# PROGRAMMA VAN EISEN CONCESSIE UTRECHT BINNEN EN CONCESSIE UTRECHT BUITEN

PROVINCIE UTRECHT

Dit document is bijgewerkt tot en met Nota van Inlichtingen 2b. Wijzigingen naar aanleiding van de NvI's zijn in dit document verwerkt en rood gemarkeerd, inclusief verwijzing naar de betreffende vraag uit de NvI. Daar waar in een NvI een nadere toelichting wordt gegeven op teksten uit dit document wordt alleen verwezen naar de betreffende vraag uit de NvI.


| | |
|---|---|
| Documentnummer | UTSP-2051524397-2529 |
| Auteur: | Projectgroep Concessieverlening Utrechtse OV-concessies |
| Publicatiedatum: | 04 juli 2023 |
| Versie: | NvI 2b |



© 2023 Provincie Utrecht
Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of bewerking van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Provincie Utrecht is verboden, behoudens de beperking bij de wet gesteld.

# INHOUD


1 Inleiding, ambities en doelen ..... 4
2 Scope (gebied, activiteit, duur, gedogen) ..... 9
3 Vervoerkundige randvoorwaarden ..... 13
Artikel 3.1 Opbouw van het netwerk ..... 13
Artikel 3.2 Opzet Dienstregeling (frequenties, routes, tijdvenster, Aansluitingen) ..... 13
Artikel 3.3 Doorontwikkeling ..... 15
Artikel 3.4 Gezamenlijke exploitatie ..... 17
4 Materieel (Bus en Auto) ..... 19
Artikel 4.1 Leeftijd Materieel ..... 19
Artikel 4.2 Toegankelijkheid ..... 19
Artikel 4.3 Uiterlijk Materieel en reclame ..... 20
Artikel 4.4 Comfort en netheid ..... 21
Artikel 4.5 Overnameregeling ..... 21
Artikel 4.6 Technische Eisen ..... 21
5 Duurzaamheid ..... 23
Artikel 5.1 Milieuprestaties Materieel ..... 23
Artikel 5.2 Energie-inkoop en klimaat- en energietransitie ..... 23
Artikel 5.3 Materieel en de overgang naar een circulaire economie ..... 24
Artikel 5.4 Bewijsvoering en monitoring duurzaamheid ..... 24
Artikel 5.5 Verhandelbare rechten ..... 24
6 Uitvoeringskwaliteit ..... 25
Artikel 6.1 Uitvoeringskwaliteit ..... 25
Artikel 6.2 Infrastructuur voor de Bus ..... 26
Artikel 6.3 Halte-infrastructuur ..... 27
7 Reisinformatie ..... 28
Artikel 7.1 Algemeen ..... 28
Artikel 7.2 Landelijke reisinformatie en gebruik door derden ..... 28
Artikel 7.3 Lijnennetkaart ..... 29
Artikel 7.4 Informatie via internet ..... 29
Artikel 7.5 Informatie in en op het Materieel ..... 30
Artikel 7.6 Informatie op Haltes, stations en Knooppunten ..... 30
Artikel 7.7 Informatie bij stremmingen en omleidingen ..... 31
8 Tarieven, boekings- en betaalwijzen ..... 32
Artikel 8.1 Algemeen ..... 32
Artikel 8.2 OV-Chipkaartsysteem/ OVpay (of zijn opvolgers) ..... 32
Artikel 8.3 Distributienetwerk ..... 32
Artikel 8.4 Tarieven, Reisproducten en proposities ..... 34
Artikel 8.5 U-Flex boeking, uitvoering en betaling ..... 35
Artikel 8.6 Toekomstige betaalsystemen en overgang hiernaar ..... 36
9 Marketing ..... 37

Artikel 9.1 Kader ... 37
Artikel 9.2 Merk en huisstijl ... 37
Artikel 9.3 Jaarlijkse Marketing ... 37
10 Goed werkgeverschap en Personeel ... 38
Artikel 10.1 De Concessiehouder als werkgever ... 38
Artikel 10.2 Personeel en reizigers ... 38
Artikel 10.3 Social Return ... 39
11 Sociale en fysieke veiligheid ... 40
Artikel 11.1 Algemeen ... 40
Artikel 11.2 Convenant Sociale Veiligheid en veiligheidsarrangementen ... 40
Artikel 11.3 Inzet Personeel ten behoeve van Sociale Veiligheid ... 40
Artikel 11.4 Kaartcontrole ... 41
Artikel 11.5 Calamiteiten en terrorismebestrijding ... 41
Artikel 11.6 Fysieke veiligheid ... 41
Artikel 11.7 Incidentenregistratie ... 41
Artikel 11.8 Cameratoezicht Bus ... 41
12 Eisen voor de Tram (uitsluitend geldig voor de Concessie Utrecht Binnen) ... 44
Artikel 12.1 Algemeen ... 45
Artikel 12.2 Vervoerplan Tram ... 45
Artikel 12.3 Exploitatie en Uitvoeringskwaliteit ... 45
Artikel 12.4 Stremmingen, storingen, Tramvervangend vervoer ... 46
Artikel 12.5 Verkeersleiding/Operationeel Controle Centrum (OCC) ... 46
Artikel 12.6 Veiligheidsbeheer ... 48
Artikel 12.7 Materieel en Assets ... 48
Artikel 12.8 Infrastructuur ... 48
Artikel 12.9 Informatie op en in de Tram ... 48
Artikel 12.10 Sociale veiligheid en cameratoezicht ... 49
Artikel 12.11 Rijvaardigheidsbewijs en opleiding ... 50
13 Ontwikkelopgave, Samenwerking, Consumentenbescherming en reizigersinspraak ... 52
Artikel 13.1 Samenwerking en rolverdeling Provincie en Concessiehouder bij de ontwikkelopgave ... 52
Artikel 13.2 Samenwerking Concessiehouders Concessie Utrecht Binnen en Utrecht Buiten ... 53
Artikel 13.3 Rol Samenwerking ROCOV ... 53
Artikel 13.4 Consultatie gemeenten, reizigers en andere belanghebbenden ... 54
Artikel 13.5 Klantenservice en klachtenafhandeling ... 54
14 Data en monitoring ... 56
Artikel 14.1 Data ... 56
Artikel 14.2 Monitoring ... 57
Bijlage(n) ... 58

# 1 Inleiding, ambities en doelen

Het college van Gedeputeerde Staten van de provincie Utrecht (hierna: de Provincie) is wettelijk verantwoordelijk voor het Openbaar Vervoer per Bus, Auto en Tram in de provincie Utrecht. Dit openbaar vervoer besteedt de Provincie aan in de vorm van een Concessie. Met een Concessie verleent de Provincie het alleenrecht op het uitvoeren van het Openbaar Vervoer aan een Concessiehouder (een Vervoerder)[1].

In de Nota van Uitgangspunten, die op 11 mei 2022 is vastgesteld, hebben Provinciale Staten de uitgangspunten voor de nieuwe Concessies vastgelegd. Gelijktijdig is het OV netwerkperspectief 2025-2035 vastgesteld waarin de ontwikkelrichting van het netwerk OV wordt beschreven.

Dit Programma van Eisen (PvE) is de uitwerking van de vastgestelde Nota van Uitgangspunten (NvU).

Op dit moment zijn in de provincie twee concessies verleend:

1. De concessie Tram en Bus Regio Utrecht die grotendeels de gemeenten van het samenwerkingsverband U10 bevat. Qbuzz rijdt hier sinds december 2013 onder de naam U-OV.
2. De concessie Provincie Utrecht die de overige gemeenten binnen de provincie Utrecht bevat. Keolis rijdt hier sinds december 2016 onder de naam Syntus Utrecht.

De huidige concessies eindigen in december 2023 en zijn op 18 oktober 2022 met twee Jaar verlengd tot december 2025.

Door middel van een aanbestedingsprocedure verleent de Provincie twee nieuwe Concessies per december 2025: de Concessie Utrecht Binnen en de Concessie Utrecht Buiten.

Een concessieverlening is een mooi moment om de ambities, plannen en andere actuele zaken te borgen in afspraken met de nieuwe Concessiehouders. Het is echter niet het enige moment en de enige plek hiervoor. Met name de ontwikkeling van het netwerk op basis van de reizigersvraag, aanpassingen in de infrastructuur en de verkeerssituatie is een continu proces dat reeds in de huidige Concessie, maar ook zeker in de nieuwe Concessie plaatsvindt.

In het Programma van Eisen hebben gedefinieerde begrippen de betekenis die in begrippenlijst in Bijlage B 1 van het Bestek aan hen zijn toegekend. Begrippen uit de begrippenlijst zijn met een hoofdletter geschreven.

## Ambities voor het OV

De ambitie op hoofdlijnen is om in deze Concessie duurzaam Openbaar Vervoer te bieden dat kwaliteit biedt voor reizigers (nu en in de toekomst) in de vorm van goede, toegankelijke en betrouwbare reismogelijkheden. De ambitie is om het Voorzieningenniveau in het Openbaar Vervoer op een zo hoog mogelijk niveau te houden om daarmee reizigersgroei te realiseren en te faciliteren en hiermee een duurzame financiering te behouden. De uitdaging is om Openbaar Vervoer zoveel mogelijk op maat aan te bieden op reisrelaties en tijdstippen dat er veel vraag is, maar ook op plekken waar er minder vraag is. Een zo breed mogelijke groep reizigers moet gebruik kunnen maken van het aanbod aan Openbaar Vervoer.
Onze hoofddoelen, meer tevreden reizigers en het OV is efficiënt ingericht, blijven voor het OV als geheel in stand.

Wat dat voor ons netwerk betekent, is beschreven in het door PS vastgestelde OV-netwerkperspectief 2025-2035.

De gebruikers van het openbaar vervoer in de provincie Utrecht zijn tevreden. En waarom ook niet? Utrecht heeft een uitgebreid OV-netwerk waar de afgelopen jaren al veel in is geïnvesteerd. Bijna alle inwoners (ruim 93%) hebben binnen 600 meter van hun woning toegang tot het Openbaar Vervoer. Dat willen we natuurlijk graag zo

[1] De grondslag voor de verlening van de Concessie 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).

houden. Maar de provincie Utrecht groeit snel. In inwoneraantal, werk- en studieplekken en gebruik van het OV. Bovendien verwachten we de komende jaren dat de doorstroming van het OV onder druk komt te staan, door de herinrichting en/of afwaardering van wegen en de daarbij horende werkzaamheden. Om alle huidige en nieuwe reizigers tevreden te houden, moeten we keuzes maken.

