MaaS-aanbieders conform de meest recente binnen NOVB en/of DOVA vastgestelde richtlijnen.

¹⁶ Zie <https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/maaswaardige-ov-concessies>

- 14.1.17 De Concessiehouder werkt mee aan de verkoop en betaling via Derden, zoals MaaS-aanbieders, van in ieder geval een door de Concessieverlener vastgesteld referentieaanbod. Dit referentieaanbod omvat bij aanvang van de Concessie in ieder geval: het reizen tegen voltarief, een mogelijkheid om in de daluren met korting te reizen en een mogelijkheid om met korting meerdere reizen of reiskilometers te kopen. De verkoopvoorwaarden die de Concessiehouder daarbij stelt aan MaaS-aanbieders zijn (1) transparant, (2) non-discriminerend en (3) concurrerend. De Concessieverlener kan dit referentieaanbod gedurende de looptijd van de Concessie jaarlijks aanpassen en voor advies aan het ROB voorleggen.
- 14.1.18 Indien de Concessiehouder optreedt als MaaS-aanbieder en in die hoedanigheid multimodale (Keten)reizen aanbiedt aan Reizigers, verwijst hij Reizigers die klachten bij hem indienen over een onderdeel van een door hem gedistribueerde Ketenreis dat niet onder zijn verantwoordelijkheid valt, tijdig door naar de Derde die verantwoordelijk is voor het betreffende onderdeel van de Ketenreis, overeenkomstig het bepaalde in eis 13.1.1.

Meewerken aan audits en externe onderzoeken

- 14.1.19 De Concessiehouder verleent op verzoek van de Concessieverlener volledige medewerking aan controles (door Derden) van geleverde gegevens (door derden), door inzicht te geven in zijn interne processen, systemen en keuzes met betrekking tot het verzamelen, opslaan, bewerken en delen van gegevens. De Concessiehouder zorgt in dat kader voor volledige en toegankelijke archivering van gegevens en rapportages over de uitvoering van de Concessie.
- 14.1.20 De Concessieverlener is bevoegd de juistheid en authenticiteit van door de Concessiehouder geleverde gegevens te (laten) controleren. Deze bepaling is onverminderd van kracht na het verstrijken van wettelijke bewaartermijnen.
- 14.1.21 De Concessiehouder werkt actief mee aan de organisatie en uitvoering van de Klantenbarometer of diens opvolger(s) en eventuele aanvullende landelijk of regionaal overeengekomen onderzoeken op het gebied van Openbaar Vervoer, waaronder de personeelsmonitor.
- 14.1.22 De Concessiehouder informeert de Concessieverlener wanneer derden (bijvoorbeeld onderzoekers, stagiaires, andere overheden) gegevens over de Concessie opvragen.

14.2 Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens

De Concessieverlener wenst over zo gedetailleerd mogelijke gegevens over de uitvoering van de Concessie te beschikken en heeft daarbij de intentie deze gegevens zoveel mogelijk in de vorm van openbare data beschikbaar te stellen. Vanzelfsprekend respecteert de Concessieverlener daarbij de beperkingen die vanuit wet- en regelgeving aan het verzamelen en gebruik van (persoons)gegevens gesteld worden. Van de Concessiehouder wordt hierin een zelfde instelling verwacht.

Opslag en beveiliging van persoonsgegevens

- 14.2.1 De Concessiehouder voldoet bij het verwerken van persoonsgegevens aan de verplichtingen die de (Uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensbescherming ((U)AVG) of diens opvolger(s) en daaraan gerelateerde regelgeving stelt.
- 14.2.2 De Concessiehouder garandeert, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau, gelet op de risico's en de aard van de te beschermen persoonsgegevens. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. De Concessiehouder handelt conform de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid).
- 14.2.3 De Concessiehouder en het Personeel houden de persoonsgegevens waar zij kennis van nemen en mee werken geheim, tenzij er een wettelijke uitzondering is. De Concessiehouder verleent de Concessieverlener bijstand bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 van de AVG.
- 14.2.4 De Concessiehouder verwerkt persoonsgegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij hij daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verkregen van de Concessieverlener en behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 14.2.5 Indien de Concessiehouder op grond van een wettelijke verplichting persoonsgegevens dient te verstrekken, informeert hij de Concessieverlener onmiddellijk en zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking.
- 14.2.6 De Concessiehouder informeert de Concessieverlener zodra hij kennis heeft genomen van onrechtmatige verwerkingen van persoonsgegevens of inbreuken op beveiligingsmaatregelen.
- 14.2.7 De Concessiehouder is aansprakelijk voor alle schade of nadeel, voortvloeiende uit het niet-nakomen van of in strijd handelen met de bij of krachtens de AVG gegeven voorschriften, onverminderd de aanspraken op grond van wettelijke regels. De Concessiehouder is aansprakelijk voor schade of nadeel voor zover ontstaan bij de verwerking van de persoonsgegevens, waaronder alle schade of nadeel voortvloeiende uit de ontstane inbreuken op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen.

Openbaarheid en bescherming van te leveren (persoons)gegevens

- 14.2.8 De Concessieverlener mag gegevens die de Concessiehouder op grond van de Concessiebeschikking dan wel bij of krachtens de Wp2000 aan de Concessieverlener moet verstrekken, openbaar maken, tenzij het belang van openbaarmaking niet opweegt tegen het belang van het voorkomen van onevenredige benadeling van de Concessiehouder. Gelet op het publieke karakter van het Openbaar Vervoer zal van een dergelijke onevenredige benadeling niet snel sprake zijn. De openbaar te maken gegevens zullen noch direct noch indirect herleidbaar zijn tot natuurlijke personen.

- 14.2.9 Indien en voor zover gegevensbestanden die de Concessiehouder aan de Concessieverlener en eventuele Derden beschikbaar stelt persoonsgegevens bevatten, voldoet de Concessiehouder aan de verplichtingen die de AVG en daaraan gerelateerde regelgeving stelt. Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om ervoor te zorgen dat tijdig alle maatregelen worden genomen die nodig zijn om deze gegevens te kunnen verstrekken. De Concessiehouder legt de afspraken rondom AVG thema's vast in een verwerkersovereenkomst (zie Bijlage @@ bij de Concessiebeschikking). Ook bij het leveren van gegevens is artikel 14.2.7 van toepassing.

14.3 Monitoring

Naast complete, juiste en tijdig beschikbare informatie, draagt goed en regelmatig overleg tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder bij aan een kwalitatief goede uitvoering van de Concessie binnen de door de Concessieverlener gestelde kaders. Samen zetten de Concessieverlener en de Concessiehouder zich in voor een constructieve samenwerking, gericht op realisatie van de doelen die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft (zie paragraaf 1.3), met oog voor de belangen van Reizigers en andere Stakeholders.

De Concessiehouder levert hiervoor naast de gegevens genoemd in paragraaf 14.1 en eis 2.4.3 ook een jaarlijkse rapportage op waarin hij ontwikkelingen in de kwaliteit van de uitvoering van de Concessie evalueert.

Monitoren

- 14.3.1 De Concessiehouder stelt na afloop van ieder Dienstregelingjaar een rapportage op die aansluit bij de opbouw van het Exploitatieplan en waarin hij ten minste de voortgang van de uitvoering van de aangekondigde plannen en (marketingacties) en de ontwikkelingen in het aanbod, de uitvoeringskwaliteit, het gebruik en de Reizigersopbrengsten van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie beschrijft en duidt.
- 14.3.2 De Concessiehouder besteedt in de in eis 14.3.1 genoemde rapportage in ieder geval aandacht aan de ontwikkelingen in de volgende KPI's en maakt daarbij onderscheid naar Lijnen (het detailniveau van de rapportage wordt in de implementatiefase van de Concessie afgestemd):
- Rituitval: de mate waarin de Lijnen behorend tot de Concessie voldoen aan de gestelde norm in paragraaf 5.2;
 - ZE-transitie: aantal en aandeel Dienstregelingen die gereden worden met Zero-Emissievoertuigen;
 - Punctualiteit: de mate waarin de Lijnen behorend tot de Concessie voldoen aan de gestelde normen in paragraaf 5.3;
 - Reizigerstevredenheid: de Concessiehouder analyseert de uitkomsten van de Klantenbarometer of diens opvolger(s). Hij streeft er daarbij naar om de klantwaardering minimaal gelijk te laten blijven en bij voorkeur te laten verbeteren ten opzichte van de klantwaardering volgens de OVklantenbarometer 2019. In

	zijn Exploitatieplan laat hij zien hoe hij met dit klantoordeel rekening houdt en hoe hij zich inspant om het oordeel te verbeteren; e. OV-gebruik in termen van reizigersaantallen en reizigerskilometers; f. Reizigersopbrengsten per Lijn, waarbij het detailniveau van de rapportage in de implementatiefase van de Concessie wordt afgestemd; g. Aantallen klachten en aantallen incidenten; h. Eventuele aanvullende KPI's, waaronder de resultaten van onderzoeken uitgevoerd met mystery guests in opdracht van de Concessieverlener.
14.3.3	De Concessiehouder voegt zijn rapportage over SROI (zie eis 10.3.6) en zijn duurzaamheidsrapportage (zie eis 12.1.7) bij de in eis 14.3.1 genoemde rapportage.
14.3.4	In alle gevallen zorgt de Concessiehouder ervoor dat de cijfers die hij in de in eis 14.3.1 genoemde rapportage opneemt aansluiten op en herleidbaar zijn uit de gegevens die de Concessiehouder aan de Concessieverlener en derden verstrekt.
14.3.5	De Concessieverlener monitort ook zelf de uitvoeringskwaliteit, onder andere via mystery guests. De Concessiehouder ontvangt een rapportage van de monitoring.

Bijsturen

14.3.6	De Concessiehouder streeft continu naar een verbetering van de uitvoeringskwaliteit.
14.3.7	Ingeval de prestaties van de Concessiehouder ten aanzien van een KPI achterblijven bij de overeengekomen norm, volgt de Concessieverlener het Protocol Sturing zoals opgenomen in bijlage @@ bij de Financiële Bepalingen.
14.3.8	Ingeval de Concessiehouder (delen van) een plan en/of (marketing)acties niet of niet tijdig uitvoert en/of gegevensbestanden, documenten of rapportages niet, niet volledig of met onvoldoende kwaliteit oplevert, volgt de Concessieverlener het Protocol Sturing.

Bijlagen bij Programma van Eisen

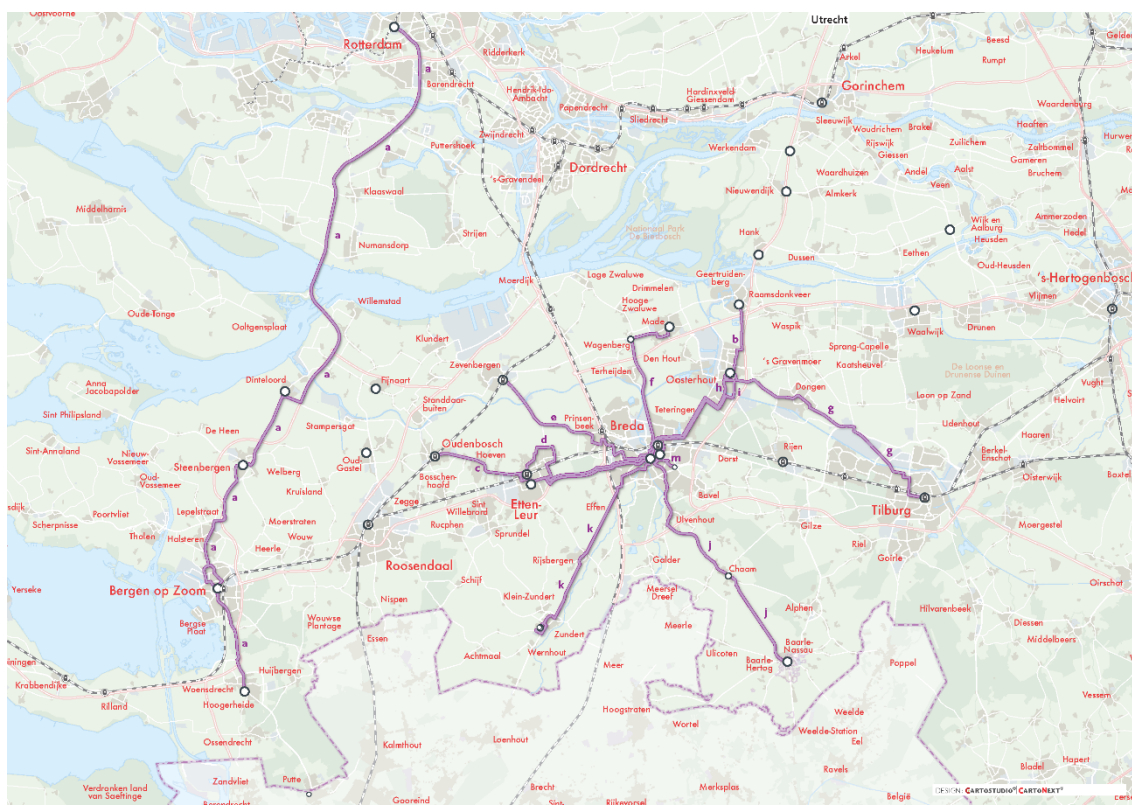
B1 Routes en Routevarianten
B2 Haltes
B3 Plancyclus
B4 Buurtbuslijnen
B5 Distributienetwerk
B6 Dataleveringsspecificatie
B7 Stallingen en Laadinfrastructuur

Achter het ontwerp Programma van Eisen zijn twee concept-documenten gevoegd, namelijk (i) een document 'Scope Concessie' waarvan de inhoud onderdeel zal zijn van de Concessiebeschikking en (ii) een document 'Begrippenlijst' dat zal worden toegevoegd als bijlage bij de Concessiebeschikking.