Benutten en uitbreiden (Schaalsprong)

We kijken in het OV-netwerkperspectief 2025-2035 vooruit in twee stappen. In de periode 2025-2035 benutten we de kansen voor goed Openbaar Vervoer die we nog hebben in de huidige infrastructuur en lopende infrastructurele programma's. Intussen onderzoeken we verdere investeringen die we moeten doen om ook na 2035 de inwoners van de provincie en reizigers in de provincie tevreden te houden. De periode 2025-2035 noemen we de periode van het ***benutten***, van 2035-2050 gaan we ***uitbreiden***. De Provincie doet dit niet alleen. Zij doet dit samen met andere overheden bijvoorbeeld in het programma U NED [2].

Schaalsprong

We moeten meegroeien met de aantallen inwoners en werknemers in onze provincie en zo een bijdrage te leveren aan de verstedelijkingsopgave en het verbinden van de steden met de omgeving. Hieruit volgt een stijgende vraag naar goed openbaar vervoer te leveren door een vernieuwd OV-systeem, een schaalsprong, dat past bij de ruimtelijke kwaliteiten in de Provincie Utrecht: verdere verstedelijking in bebouwd gebied, versterken van de kernen en behoud van de natuurlijke landschappen. Dit bereiken we niet met een paar extra Bussen en Trams op de bestaande (stedelijke) OV-infrastructuur; dit gaat leiden tot overbelasting van voertuigen, infrastructuur en verlies van (omgevings)kwaliteits. Een schaalsprong is dus nodig. Met de voorbereidingen voor deze schaalsprong (studiefase) zijn we hard bezig met andere overheden en betrokkenen, om te zorgen dat we naar de ontwerp- en uiteindelijk realisatiefase komen ("uitbreiden"); dit is ook een lange termijnontwikkeling. Deze schaalsprong moet uiteindelijk niet alleen leiden tot meer capaciteit en een beter OV-product op een bepaalde corridor, maar voor al onze huidige en potentiële reizigers moet het nieuwe OV-netwerk leiden tot een aantrekkelijker product passend bij de (keten)vervoersbehoefte in de gehele provincie Utrecht.

Groeien en Koesteren

Eén van de leidende principes in het OV-netwerkperspectief 2025-2035 is het groeien en koesteren. Om in te kunnen spelen op de stijgende vraag naar OV in de provincie is groei noodzakelijk. Deze groei mag niet ten koste gaan van minder goed bezette buslijnen of gebieden met minder vraag. Het principe groeien en koesteren betekent enerzijds dat we blijven groeien en (stapsgewijs en via de schaalsprong) blijven investeren, maar ook dat we ons OV koesteren door het fijnmazige net te behouden.

## Financieel kader

De huidige Exploitatiebijdragen blijven beschikbaar voor de nieuwe Concessies. De intentie is om vanaf 2026 jaarlijks extra exploitatiebudget beschikbaar te stellen om de groei mogelijk te maken conform het principe groeien en koesteren. Niet alleen groeien maar ook behoud van wat we hebben. In de meerjarenraming en de vigerende Kadernota zijn deze middelen gereserveerd.

## Doelen voor de Concessieverlening

Met de Concessieverlening kunnen we invulling geven aan een deel van de ambities. We kunnen regelen hoe het OV in de loop van de Concessieperiode kan meebewegen in de ontwikkelingen en de grote opgaven die er in de provincie aankomen. Hiervoor is regie en sturing nodig in een **flexibele Concessie**. **Duurzaamheid** van de Voertuigen en de werkwijze van de vervoerder regelen we eveneens in de concessieverlening. Met de concessieverlening maken we afspraken over de **uitvoering** – die moet excellent zijn om onze reizigers een kwalitatief goed product te kunnen bieden. Waar mogelijk scheppen we met de Concessie voorwaarden om een **zo breed mogelijke groep reizigers** gebruik te laten maken van het OV.

We komen daarmee tot de volgende vier doelen voor de Concessieverlening:

1 Concessies verlenen die **flexibel** en wendbaar zijn om uitbreiding en verandering van het OV mogelijk te maken als gevolg van technische, ruimtelijke ontwikkelingen of nieuwe infrastructuur (schaalsprong, minder

[2] https://programma-uned.nl

hinder). We starten met een netwerk dat dicht bij het huidige netwerk ligt. Dat netwerk willen we tijdens de Concessieperiode verder ontwikkelen. Daarvoor is flexibiliteit nodig en voldoende regie en sturing.

2 **Duurzaamheid** waar mogelijk, met als eis 100% zero emissie uiterlijk in 2028. We willen met deze Concessie een grote stap maken in onze opgave in de energietransitie en de transitie naar een circulaire economie.

3 **Excellente uitvoering** van het OV om hiermee de hoofddoelen 'meer tevreden reizigers' en 'een efficiënt ingericht vervoer' te realiseren. Alleen met een goede uitvoering kunnen we kwaliteit bieden voor de reizigers.

4 Meer aandacht voor de sociale aspecten van het OV zodat een **zo breed mogelijke groep reizigers** er gebruik van kan maken. We vinden het belangrijk dat het OV een bijdrage levert aan het kunnen meedoen aan de samenleving. Daarom willen we ons extra inspannen voor een betere toegankelijkheid van het OV.

Dit willen we bereiken tegen **een eerlijke prijs** en binnen de voor deze Concessie(periode) ter beschikking gestelde financiële kaders.

## Rol en positie van het PvE

Het proces om te komen tot de nieuwe concessieverlening kent een aantal stappen. Dit document behoort tot stap 5 het definitieve PvE.

Stap 1 We evalueren de huidige concessies (najaar 2020, met een extern evaluatierapport)
Stap 2 We leggen de uitgangspunten en de kaders voor de ontwikkeling vast in een ontwerp NvU en het OV netwerkperspectief 2025-2035 (najaar 2021)
Stap 3 We stellen na de inspraak de definitieve NvU en het OV netwerkperspectief 2025-2035 vast (voorjaar (2022)
Stap 4 We stellen een ontwerp PvE vast (najaar 2022)
Stap 5 We stellen het definitieve PvE en de aanbestedingsstukken vast (Q2 2023)
Stap 6 We gaan de markt op: de daadwerkelijke aanbestedingsprocedure (2023)
Stap 7 We verlenen de Concessies (2023/2024)
Stap 8 De nieuwe Concessiehouders implementeren samen met de Provincie de nieuwe Concessie (2024/2025)
Stap 9 De nieuwe Concessie Utrecht Binnen en Concessie Utrecht Buiten gaan in (december 2025)




*Figuur 1: schema producten in het proces van Concessieverlening*

Naast de concessieverlening van de nieuwe Concessies, gaat de uitvoering en ontwikkeling van de huidige concessies uiteraard gewoon door. Deze huidige concessies worden op dit moment sterk beïnvloed door de ontwikkelingen rondom COVID-19 en de transitieplannen die deze ontwikkelingen met zich meebrengen.

In het PvE zijn de beleidskaders en de uitgangspunten vertaald naar eisen die de Provincie stelt aan de nieuwe Concessiehouders en waaraan zij dus vanaf de start van de Concessie in december 2025 moeten voldoen. Daarnaast moeten de Concessiehouders zich aan alle wettelijke bepalingen en regelingen houden. Deze zijn niet in het PvE opgenomen.

Het ambitieniveau van de Provincie ligt hoger en bij deze aanbestedingsprocedure dagen we de inschrijvende partijen uit om meer te bieden, passend bij de ambitie van de Provincie.

Het PvE is een onderdeel van het Bestek. Het Bestek bevat de Aanbestedingsleidraad, de Ontwerp Concessiebeschikking, het PvE en alle relevante Bijlagen. Alle financiële afspraken (beschikbare bedrag, Meer-

en Minderwerk), de eventuele Boetes en de eisen die we aan de Inschrijving stellen worden wel vastgelegd, maar zijn dus geen onderdeel van het PvE.

### Flexibiliteit en doorontwikkeling

Het PvE beschrijft de taken en verantwoordelijkheden van de Concessiehouder. Aan deze eisen moeten de Concessiehouders minimaal voldoen gedurende de Concessieperiode.

We streven ernaar dat de overgang van de oude naar de nieuwe Concessie geen big bang is die leidt tot grote veranderingen in het netwerk (geen revolutie, maar evolutie). Vóór de start van de nieuwe Concessie ontwikkelen we het netwerk en tijdens de Concessieperiode gaan we daarmee verder. Het OV-netwerkperspectief 2025-2035 is leidend en daaruit volgt een aantal uitvoeringsagenda's waarin het netwerk U-link/U-liner wordt uitgewerkt. Deze uitvoeringsagenda's zijn op het moment van de Aanbesteding nog niet allemaal gereed. [NvI 2, vraag 246]

Deze aanpak past bij de wens tot meer regie en ontwikkelen in partnerschap. Daarnaast past het bij de huidige en toekomstige ontwikkelingen in de regio. Zo kennen de huidige ontwikkelingen rondom COVID-19 en de plannen voor de Concessieperiode (netwerkontwikkelingen en grote wegwerkzaamheden) nog veel onzekerheden. Samen met de inbreng van de beide Concesssiehouders stelt de Provincie bij start van de Concessie een Strategisch Marketingkader op, waarin we onze ambities in relatie tot de ontwikkelingen in de vervoersmarkt actualiseren en vertalen in een gezamenlijke agenda voor de komende vijf jaar wat het merk U-OV de reiziger in de gehele provincie Utrecht gaat bieden.

Bij de overgang naar de nieuwe Concessie streven we naar het zoveel mogelijk aansluiten bij het huidige netwerk. We schrijven echter niet exact de huidige Dienstregeling voor. Dat doen we om twee redenen:

- de introductie van Zero Emissievoertuigen kan van invloed zijn op de exploitatie en de Concessiehouders moeten vanuit hun kennis en expertise ruimte hebben hierop in te spelen;
- de aanbestedingsprocedure is een marktmechanisme. We eisen een minimum, maar leggen sterke prikkels neer om Inschrijvers te stimuleren om meer aan te bieden waar dit kan en nuttig is.

Dat betekent dat er voor Inschrijvers ruimte moet zijn voor kleine veranderingen, maar dat er geen grote dienstregelingswijzigingen worden doorgevoerd bij de start van de Concessie. Het is de bedoeling dat eventuele wijzigingen geleidelijk worden ingevoerd tijdens de looptijd van de Concessie (conform "Benutten en Uitbreiden").

### Herijking

Tijdens de Concessieperiode vindt op verschillende momenten een herijking plaats. In deze herijking toetsen de Provincie en de Concessiehouder of het vervoeraanbod nog aansluit bij de ontwikkelingen in het netwerk of het OV en daarmee bij de behoefte van de reizigers. Gezamenlijk actualiseren we ook het Strategisch marketingkader als actueel kader voor de volgende vijf jaar van de Concessies. De ontwikkelingen kunnen betrekking hebben op (grootschalige) infrastructurele ontwikkelingen of bijvoorbeeld nieuwe woningbouw. Zijn deze ontwikkelingen substantieel en hebben ze impact op de financiële situatie in de Concessie, dan is de herijking het moment om hierover nieuwe afspraken te maken.

Ook kunnen zich gedurende de Concessieperiode, buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder, ontwikkelingen voordoen met een grote (financiële) impact voor de Concessiehouder (zowel positief als negatief). De Provincie kan dan, in overleg met de Concessiehouder, de Concessie aanpassen, maar is hiertoe niet verplicht. In voorkomende gevallen brengen de Provincie en de Concessiehouder gezamenlijk de financiële impact van deze ontwikkelingen op transparante wijze in kaart.

## Van ontwerp naar definitief PvE

Het ontwerp PvE is ter advisering en voor reactie voorgelegd aan het ROCOV Utrecht, de gemeenten in de provincie Utrecht en aan de aangrenzende concessieverleners (Provincie Flevoland, gemeente Almere, Provincie Noord-Holland, Provincie Gelderland, Provincie Zuid-Holland, Vervoerregio Amsterdam, Provincie Noord-Brabant) en relevante Wegbeheerders (ook buiten de provincie).

De adviezen en reacties op het ontwerp PvE zijn opgenomen in een Nota van Beantwoording PvE. Daarin heeft de Provincie aangegeven of, en zo ja, op welke wijze deze adviezen en reacties in het definitieve PvE zijn verwerkt. Gedeputeerde Staten van de provincie Utrecht heeft de Nota van Beantwoording, het definitieve PvE en de overige aanbestedingstukken vastgelegd. Na vaststelling van de aanbestedingstukken start de aanbestedingsprocedure.

# 2 Scope (gebied, activiteit, duur, gedogen)

## Afbakening van de Concessie

In Bijlage B 2 (Kaart Concessiegebied) is de kaart weergegeven met de afbakening van de Concessie.

De Concessie Utrecht Binnen bevat het Openbaar Vervoer per Tram, Bus en Auto in het Concessiegebied Utrecht Binnen. Dit Concessiegebied beslaat het grondgebied van de gemeenten Bunnik, De Bilt, Houten, Stichtse Vecht (bebouwde kom Maarssen en het gemeentegebied ten oosten daarvan), Nieuwegein, Utrecht, Vijfheerenlanden, IJsselstein en Zeist.

De Concessie Utrecht Buiten bevat het Openbaar Vervoer per Bus en Auto in het Concessiegebied Utrecht Buiten. Dit Concessiegebied beslaat het grondgebied van de gemeenten Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Eemnes, Leusden, Lopik, Montfoort, Oudewater, Renswoude, Rhenen, De Ronde Venen, Soest, Stichtse Vecht (gebied ten noorden van de bebouwde kom van Maarssen, in casu de voormalige gemeenten Loenen en Breukelen), Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal, Woerden, Wijk bij Duurstede en Woudenberg.

## Wijziging van gemeente grenzen

Bepalend voor de afbakening van de Concessie zijn de gemeentegrenzen op 1 juli 2023. Indien gemeentegrenzen na die datum wijzigingen, dan wijzigt de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder niet. Dit geldt ook indien gemeenten tijdens de Concessieperiode niet meer of juist wel tot de Provincie Utrecht gaan behoren. In dat geval werkt de Concessiehouder mee aan een oplossing.

## Ingangsdatum en duur van de Concessie

De Concessie start op zondag 14 december 2025 en kent vooralsnog een looptijd van tien jaar. De Concessie eindigt op zondag 9 december 2035 om 04.00.

## Activiteiten van de Concessiehouder

De Concessiehouder verzorgt de tot de Concessie behorende Openbaar Vervoersdiensten conform de aan de Concessie verbonden voorschriften. Daarnaast voert de Concessiehouder alle overige werkzaamheden uit die direct of indirect behoren of kunnen behoren tot de taken van een openbaar vervoerbedrijf dat zich als Ondernemer in de markt gedraagt.

## Te gedogen en Concessiegrensoverschrijdende verbindingen

De Concessie kent een groot aantal OV-verbindingen van andere concessies (onderling en concessies van andere concessiehouders) die in de Concessie dienen te worden gedoogd. Andersom zijn er OV-verbindingen van de Concessiehouder naar gebieden buiten zijn Concessiegebied, die in andere concessies worden gedoogd, dit zijn Concessiegrensoverschrijdende verbindingen.
Alle te Gedogen Lijnen en Concessiegrensoverschrijdende verbindingen en de voorwaarden zijn in de Concessiebeschikking (inclusief Bijlagen) opgenomen.

In het geval van een nieuwe Verbinding van een andere concessiehouder besluit de Provincie na advies van de Concessiehouder. In alle gevallen geldt dat Bussen van andere concessiehouders de operationele uitvoering in het Concessiegebied niet hinderen.

Voor lijndiensten die niet onder een concessie vallen (zoals internationale of langeafstandsbusverbindingen), gelden de betreffende wettelijke bepalingen.

## Gedoogplicht overig OV dat niet tot de Concessie behoort

Concessiehouder dient de volgende vormen van Openbaar Vervoer te gedogen:

- Het OV per trein binnen het Concessiegebied, evenals tijdelijk treinvervangend OV;
- OV per Bus of Auto waarvoor de Provincie een ontheffing heeft verleend, als bedoeld in artikel 29 van de Wp2000;

- Taxidiensten;
- Bestaande en nieuw in te stellen Collectief Vraagafhankelijke Vervoersystemen (“CVV”) of Regio-Taxisystemen;
- Veerdiensten en personenvervoer over water;
- Supportersvervoer en vervoer van en naar specifieke Evenementen;
- Experimenten met OV uitgevoerd met zelfrijdende Voertuigen;
- OV-vangnet uitgevoerd door de Regiotaxi;
- Combinaties van Doelgroepenvervoer en OV.

De bestaande flexsystemen en Buurtbussen behoren bij de start tot de Concessie. De Provincie kan tijdens de Concessieperiode besluiten om kleinschalige vormen van OV, aanvullende mobiliteitsoplossingen of op OV lijkende vormen van collectief vervoer, indien zij dat wil, buiten de Concessie te plaatsen. Dit kunnen lijngebonden vormen van OV zijn met een beperkte frequentie. Ook als deze een huidig systeem binnen de Concessie vervangen, dient de Vervoerder deze te gedogen.

De afstemming tussen het OV en het Doelgroepenvervoer en de positie van het OV-vangnet (in 2022 is dit nog de OV functie van de Regiotaxi), is een bijzondere. Op dit moment valt het OV-vangnet onder de gedoogplicht van vervoer dat niet tot de Concessie behoort en wordt het uitgevoerd onder de vlag van de Regiotaxi. De ontwikkelingen op het raakvlak van OV en Doelgroepenvervoer gaan echter door. De Provincie behoudt zich daarom het recht voor om gedurende de Concessieperiode de positie van het OV-vangnet te heroverwegen en dit alsnog onderdeel te laten zijn van de Concessie.

### Rolverdeling Provincie en Concessiehouder

De reizigers (en de Provincie) zijn gebaat bij een voortdurende ontwikkeling van het Openbaar Vervoer.
Er staan bijvoorbeeld grote veranderingen op stapel die de komende jaren van invloed zijn op het OV. Zo zijn er plannen voor grote infrastructurele werkzaamheden en verstedelijking. De nieuwe Concessies moeten flexibel zijn om hier op in te kunnen spelen. Flexibiliteit is echter niet vanzelfsprekend en vraagt om samenwerken en regie gedurende de hele Concessieperiode.

We werken volgens het samenwerkingsmodel of regiemodel. Hierin onderscheiden we drie niveaus:

- Strategisch niveau waarin de kaders worden vastgesteld:
  - Kaders voor het OV
  - Visie en beleid op strategische Assets
  - Financiële en juridische kaders
  - Strategische Marketingkader

- Tactisch niveau waarin de ontwikkeling zelf centraal staat:
  - Ontwikkelen lijnennet, Dienstregeling, betaalgemak, tarieven
  - Sturen op beleidsmatige doelen
  - Sturen op financieel haalbare exploitatie
  - Lobby/betrokkenheid landelijke en stedelijke (G4) opgaven
  - Gerichte marketing
  - Vaststellen kwaliteit o.a. via mystery guest onderzoeken




- Operationeel waarin de operatie leidend is:
  - Het exploiteren van het OV
  - Transitie naar ZE
  - Klantgericht en doelmatig vervoer
  - Waarborgen veiligheid
  - Contacten Wegbeheerders

De Concessie betreft het tactische en operationele niveau van het regiemodel. Op het tactische niveau werken Provincie en Concessiehouder samen in partnerschap. De jaarlijkse Vervoerplanprocedure (met de Uitgangspuntennotitie als start) speelt hierin een centrale rol. De Provincie stuurt hierbij op het behalen van de

beleidsdoelen en de Concessiehouder stuurt op een kwalitatieve en doelmatige exploitatie. De uitvoering van het vervoer ligt volledig bij de Concessiehouder. De Provincie heeft daarbij een controlerende en corrigerende taak. Kiezen voor samenwerken betekent ook kiezen voor gezamenlijke verantwoordelijkheden. Bijvoorbeeld voor de opbrengsten en de daarbij behorende marketing. Van de Concessiehouders verwachten we een sterke en slimme inzet van het werven van nieuwe reizigersgroepen.