B1 Routes en Routevarianten

Figuur 1: Verplichte Routes Directlijnen en Brabantliners

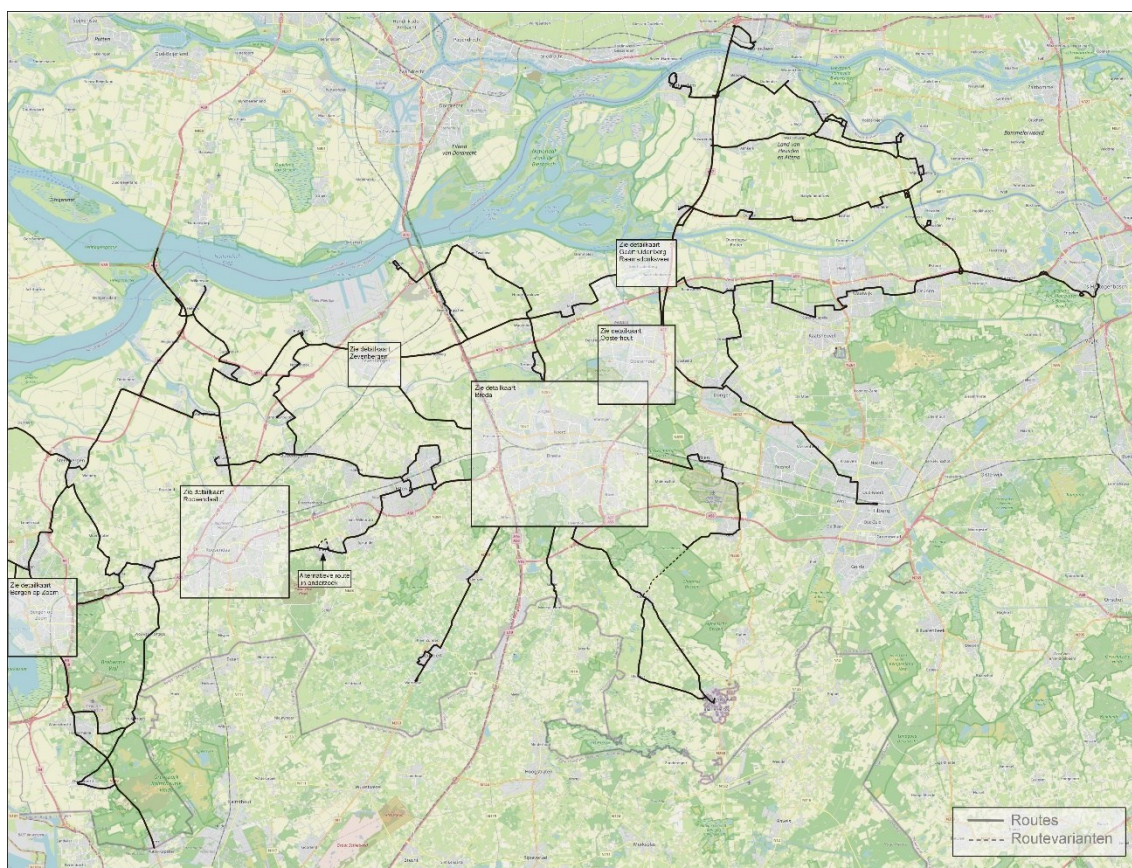
De Directlijnen en Brabantliners die de Concessiehouder aanbiedt volgen de Verplichte Routes zoals weergegeven op onderstaande kaart, waarbij de Directlijnen worden aangeduid met letters die corresponderen met de Verbindingen in eis 3.2.1.



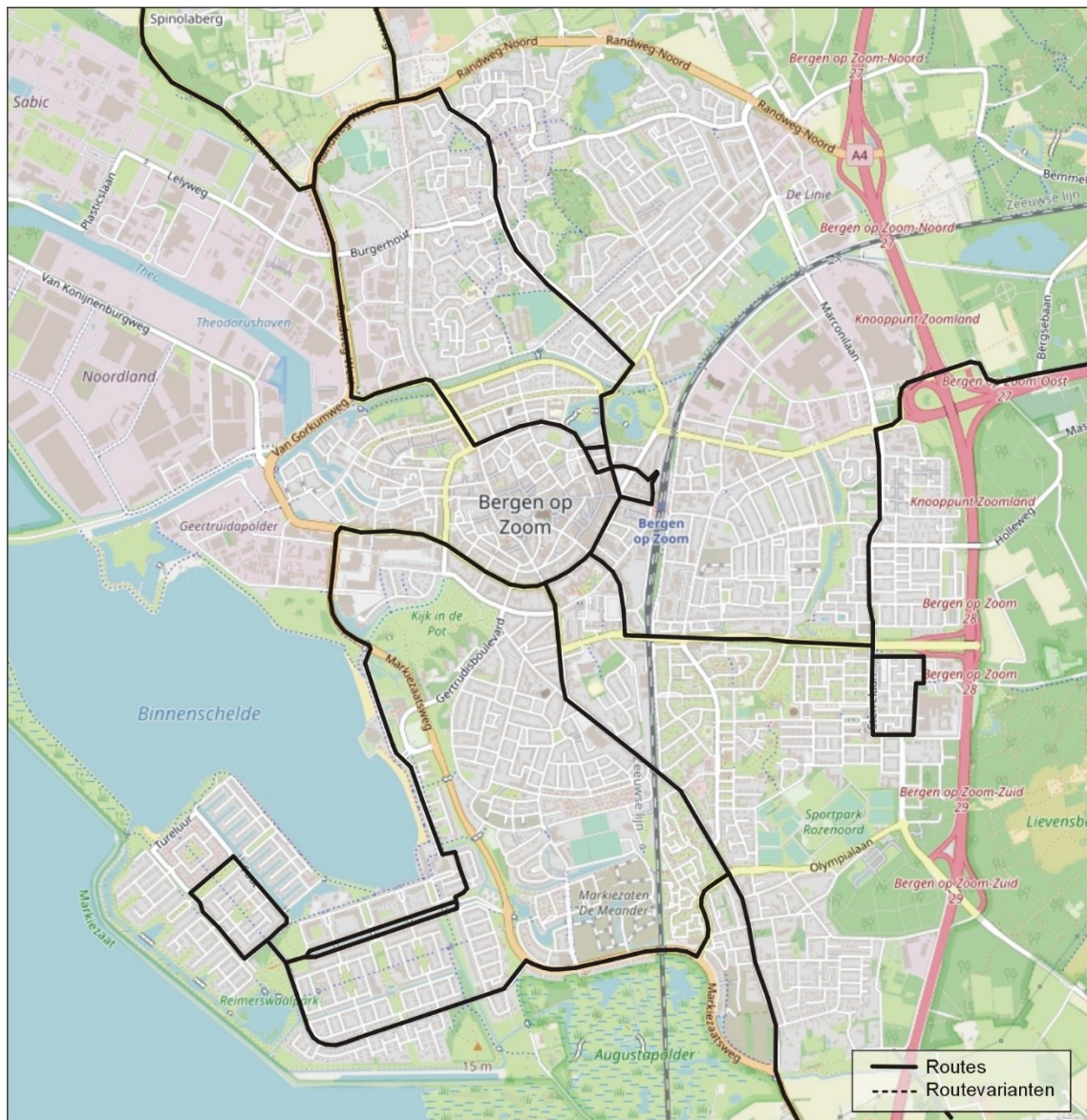
Figuur 1 Verplichte Routes van Directlijnen

Figuur 2: Routes en Routevarianten Ontsluitende Lijnen

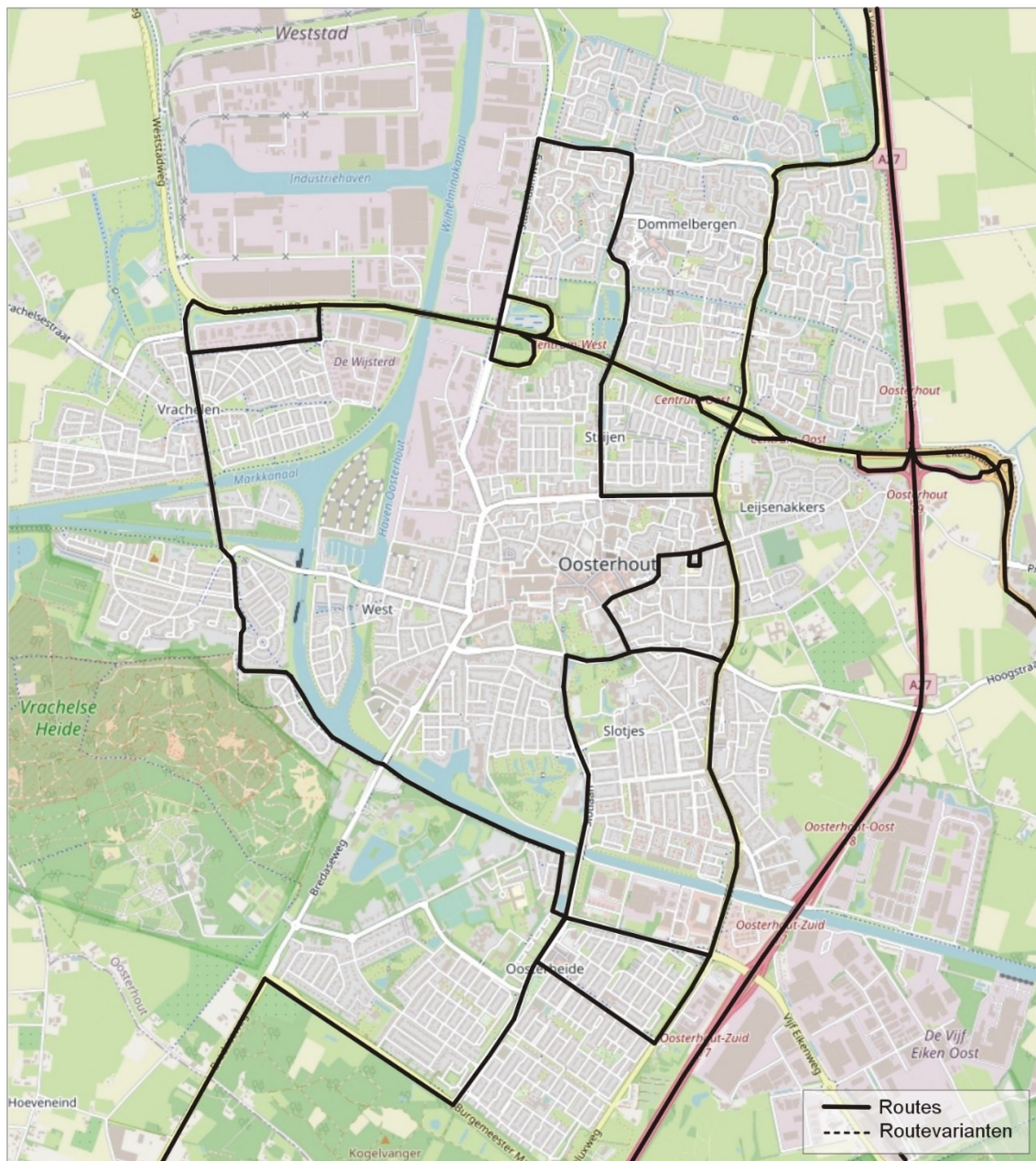
De Ontsluitende Lijnen die de Concessiehouder aanbiedt volgen de Routes en Routevarianten zoals weergegeven op onderstaande kaart. In aanvulling op deze Routes en Routevarianten is het de Concessiehouder toegestaan gebruik te maken van rijkswegen en van provinciale wegen waarop een maximumsnelheid van ten minste 80 kilometer per uur geldt.



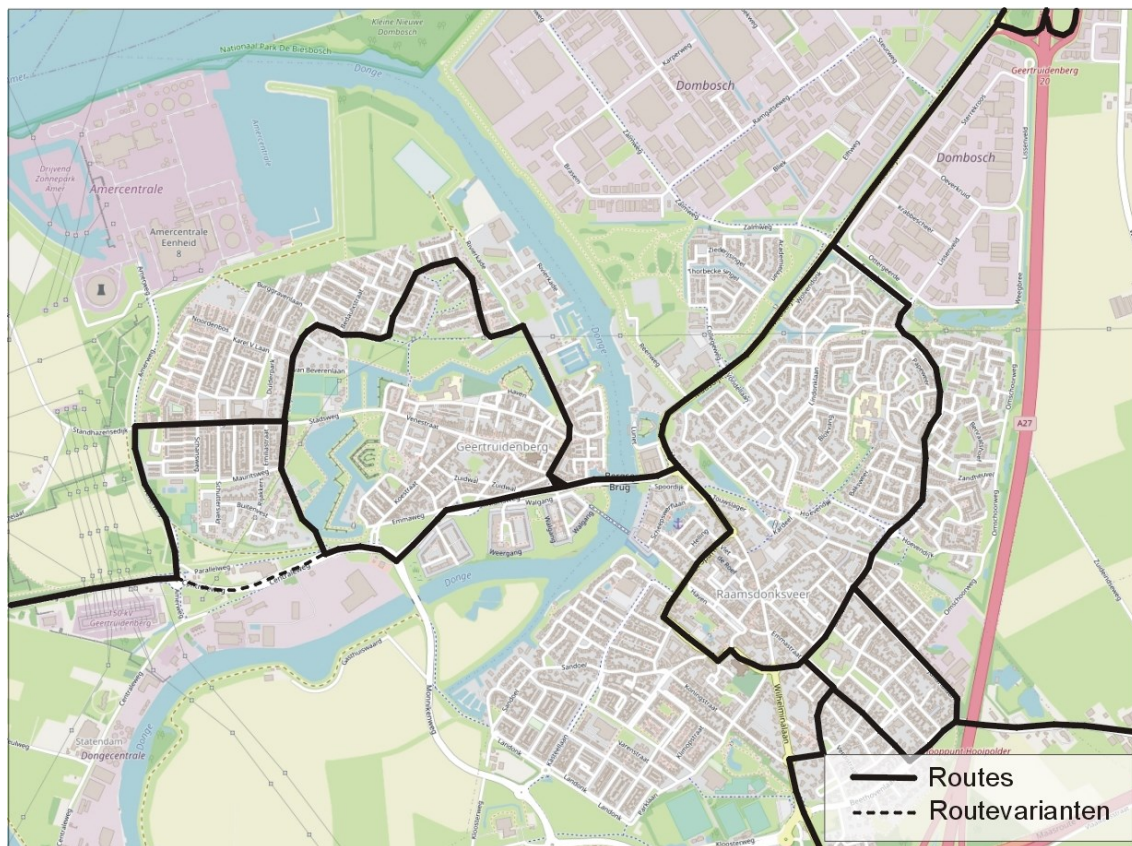
Figuur 2a Routes en Routevarianten van Ontsluitende Lijnen