Goed Openbaar Vervoer is geen zaak van Provincie en Concessiehouder alleen. Ook andere stakeholders dragen hun steentje bij. De Wegbeheerders in de provincie (gemeenten, Rijkswaterstaat en het Waterschap Rivierenland) dragen ook bij aan goed OV. Dit doen zij door te zorgen voor voldoende kwaliteit van de infrastructuur ende haltevoorzieningen naast de provinciale Bus- en Traminfrastructuur. Daarnaast zorgen zij voor flankerend beleid dat het gebruik van het OV stimuleert. Met de omliggende provincies stemmen we regelmatig af over Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen en (mogelijkheden voor) ontwikkelingen aan de randen van het Concessiegebied. Het ROCOV geeft de Provincie en Concessiehouder gevraagd en ongevraagd advies. Daarnaast zijn andere partijen, zoals grote werkgevers of scholen en lokale stakeholders, bij de verdere ontwikkeling van het OV betrokken.

### Rolverdeling over (eigendom, onderhoud en beheer) Assets

De Aanbesteding betreft zowel het Bus- als het Tramvervoer. Als het gaat om de Assets is er een onderscheid in Bus en Tram. De Concessiehouder is in principe eindverantwoordelijk voor het gehele proces rondom de exploitatie van de Bussen. Dat betekent dat inkoop, eigendom, beheer, onderhoud, benodigde Tank- en laadinfrastructuur en uiteindelijke inzet van de Bussen de verantwoordelijkheid blijven van de Concessiehouder. Dit geldt ook voor het circulair verantwoord afscheid nemen van Bussen, Tank- en laadinfrastructuur en onderdelen (met name batterijen). Uitzonderingen hierop, zoals de Tank- en laadinfrastructuur op de remises en eindpuntvoorzieningen, worden in de aanbestedingsstukken nader beschreven.

Voor wat betreft het eigendom en het beheer en/of onderhoud van de Trams continueren we de huidige situatie. Het eigendom en onderhoud en beheer van de Trams valt buiten de scope van de Concessie. Dit sluit aan bij de voorkeursvariant vanuit de herpositionering van het trambedrijf. De verkeersleiding valt wel onder de scope van de Concessie en is daarmee de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder, net als de op de Vervoerder rustende verplichtingen uit de Wet lokaal spoor (Wls). De Provincie kan gedurende de Concessieperiode besluiten de scope te veranderen ten aanzien van Assets en contracten ten behoeve van schoonmaak, energie, beheer en onderhoud. Daarover zal de Provincie dan in overleg treden met de Concessiehouder.

### Ontwikkeling van de Concessie, Meer- en Minderwerk

Het openbaar vervoernetwerk in de provincie Utrecht is de afgelopen jaren ontwikkeld tot wat het nu is. In het OV-netwerkperspectief 2025-2035 beschrijven we welke ambitie de Provincie heeft voor het netwerk. Er is voor gekozen om bij de aanbestedingsprocedure te werken met een referentienetwerk dat is beschreven in Lijnfiches. We vragen de inschrijvende partijen het referentienetwerk en zo mogelijk meer aan te bieden. Wil de Provincie tijdens de Concessieperiode meer Openbaar Vervoer, dan kan zij extra Openbaar Vervoer inkopen. Wil zij minder Openbaar Vervoer, dan is dat – binnen kaders – ook mogelijk. Deze afspraken zorgen ervoor dat we zowel in de huidige als in de nieuwe Concessie kunnen blijven ontwikkelen. Daarbij horen herijkingsmomenten waarop we met de Vervoerder kijken of onze uitgangspunten nog passend zijn.

### Hoofdlijnen van sturing tijdens de Concessieperiode

Sturing van de Concessie vindt plaats op verschillende manieren:

- via de eisen van het PvE;
- via de monitoring en prestatienormen voor het naleven van de eisen en de toegezegde beloftes in de winnende Inschrijving;
- via reguliere concessieoverleggen;
- via een gedeelde opbrengstverantwoordelijkheid en bijbehorende (voortschrijdende) gezamenlijke marketingtargets;
- via een Bonus/malus en/of Boete systeem.

### De Inschrijving

De kaders in de Nota van Uitgangspunten zijn een samenhangend geheel. De uitgangspunten zijn in thema's gegroepeerd: flexibel, duurzaam, excellente uitvoering en een brede reizigersgroep. Al deze uitgangspunten zijn nodig om tot een robuuste en evenwichtige Concessie te komen in het belang van de reizigers. De uitgangspunten worden vertaald in het Bestek. Het Bestek is de basis van de aanbestedingsprocedure.

Het PvE geeft de Provincie zekerheid wat zij van de Concessiehouder mag verwachten en beschrijft taken en verantwoordelijkheden van de Concessiehouder. Met de vaststelling van het PvE liggen de afspraken voor het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied in principe voor tien Jaar vast. Dat betekent niet dat de hele Concessie en het netwerk (en dus de omvang) voor tien Jaar vast ligt.

De Concessiehouder stelt tijdens de Concessieperiode jaarlijks een aantal plannen op:

- het jaarlijkse Vervoerplan
- een jaarlijks Marketingplan
- een jaarlijks tariefvoorstel
- een jaarlijks actieplan sociale veiligheid.

Deze plannen moeten worden goedgekeurd door de Provincie. De ontwikkeling van het OV vindt via deze plannen plaats. Daarnaast bevat de Concessie herijkingsmomenten waarbij de Provincie en de Concessiehouder toetsen of het vervoeraanbod nog aansluit bij de (grote) ontwikkelingen in het netwerk of het OV en daarmee bij de behoefte van de reizigers.

Bij de Inschrijving dienen de partijen de volgende plannen in:

1 **Vervoerplan**, met het huidige netwerk als referentie beschrijft de inschrijver hoeveel OV hij gaat bieden binnen het aangegeven budget, hoe en waar hij dit OV inzet en wat de gevolgen van ZE-implementatie zijn voor het Vervoerplan. Daarbij legt inschrijver de relatie tussen het aangeboden Materieel en zijn Vervoerplan;
2 **Ontwikkelplan**, met dit plan laat de Inschrijver zijn ontwikkelkracht zien, waarbij hij rekening houdt met de doelen en de ambities van de Provincie die verwoord zijn in de NvU en het OV-netwerkperspectief 2025-2035. Daarbij legt de Inschrijver de relatie tussen de ontwikkeling in het gebied en het aangeboden Materieel en toont hij zijn flexibiliteit;
3 **Materieel- en Transitieplan ZE**, met dit plan kan de inschrijver zich onderscheiden op een betrouwbare implementatie van de ZE-Bussen in de Concessie passend bij de duurzaamheidsambitie. Daarbij is een betrouwbare implementatie en succesvolle start van de Concessie voor reizigers en de Provincie relevant. Ook dient de inschrijver in te gaan op de maatregelen die hij neemt in het kader van de klimaat- en energietransitie en overgang naar een circulaire economie;
4 **Klantinterfaceplan**, met dit plan legt de inschrijver vast hoe hij alle activiteiten richting de huidige en potentiële reizigersgroepen vorm geeft;
5 **Uitvoeringskwaliteits- en werkgeverschapsplan**, met dit plan geeft de inschrijver aan welke concrete ambitie hij heeft voor de excellente uitvoering en goed werkgeverschap. Het doel is meer tevreden reizigers (tevreden werknemers zorgen voor tevreden reizigers);
6 **Toegankelijkheids- en inclusiviteitsplan**, in dit plan biedt de inschrijver alle extra's ten opzichte van de eisen aan die bijdragen aan de toegankelijkheid van het OV voor een brede reizigersgroep.

Wanneer de Inschrijvers hun Inschrijving hebben gedaan, beoordeelt de Provincie aan de hand van het vooraf vastgestelde gunningsmodel welke Inschrijving het beste aansluit bij haar ambities. Na de gunning van de beide Concessies start de implementatieperiode. In deze periode worden alle activiteiten ontplooid door de Concessiehouder en Provincie om in december 2025 met de nieuwe Concessie te kunnen starten.

# 3 Vervoerkundige randvoorwaarden

Het huidige openbaar vervoernetwerk in de regio Utrecht zal verder moeten worden ontwikkeld om aan de vraag en kwaliteit te blijven voldoen. Dit ontwikkelen van het netwerk doet de Provincie doorlopend in samenspraak met de Concessiehouders, gemeenten, andere provincies/concessieverleners en ROCOV.
De keuze om op tactisch niveau gezamenlijk te blijven ontwikkelen (zie ook hoofdstuk 2), heeft tot gevolg dat bij de start van de Concessie geen nieuw netwerk wordt uitgevraagd, maar zoveel mogelijk wordt aangesloten bij wat er is. Aan de inschrijvende partijen wordt een Inschrijving gevraagd op basis van het referentienetwerk. Dit referentienetwerk is beschreven in Lijnfiches en sluit aan bij het netwerk van het Vervoerplan 2023 (vastgesteld op 13 september 2022) en een aantal spitsuitbreidingen (waren afgeschaald als gevolg van COVID-19).

De inschrijvende partijen hebben een opgave om Zero Emissie te implementeren en het juiste Materieel en flexibiliteit aan te bieden. Daarvoor is in de exploitatie ruimte nodig en moet het referentienetwerk beperkt aangepast kunnen worden door de Inschrijvers. De spelregels voor aanpassingen van dit referentienetwerk naar een vervoerkundige aanbieding in zijn Inschrijving zijn beschreven in Lijnfiches.

Het referentienetwerk is niet het Vervoerplan 2026, dat in december 2025 bij start van de Concessie ingaat. Na gunning stelt de Concessiehouder in de implementatieperiode het Vervoerplan 2026 op. Hierin wordt betrokken:
- de Inschrijving van de Concessiehouder
- de actuele financiële situatie van de Provincie
- de actuele vervoerkundige ontwikkelingen (onder andere resultaten van uitvoeringsagenda's U-link/U liner);
- de actuele reizigersprognose
- de Uitgangspuntennotitie vastgesteld door GS.

Voor het Vervoerplan 2026 zal dezelfde procedure doorlopen worden als voor een regulier Jaarlijks Vervoerplan. Zie hiervoor Artikel 3.3 (Doorontwikkeling – sectie Jaarlijks Vervoerplan).