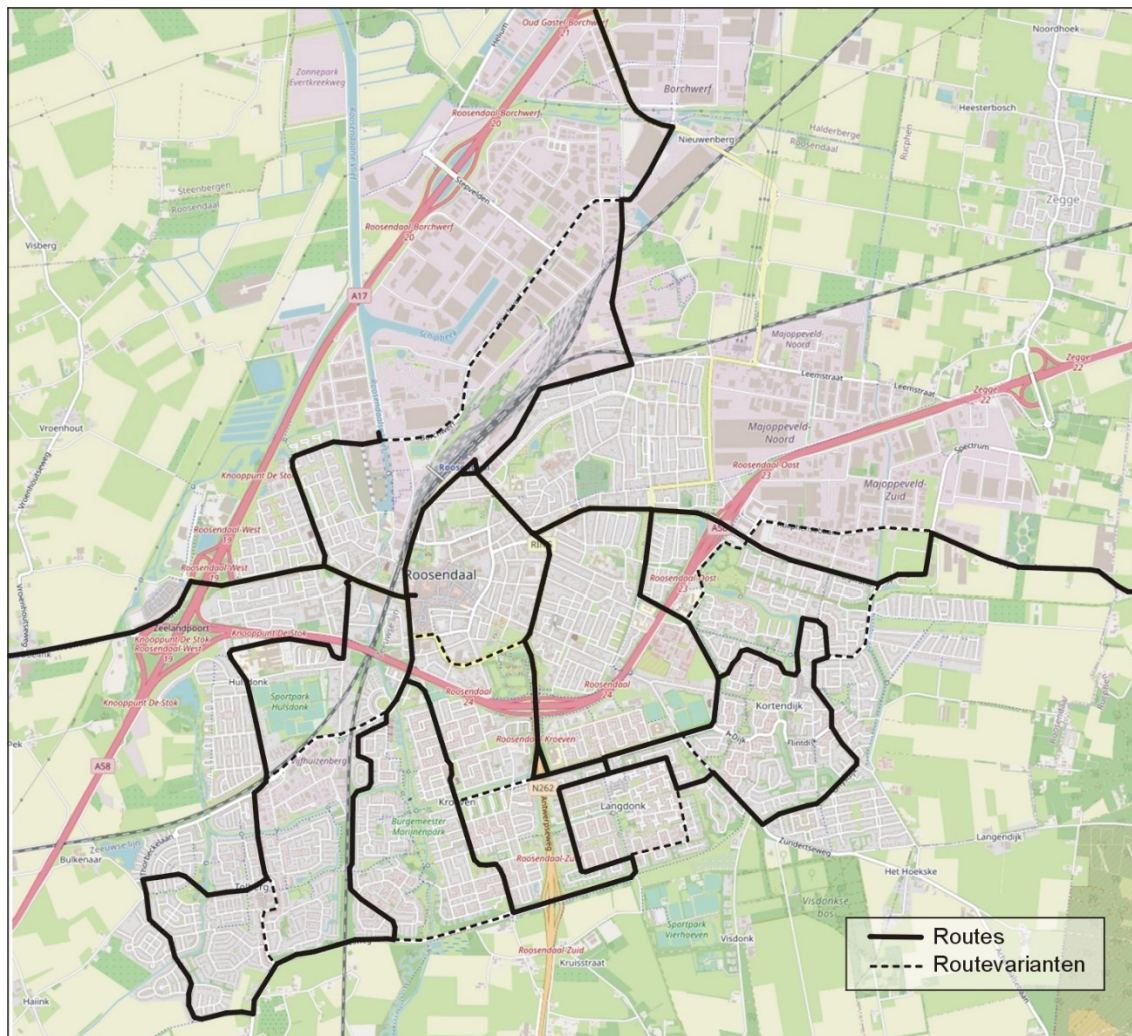
Figuur 2b Routes en Routevarianten Ontsluitende Lijnen (uitsnede Bergen op Zoom)



Figuur 2c Routes en Routevarianten Ontsluitende Lijnen (uitsnede Oosterhout)



Figuur 2d Routes en Routevarianten Ontsluitende Lijnen (uitsnede Raamsdonksveer en Geertruidenberg)



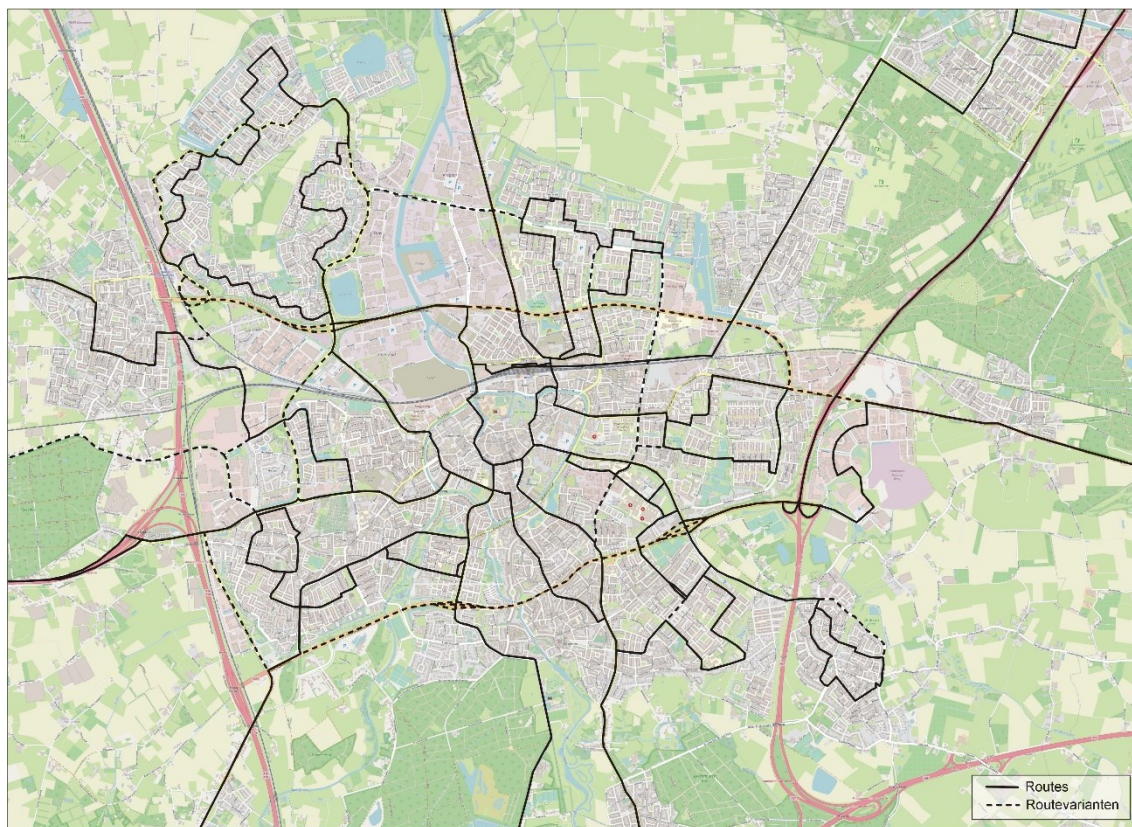
Figuur 2e Routes en Routevarianten Ontsluitende Lijnen (uitsnede Roosendaal)



Figuur 2f Routes en Routevarianten Ontsluitende Lijnen (uitsnede Zevenbergen)

Figuur 3: Routes en Routevarianten Stadslijnen Breda

De Stadslijnen Breda die de Concessiehouder aanbiedt volgen de Routes en Routevarianten zoals weergegeven op onderstaande kaart. Ook Ontsluitende Lijnen mogen van deze Routes en Routevarianten gebruiken maken. Diverse Routes vallen samen met de Verplichte Routes van Directlijnen en Brabantliners.



Figuur 3 Routes en Routevarianten Stadslijnen Breda

B2 Haltes

Tabel 1: Verplichte Haltes Ontsluitende Lijnen

Binnen de bedieningstijden en met de frequenties behorend bij een Ontsluitende Lijn worden deze Verplichte Haltes voor de hele duur van de Concessie bediend.

Haltenaam	Opmerkingen
Andel, Prinsentuin College	
Bergen op Zoom, Bravis Ziekenhuis	Het verplaatsen van het Bravis Ziekenhuis kan aanleiding geven de status van deze Verplichte Halte te herzien
Bergen op Zoom, Broeke	
Dinteloord, Noord Zeedijk	
Etten-Leur, Transferium Vosdonk	
Geertruidenberg, Schonckplein	
Heerle, Torenbaan	
Klundert, Oranjestraat	
Lage Zwaluwe Loonsedijk	
Langeweg, Provincialeweg	
Oosterhout, Hoofseweg	
Oosterhout, Sterrenburg	
Ossendrecht, Postbaan	
Ossendrecht, Stenenhoef	
Raamsdonksveer, Collegeweg	
Rijswijk, Almweg	
Roosendaal, Amberberg	
Roosendaal, Bravis Ziekenhuis	Het verplaatsen van het Bravis-ziekenhuis kan aanleiding geven de status van deze Verplichte Halte te herzien
Roosendaal, Burgemeester Schneiderlaan	
Roosendaal, Diamantdijk	
Roosendaal, Heerma van Vosstraat	
Roosendaal, Jan Vermeerlaan	
Roosendaal, Kroevenlaan	

Roosendaal, Odiliadonk	
Roosendaal, President Kennedylaan	
Roosendaal, Spoorstraat	
Roosendaal, Sterrebos	
Roosendaal, Takspui	
Roosendaal, Thorbeckelaan	Het verplaatsen van het Bravis Ziekenhuis kan aanleiding geven de status van deze Verplichte Halte te herzien
Roosendaal, Tolberg Centrum	
Rucphen, Sprundelseweg	
Sint Willebrord, Noorderstraat	
Sleeuwijk, Transvaal	
Veen, ...	Precieze haltelocatie is in onderzoek
Wijk en Aalburg, Perzikstraat	
Wouw, Omgang	
Zevenbergen, Sint Jorisstraat	

Tabel 2: Verplichte Haltes Stadslijnen Breda

Binnen de bedieningstijden en met de frequenties behorend bij een Stadslijn Breda worden deze Verplichte Haltes voor de hele duur van de Concessie rechtstreeks (zonder overstap) verbonden met zowel Breda Centraal Station als Breda, Centrum dan wel Breda, Vlaszak.

Wijk	Haltenaam	Opmerkingen
Haagse Beemden	Heienlangdonk	
	Heksenwiellaan	
	Paradijslaan	
Hoge Vugt	Doornboslaan	
	Waterdonken	
	Groenedijkplein	
	Biesdonkweg	
Oost	Heerbaan	Vanaf deze Verplichte Haltes hoeft alleen een rechtstreekse verbinding (zonder overstap) naar Breda, Centraal Station te worden aangeboden
	Sint Ignatiusstraat	
Tuinzicht	Dijkplein	
Zuid (Blauwe Kei, Zuidoost, Overakker, Ijpelaar, Zandberg)	Groot Ypelaardreef	
	Nieuw Wolfslaar	
	Ginnekenweg	
Zuidwest	Grote Spie/Graaf Hendrik III Laan	
	Ambachtenlaan	

Tabel 3: Knooppunten

Voor Knooppunten gelden punctualiteitseisen voor zowel aankomst als vertrek.

Haltenaam	Opmerkingen
Baarle-Nassau, Sint-Janstraat	
Bergen op Zoom, Station	
Breda, Centraal Station	
Breda, Centrum	
Breda, Vlaszak	
Dinteloord, Noordlangeweg	
Etten-Leur, Centrum	
Etten-Leur, Station	
Fijnaart, Busstation	
Gilze-Rijen, Station NS	
Gorinchem, Station	
Hank, Rijksweg A27	
's-Hertogenbosch, Centraal Station	
Hoogerheide, Raadhuisstraat	
Made, Gemeentehuis	
Nieuwendijk, A27	
Oosterhout, Busstation	Gemeente Oosterhout en de provincie onderzoeken een alternatieve locatie
Oud-Gastel, Busstation	
Oudenbosch, Station	
Raamsdonksveer, Van Wijngaardenstraat	
Roosendaal, Station	
Rotterdam, Zuidplein	
Sleeuwijk, De Tol West*/De Tol Oost	
Steenbergen, Ravelijnstraat (Molenweg)	
Tilburg, Centraal Station	
Utrecht, Centraal Station Jaarbeurszijde	
Vianen, Lekbrug West/Lekbrug Oost	
Waalwijk, Busstation Vredesplein	

Wijk en Aalburg, Kromme Nol	
Zevenbergen, Station	

Tabel 4: Flex-overstappunten

Reizigers kunnen met de hubtaxi (onderdeel van het Flexcontract) reizen naar de onderstaande Haltes, waar zij hun reis kunnen vervolgen met het Openbaar Vervoer. Op deze Haltes (Flex-overstappunten) dient de Concessiehouder dan ook nooit te vroeg te vertrekken. Op Flex-overstappunten die geen Knooppunt of Beginpunt/Eindpunt zijn geldt dus een aanvullende eis ten aanzien van de vertrekpuntualiteit. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor – vanuit de rol van marktregisser gedeelde mobiliteit – om in aanvulling op deze lijst andere Flex-overstappunten aan te wijzen.

Haltenaam	Opmerkingen
Baarle-Nassau, Sint-Janstraat	Knooppunt
Bergen op Zoom, Station	Knooppunt
Breda, Centraal Station	Knooppunt
Dinteloord, Noordlangeweg	Knooppunt
Etten-Leur, Centrum	Knooppunt
Etten-Leur, Station	Knooppunt
Fijnaart, Busstation	Knooppunt
Gilze-Rijen, Station NS	Knooppunt
Hank, Rijksweg A27 (beide richtingen)	Knooppunt
's-Hertogenbosch, Centraal Station	Knooppunt
Hoogerheide, Raadhuisstraat	Knooppunt
Made, Gemeentehuis	Knooppunt
Nieuwendijk, A27 (beide richtingen)	Knooppunt
Oosterhout, Busstation	Knooppunt. Gemeente Oosterhout en de provincie onderzoeken een alternatieve locatie
Oud-Gastel, Busstation	Knooppunt
Oudenbosch, Station	Knooppunt
Raamsdonksveer, Van Wijngaardenstraat	Knooppunt
Roosendaal, Station	Knooppunt
Sleeuwijk, De Tol West	Knooppunt
Sleeuwijk, De Tol Oost	Knooppunt
Steenbergen, Ravelijnstraat (Molenweg)	Knooppunt
Tilburg, Centraal Station	Knooppunt
Waalwijk, Busstation Vredesplein	Knooppunt
Wijk en Aalburg, Kromme Nol	Knooppunt

Zevenbergen, Station	Knooppunt
Andel, Prinsentuin College	Verplichte Halte
Geertruidenberg, Schonckplein	Verplichte Halte
Klundert, Oranjestraat	Verplichte Halte
Langeweg, Provincialeweg	Verplichte Halte
Rijswijk, Almweg	Verplichte Halte
Rucphen, Sprundelseweg	Verplichte Halte
Sint Willebrord, Noorderstraat	Verplichte Halte
Veen, ...	Verplichte Halte. Precieze haltelocatie is in onderzoek
Breda, Bijster	Beginpunt/Eindpunt
Oosterhout, Het Goorke	Beginpunt/Eindpunt
Zundert, Leeuwerikstraat	Beginpunt/Eindpunt
Bergen op Zoom, Rembrandtstraat	
Breda, Regenbeemd	
Breda, Rithsestraat	
Breda, Valkeniersplein	
Breda, Woonboulevard	
Chaam, Dorpsstraat	
Dongen, Middellaan	
Effen, Effen	
Etten-Leur, Bredaseweg	
Etten-Leur, Tuindersweg	
Halsteren, Molenplein	
Halsteren, Steenbergenseweg	
's-Hertogenbosch, Vlijmenseweg	
Hoeven, Hofstraat	
Numansdorp, Rijksweg A29 (beide richtingen)	
Oosterhout, Burgemeester Materlaan	
Oudenbosch, Kruisstraat	
Prinsenbeek, Molenstraat	
Rijsbergen, Burgemeester Gommersstraat	

Terheijden, Zeggelaan	
Teteringen, Meulenspie	
Ulvenhout, Dorpsplein	
Waalwijk, Noorderallee	
Wagenberg, Kruispunt	

B3 Plancyclus

- B3.1 Introductie
- B3.2 Ontwikkelpplan
- B3.3 Jaarlijkse plannen
- B3.4 Eenmalige plannen en wijzigingsvoorstellen
- B3.5 Actualisatie van plannen behorend tot de Inschrijving
- B3.6 Uitvoering van de plannen
- B3.7 Plancyclus: kalender 2025 – 2028

B3.1 Introductie

De Concessiehouder stelt jaarlijks diverse plannen op. In het Programma van Eisen staat beschreven aan welke inhoudelijke eisen de plannen moeten voldoen. Deze Bijlage beschrijft volgens welke de procedure de Concessieverlener instemt met de plannen, dan wel deze plannen vaststelt.

Het systeem van Gedeelde Mobiliteit

De Concessieverlener is verantwoordelijk voor het laten verrichten van regionaal Openbaar Vervoer en de borging van de maatschappelijke belangen, in het bijzonder het mobiliteitsbeleid. De Concessieverlener is zelfbenoemd regisseur van systeem van Gedeelde Mobiliteit in het Concessiegebied. Binnen dit systeem vormt de Concessie tezamen met het personenvervoer per spoor de toekomstvast basis. De Concessiehouder levert een essentiële bijdrage aan de ontwikkeling van het systeem van Gedeelde Mobiliteit door deze toekomstvast basis verder uit te bouwen en is daarom een vast lid van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit West-Brabant (Regieteam). Ontwikkeling op strategisch niveau vindt plaats via het Regieteam. Het aanspreekpunt voor de Concessiehouder is altijd de Concessieverlener (tevens voorzitter van het Regieteam).

Plancyclus

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor uitvoering en ontwikkeling van de Concessie. Gelet op de lange duur van de concessie kiest de Concessieverlener ervoor om de ontwikkeling van de Concessie te geleiden via de Plancyclus. Hierbij wordt de Concessie opgedeeld in perioden van drie tot vier jaar waarbinnen ontwikkeling op strategisch en tactisch niveau via planvorming wordt vormgegeven. Ontwikkeling van de Concessie is een samenwerkingsopgave, waarbij de Concessiehouder als voorzitter van het Tactisch Ontwikkelteam (TOT) verantwoordelijk is dat de samenwerkingspartners tijdig en goed geïnformeerd kunnen bijdragen aan de voorbereiding van en de advisering op ontwikkelvoorstellen. De Concessieverlener zal, onder meer via het Concessieverlener-tevredenheidsonderzoek, de Concessiehouder beoordelen op de wijze waarop hij de samenwerking vormgeeft en bevordert.

De Plancyclus volgt het kalenderjaar, waarbij geldt dat plannen in werking treden tussen 1 december van het voorafgaande jaar en 1 januari van het jaar waarop het plan (hoofdzakelijk) betrekking heeft. Tenzij Concessiehouder en Concessieverlener anders overeenkomen geldt voor het Exploitatieplan als ingangsdatum de eerste zondag na de tweede zaterdag van december. De Plancyclus voor de jaren 2025 tot en met 2028 is opgenomen in Bijlage 3.7.

B3.2 Ontwikkelplan

Op strategisch niveau verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder een Ontwikkelplan opstelt dat geldt voor drie tot vier jaar en doorkijkt tot het einde van de concessie. In het Ontwikkelplan beschrijft de Concessiehouder hoe hij de Concessie in alle aspecten wil ontwikkelen en legt hij tevens verbanden met het regionaal mobiliteitsbeleid in het Concessiegebied. Het Ontwikkelplan beschrijft hoe de Concessiehouder de doelen van de Concessie realiseert.

Het eerste Ontwikkelplan is onderdeel van de Inschrijving. De Concessiehouder dient dit plan in de implementatieperiode te actualiseren (zie Actualisatie van plannen behorend tot de Inschrijving). Onderstaande tabel beschrijft de procedure voor het vaststellen van het tweede Ontwikkelplan.

Artikel 1: procedure instemming met het Ontwikkelplan

1. De Concessiehouder stelt vóór 1 mei 2028 het tweede Ontwikkelplan op dat voldoet aan het bepaalde in eisen 2.2.5 en 2.2.6. Het tweede Ontwikkelplan treedt uiterlijk op 1 januari 2029 volledig in werking.
2. Het tweede Ontwikkelplan bevat een door Concessiehouder en Concessieverlener overeengekomen procedure voor het opstellen en inwerkingtreding van het derde Ontwikkelplan. Indien Concessiehouder en Concessieverlener geen procedure overeenkomen treedt het derde Ontwikkelplan uiterlijk op 1 januari 2032 volledig in werking. Hierbij geldt in dat geval de in lid 3 tot en met lid 7 beschreven procedure en neemt de Concessiehouder dezelfde doorlooptijden in acht als bij het opstellen van het tweede Ontwikkelplan.
3. De Concessiehouder biedt het tweede Ontwikkelplan (hierna: Ontwikkelplan) uiterlijk op het in de Bijlage 3.7 genoemde moment ter instemming aan de Concessieverlener aan.
4. De Concessiehouder betreft bij het opstellen van het Ontwikkelplan ten minste de vaste leden van het Tactisch Ontwikkelteam (TOT) (zie eis 2.3.2) en het Regieteam Gedeelde Mobiliteit (zie eis 2.3.13), alsmede de Gemeenten.
5. De Concessiehouder vraagt het Reizigersoverleg Brabant (ROB) uiterlijk 6 weken voor de in lid 3 bepaalde datum om schriftelijk advies op het Ontwikkelplan en voegt een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder voorstelt hiermee om te gaan toe aan het verzoek tot instemming zoals bedoeld in lid 3.
6. Voordat de Concessiehouder het Ontwikkelplan opstelt legt hij een concept Ontwikkelplan ter bespreking voor in het Regieteam, uiterlijk op het in Bijlage 3.7 genoemde moment. Vervolgens licht hij in het TOT toe op welke wijze hij bijdraagt aan de ontwikkeling van het systeem van Gedeelde Mobiliteit, zoals besproken in het Regieteam. De Concessiehouder verwerkt opmerkingen van het Regieteam en het TOT na afstemming met de Concessieverlener in het Ontwikkelplan en volgt hierbij, indien van toepassing, de Samenwerkingsregeling zoals bedoeld in eis 2.3.6.
7. De Concessiehouder zorgt dat de evaluatie zoals bedoeld in eis 2.2.7 uiterlijk op het in Bijlage 3.7 genoemde moment wordt opgeleverd aan de Concessieverlener en de vaste leden van het Regieteam en het TOT.
8. Indien de Concessieverlener van mening is dat het Ontwikkelplan nog niet voor instemming in aanmerking komt motiveert de Concessieverlener de onderdelen waarop het Ontwikkelplan niet voldoet en de aanpassingen die de Concessieverlener ten minste noodzakelijk acht om met het Ontwikkelplan te kunnen instemmen. De Concessiehouder krijgt in dat geval 6 weken de tijd om het Ontwikkelplan aan te passen alvorens hij het opnieuw ter instemming aan de Concessieverlener voorlegt. Als de Concessiehouder opnieuw in gebreke blijft stelt de Concessieverlener het Ontwikkelplan naar eigen inzicht vast. De Concessiehouder dient ook in dat geval zorg te dragen dat zijn andere plannen aansluiten op het Ontwikkelplan.

B3.3 Jaarlijkse plannen

Onderliggende plannen beschrijven (per deelaspect) welke maatregelen de Concessiehouder treft voor uitvoering en ontwikkeling van de Concessie. De onderliggende plannen worden jaarlijks opgesteld. Van belang is dat de Concessiehouder in de jaarlijkse plannen telkens terugkijkt en vooruit kijkt op de ontwikkelingen in het Concessiegebied en beschrijft welke bijdrage de plannen leveren aan het realiseren van het Ontwikkelplan.

Artikel 2: procedure instemming met jaarlijkse plannen

1. De Concessiehouder stelt jaarlijks de volgende plannen op:

- a. Exploitatieplan;
- b. Tarievenplan;
- c. Marketingplan;
- d. Plan van aanpak SROI, en
- e. Sociale Veiligheidsplan.

De Concessiehouder zorgt dat de plannen voldoen aan het bepaalde in het Programma van Eisen, in het bijzonder het bepaalde in paragrafen 3.5 (Dienstregeling en Exploitatieplan), 8.2 Tarievenplan, 9.3 Marketingplan en 11.2 Sociale Veiligheidsplan.

2. Voor de jaren 2025 en 2026 geldt dat de in lid 1 bedoelde plannen onderdeel zijn van de Inschrijving. Het bepaalde in de volgende leden van dit artikel geldt niet voor deze plannen, wel actualiseert de Concessiehouder actualiseert deze plannen voor ingang van de Concessie zoals bepaald in Bijlage 3.5.

3. De Concessiehouder biedt het Exploitatieplan, het Marketingplan, het Plan van aanpak SROI en het Sociale Veiligheidsplan uiterlijk op de in Bijlage 3.7 van deze Bijlage genoemde momenten ter instemming aan de Concessieverlener aan.

4. De Concessiehouder biedt het Tarievenplan uiterlijk op de in Bijlage 3.7 genoemde momenten ter vaststelling aan de Concessieverlener aan.

5. De Concessiehouder vraagt het Reizigersoverleg Brabant (ROB) uiterlijk 6 weken voor de in lid 3 en lid 4 bepaalde datum om schriftelijk advies op de jaarlijkse plannen, uitgezonderd het Plan van aanpak SROI, en voegt een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder voorstelt hiermee om te gaan toe aan het verzoek tot instemming dan wel vaststelling.

6. Alvorens hij het ROB om advies vraagt legt de Concessiehouder de jaarlijkse plannen, uitgezonderd het Plan van aanpak SROI en het Tarievenplan, ter bespreking voor in het TOT volgens de Samenwerkingsregeling zoals bedoeld in eis 2.3.6.

7. In aanvulling op het bepaalde in lid 6 legt de Concessiehouder een concept van het Exploitatieplan:
 - a. uiterlijk op het in Bijlage 3.7 genoemde moment voor aan de Concessieverlener die het concept Exploitatieplan toetst aan de Concessie, en
 - b. uiterlijk op het in Bijlage 3.7 genoemde moment voor aan het Regieteam ter bespreking.

- c. uiterlijk op het Bijlage 3.7 genoemde moment voor reactie voor aan de Gemeenten.

De Concessiehouder zorgt er hierbij voor dat hij de reactie van de gemeenten heeft verwerkt in de versie van het Exploitatieplan die hij conform het bepaalde in lid 6 ter bespreking voorlegt aan het TOT.

8. De Concessiehouder zorgt dat de Reizigersopbrengstenprognose zoals bedoeld in eis 3.5.20 uiterlijk op het in Bijlage 3.7 genoemde moment aan de Concessieverlener is opgeleverd. De Concessiehouder licht de Reizigersopbrengstenprognose op eerste verzoek van de Concessieverlener mondeling en/of schriftelijk toe. De Concessieverlener stelt aansluitend, doch uiterlijk een maand voor het in lid 7 genoemde moment vast hoeveel Dienstregelingen de Concessiehouder volgens artikel @@ van de Financiële Bepalingen dient aan te bieden.

9. Indien de Concessieverlener van mening is dat een volgens eisen lid 3 of lid 4 ter instemming of vaststelling voorgelegd plan niet voldoet motiveert de Concessieverlener de onderdelen waarop het plan niet voldoet en de aanpassingen die de Concessieverlener ten minste noodzakelijk acht om het plan te kunnen vaststellen. De Concessiehouder krijgt daarop 4 weken de tijd om de Concessieverlener een nieuw plan voor te leggen. Als de Concessiehouder opnieuw in gebreke blijft stelt de Concessieverlener het betreffende plan naar eigen inzicht vast.

10. Indien Concessiehouder en Concessieverlener overeenkomen dat er aanvullende jaarlijkse of periodieke plannen worden opgesteld, geldt in beginsel de procedure zoals beschreven in dit artikel, tenzij Concessiehouder en Concessieverlener, gehoord hebbende het TOT, anders overeenkomen.

B3.4 Eenmalige plannen en wijzigingsvoorstellen

Eenmalige plannen dient de Concessiehouder op te stellen voor ingang van de Concessie. Eenmalige plannen kunnen onderdeel zijn van de Inschrijving en kunnen fungeren als nadere uitwerking van het Ontwikkelpplan, of bijdragen aan de uitvoering van de Concessie in brede zin.

Verder kunnen de Concessiehouder en Concessieverlener gezamenlijk besluiten dat nieuwe eenmalige plannen opgesteld kunnen worden in het kader van Herijking van de Concessie, of dat wijziging van eenmalige plannen gewenst is.