Het OV is een samenhangend systeem met een hiërarchische opbouw. In de afgelopen jaren zijn de eerste stappen gezet in de vernieuwing van de netwerkopbouw met herkenbare producten: U-link, Tramlijn 22 en U-flex zijn geïntroduceerd. De positionering van OV-producten vormt een belangrijke basis voor de uitwerking van de ambities van de Provincie. De ontwikkelingen gaan de komende jaren door. De wijze waarop is beschreven in het OV-netwerkperspectief 2025-2035. De doorontwikkeling van het netwerk vindt plaats via de Jaarlijkse Vervoerplannen.

De Concessie wordt uitgevoerd onder de naam U-OV met bijbehorende productformules U-liner, U-link, U-Tram, U-Bus en U-flex. De productopbouw bestaat uit hoofdverbindingen met U-liner op de middellange afstand en U-link en U-Tram in hoogstedelijk gebied. Daarop volgt een fijnmazige basis met U-Bus en U-flex en Buurtbus.

### Artikel 3.1 Opbouw van het netwerk

#### Productformules

3.1.1 De Concessiehouder voert de diensten uit onder de merknaam U-OV.

3.1.2 De Concessiehouder hanteert in zijn Inschrijving de productformules per Lijn zoals deze zijn gespecificeerd in de Lijnfiches.

3.1.3 De Concessiehouder werkt, samen met de Concessiehouder van de andere binnen de provincie Utrecht gelegen OV-concessie, mee aan de doorontwikkeling van de productformules.

3.1.4 Indien de Provincie een Lijn die met een concessie van een andere provincie gezamenlijk wordt geëxploiteerd, met een andere productformule wil laten rijden, dan werkt de Concessiehouder hier aan mee.

### Artikel 3.2 Opzet Dienstregeling (frequenties, routes, tijdvenster, Aansluitingen)

#### Opzet van de Dienstregeling

3.2.1 De Concessiehouder verricht het tot de Concessie behorende Openbaar Vervoer (met uitzondering van U-flex) volgens een Dienstregeling dat tot stand komt volgens het bepaalde in dit PvE en conform het geldende Jaarlijkse Vervoerplan.

3.2.2 VERVALLEN [NvI 1, vraag 31]

3.2.3 Routevarianten worden, vanwege de duidelijkheid voor de reizigers, zo veel mogelijk vermeden.

3.2.4 Vraagafhankelijke ritten zijn niet toegestaan, met uitzondering van diensten die vallen onder U-flex (zie eisen 3.2.23 t/m 3.2.31).

3.2.5 De vertrektijden van Lijnen met gedeeltelijk dezelfde route en/of dezelfde bestemming worden op elkaar afgestemd, zodat voor de reiziger een aantrekkelijke frequentie wordt aangeboden.

3.2.6 VERVALLEN [NvI 2, vraag 161]

3.2.7 De Concessiehouder van Concessie Utrecht Binnen heeft een coördinatietaak ten behoeve van de capaciteitsverdeling op intensieve busroutes binnen de stadsgrenzen van Utrecht. Hieronder vallen in ieder geval de samenlooproutes in de binnenstad, de route Papendorp - Utrecht CS en de routes binnen Utrecht Science Park en op Utrecht Centraal. Bij geschillen hierover beslist de Provincie op redelijke en billijke wijze waarbij zij rekening houdt met beide Concessiehouders.

3.2.8 De capaciteit van de infrastructuur van en naar Utrecht Centraal en de busroute door Utrecht Science Park kent beperkingen gedurende de spitsuren (Werkdag buiten de Vakantie, 7.00-9.00 en 16.00-18.00 uur). Meer informatie hierover is opgenomen in Bijlage C 11 (Ontwikkelingen netwerk t.b.v. materieelplan incl. verdeling ritten drukke routes) die geldt vanaf de start van de Concessieperiode.
Voor de periode tot 31 december 2028 – de periode dat Materieel conform artikel 5.1 (Milieuprestaties Materieel) nog niet ZE hoeft te zijn – kan de Provincie na afstemming een uitzondering maken voor de aantallen Ritten indien hiervoor de inzet van dubbelgelede bussen noodzakelijk is en deze niet tijdig geïmplementeerd kunnen worden.

3.2.9 De in Bijlage C 9 (Bijzonderheden Infrastructuur) opgenomen lijst van beperkingen van de huidige infrastructuur is niet uitputtend.

### Frequenties

3.2.10 Voor alle Lijnen gelden bij start van de Concessie de Lijnfiches die samen het referentienetwerk uitmaken. Bij de Lijnfiches is vermeld op welke aspecten, in welke mate en met welke onderbouwing in zijn Inschrijving Concessiehouder voorstellen kan doen voor een andere invulling van het Lijnfiche. Voorstellen die hierbuiten vallen (zoals een wijziging van de frequentie in de spitsuren of een andere lijnvoering) kan Concessiehouder gedurende de Concessieperiode via de Jaarlijkse Vervoerplannen bespreken met de Provincie, doch kunnen geen deel zijn van het Vervoerplan bij Inschrijving. De frequenties van de Lijnen zijn zodanig dat de Lijnen voldoen aan de bepalingen in artikel 6.1 (Uitvoeringskwaliteit). Het bieden van een hogere frequentie op lijndelen buiten de eigen Concessie kan alleen na toestemming van de Provincie.

3.2.11 Op Feestdagen wordt de zondagdienstregeling gereden. Op Koningsdag geldt de zaterdagdienst, op de dag na Hemelvaart de vakantiedienst. Op Oudejaarsdag eindigt de exploitatie tussen 20.00 en 21.00 uur.

3.2.12 Concessiehouder hanteert in ieder geval in de kerstvakantie en de zomervakantie een Vakantiedienstregeling. Hij houdt daarbij rekening met de benodigde capaciteit en de helderheid voor de reizigers en stemt dit af met de concessiehouder van de andere in de provincie Utrecht gelegen concessie en omliggende concessies. Een Voorzomerdienstregeling is toegestaan.

### Aansluitingen in de Dienstregeling

3.2.13 Bij frequenties van zes (6) keer per uur of lager worden goede aansluitingen geboden waar deze vervoerkundig zinvol zijn. Aansluitingen genoemd in het referentienetwerk worden in ieder geval geboden.

3.2.14 Met goede Aansluitingen wordt bedoeld een korte wachttijd voor overstappende reizigers rekening houdend met looptijd en kleine vertragingen.

3.2.15 De Concessiehouder maakt met de exploitant(en) van het Sociaal Recreatief Vervoer (voorheen de Regiotaxi) en de Valleihopper (en Molenhopper), die op dit moment de OV-vangnet functie vervult, afspraken over het bieden van aansluitingen en overstapmogelijkheden. Deze afspraken worden door de Concessiehouder Schriftelijk vastgelegd en de Provincie wordt van de gemaakte afspraken in kennis gesteld.

3.2.16 De Concessiehouder stemt de Aansluitingen en vertrektijden van zijn Lijnen af met concessiehouders van aangrenzende concessies.

### Rijtijden

3.2.17 Bij aanvang van de Concessie hanteert de Concessiehouder de rijtijden uit de meest recent vastgestelde Dienstregeling, tenzij anders vermeld in het referentienetwerk.

3.2.18 Rijtijden worden gemeten met het voertuigvolgsysteem.

3.2.19 De 85%-percentielwaarde is bepalend voor de Dienstregeling rijtijd tussen Begin- en Eindpunt van een Lijn.

3.2.20 De rijtijden worden afzonderlijk bepaald voor in ieder geval Werkdagen (eventueel afwijkende rijtijden op vrijdag worden niet uitgesloten), Werkdagen in de Vakantieperioden, zaterdagen en zondagen.

### Buurtbuslijnen

3.2.21 De Concessiehouder handhaaft bij Inschrijving de Buurtbuslijnen zoals opgenomen in de Lijnfiches. Voorstellen tot verandering vinden plaats via de Jaarlijkse Vervoerplannen.

3.2.22 De Concessiehouder houdt zich aan het buurtbusprotocol dat is opgenomen in Bijlage C 5 (Buurtbusprotocol).

### U-flex

3.2.23 De Concessiehouder neemt de U-flex op in zijn Inschrijving zoals beschreven in het referentienetwerk (gebied, Aansluitingen, bedieningsgebied), voor boeken, uitvoering en betaling zie artikel 8.5 (U-flex boeking, uitvoering en betaling) van dit PvE.

3.2.24 U-flex is een vraaggericht flexibel OV systeem op afroep dat reizigers vervoert tussen vooraf gedefinieerde Haltes. Reizigers kunnen zich aanmelden per telefoon, website en mobiele app (of anderszins als de gangbare techniek dat vergt) en zodra mogelijk via externe planners/platforms. Aanmelden kan altijd, tot uiterlijk 30 minuten voor de gewenste vertrektijd (dan wel de vertrektijd behorende bij de gewenste aankomsttijd).

3.2.25 Er kan worden geboekt met een gewenste aankomst- óf een gewenste vertrektijd.

3.2.26 Voor alle aangemelde ritten geldt een vervoersplicht. Dat wil zeggen dat de Concessiehouder de Rit moet uitvoeren.

3.2.27 Op U-flex zijn de reguliere OV-tarieven van toepassing, dat wil zeggen, het reguliere opstaptarief en kilometertarief voor reizigers die niet op een abonnement reizen. Voor de berekening van het aantal kilometers geldt de snelste reisroute per Auto. Hiertoe stelt Concessiehouder in de implementatieperiode een tariefmatrix op die hij ter goedkeuring voorlegt aan de Provincie. Bij overstap van overig vervoer in de Concessie naar U-flex of vice versa wordt het opstaptarief niet nogmaals in rekening gebracht.

Het studentenreisproduct en andere abonnementen zijn geldig.

3.2.28 Eisen 3.2.11 en 3.2.12 zijn ook van toepassing op U-flex

3.2.29 U-flex mag niet als reismogelijkheid aan Reizigers worden aangeboden op reisrelaties waarbij ander (niet oproepafhankelijk) Openbaar Vervoer beschikbaar is. Dit kan per reis en per moment van de Dag verschillen en moet dus berekend worden tijdens de ritboeking. De daarbij te gebruiken parameters zijn ten minste: de maximale geaccepteerde extra wandel(reis)tijd, extra reistijd en extra aantal overstappen. De te hanteren grenswaarden zullen na concessieverlening en na afstemming hierover met de Concessiehouder door de Provincie worden vastgesteld. Deze grenswaarden kunnen per U-flex gebied afzonderlijk worden ingesteld en in het kader van doorontwikkeling worden bijgesteld.

3.2.30 De Concessiehouder werkt proactief mee aan de vervoerkundige doorontwikkeling van U-flex die plaats vindt via de Jaarlijkse Vervoerplannen. Deze doorontwikkeling kan leiden tot uitbreiding of beperking van huidige U-flex projecten, tot het starten van nieuwe U-flex projecten of tot het stopzetten van bestaande U-flex projecten.

3.2.31 De Concessiehouder werkt daarnaast proactief mee aan de doorontwikkeling van de productformule U-flex zoals het te hanteren tariefsysteem (via het jaarlijks tarievenplan, de werking, de spelregels voor reizigers en de aansluiting op MaaS-ontwikkelingen. Hieronder valt ook doorontwikkeling ten behoeve van een eenduidige werkwijze van U-flex in de Concessie.

## Artikel 3.3 Doorontwikkeling

### Ontwikkeling van het netwerk

3.3.1 De Concessiehouder zet zijn kennis, kunde en ontwikkelkracht in om in nauwe samenwerking met Provincie, ROCOV, gemeenten en andere stakeholders het OV-netwerk door te ontwikkelen zoals beschreven in het OV-netwerkperspectief 2025-2035..

3.3.2 De eisen uit dit PvE en de toezeggingen die voortvloeien uit de Inschrijving gelden bij start van de Concessie. Tijdens de Concessieperiode kan de Provincie besluiten de inhoud van de Concessie te wijzigen, bijvoorbeeld als blijkt dat een eis verhindert dat een bijdrage aan de doelen zoals geformuleerd in Hoofdstuk 1 wordt geleverd. Deze wijzigingen vinden plaats volgens de procedure van het Jaarlijks Vervoerplan, binnen de kaders van de financiële afspraken en de wet- en regelgeving.

### Jaarlijks Vervoerplan

3.3.3 De Provincie stelt jaarlijks een Uitgangspuntennotitie vast. Deze Uitgangspuntennotitie beschrijft de inhoudelijke en financiële kaders voor het Jaarlijkse Vervoerplan.

3.3.4 De Concessiehouder stelt binnen de kaders van de Uitgangspuntennotitie een Vervoerplan op, met daarin de voorgenomen wijzigingen in het vervoeraanbod voor het komende jaar, de gevolgen hiervan voor de reizigers (in aantallen), mogelijke reisalternatieven en ten minste:

1 de voorgenomen lijnvoering, routes, Haltes, frequenties, bedieningstijden en tariefgevolgen voor de reizigers;
2 de capaciteit die geboden wordt in relatie tot het gebruik/opbrengsten;
3 de materieelinzet per Lijn;
4 de (gegarandeerde) Aansluitingen die geboden worden, ook met Lijnen van omliggende concessies;
5 overzicht met wijzigingen in Dienstregelingsuren per Lijn waar een wijziging plaats vindt;
6 het resultaat van de consultatie en afstemming.

3.3.5 De Concessiehouder hanteert de procedure zoals deze beschreven is Bijlage C 8 (Procedure Jaarlijks Vervoerplan).

3.3.6 De Concessiehouder stemt zijn procedure af met de andere in de provincie Utrecht gelegen concessie zodat beide procedures synchroon lopen.

3.3.7 De Concessiehouder pleegt voor het opstellen van het Jaarlijks Vervoerplan afstemming met Wegbeheerders, de Beheerder, gemeenten, aangrenzende concessieverleners en concessiehouders over tenminste Aansluitingen, lijnvoering, frequenties van Concessiegrensoverschrijdende Lijnen, Dienstregeling en infragebruik.

3.3.8 De in eisen 3.3.3 tot en met 3.3.7 beschreven procedure geldt ook voor de Dienstregeling 2026 in de Implementatieperiode van de Concessie.

3.3.9 De Concessiehouder legt het Vervoerplan ter consultatie voor aan reizigers, ROCOV, aangrenzende concessieverleners en de gemeenten. Mede op basis van de resultaten van deze consultatie beoordeelt de Provincie of:

1 het Jaarlijks Vervoerplan voldoet aan de Concessie en de Uitgangspuntennotitie;
2 voldoende afstemming met positief resultaat heeft plaatsgevonden, onder andere op het gebied van onderlinge Aansluitingen en voorkomen van ongewenste parallelliteit of het wegvallen van grensoverschrijdende Verbindingen;
3 voldoende is gemotiveerd en onderbouwd dat sprake is van een efficiencyverbetering of een verbetering voor reizigers, in het bijzonder als de Concessiehouder wil afwijken van een ROCOV-advies of een breedgedragen standpunt uit de consultatie.

3.3.10 Als de Provincie van mening is dat aan eis 3.3.9 niet voldaan wordt, volgt geen positieve beoordeling. De Concessiehouder is dan verplicht om een alternatief voorstel in te dienen bij de Provincie. In afwachting hiervan blijft voor het betreffende onderdeel het vigerende Vervoerplan van kracht, dan wel geeft de Provincie als overbruggingsmaatregel opdracht tot het uitvoeren van een gewijzigd vervoerplan.

### Dienstregelingwijzigingen

3.3.11 Dienstregelingwijzigingen vinden zoveel mogelijk geconcentreerd één maal per jaar, gelijktijdig met de dienstregelingwijziging in het spoornetwerk plaats. Het aantal wijzigingen wordt beperkt, zodat het Openbaar Vervoer voor reizigers vanzelfsprekend blijft.

3.3.12 Frequentieaanpassingen zijn tussentijds mogelijk, mits deze plaatsvinden binnen de bandbreedte die daarvoor is opgenomen in het Jaarlijks Vervoerplan.

3.3.13 Kleine en tijdelijke dienstregelingwijzigingen worden besproken tussen de Provincie en Concessiehouder. De Concessiehouder vraagt advies aan het ROCOV als een gewijzigde Dienstregeling langer duurt dan drie maanden of een grote impact heeft, dit ter beoordeling van de Provincie.

3.3.14 De Concessiehouder stelt alles in het werk om de hinder voor de reiziger van een dienstregelingwijziging tot een minimum te beperken.

3.3.15 Als een Halte niet bediend wordt als gevolg van kleine of tijdelijke wijzigingen, geeft de Concessiehouder op deze Halte en in het Voertuig en via beschikbare communicatiemiddelen (website/app) duidelijk de dichtstbijzijnde bediende Halte aan en vanaf welk moment de niet bediende Halte weer wordt bediend.

### Vervoer bij Evenementen

3.3.16 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het tijdig in overleg treden met de organisatoren van Evenementen over de inzet van het Openbaar Vervoer, inclusief de impact op de sociale veiligheid en de mogelijkheden voor marketing of specifieke producten waarbij hij ook de relatie legt met op het OV aanvullende systemen zoals deeltweewielers.

3.3.17 Bij Evenementen stemt de Concessiehouder de capaciteit van de reguliere Lijnen binnen de reguliere exploitatieperiode af op de te verwachten vervoervraag. Extra Openbaar Vervoer (verhogen van frequentie) op reguliere Lijnen wordt in beginsel niet meegeteld bij het aantal Dienstregelinguren, maar kan onderdeel zijn van het marketingplan. Bij buitengewone en grote Evenementen treedt de Concessiehouder in overleg met de organisatoren van het Evenement. Indien de Concessiehouder en de organisatoren van het Evenement niet tot overeenstemming komen over de extra benodigde capaciteit en de kosten hiervoor dan treedt de Concessiehouder in overleg met de Provincie over de aanpak bij dit evenement.

3.3.18 Indien na aantoonbaar herhaaldelijk verzoek van de Concessiehouder een overleg over vervoer en crowd management tussen Concessiehouder, evenementorganisator en gemeente (vergunningverlener Evenementen) tot uiterlijk drie (3) maanden voor het Evenement niet heeft plaatsgevonden, mag de Concessiehouder als de veiligheid in het geding zal zijn na instemming van de Provincie Haltes nabij het Evenement laten vervallen voor de duur van het Evenement.

Geplande omleidingen Bus

3.3.19 De Concessiehouder neemt in ieder geval actief deel aan het Regionaal Tactisch Team (RTT) en het Team Amersfoort Bereikbaar waar grootschalige werkzaamheden en de omleidingsroutes worden besproken met wegbeheerders, OV en hulpdiensten.

3.3.20 Direct na aankondiging of melding van wegwerkzaamheden vanuit de Wegbeheerder treedt de Concessiehouder in overleg met de Wegbeheerder (dan wel de projectleider/omgevingsmanager van de werkzaamheden) om de impact van de wegwerkzaamheden voor de reizigers te minimaliseren. Als extra waarborg dat werkzaamheden tijdig bekend zijn, heeft de Concessiehouder toegang tot het LTC dashboard, of vergelijkbaar systeem (bijvoorbeeld MELVIN) waarin wegwerkzaamheden en Evenementen met impact op de verkeersafwikkeling worden aangekondigd. Omdat niet de effecten op het busnetwerk zijn opgenomen in het LTC blijven afspraken over deze effecten met de Wegbeheerders noodzakelijk.

3.3.21 Als uitvoering van de Dienstregeling door werkzaamheden niet mogelijk is, bepaalt de Concessiehouder in samenspraak met de Wegbeheerder de omleidingsroute (die ook kan bestaan uit een vervangende pendeldienst), inclusief de gevolgen voor de Dienstregeling. Waar mogelijk legt hij een relatie met aanvullende systemen zoals deeltweewielers.

3.3.22 De in eis 3.3.21 bedoelde omleiding dient er op gericht te zijn de gevolgen voor lokale reizigers (bijvoorbeeld loopafstand) en doorgaande reizigers (bijvoorbeeld reistijd) zodanig te beperken dat het OV aantrekkelijk blijft voor de reizigers.

3.3.23 De Provincie kan een aanwijzing geven indien de Concessiehouder naar inzicht van de Provincie onvoldoende rekening houdt met de belangen van de reizigers.