In alle hierboven geschreven gevallen geldt onderstaande procedure.

Artikel 3: procedure vaststelling eenmalige plannen en wijzigingsvoorstellen

1. De Concessiehouder stelt voor ingang van de Concessie de volgende plannen op:

- a. Compensatieregeling, en
- b. Reisinformatieplan.

De Concessiehouder zorgt dat de plannen voldoen aan het bepaalde in het Programma van Eisen, in het bijzonder het bepaalde in paragrafen 5.6 Compensatieregeling en 7.1 Reisinformatie algemeen.

2. De Concessiehouder biedt de in lid 1 genoemde plannen uiterlijk op de in tabel 1 genoemde momenten ter instemming aan de Concessieverlener aan.

3. De Concessiehouder vraagt het Reizigersoverleg Brabant (ROB) uiterlijk 6 weken voor de in lid 2 bepaalde datum om schriftelijk advies op eenmalige plannen en voegt een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder voorstelt hiermee om te gaan toe aan het verzoek tot instemming.

4. Voordat de Concessiehouder het Reisinformatieplan opstelt legt hij een conceptversie van ter bespreking voor aan het Regieteam, uiterlijk op het in Bijlage 3.7 genoemde moment. Vervolgens licht hij in het TOT toe op welke wijze hij bijdraagt aan de ontwikkeling van het systeem van Gedeelde Mobiliteit, zoals besproken in het Regieteam. De Concessiehouder verwerkt opmerkingen van het Regieteam en het TOT naar eigen inzicht in de betreffende plannen en volgt hierbij, indien van toepassing, de Samenwerkingsregeling zoals bedoeld in eis 2.3.6.

5. Indien de Concessiehouder voorstelt een eenmalig plan zoals bedoeld in lid 1 te wijzigen dan stuurt hij waar mogelijk op aansluiting bij de datum van vaststelling van het Exploitatieplan.

6. Indien de Concessieverlener van mening is dat een volgens lid 2 of lid 5 ter instemming voorgelegd plan niet voldoet motiveert de Concessieverlener de onderdelen waarop het plan niet voldoet en de aanpassingen die de Concessieverlener ten minste noodzakelijk acht om met het plan te kunnen instemmen. De Concessiehouder krijgt daarop 4 weken de tijd om de Concessieverlener een nieuw plan voor te leggen. Als de Concessiehouder opnieuw in gebreke blijft stelt de Concessieverlener het betreffende plan naar eigen inzicht vast.

7. In hoeverre het TOT betrokken wordt bij het opstellen of wijzigen van eenmalige plannen wordt bepaald in de Samenwerkingsafpraak Tactisch Ontwikkelteam zoals bedoeld in de Samenwerkingsregeling zoals bedoeld in eis 2.3.6.

8. Indien Concessiehouder en Concessieverlener overeenkomen dat er aanvullende eenmalige plannen worden opgesteld ten behoeve van de uitvoering van de Concessie, geldt in beginsel de procedure zoals beschreven in dit artikel, tenzij Concessiehouder en Concessieverlener, gehoord hebbende het TOT, anders overeenkomen.

B3.5 Actualisatie van de plannen behorend tot de Inschrijving

De Concessiehouder dient plannen behorend tot de Inschrijving te actualiseren voor ingang van de Concessie. In aanvulling daarop actualiseert de Concessiehouder het eerste Ontwikkelplan jaarlijks. Eenmalige plannen actualiseert de Concessiehouder naar eigen inzicht.

Onder een actualisatie verstaat de Concessieverlener: een wijziging leidend tot een grotere bijdrage aan het behalen van de doelen van de Concessie en niet leidend tot een kleinere (financiële en/of organisatorische) inspanning van de Concessiehouder. De Concessieverlener oordeelt (indien nodig) of een actualisatie geen wijziging omvat. De Concessiehouder maakt via het Concessiebeheeroverleg of via het TOT melding van voorgenomen actualisaties zoals bepaald in artikel @.@ van de Concessiebeschikking.

Artikel 4: actualisatie van plannen behorend tot de Inschrijving

1. Tot de Inschrijving behoren de volgende plannen:
 - a. Ontwikkelplan (looptijd tot uiterlijk 31 december 2028);
 - b. Exploitatieplan (looptijd tot en met 12 december 2026);
 - c. Marketingplan (looptijd tot uiterlijk 31 december 2026);
 - d. Tarievenplan (looptijd tot uiterlijk 31 december 2026);
 - e. Plan van aanpak SROI (looptijd tot uiterlijk 31 december 2026);
 - f. Sociale Veiligheidsplan (looptijd tot uiterlijk 31 december 2026);
 - g. Materieelplan;
 - h. Personeelsplan, en
 - i. Circulariteitsplan.
2. De Concessiehouder actualiseert het in lid 1 sub a bedoelde Ontwikkelplan jaarlijks op de in Bijlage 3.7 genoemde momenten. Onder actualisatie van het Ontwikkelplan valt ook het actualiseren van de doorkijk tot het eind van de Concessie. Tenzij Concessiehouder en Concessieverlener anders overeen komen actualiseert de Concessiehouder de volgende Ontwikkelplannen ook jaarlijks op hetzelfde moment.
3. De Concessiehouder actualiseert de in lid 1 sub b tot en met f genoemde plannen uiterlijk op de in Bijlage 3.7 genoemde momenten en verder voor zover hij dit noodzakelijk acht.
4. De Concessiehouder actualiseert de in lid 1 sub g tot en met i genoemde plannen voor zover hij dit noodzakelijk acht.

B3.6 Uitvoering van de plannen

De Concessieverlener toetst en monitort de uitvoering van de plannen zoals beschreven in het Programma van Eisen. Deze werkzaamheden vallen onder het contractmanagement. In de implementatieperiode maken Concessiehouder en Concessieverlener nadere afspraken over het contractmanagement, onder andere over de te volgen procedures voor aanlevering van data, monitoring van KPI's en evaluatie van specifieke maatregelen en/of volledige plannen.

Betreft Concessie West-Brabant 2025-2035

Provincie Noord-Brabant

B3.7 Plancyclus: kalender 2025 – 2028

[illegible]

Voordat de Concessiehouder plannen en wijzigingsvoorstellen ter instemming/vaststelling voorlegt bespreekt hij de plannen in het Tactisch Ontwikkelteam en wint hij advies in van het Reizigersoverleg Brabant, zoals beschreven in artikelen 1 tot en met 4 van de Plancyclus. De Concessiehouder dient zelf te zorgen voor een tijdige aanlevering binnen de in deze tabel bepaalde tijdvakken.

B4 Buurtbuslijnen

De volgende Buurtbuslijnen zijn actief in het Concessiegebied.

Lijn(en)	Buurtbusvereniging(en)	Van	Naar	Voertuigen
200	Heijningen	Dinteloord	Fijnaart	1
210	Standaardbuiten-Noordhoek	Klundert	Oudenbosch	1
211	Bosschenhoofd, Nispen	Nispen	Oudenbosch	3
212, 213	Steenbergen – Oud-Gastel	Steenbergen	Wouw, Oud-Gastel	2
214	Anna Jacobapolder	Anna Jacobapolder	Steenbergen	1
215	Etten-Leur	Grauwe Polder	Etten-Leur	1
216	Prinsenbeek	Prinsenbeek	Etten-Leur	1
218	Moerdijk	Drie Hoefijzers	Zevenbergen	1
219, 225	ZEZ Zundert	Etten-Leur	Zevenbergen/Zundert	1
220	Achtmaal-Schijf	Klein Zundert	Roosendaal	4
221, 223, 227, 228, 229, 233	Dussen, Elshout en omstreken, Giessen, Dongemond, Sleeuwijk-Uppel, Sprang-Capelle, Babyloniënbroek, Gansoyen, Hank	Diverse routes/rondritten in gemeenten Altena, Geertruidenberg, Heusden en Waalwijk		11
224	Drimmelen-Oosterhout	Drimmelen	Oosterhout	1
226	Oosterhout	Den Hout	Buurstede	1

B5 Distributienetwerk

Het distributienetwerk omvat de volgende Distributiepunten in het Concessiegebied per mei 2022.

Distributiepunt	Adres	Postcode	Plaats
AVMO Busstation Sleeuwijk	Tol 5	4251PX	WERKENDAM
Coop Nieuwendijk	Rijksweg 118	4255GN	NIEUWENDYK NB
Cigo Lucas	Markt 69 A	4261DC	WYK EN AALBURG
Primera Woudrichem	Raadhuisplein 4	4285CT	WOUDRICHEM
Van D. Kreek Kantoorboekhandel	Lievevrouwestraat 12 14	4611JK	BERGEN OP ZOOM
Primera Zonneplein	Zonneplein 2	4624BC	BERGEN OP ZOOM
Primera van Elzaker	Raadhuisstraat 98	4631NH	HOogerheide
Primera Putte	Antwerpsestraat 43	4645BB	PUTTE
Primera De Gilles	Kaaistraat 49	4651BM	STEENBERGEN NB
PLUS Halsteren	Dorpsstraat 75 a	4661HN	HALSTEREN
Hubo Dinteloord	Westvoorstraat 10	4671CD	DINTELOORD
Kantoorboekhandel Kortendijk	Dijkcentrum 16	4706LA	ROOSENDAAL
Primera Kennedylaan	President Kennedylaan 88	4707BD	ROOSENDAAL
Read Shop Rucphen	Raadhuisplein 32	4715CD	RUCPHEN
Primera Carla Van Geel	Bergsestraat 29	4724CA	WOUW
Novy Heshof/Postk. Oud Gastel	Dorpsstraat 27	4751AH	OUD GASTEL
Primera Nagtzaam	Molenstraat 2 B	4761CK	ZEVENBERGEN
Primera van den Berge	Voorstraat 30	4791HN	KLUNDERT
Slijterij van der Maas	Oudemolensedijk 9	4793TE	FYNAART
Jumbo Willemstad	Achterstraat 3	4797AP	WILLEMSTAD NB
Primera Jac Schenk	Dr. Struyckenplein 3	4812TA	BREDA

The Read Shop Breda	Cypresstraat 3	4814PN	BREDA
Youplaza	Kesterenlaan 158	4822WK	BREDA
Cigo Moerwijk	Moerwijk 46	4826HP	BREDA
Bruna de Burcht	De Burcht 14	4834HE	BREDA
Jumbo Terheijden	Hoofdstraat 61	4844CB	TERHEYDEN
Primera Roelands Bavel	Kerkstraat 4	4854CE	BAVEL
Bruna Novelle	Van Bergenplein 62	4871CG	ETTEN LEUR
AVMO Busstation Oosterhout	Leijsenhoek 36	4901EV	OOSTERHOUT NB
Primera Arendshof	Arendshof 7	4901LG	OOSTERHOUT NB
Primera Made	Marktstraat 39	4921BE	Made
Bruna BV	Hoofdstraat 29	4941DC	RAAMSDONKSVEER
Jumbo de Bresser	Sint Annaplein 15	5111CA	BAARLE NASSAU

B6 Dataleveringsspecificatie

Deze bijlage wordt op een later moment gepubliceerd.

B7 Stallingen en Laadinfrastructuur

Deze bijlage wordt op een later moment gepubliceerd.

Documenten bij de Concessiebeschikking

Scope Concessie

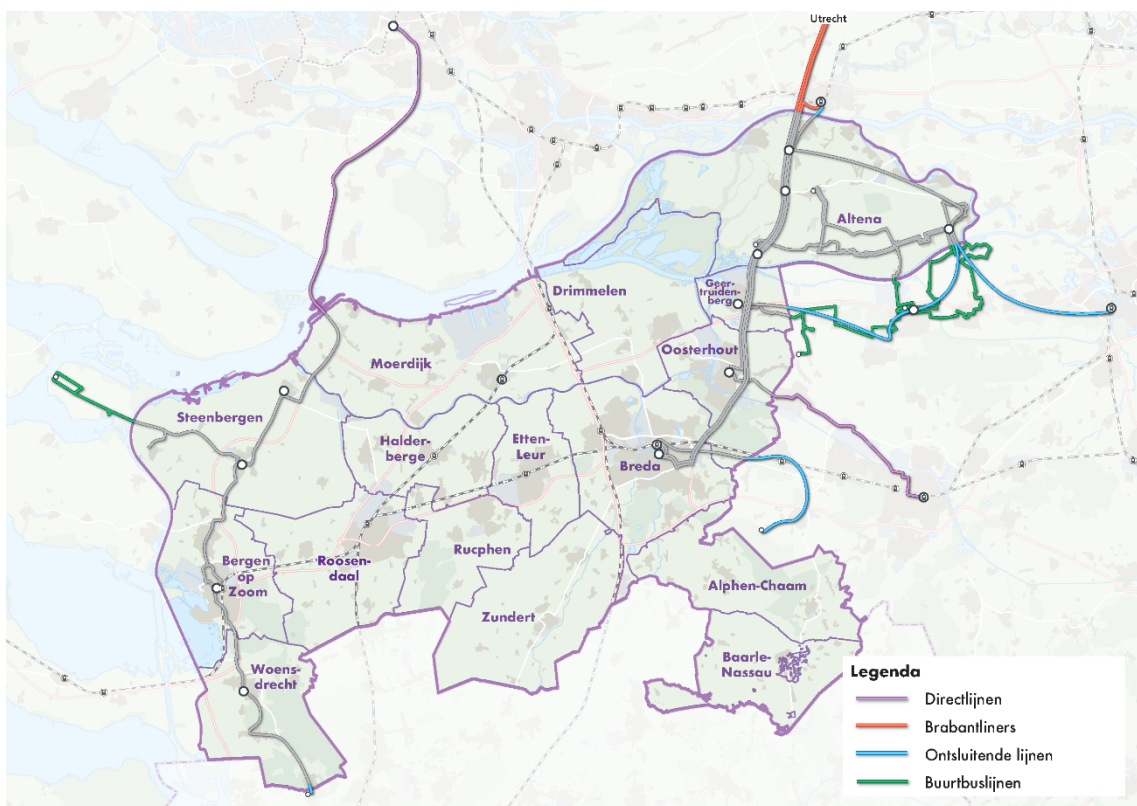
Begrippenlijst

Scope Concessie

Artikel 1	Concessiegebied	133
Artikel 2	Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen	133
Artikel 3	Te gedogen vervoer	134
Artikel 4	Looptijd van de Concessie	134
Bijlage 1:	Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 2:	Te gedogen concessiegrensoverschrijdende Verbindingen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Artikel 1 Concessiegebied

- 1.1 Het Concessiegebied omvat het grondgebied van de Gemeenten Altena, Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Bergen op Zoom, Breda, Drimmelen, Etten-Leur, Geertruidenberg, Halderberge, Moerdijk, Oosterhout, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen, Woensdrecht en Zundert.
- 1.2 Bepalend voor de grenzen van het Concessiegebied zoals weergegeven in onderstaande figuur zijn de gemeentegrenzen zoals deze golden op 1 januari 2022. Eventuele toekomstige wijzigingen van de gemeentegrenzen, bijvoorbeeld als gevolg van gemeentelijke herindeling, leiden niet tot wijziging van het Concessiegebied.



Artikel 2 Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen

- 2.1 In aanvulling op het bepaalde in artikel 1 is de Concessiehouder gerechtigd om - in het kader van de uitvoering van de Concessie - Openbaar Vervoer per Bus en/of Auto uit te voeren op de in Bijlage 1 vermelde concessiegrensoverschrijdende Verbindingen naar aangrenzende concessiegebieden onder de voorwaarde dat de Concessiehouder (i) alle Haltes gelegen aan de in Bijlage 1 vermelde routes en bediend in het Dienstregelingjaar, en (ii) ten minste één Halte in het Concessiegebied bedient.

Artikel 3 Te gedogen vervoer

- 3.1 Het recht beschreven in de artikelen 1 en 2 omvat niet:
- a. openbaar vervoer per trein;
 - b. personenvervoer over water;
 - c. openbaar vervoer per Auto en/of Bus dat dient als tijdelijke vervanging van de onder sub a en sub b genoemde vormen van vervoer;
 - d. openbaar vervoer op de in Bijlage 2 vermelde concessiegrensoverschrijdende Verbindingen vanuit aangrenzende concessiegebieden waarop (andere) concessiehouders in opdracht van (andere) concessieverleners openbaar vervoer per Bus en/of Auto uitvoeren in het Concessiegebied;
 - e. openbaar vervoer dat de Concessieverlener wegens dwingende bepalingen van wet- of regelgeving dient toe te staan in het Concessiegebied;
 - f. openbaar vervoer per Bus, waaronder langeafstandsbusvervoer, waarvoor op grond van artikel 29 van de Wp2000 door de Concessieverlener een ontheffing is of wordt verleend;
 - g. openbaar vervoer ten aanzien waarvan de Concessieverlener en de Concessiehouder overeenkomen dat dit binnen het Concessiegebied door een Derde kan worden uitgevoerd;
 - h. openbaar vervoer dat niet halteert in het Concessiegebied;
 - i. openbaar vervoer en collectief vervoer verricht door de houder van het Flex-contract;
 - j. (besloten) vervoer naar P+R-terreinen of specifieke (toeristische) bestemmingen en/of Evenementen, bijvoorbeeld in de vorm van een shuttle- of hop-on-hop-off bus, uitgevoerd in opdracht van gemeenten en in overleg met de Concessieverlener; en
 - k. collectief vervoer verricht door aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten.
- 3.2 Het hierboven genoemde (openbaar) vervoer wordt door de Concessiehouder gedoogd. De in lid 1 bedoelde gedoogplicht omvat mede dat de routes en/of de omvang van het te gedogen (openbaar) vervoer kunnen wijzigen. Dit betekent dat de Concessieverlener gedurende de Concessie bijvoorbeeld de te rijden routes, aantallen lijnen, frequenties en bedieningstijden van het te gedogen (openbaar) vervoer kan wijzigen, ook wanneer dit leidt tot een aanpassing van (Haltes gelegen langs) de verbindingen zoals opgenomen in Bijlage 2.
- 3.3 De Concessiehouder stelt zich constructief op wat betreft wijzigingen in het te gedogen (openbaar) vervoer binnen het Concessiegebied.

Artikel 4 Looptijd van de Concessie

- 4.1 De Concessie heeft een looptijd van 10 jaar.
- 4.2 De Concessie start op 6 juli 2025 en eindigt op 14 juli 2035, bij aanvang van de zomervakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid.

Bijlage 1: Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen

Op de volgende aangegeven concessiegrensoverschrijdende Verbindingen (inclusief aanliggende Haltes) in gemeenten buiten het Concessiegebied biedt de Concessiehouder Openbaar Vervoer conform het bepaalde in het Programma van Eisen. Hij hanteert hierbij de lijnvoering zoals opgenomen in de Dienstregeling 2023. De concessiehouder van de betreffende aangrenzende concessie gedooft dit Openbaar Vervoer.

Aangrenzende concessiegebied(en)	Gemeente(s)	Verbinding	Type Lijn	Grensoverschrijdende Verbinding
Hoeksche Waard – Goeree-Overflakkee, Bus Rotterdam	Hoeksche Waard, Rotterdam	Hoogerheide – Bergen op Zoom – Rotterdam	Directlijn	Dinteloord, Noordlangeweg – Numansdorp, Rijksweg A29 ¹⁷ – Rotterdam, Zuidplein
Oost-Brabant	Dongen, Tilburg	Oosterhout – Tilburg	Directlijn	Oosteind, Heistraat – Tilburg, Centraal Station
Regio Utrecht	Vijfheerenlanden, Utrecht	Breda/Oosterhout – Utrecht	Brabantliner	Sleeuwijk, De Tol – Vianen, Lekbrug – Utrecht, CS Jaarbeurszijde
Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem	Gorinchem	Breda – Gorinchem	Brabantliner	Sleeuwijk, De Tol – Gorinchem Station
Antwerpen	Stabroek	Hoogerheide – Putte	Ontsluitende Lijn	Putte Julianastraat – Putte Moretuslei (BE)
Oost-Brabant	Heusden, 's-Hertogenbosch	Sleeuwijk De Tol – 's-Hertogenbosch	Ontsluitende Lijn	Wijk en Aalburg, Kromme Nol – 's-Hertogenbosch, Centraal Station
Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem	Gorinchem	Werkendam – Gorinchem	Ontsluitende Lijn	Sleeuwijk De Tol – Gorinchem, Station
Oost-Brabant	Heusden, Waalwijk	Wijk en Aalburg – Waalwijk – Raamsdonksveer	Ontsluitende Lijn	Wijk en Aalburg, Kromme Nol – Waalwijk, Busstation Vredesplein – Raamsdonksveer Van Wijngaardenstraat
Oost-Brabant	Gilze-Rijen	Breda – Gilze	Ontsluitende Lijn	Dorst, Kapelerf – Gilze AZC
Zeeland	Tholen	Steenbergen – De Sluis	Buurtbuslijn	Nieuw-Vossemeer, Slaakdam – De Sluis, Rijksweg
Oost-Brabant	Waalwijk	Almkerk – Waalwijk	Buurtbuslijn	Capelse Veer – Waalwijk, Busstation Vredesplein
Oost-Brabant	Heusden, Waalwijk	Hank – Waalwijk	Buurtbuslijn	Wijk en Aalburg, Kromme Nol – Heesbeen, Grotestraat – Waalwijk, Busstation Vredesplein
Oost-Brabant	Waalwijk	Almkerk – 's Gravenmoer	Buurtbuslijn	Raamsdonk, Schansstraat – Waspik – Benedenkerkstraat
Oost-Brabant	Heusden, Waalwijk	Wijk en Aalburg – Waalwijk	Buurtbuslijn	Wijk en Aalburg Kromme Nol – Heusden Burchtplein – Waalwijk, Busstation Vredesplein

¹⁷ Zowel de haltes aan de A29 (Rijksweg A29) als de haltes aan de op- en afrit (Viaduct A29) mogen worden gebruikt.

Bijlage 2: Te gedogen vervoer

De Concessiehouder gedooft de in tabel 2 opgenomen concessiegrensoverschrijdende Verbindingen van andere concessiehouders, volgens de lijnvoering zoals opgenomen in de dienstregeling 2023 van de betreffende concessies.

Concessieverlener	Concessie	Concessiehouder	Lijnnummer ¹⁸	Verbinding
Vervoerregio Kempen	Vervoerregio Kempen	De Lijn	457	Weelde – Baarle Nassau
Vervoerregio Kempen	Vervoerregio Kempen	De Lijn	460	Turnhout – Baarle Nassau
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	19	Hulst – Antwerpen – Breda
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	102	Oude Tong – Bergen op Zoom
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	107	Sint Annaland – Bergen op Zoom
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	108	Stavenisse – Bergen op Zoom
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	209	Sint Philipsland – Bergen op Zoom
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	603	Sint-Maartensdijk – Bergen op Zoom
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	990	Anna Jacobapolder – Bergen op Zoom
Provincie Zuid-Holland	Hoeksche Waard – Goeree-Overflakkee	Connexxion	169	Numansdorp – Willemstad
Provincie Zuid-Holland	Hoeksche Waard – Goeree-Overflakkee	Connexxion	669	Oud-Beijerland – Numansdorp – Willemstad
Provincie Gelderland	Achterhoek-Rivierenland	Arriva	266	Zaltbommel – Wijk en Aalburg
Provincie Gelderland	Achterhoek-Rivierenland	Arriva	268	Zaltbommel – Giessen
Provincie Gelderland	Achterhoek-Rivierenland	Arriva	668	Veldriel – Andel
Provincie Gelderland	Achterhoek-Rivierenland	Arriva	669	Zaltbommel – Wijk en Aalburg
Provincie Gelderland	Achterhoek-Rivierenland	Arriva	860	Zaltbommel – Andel
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	133 ¹⁹	Tilburg – Baarle-Nassau
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	135	's-Hertogenbosch – Wijk en Aalburg
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	637 ²⁰	Tilburg – Baarle-Nassau

¹⁸ De vermelde lijnnummers en routes van de te gedogen concessiegrensoverschrijdende Verbindingen zijn gebaseerd op de Dienstregelingen voor het Dienstregelingjaar 2022 van de aangrenzende concessies. De lijnnummers zijn slechts ter indicatie aangegeven.

¹⁹ Dit betreft het lijndeel Baarle-Nassau, Sint Janstraat – Tilburg, Centraal Station dat in dienstregeling 2022 door lijn 132 (concessie West-Brabant) bediend wordt

²⁰ Deze lijn hoort in dienstregeling 2022 bij concessie West-Brabant maar gaat voor het ingaan van de Concessie over naar concessie Oost-Brabant

Begrippenlijst

Begrip	Definitie
Aansluiting	De mogelijkheid om binnen de in de Dienstregeling aangegeven tijd op een andere openbaar vervoermiddel of het Flex-vervoer over te stappen, waarbij de overstaptijd is afgestemd op de loopafstand en afhankelijk is van de vraag of de Concessiehouder een (Gegarandeerde) Aansluiting biedt.
Alternatieve Route	Een door de Concessiehouder voorgesteld alternatief voor de door de Concessieverlener voorgeschreven Route die een Traject volgt.
Andere Mobiliteitsdienst	Een door een Derde aangeboden mobiliteitsdienst, niet zijnde Openbaar Vervoer, al dan niet ter aanvulling op het Openbaar Vervoer. Een voorbeeld van een Andere Mobiliteitsdienst is het Flex-vervoer.
Auto	Motorrijtuig ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Avond	De periode zoals beschreven in tabel 1 (Bedieningsperioden en Dagdelen Openbaar Vervoer) van het Programma van Eisen.
Barcode, Bar-/QR-code	Een digitale verschijningsvorm van een reisrecht dat op papier geprint kan worden of getoond kan worden op de mobiele telefoon.
Batterij	Onderdeel van een Voertuig dat dient voor de opslag van elektriciteit ten behoeve van de aandrijving
Beginpunt	De eerste Halte van een Lijn zoals vermeld in de Dienstregeling.
Beschrijvend Document	Het op @@ @@ 2023 door Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant vastgestelde Beschrijvend Document, inclusief alle bijbehorende Bijlagen, inzake de Europese aanbesteding Openbaar Vervoer West-Brabant, waarin de wijzigingen en aanvullingen naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen zijn verwerkt.
Bestek	Het Beschrijvend Document inclusief de Standaardformulieren, de Bijlagen en de Nota's van Inlichtingen alsmede de achtergrondinformatie, zoals deze door de Concessieverlener ten behoeve van de aanbesteding van de Concessie beschikbaar worden gesteld.

Begrip	Definitie
Betaalsysteem	Onder meer, maar niet uitsluitend: de Kaartlezers, de Verkoopautomaten, de Oplaadautomaten, de Ophaalautomaten, de Oplaad- & Ophaalautomaten en het Verwerkingssysteem ten behoeve van Betaalwijzen, ten behoeven van volledig functioneren.
Betaalwijze	Een manier, methode of wijze van betaling, waaronder begrepen een OVpay, waarmee een Reiziger voor het Openbaar Vervoer kan betalen.
Bijlage	Een bijlage bij de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen, de Financiële Bepalingen of het Beschrijvend Document.
Bijzonder Vervoerbewijs	Een door de Concessieverlener voor specifieke gelegenheden en/of typen Reizigers vastgesteld Vervoerbewijs, bijvoorbeeld een wegwerppreisproduct of papieren Vervoerbewijs, met eventueel een afwijkend tarief.
Boete	Een geldbedrag dat de Concessiehouder dient te voldoen aan de Concessieverlener overeenkomstig het bepaalde in Bijlage @@ (Boeteregeling) bij de Financiële Bepalingen, indien de Concessiehouder verplichtingen voortvloeiende uit de Concessiebeschikking inclusief Bijlagen niet nakomt.
Boeteregeling	Bijlage @@ (Boeteregeling) bij de Financiële Bepalingen waarin de procedure tot het opleggen van een Boete is vastgelegd.
Bp2000	Het Besluit personenvervoer 2000 (14 december 2000, Stb. 563), zoals deze van tijd tot tijd zal bestaan.
Brabantliner	Een aldus in paragraaf 3.2 van het Programma van Eisen aangeduide Lijn.
Brabants Concessieoverleg	Een door de Concessieverlener georganiseerd concessieoverstijgend overleg (ten minste twee keer per jaar) waaraan naast de Concessieverlener en de Concessiehouder ook de concessiehouders van de concessies Oost-Brabant en Zuidoost-Brabant deelnemen.
Brabants Tarievenhuis	Een door de Provincie vastgesteld document met eisen ten aanzien van de door concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verrichten te hanteren Tarieven.
Bravo	Het merk waaronder in de provincie Noord-Brabant regionaal openbaar vervoer wordt verricht