3.3.24 Het Tarief voor de reizigers verandert niet vanwege een omleiding.

3.3.25 Nadelige gevolgen van stremmingen en omleidingen voor weggebruikers zijn in beginsel aan te merken als normaal maatschappelijk risico. In de opgave van het Jaarlijks Vervoerplan mag de Concessiehouder omleidingen opnemen, mits deze tijdig bekend zijn en ze een relevante omvang hebben (zoals bedoeld in eis 3.3.26). Indien de Concessiehouder omleidingen door derden vergoed krijgen mogen ze niet opgenomen worden in de financiële opgave van het Jaarlijks Vervoerplan.

3.3.26 De in eis 3.3.25 bedoelde omleidingen zijn relevant indien de verandering (netto verandering) in aantal extra Dienstregelinguren van de omleiding minimaal 500 Dienstregelinguren bedraagt (eventueel verdeeld over de looptijd van twee of meer Jaarlijkse Vervoerplannen).

3.3.27 Indien noodzakelijke omleidingen per saldo leiden tot extra Dienstregelinguren die niet in het Vervoerplan zijn opgenomen en die Concessiehouder niet door derden vergoed krijgt, betaalt de Provincie hiervoor één keer per Jaar (na afloop van dat Jaar) een vergoeding aan de Concessiehouder.

3.3.28 Het in de vorige eis bedoelde saldo wordt als volgt bepaald. Het aantal extra Dienstregelinguren door stremmingen en omleidingen wordt verminderd met het aantal minder Dienstregelinguren (beide met een minimum van 50 Dienstregelinguren per geval en met de voorwaarde dat de Provincie er vooraf mee heeft ingestemd).

3.3.29 De Concessiehouder rapporteert elk kwartaal op inzichtelijke wijze de stand van (het saldo van) de aantallen extra Dienstregelinguren en minder gereden Dienstregelinguren van het lopende jaar dat met de voorgaande bepaling is gemoeid.

3.3.30 De Provincie vergoedt het (per saldo) extra aantal Dienstregelinguren van omleidingen van enig Jaar zoals bedoeld in eis 3.3.28 tegen driekwart van de meerwerkvergoeding zoals opgenomen in de Financiële Bepalingen (Bijlage B 5 bij de Concessiebeschikking).

**Artikel 3.4 Gezamenlijke exploitatie**

3.4.1 De Concessiehouder biedt in samenwerking met de concessiehouder van de betreffende aangrenzende concessie doorgaande verbindingen, dat wil zeggen:

1. zonder overstap op de Verbinding Utrecht – Schoonhoven West – Rotterdam Capelsebrug, waarbij de verdeling van Ritten zoals opgenomen in Bijlage A 18 (Referentiedienstregeling Lijn 295) het vertrekpunt is;
2. zonder overstap, op de route Ede – Veenendaal (reizen zonder overstap tussen huidige Lijnen 5, 83 en 85). Vertrekpunt daarbij is de verdeling van Ritten en bijbehorende Dienstregelinguren naar verdeling van het aantal Dienstregelinguren dat aan de Concessies toe te wijzen is.

3.4.2 De Concessiehouder stemt de Dienstregeling van de Lijnen genoemd in eis 3.4.1 af met de betreffende concessiehouder en in ieder geval waar het gaat om bedieningsperioden en frequenties per Dag(deel), perioden waarin volgens een Vakantiedienstregeling wordt gereden, Feestdagen en brugdagen waarop volgens een aangepaste Dienstregeling wordt gereden.

3.4.3 Ingeval de Concessiehouder geen overeenstemming met de concessiehouder van de betreffende aangrenzende concessie weet te bereiken over de te hanteren Dienstregeling kan de Provincie in samenspraak met de concessieverlener van de betreffende aangrenzende concessie een voor beide concessiehouders bindende aanwijzing geven ten aanzien van de te hanteren Dienstregeling. Leidend voor deze aanwijzing zijn de eisen ten aanzien van bedieningsperioden, frequenties, Vakantieperiodes, Feestdagen en brugdagen.

# 4 Materieel (Bus en Auto)

Het Materieel is een belangrijk onderdeel van de totale waardering van het Openbaar Vervoer door reizigers. Het is aan de Concessiehouder om een materieelvloot in aantal en type samen te stellen die past bij de huidige en toekomstige vervoervraag.

Alle eisen in dit hoofdstuk gelden voor zowel Bussen als Auto's. Een Buurtbus en een OV-flexbus is een Auto. De eisen gelden niet voor Trams, deze zijn in hoofdstuk 12 beschreven en gelden uitsluitend voor de Concessie Binnen.

Bij het samenstellen van het wagenpark en de specificatie van de Bussen en Auto's zijn, naast comfort, ook toegankelijkheid en duurzaamheid van belang. De Provincie stelt hier eisen aan.

Bij zijn Inschrijving biedt de Concessiehouder een Materieel- en Transitieplan ZE aan. In dit plan beschrijft hij welk Materieel hij aanbiedt en hoe hij de introductie van het nieuwe Materieel ter hand neemt.

NB In Bijlage C 9 (Bijzonderheden Infrastructuur) zijn infrastructurele beperkingen opgenomen die van invloed kunnen zijn op inzet van het Materieel (onder andere hoogtebeperkingen)).
NB In Bijlage C 11 (Ontwikkelingen netwerk t.b.v. materieelplan incl. ritverdeling drukke routes) is informatie opgenomen omtrent de te verwachten ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op het Materieel.

**Artikel 4.1 Leeftijd Materieel**

4.1.1 Bussen die rijden op diesel mogen alleen worden ingezet indien zij op het moment van inzet niet ouder zijn dan dertien (13) Jaar (gerekend vanaf de datum eerste toelating (in buitenland indien daar de eerste toelating was), zoals vermeld op het kentekenbewijs deel 1), tenzij de Provincie anders besluit. [NvI 2, vraag 247]

4.1.2 Zero emissie Bussen die binnen de Concessie worden ingezet mogen niet ouder zijn dan de levensduur die door de fabrikant aantoonbaar wordt gegarandeerd. Onder gegarandeerd verstaat de Provincie dat het Materieel een bepaalde inzetperiode goed functioneert en dat er reserve-onderdelen in die periode beschikbaar zijn. [NvI 2, vraag 357]

4.1.3 Auto's zijn maximaal vijf (5) Jaar oud en Zero emissie Auto's zijn maximaal acht (8) jaar oud, tenzij de Concessiehouder aannemelijk maakt dat het verlengen van de levensduur niet ten koste gaat van de klanttevredenheid en de Provincie hiermee instemt. [NvI 1, vragen 46 en 47]

**Artikel 4.2 Toegankelijkheid**

4.2.1 De Concessiehouder conformeert zich aan afspraken die in het kader van het Bestuursakkoord Toegankelijkheid 2022-2032 worden gemaakt. Voertuigen moeten voldoen aan de richtlijnen inzake de inrichting, kenmerken en toegankelijkheid zoals opgenomen in de publicatie 'Toegankelijkheid collectief personenvervoer – Bussen' (CROW-publicatie 219c) dan wel de publicatie 'Toegankelijkheid collectief personenvervoer – Taxi's' (CROW-publicatie 219b) of diens opvolger(s).[NvI 2, vraag 49]

4.2.2 Het Materieel voldoet aan de wet- en regelgeving ten aanzien van toegankelijkheid [NvI 2, vraag 331].

4.2.3 Een reiziger met een mobiliteitsbeperking, zoals een reiziger in een handbewogen of elektrische (standaard) rolstoel of met een rollator, of een kinderwagen, moet zelfstandig de transfer van een Halte (mits die voldoet aan de bepalingen omtrent toegankelijkheid) naar de aangewezen plek in de Bus en omgekeerd kunnen maken. Deze eis ontslaat het Rijdend Personeel (in Tram, Bus en Auto) niet van de verplichting uit eis 4.2.13 om hulp te bieden te verlenen indien de reiziger hierom vraagt. [NvI 2, vraag 250]

4.2.4 Bussen hebben daartoe een verlaagde vloer zodat bij alle opgehoogde (18 cm) Haltes via tenminste één zijdeur een zo goed als gelijkvloerse instap (zoals beschreven in de CROW publicaties genoemd in artikel 4.2.1) mogelijk is. Bussen kunnen zonder problemen en risico op schade halteren en deuren openen en sluiten bij Haltes met een 18 cm hoog perron. [NvI 2, vraag 49]

4.2.5 Het in- en uitstapproces voor reiziger benoemd onder eis 4.2.3 Deze transfer is zo logisch en comfortabel mogelijk en belast andere passagiers zo min mogelijk.

4.2.6 Bussen in de Concessie Utrecht Buiten beschikken over een gelijkvloers te bereiken ruimte voor minimaal één standaardrolstoel [NvI 2, vraag 331].

4.2.7 Bussen in de Concessie Utrecht Binnen beschikken over (een) gelijkvloers te bereiken ruimte(s) voor minimaal twee (standaard)rolstoelen. [NvI 1, vraag 50] [NvI 2, vraag 331].

4.2.8 In te zetten Auto's beschikken over een vanuit de zijkant van de Auto gelijkvloers te bereiken ruimte voor één standaardrolstoel en over minimaal één Zitplaats voor reizigers met een beperking. Deze eis geldt niet voor U-flex ritten met louter reizigers die bij het bestellen van de Rit, in de app of via de telefonist, hebben aangegeven geen mobiliteitsbeperkingen te hebben en geen gebruik te maken van een rolstoel of rollator.

4.2.9 Iedere rolstoelplaats is voorzien van een aanduiding op de vloer en een vastzetsysteem waarmee de rolstoel door de gebruiker op een dusdanige wijze kan worden vastgezet dat deze bij een nood-remming van het Materieel niet verplaatst. Tevens is de rolstoelplek voorzien van een greep en een stopknop die te bedienen is vanuit de rolstoel en een rugleuning die het hoofd bij een achterwaartse beweging ondersteunt [Nvl 2, vraag 331].

4.2.10 In het Materieel is de mogelijkheid aanwezig om een rollator vast te zetten en is in de directe nabijheid een aangewezen Zitplaats aanwezig.