Begrip	Definitie
Bravo Brandguide	Handboek met voorschriften ten aanzien van het gebruik van het merk Bravo, zoals gepubliceerd op https://brandguide.bravo.info/ .
Bravodirect	Productformule voor hoogwaardig openbaar vervoer zoals opgenomen in de Bravo Brandguide
Bravoflex	Productformule voor vraagafhankelijk openbaar vervoer zoals opgenomen in de Bravo Brandguide
BRT (Bus Rapid Transit)	Een hoogwaardig openbaar vervoerconcept met snelle, frequente en comfortabele Bussen, zoals geambieerd op de corridor Breda-Gorinchem-Utrecht.
Bus	Motorvoertuig, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, ingericht voor het vervoer van meer dan acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Business Case	Een studie waarbij de kosten en baten inclusief risico's van een plan/maatregel worden afgewogen en de haalbaarheid van dat plan worden bepaald.
Buurtbus	Door de Concessiehouder voor de exploitatie van een Buurtbuslijn beschikbaar gestelde Auto die bestuurd mag worden door een chauffeur in het bezit van een rijbewijs B.
Buurtbuslijn	Een Lijn die wordt geëxploiteerd door een Buurtbusvereniging.
Buurtbusvereniging	Een vereniging belast met de uitvoering van Buurtbuslijnen zoals genoemd in Bijlage B4 bij het Programma van Eisen
Circulariteitsplan	Het plan zoals genoemd in eis 12.2.2 van het Programma van Eisen.
CO2-Prestatieladder	Een CO2-managementsysteem dat bestaat uit 5 niveaus. Tot en met niveau 3 maakt een organisatie werk van de uitstoot van de eigen organisatie (en alle projecten). Vanaf niveau 4 en 5 wordt er ook werk gemaakt van de CO2-uitstoot van de keten en sector. Een gecertificeerde organisatie voldoet op een bepaald niveau (en alle onderliggende niveaus) aan de eisen van de CO2-Prestatieladder.
Compensatieregeling	Door de Concessiehouder op te stellen regeling om Reizigers te compenseren voor het niet voldoen aan de uitvoeringskwaliteit en die voldoet aan de eisen in paragraaf 5.6 (Compensatieregeling).

Begrip	Definitie
Concessie (voluit: Concessie West-Brabant 2025-2035)	Het exclusieve recht van de Concessiehouder om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer over de weg te verrichten in het Concessiegebied, in de zin van artikel 1 van de Wp2000, een en ander als nader omschreven in het Concessiebesluit en het Programma van Eisen. Het begrip Concessie kan zowel verwijzen naar het hiervoor genoemde recht, als naar de Concessiebeschikking waarmee dit recht aan de Concessiehouder is/wordt verleend.
Concessiebeschikking	Het besluit van de Concessieverlener waarmee de Concessie aan de Concessiehouder wordt verleend.
Concessiegebied	Een afgebakend gebied, waarbinnen de Concessiehouder van de Concessieverlener het recht krijgt tot exploitatie van het door hem te verrichten Openbaar Vervoer over de weg, zoals gespecificeerd in artikel @@ van de Concessiebeschikking.
Concessiehouder	Vergunninghoudende vervoerder aan wie de Concessie is verleend.
Concessieverlener	Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant.
Dag	De periode zoals gespecificeerd in tabel 1 (Bedieningsperioden en Dagdelen Openbaar Vervoer) van het Programma van Eisen.
Dal	De periode zoals gespecificeerd in tabel 1 (Bedieningsperioden en Dagdelen Openbaar Vervoer) van het Programma van Eisen.
Derde	Een rechtspersoon, niet zijnde de Concessieverlener of de Concessiehouder.
Dienstregeling	Voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin onder andere zijn aangeduid de Haltes waartussen en de tijdstippen waarop de Concessiehouder Openbaar Vervoer verricht, zo nodig onder de vermelding dat de Haltes of tijdstippen door de Reiziger(s) kunnen worden beïnvloed.
Dienstregelingjaar	De periode die loopt vanaf de zondag na de tweede zaterdag van december van het voorafgaande jaar, tot en met de tweede zaterdag van december van het aangeduide jaar, een en ander volgens de EU-richtlijn 2017/2075.
Dienstregelinguur (DRU)	In de Dienstregeling opgenomen rij-uur, waarin de Concessiehouder een Bus of Auto via Openbaar Vervoer daadwerkelijk inzet voor het vervoeren van Reizigers. Eventuele Versterkingsritten en stationnementen (de tijd dat een Voertuig volgens de Dienstregeling langer dan 1 minuut stil staat op een Halte) tellen niet mee bij de bepaling van het

Begrip	Definitie
	aantal Dienstregelingen, behalve stationnementen tot maximaal 4 minuten die bedoeld zijn om op Knooppunten het Voertuig te laten wachten om een (Gegarandeerde) Aansluiting te bieden voor zover dit Knooppunt niet het Beginpunt of Eindpunt van de Rit betreft. Op overige aansluitpunten, waaronder Flex-overstappunten, telt een wachttijd van ten hoogste 1 minuut mee bij het bepalen van het aantal Dienstregelingen; de wachttijd boven 1 minuut telt niet mee.
Directlijn	Een aldus in paragraaf 3.2 van het Programma van Eisen aangeduide Lijn.
Display	Een beeldscherm in een Voertuig of op een Halte waarop actuele Reisinformatie getoond wordt.
Distributiepunt	Een door of in opdracht van de Concessiehouder geëxploiteerde locatie, niet zijnde een Voertuig, waar Reizigers Vervoerbewijzen en Reisproducten kunnen kopen/opladen/ophalen en Reisinformatie in gedrukte vorm kunnen verkrijgen zoals bedoeld in eis 8.3.2 van het Programma van Eisen.
Eindpunt	De laatste Halte van een Lijn, zoals vermeld in de Dienstregeling.
EMVc	Europay MasterCard Visa, de drie betaalkaartssystemen die samen een kader hebben opgesteld voor het compatibel maken van chipbetaalkaarten en chipbetaalterminals. Ook andere betaalsystemen, vooral in Europa, gebruiken de EMV-standaarden voor hun chipbetaalkaarten. De 'c' in EMVc staat voor contactloos.
Evenement	Een bijzondere attractie of gelegenheid waarbij extra vraag naar Openbaar Vervoer verwacht kan worden.
Exploitatiebijdrage	De door de Concessieverlener aan de Concessiehouder te verstrekken middelen ten behoeve van de exploitatie van het krachtens de Concessiebeschikking te verrichten Openbaar Vervoer (inclusief Buurtbuslijnen) als aanvulling op de door de Concessiehouder te genereren Reizigersopbrengsten en eventuele overige opbrengsten, waaronder bijdragen van Derden.
Exploitatiekosten	Kosten die de Concessiehouder maakt voor het uitvoeren van de Concessie, een en ander volgens artikel @@ van de Financiële Bepalingen.
Exploitatieplan	Het plan bedoeld in eis 3.5.1 van het Programma van Eisen.

Begrip	Definitie
Financiële bepalingen	Een bijlage bij de Concessiebeschikking met financiële voorwaarden inzake de Concessie, inclusief eventuele aanpassingen naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen
Flex-contract	Het contract tussen de Regio West-Brabant en de Flex-contracthouder voor de uitvoering van het Flex-vervoer
Flex-overstappunt	Een voor Reizigers logisch gelegen Halte in de reisrichting waar de Concessiehouder Aansluiting biedt tussen Openbaar Vervoer en Flex-vervoer ten behoeve van de Ketenreis vanaf de herkomst of naar de bestemming van een Reiziger.
Flex-vervoer	Het vervoer dat wordt uitgevoerd in opdracht van de Regio West-Brabant en de Provincie om te voldoen aan de plichten aangaande de Wet maatschappelijke ondersteuning, met daarop aanvullend een openbaar vervoercomponent voor het vervoer tussen Haltes en Flex-overstappunten.
Gedeelde Mobiliteit	Het geheel aan vervoervormen die voor eenieder open staan, zoals bedoeld in het door de Provincie vastgestelde Uitgangspuntendocumenten 'Een vervolgstap in de transitie naar gedeelde mobiliteit in West-Brabant'.
Gegarandeerde Aansluiting	Een door de Concessiehouder afgegeven garantie dat een Aansluiting op een ander openbaar vervoermiddel tot stand wordt gebracht, ondanks een eventueel van de Dienstregeling afwijkende dienstuitvoering.
Gegarandeerde inzetperiode	Inzetperiode zoals bedoeld in Bijlage @@ (Model Overnameregeling Zero-Emissievoertuigen) bij de Concessiebeschikking.
Gelede Bus	Bus die bestaat uit twee ten opzichte van elkaar scharnierende geledingen met een maximale lengte van 18,75 meter.
Gemeenten	De gemeenten Altena, Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Bergen op Zoom, Breda, Drimmelen, Etten-Leur, Geertruidenberg, Halderberge, Moerdijk, Oosterhout, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen, Woensdrecht en Zundert.
Geschillencommissie Openbaar Vervoer	Een commissie die geschillen tussen Reizigers en de Concessiehouder met betrekking tot de totstandkoming of uitvoering van de vervoersovereenkomst bij wijze van bindend advies beslecht, een en ander als beschreven op https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/openbaar-vervoer/ .

Begrip	Definitie
Gewogen Dienstregelinguur	Dienstregelinguur dat is vermenigvuldigd met de in paragraaf @@ van het Beschrijvend Document genoemde vermenigvuldigingsfactoren.
Halte	Een daartoe ingerichte of opgestelde infrastructurele voorziening om wachtende Reizigers de gelegenheid te geven van het Openbaar Vervoer en Flex-vervoer gebruik te maken en om Reizigers in of uit te laten stappen die vermeld is in het Centraal Haltebestand. Onder Halte wordt uitdrukkelijk begrepen Halteborden, Haltepalen, bushokjes en dergelijke die de Concessiehouder kan gebruiken bij de uitvoering van de Concessie.
Haltebord	Een bord in L3-formaat, conform de huisstijl van Bravo, met de naam van de Halte (bijvoorbeeld de straatnaam plus huisnummer, naam van de zijstraat of de naam van een nabijgelegen attractie/voorziening)
Haltepaal	Een voorziening ter aanduiding van een Halte, waaraan een Haltebord en eventueel een Display kan worden bevestigd.
Haltevertrekstaat	Een overzicht van de vertrektijden van alle Ritten van een Lijn vanaf een Halte.
Herijking	Periodieke evaluatie om na te gaan in hoeverre afspraken tussen de Concessiehouder en de Concessieverleners nog aansluiten bij de ontwikkelingen op de mobiliteitsmarkt en de provinciale doelstellingen, inclusief een voorstel voor de invulling van de rest van de Concessie.
Hernieuwbare Brandstofeenheid (HBE)	Een volgens het marktmechanisme Energie voor Vervoer van de Nederlandse Emissieautoriteit uitgegeven eenheid die wordt gegenereerd bij elke gigajoule aan vervoer geleverde en in het Register Energie voor Vervoer ingeboekte hernieuwbare energie.
Hernieuwbare Energie	Elektriciteit of brandstof, voor 100% afkomstig uit bijvoorbeeld windenergie, zonne-energie, waterkracht of geothermische energie waarvoor de opwekking/productie geen uitstoot veroorzaakt. Uitgesloten als bron van Hernieuwbare Energie zijn biomassa en kernenergie.
Hogevloerbus	Bus, niet zijnde een Lagevloerbus of Low-entrybus.
Hoofdrailnet	Spoorvervoerdiensten die als zodanig zijn aangewezen bij het koninklijk besluit, bedoeld in lid 1 van artikel 65 van de Wp2000.
Implementatieplan	Het plan van de Concessiehouder zoals opgenomen in zijn Inschrijving, strekkende tot nakoming van de Concessiehouders verplichtingen en tot implementatie van de

Begrip	Definitie
	nodige maatregelen om vanaf de begindatum de Concessie uit te voeren.
Incident	Onvoorziene gebeurtenis met of zonder aanwijsbare oorzaak, buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder, tijdens de uitvoering van de Concessie, waaronder aanrijdingen, ongevallen, (natuur)rampen, brand, ontploffing, overstrooming of storing op het hoog- of middenspanningsnet.
Infrastructuur	De voorzieningen van verkeerstechnische en/of civieltechnische aard waarvan het Openbaar Vervoer per Bus en Auto gebruikmaakt of die daarvoor ten dienste staat.
Inschrijving	De aanbieding die een Inschrijver naar aanleiding van het Bestek aan de Concessieverlener heeft uitgebracht.
KAR	Kortafstandsradio, waarmee met een radiosignaal prioriteit wordt aangevraagd bij verkeerslichten en een Voertuig zich bij aankomst en vertrek van een Halte meldt.
Key Performance Indicator (KPI)	Eenduidige eenheid om prestaties te meten/ kwantificeren en ontwikkelingen in prestaties te monitoren.
Klantenbarometer	Onderzoek in opdracht van het CROW aangaande de kwaliteit van het openbaar vervoer, of diens opvolger(s).
Knooppunt	Een knooppunt zoals genoemd in tabel 3 in bijlage B2 (Haltes) bij het Programma van Eisen.
Laadinfrastructuur	Alle noodzakelijke voorzieningen in de keten tussen de aansluiting van de netbeheerder en de elektrische Bussen.
Lagevloerbus	Bus met een vlakke vloer over de gehele lengte met een maximumhoogte van 34 centimeter ten opzichte van het straatniveau.
Landelijk Tarievenkader (LTK)	Convenant "Landelijk Tarievenkader OV-Chipkaart 2009", zoals vastgesteld in de vergadering van de Stuurgroep OV-Chipkaart van 2 april 2009, of diens eventuele opvolger(s), met afspraken tussen decentrale OV-autoriteiten over onder andere het basistarief voor reizen op Saldo en landelijke producten voor stad- en streekvervoer, en de verdeling van opbrengsten hiervan.
Lijn	Een vaste route die een Bus of Auto rijdt met bepaalde intervallen tijdens een bepaalde bedieningsperiode en halterend bij bepaalde Haltes zoals aangegeven in de Dienstregeling.
Lijnennetkaart	Een plattegrond met een overzicht van alle Lijnen in het Concessiegebied inclusief concessiegrensoverschrijdende

Begrip	Definitie
	Lijnen die door de Concessiehouder zelf en/of andere concessiehouders worden gereden volgens een Dienstregeling.
Low-entrybus	Een Bus met in ieder geval in het voorste gedeelte tussen de deuren een vlakke vloer met een maximumhoogte van 34 centimeter ten opzichte van het straatniveau.
MaaS-aanbieder	Een organisatie die via een platform Mobiliteit als Dienst (Mobility as a Service) aanbiedt.
Marketingplan	Het plan zoals bedoeld in eis 9.3.1 van het Programma van Eisen.
Materieel	De Bussen en Auto's die de Concessiehouder, of in zijn opdracht Derden, voor de uitvoering van de Concessie inzet(en), een en ander met inbegrip van, naar algemene maatstaven van verantwoorde exploitatie en uitvoering van het onderhoud, benodigd reservematerieel opdat de Bussen en Auto's volledig en overeenkomstig het bepaalde in de Concessie functioneren.
Meerwerk	In schriftelijke opdracht van de Concessieverlener daadwerkelijk gereden Dienstregelingen in aanvulling op het aantal Dienstregelingen dat de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft aangeboden of krachtens de Concessiebeschikking dient aan te bieden.
Minderwerk	In schriftelijke opdracht van de Concessieverlener daadwerkelijk minder gereden Dienstregelingen ten opzichte van het aantal Dienstregelingen dat de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft aangeboden of krachtens de Concessiebeschikking dient aan te bieden.
Mobiliteit als Dienst (MaaS)	Het aanbod van multimodale, deels vraag gestuurde mobiliteitsdiensten, waarbij op maat gemaakte reismogelijkheden via een digitaal platform (bv. mobiele app) met realtime informatie aan klanten worden aangeboden, inclusief reservering (indien van toepassing), betaling en afhandeling van transacties.
Nachtlijn	Een Lijn waarvan de meerderheid van de Ritten rijdt tussen 01:00 en 06:00 uur. Nachtlijnen worden niet uit de Exploitatiebijdrage bekostigd.
Ontsluitende Lijn	Een aldus in paragraaf 3.2 van het Programma van Eisen aangeduide Lijn.

Begrip	Definitie
Ontwikkelbudget	Geoormerkt budget voor de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer zoals bedoeld in eisen 2.3.9 van het Programma van Eisen.
Ontwikkelplan	Het plan zoals bedoeld in eis 2.2.5 van het Programma van Eisen.
Openbaar Vervoer	Tot de Concessie behorend voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een Dienstregeling met een Auto of Bus, zoals gedefinieerd in de Wp2000.
Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer	Openbaar Vervoer waarvan de Dienstregeling vermeldt dat Reizigers de Haltes waartussen en/of tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht kunnen beïnvloeden, een en ander met inachtneming van het bepaalde in het Programma van Eisen.
OV-ambassadeur	Vrijwilligers die (potentiële) Reizigers van het Openbaar Vervoer informeren, en daarmee de drempel om gebruik te maken van het OV verlagen.
OV-chipkaart	Landelijk elektronisch Vervoerbewijs dat gebruik maakt van de Mifare-technologie.
Overmacht	Een omstandigheid als bedoeld in eis 5.5.1 van het Programma van Eisen.
Overnameregeling	De overnameregeling zoals bedoeld in Bijlage @@ (Model Overnameregeling Zero-Emissievoertuigen) bij de Concessiebeschikking.
OV-infrastructuur	Weginfrastructuur die uitsluitend door Openbaar Vervoer, hulpdiensten, onderhoudsdiensten en eventueel nader door de wegbeheerder te bepalen voertuigcategorieën, zoals taxi's mag worden gebruikt.
OVpay	betaalwijze, opvolger van de OV-chipkaart
Personeel	Al die chauffeurs en frontoffice medewerkers die bij de Concessiehouder in dienst zijn, zijn ingehuurd, ingeleend of anderszins door de Concessiehouder worden ingeschakeld ten behoeve van de uitvoering van de Concessie, waaronder mede te verstaan zijn (medewerkers van) Onderaannemers, uitgezonderd vrijwilligers van Buurtbusverenigingen..
Plancyclus	De jaarlijkse cyclus van door de Concessiehouder op te leveren plannen, zoals bedoeld in Bijlage B3 (Plancyclus) bij het Programma van Eisen

Begrip	Definitie
Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO-certificaat)	Een wetenschappelijk onderbouwd kwaliteitskeurmerk dat de omvang van de werkgelegenheid die een bedrijf of organisatie biedt aan kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt, objectief meet en erkent.
Productdrager	De fysieke drager van een reisrecht en Reisproduct, zoals een OV-chipkaart, mobiele telefoon voor een reisrecht op Barcode of een EMVc-betaalkaart.
Productformule	Naamgeving, huisstijl en branding die toebehoort aan een specifiek type Lijn, zoals bedoeld in paragraaf 9.2 (Bravo Productformules) van het Programma van Eisen
Programma van Eisen	Het op @@ @@ 2023 door Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant vastgestelde Programma van Eisen “Europese aanbesteding Concessie Openbaar Vervoer West-Brabant”, inclusief de hierbij behorende Bijlagen, waarin de wijzigingen naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen zijn verwerkt.
Protocol Sturing	Bijlage @@ bij de Financiële Bepalingen met een stappenschema voor het geval de Concessiehouder niet of niet tijdig de gewenste kwaliteit levert (niet voldoen aan de normen en eisen uit het Programma van Eisen en/of de toezeggingen in de Inschrijving).
Provincie	Provincie Noord-Brabant
Regieteam Gedeelde Mobiliteit	Het regieteam zoals bedoeld in paragraaf 2.1 (Samenwerkingsmodel voor ontwikkeling) van het Programma van Eisen.
Regio West-Brabant (RWB)	Een collegesamenwerking van de 16 gemeenten in West-Brabant, dat de opdrachtgever van het Flex-contract is.
Reisinformatieplan	Het plan zoals bedoeld in eis 7.1.5 van het Programma van Eisen.
Reisproduct	Een combinatie van (i) een Vervoerbewijs en (ii) een Tarief dat is gebaseerd op kilometers, tariefzones of een bepaalde periode, recht gevend op gebruik van Openbaar Vervoer met korting. Reizen op Saldo valt niet onder dit begrip.
Reiziger	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, van het (Openbaar) Vervoer dat wordt verricht ter uitvoering van de Concessie, dan wel overweegt of voornemens is van dit (Openbaar) Vervoer gebruik te maken.
Reizigersopbrengsten	De opbrengsten uit Reisproducten, waaronder begrepen de aan de Concessiehouder toegekende opbrengsten uit

Begrip	Definitie
	regionale en landelijke vervoerbewijzen en het Studenten OV-reisrecht (SOV).
Reizigersopbrengstenprognose	Prognose van de Reizigersopbrengsten door de Concessiehouder, zoals bedoeld in eisen 3.5.19 en 3.5.20 van het Programma van Eisen.
Reizigersoverleg Brabant (ROB)	Door de Concessieverlener aangewezen belangenbehartiger van reizigers in het openbaar vervoer in de zin van de Wp2000 artikel 31 lid 1 en artikel 32 lid 2.
Rit	Voor de Auto of Bus volgens de Dienstregeling of met inachtneming van een aanmeldingsprocedure gepland Openbaar Vervoer in één richting.
Rituitval	Een Rit die volgens de gepubliceerde Dienstregeling in de relevante periode door de Concessiehouder aangeboden moest worden maar die niet aankomt op het Eindpunt (dat wil zeggen, niet of niet volledig uitgevoerd is).
Route	De door de Concessieverlener met Wegbeheerders afgestemde routes die de Concessiehouder mag gebruiken om (een deel van) een Lijn langs te leiden, zoals opgenomen in Bijlage B1 (Routes en Routevarianten) bij het Programma van Eisen.
Routevariant	De door de Concessieverlener met Wegbeheerders afgestemde variant op een route die de Concessiehouder mag gebruiken om (een deel van) een Lijn langs te leiden, zoals opgenomen in Bijlage B1 (Routes en Routevarianten) bij het Programma van Eisen.
Scholierenlijn	Lijn die primair gericht is op het bedienen van de Vervoervraag van scholieren over grotere afstanden en waarbij met maatwerk ingespeeld wordt op schooltijden en de behoeften van scholieren, zoals bepaald in eis 3.2.27 van het Programma van Eisen.
Sociaal Veiligheidsplan	Het plan zoals bedoeld in eis 11.2.1.
Social Return on Investment (SROI)	De inspanningen die ondernemingen en organisaties kunnen leveren aan het realiseren van een inclusieve arbeidsmarkt, waarin iedereen participeert naar vermogen.
Sociale Veiligheid	De mate waarin Reizigers en Personeel beschermd zijn en zich beschermd voelen tegen incidenten op de Halte en in het Voertuig, waaronder lastigvallen, pesten, bedreigen, diefstal en mishandeling.

Begrip	Definitie
Spits	De periode zoals gespecificeerd in tabel 1 (Bedieningsperioden en Dagdelen Openbaar Vervoer) van het Programma van Eisen.
SROI-beleids- en uitvoeringsregels	De beleids- en uitvoeringsregels op het gebied van SROI zoals vastgelegd in het document 'beleids-en uitvoeringsregels Social Return Provincie Noord-Brabant 2022' of diens opvolger(s)
SROI-maatregel	Een maatregel op het gebied van SROI.
Stadslijn	Een Lijn die enkel het grondgebied van gemeente Breda aandoet, zoals bedoeld in paragraaf 3.2 van het Programma van Eisen.
Stakeholder	Een bij het Openbaar Vervoer in het algemeen en in de Concessie in het bijzonder betrokken persoon of partij, niet zijnde de Concessieverleners en de Concessiehouder.
Stalling	(Al dan niet overdekte) voorziening voor het laden/tanken en stallen van Bussen, waaronder begrepen onroerende zaken die onlosmakelijk met de stalling zijn verbonden, zoals werkplaatsen, wasstraten en kantoorruimten.
Subsidie Sociale Veiligheid	Geormerkte subsidie ten behoeven van de uitvoering van het Sociaal Veiligheidsplan
Tactisch Ontwikkelteam	Het ontwikkelteam zoals bedoeld in paragraaf 2.1 (Samenwerkingsmodel voor ontwikkeling) van het Programma van Eisen.
Tarief	Een geldbedrag dat voor het maken van een reis met het Openbaar Vervoer dient te worden betaald. Het geldbedrag kan aan voorwaarden voor plaats, afstand, tijd en leeftijd gebonden zijn.
Tarievenplan	Een jaarlijks door de Concessiehouder uit te werken plan met Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten voor het volgende kalenderjaar zoals bedoeld in eis 8.2.9 van het Programma van Eisen.
Traject	Een deel van een Lijn.
Translink	Trans Link Systems (dan wel een eventuele (rechts)opvolger van TLS), de organisatie die verantwoordelijk is voor onder andere de dataverzameling en -verwerking van de OV-Chipkaart en delen van OVpay en de productie en uitgifte van de OV-Chipkaart (in opdracht van de Concessiehouder).

Begrip	Definitie
Tussenruimte	De horizontale afstand tussen de voorzijde van de rugleuning van een stoel en de achterzijde van de rugleuning van de stoel die ervoor staat.
Uitrijkaart	Een Bijzonder Vervoerbewijs dat verstrekt wordt aan Reizigers in het Voertuig die niet in het bezit zijn van een geldig Vervoerbewijs.
Verbinding	Een Lijn of combinatie van meerdere Lijnen tussen twee of meer Haltes of kernen.
Verkeersleiding	Een door de Concessiehouder ingestelde of aangewezen afdeling of organisatie die verantwoordelijk is voor de kwaliteit en veiligheid van de uitvoering van het Openbaar Vervoer overeenkomstig de Geldende Dienstregeling.
Verplichte Halte	Een Halte zoals opgenomen in Bijlage 2 (Haltes) bij het Programma van Eisen die verplicht deel uitmaakt van het netwerk van Openbaar Vervoer.
Verplichte Route	Een Route die verplicht gereden moet worden door Directlijnen en/of Brabantliners.
Versterkingsrit	Inzetten van een extra Voertuig naast het reguliere Voertuig om een in de Dienstregeling gepubliceerde Rit uit te kunnen voeren en/of aan de Vervoervraag op een bepaald tijdstip te kunnen voldoen.
Vervangend Vervoer	Ritten met Auto's en/of Bussen die Reizigers vanaf of in de nabijheid van een (tijdelijk) niet door het Openbaar Vervoer bediende Halte een alternatieve reismogelijkheid bieden, waardoor zij hun bestemming met minimaal tijdverlies kunnen bereiken.
Vervoerbewijs	(i) Een geldig Vervoerbewijs uit het assortiment dat door de Minister wordt vastgesteld in het Nationaal Vervoer Bewijs (NVB); of (ii) Een geldig Bijzonder Vervoerbewijs; of (iii) Een door de Concessieverlener goedgekeurde Productdrager.
Vervoervraag	Het aantal Reizigers dat op enig moment gebruik wenst te maken of maakt van het Openbaar Vervoer.
VETAG/VECOM	Vehicle Tagging; het door middel van inductielussen beïnvloeden van verkeerslichten. Vehicle Communication; verbetering van VETAG, waarbij naast contact van het

Begrip	Definitie
	Voertuig naar de wal, ook contact tussen de wal en het Voertuig mogelijk is.
Voertuig	Bus of Auto.
VRI	Verkeersregelininstallatie.
Vroege Avond	De periode zoals gespecificeerd in tabel 1 (Bedieningsperioden en Dagdelen Openbaar Vervoer) van het Programma van Eisen.
Wegbeheerder	De privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisatie(s) die bij de Wet Herverdeling Wegenbeheer is (zijn) belast met de aanleg, het beheer, onderhoud en beschikbaar stellen van weginfrastructuur.
Wp2000	Wet personenvervoer 2000.
Zero Emissie	Vrij van uitstoot van schadelijke stoffen. Hierbij geldt enkel de uitstoot van de zogenaamde 'geregelde emissies' zoals genoemd in de Europese emissienormering voor voertuigen.
Zero-Emissievoertuig	Een Voertuig dat vrij is van uitstoot van schadelijke stoffen gemeten aan het Voertuig zelf (geen uitstoot van uitlaatgassen van een interne verbrandingsmotor of andere vorm van gebruik van fossiele brandstoffen voor bijvoorbeeld verwarming). Hierbij geldt enkel de uitstoot van de zogenaamde 'geregelde emissies' zoals genoemd in de Europese emissienormering voor voertuigen.