4.2.11 Alle hulpmiddelen ten behoeve van de mobiliteit van passagiers (rollators, rolstoelen, et cetera) dienen vervoerd te worden, mits passend binnen de rolstoelplaats(en), dan wel multifunctionele ruimte of (wanneer ongebruikt tijdens de Rit) in de bagageruimte. Hulphonden worden toegelaten. De plek in de Bus waar hulphonden kunnen liggen in de nabijheid van de betreffende passagier is bij voorkeur niet bij de uitstroomopening van de verwarming of airco.

4.2.12 De Concessiehouder neemt de regels rond Vervoer van reizigers met een mobiliteitsbeperking (inclusief een toelichting op het meenemen van hulpmiddelen ten behoeve van de mobiliteit maar ook afmetingen van de rolstoel) op in zijn reisregels en communiceert deze actief. De Concessiehouder speelt tijdens de Concessieperiode in op ontwikkelingen (soorten hulpmiddelen) en past waar nodig zijn regels aan.

4.2.13 Het Materieel heeft een goed werkende elektrische of handbediende rolstoelplank die door het Rijdend Personeel en reizigers (op verzoek van het Rijdend Personeel) bediend kan worden. Het Rijdend Personeel is verplicht hulp te bieden aan een reiziger voor het gebruik van de rolstoelplank wanneer dat nodig is of de reizigers dit wenst. Met een sticker van een rolstoel wordt op de Bus aangegeven welke deur voorzien is van een rolstoelplank. Voor elektrisch bedienbare rolstoelplanken garandeert de Concessiehouder de werking [Nvl 2, vraag 331].

4.2.14 In de Bussen dienen op de daarvoor meest geschikte plek, rekening houdend met een opstaphoogte van maximaal 50 mm minimaal vier Zitplaatsen aangewezen te zijn voor reizigers met een beperking. Deze dienen zichtbaar gemaakt te zijn door middel van een goed zichtbare sticker en eventueel afwijkende stoelkleur.

4.2.15 Voorzieningen in het Materieel, waaronder (maar niet uitsluitend) stopknoppen vanuit de Zitplaats bereikbaar en alle OV-chipkaartapparatuur (en/of de opvolgers van dit systeem), dienen uniform vindbaar, afleesbaar, bereikbaar en bedienbaar te zijn voor mensen met een functiebeperking, waaronder rolstoelgebruikers en mensen met een zintuiglijke beperking.

4.2.16 Na verlening van de Concessie organiseert de Concessiehouder een proces om, voorafgaand aan de definitieve vaststelling van de inrichting van het Materieel, deze inrichting van het nieuw aan te schaffen Materieel optimaal af te stemmen op minder mobiele reizigers. Dit proces biedt de Provincie en de in 4.2.17 genoemde partijen ruimte om nog daadwerkelijk invloed uit te oefenen op deze definitieve inrichting.

4.2.17 Bij het in artikel 4.2.16 genoemde proces betrekt de Concessiehouder tijdig ROCOV en, in overleg met de Provincie, aanvullende partijen.

4.2.18 Voor het over te nemen Materieel geldt voor wat betreft toegankelijkheid de staat waarin ze aan de Concessiehouder worden aangeboden.

**Artikel 4.3 Uiterlijk Materieel en reclame [Nvl 2, vraag 331]**

4.3.1 Materieel (Bussen en Auto's) is uitgevoerd in de huisstijl van U-OV (dan wel de daaronder vallende productformules) volgens de Bijlage C 14 (Stijlwijzer U-OV).

4.3.2 Op Lijnen waarvan in het referentienetwerk is aangegeven dat zij rijden met de productformule U-link en U-liner, is het Materieel herkenbaar als U-link/U-liner door toepassing van de betreffende huisstijlen. Materieel op de U-liner onderscheidt zich bovendien in comfort en aantallen zitplaatsen van ander Materieel, passend bij een langeafstandsverbinding. [Nvl 1, vraag 51]

4.3.3 Voor het uit de huidige concessie over te nemen Materieel moet binnen drie (3) maanden na start Concessie in de huisstijl volgens de Stijlwijzer zijn uitgevoerd. Over te nemen Bussen die reeds rijden in de oude huisstijl van U-bus zijn hiervan uitgezonderd. [Nvl 1, vraag 51]. Het interieur van over te nemen Bussen/Auto's hoeft niet te voldoen aan de huisstijl voor zover dat bij overname niet voldoet. [Nvl 2, vraag 321].

4.3.4 Materieel op de U-liner onderscheidt zich in comfort en aantallen Zitplaatsen van ander Materieel, passend bij een langeafstandsverbinding. Voor over te nemen materieel treedt de Concessiehouder ten aanzien van inrichting in overleg met de Provincie of aanpassing aan U-liner mogelijk en wenselijk is.

4.3.5 De informatie-uitingen op en in de Bussen zijn zodanig vormgegeven dat deze onder alle lichtomstandigheden goed leesbaar zijn.

4.3.6 Op het Materieel is reclame niet toegestaan, behoudens Buurtbussen – zie Bijlage C 5 (Buurtbusprotocol) – en behoudens voorafgaande toestemming van de Provincie (in welk geval de reclameopbrengsten in beginsel toekomen aan de Provincie).

4.3.7 Aan de achterzijde van de Bussen moet informatie geboden worden over de website en het telefoonnummer waar reisinformatie verkregen kan worden.

4.3.8 Bussen in U-OV-huisstijl mogen niet zonder toestemming van de Provincie worden ingezet voor besloten vervoer (niet van toepassing van voor Auto's zoals ingezet voor U-flex). [NvI 1, vraag 52]

**Artikel 4.4 Comfort en netheid**

4.4.1 Het Materieel is voorzien van comfortabele stoelen, waarbij in ieder geval geldt dat de Steek voor minimaal 90% van de zitplaatsen minimaal 750 mm bedraagt en de bekleding op de zitting en de bekleding op de rugleuning de reiziger voldoende comfort bieden.[NvI 2, vraag 53]

4.4.2 Het Materieel is voorzien van een goed werkend systeem voor Klimaatbeheersing (waaronder ventilatie rekening houdend met recente ontwikkelingen, airconditioningsysteem en verwarming) tijdens de dienstuitvoering waardoor er een prettig binnenklimaat is en ramen alleen bij hoge uitzondering beslaan.

4.4.3 Het Materieel is geluids- en trillingsarm, voorzien van goede en prettige binnenverlichting, goede vering, voldoende bagageruimte, een goed functionerende omroepinstallatie en voldoende zonwering.

4.4.4 Materieel dat rijdt als U-liner is voorzien van een goed functionerend, voor reizigers gratis te gebruiken, wifi-netwerk en oplaadmogelijkheden (USB-poort conform de laatste standaard). Op elke Zitplaats dient een voldoende sterke wifi-verbinding aanwezig te zijn met voldoende snelheid en internettoegang zonder levering van persoonsgegevens. De USB poorten zijn niet in staat data uit te wisselen met het aangesloten apparaat.

4.4.5 Het Materieel is op ieder moment netjes en verzorgd. Het Materieel is goed en regelmatig onderhouden en gereinigd. Dit betekent onder andere: vrij van schades, zwerfafval, kauwgum en graffiti [NvI 2, vraag 331].

4.4.6 Elke vorm van schade in of aan het Materieel, die afbreuk doet aan veiligheid van de reizigers, dient direct verholpen te worden. Elke vorm van schade in of aan het Materieel die afbreuk doet aan het comfort, dient direct na einde dienst verholpen te worden.

4.4.7 In het Materieel worden geen muziek of reclame-uitingen ten gehore gebracht.

4.4.8 Het interieur van Materieel wordt halverwege zijn technische levensduur en uiterlijk acht (8) Jaar na de eerste inzet gereviseerd. De planning van het te reviseren Materieel wordt besproken in het Concessieoverleg. Bij een revisie wordt stoelbekleding en vloerbekleding minimaal vervangen en indien nodig ook overig interieur. Indien het Materieel al eerder niet meer aan de kwaliteitseisen van netheid voldoet wordt de Concessiehouder geacht eerder en wellicht vaker over te gaan tot een revisie van het interieur. [NvI 2, vragen 53 + 54]

4.4.9 De Concessiehouder mag in het kader van artikel 4.4.8 voorstellen doen voor wijzigingen die duurzamer zijn, mits deze kostenneutraal zijn. De Provincie besluit. Voor de toetsing of een revisie nodig is wordt gebruik gemaakt van de kwaliteitsnormen uit de CROW rapportage Kwaliteitscatalogus ov-voertuigen 2014 waarbij kwaliteitsniveau A het uitgangspunt is. [NvI 2, vraag 54]

4.4.10 Indien het over te nemen Materieel niet voldoet aan artikel 4.4.1 (betreffende de Steek) en/of 4.4.4 kan hier in overleg met de Provincie van worden afgeweken. [NvI 2, vraag 53]

4.4.11 De Concessiehouder hanteert bij de in dit artikel genoemde eisen de Stijlwijzer U-OV (Bijlage C-14).

4.4.12 Het Materieel dat rijdt op de huidige lijn 2 (Dienstregeling 2023) in de Concessie Utrecht Binnen is voorzien van een snelheidsbegrenzer welke ingesteld kan worden op een maximum snelheid van 25 km/h.

**Artikel 4.5 Overnameregeling**

4.5.1 De Provincie garandeert, onder de voorwaarden zoals opgenomen in de Concessiebeschikking, dat hij in de aanbesteding van de opvolgende concessie een regeling zal opnemen die de Opvolgende concessiehouder na (al dan niet voortijdige) beëindiging van de Concessie verplicht tot overname van het Zero-Emissiebus-systeem.

4.5.2 Indien (een deel van) het Zero-Emissiebussysteem als bedoeld in voorgaande eis in eigendom c.q. ten gunste is van een andere partij, zorgt de Concessiehouder ervoor dat deze partij volledige medewerking verleent aan de overdracht van (dit deel van) het Zero-Emissiebus-systeem naar de opvolgende concessiehouder (of een door deze concessiehouder aan te wijzen derde).

**Artikel 4.6 Technische Eisen**

4.6.1 Een Auto is voorzien van:

1 een werkende airco-installatie;

2 een werkende OV-chipkaart lezer(s) (of zijn opvolgers);
3 een werkende en goed zichtbare Lijn- en halteaanduiding (uitgezonderd U-flex mits een gelijkwaardig alternatief);
4 een werkende vanaf de chauffeursplaats bedienbare, passagiersdeur (uitgezonderd U-flex);
5 een werkende boordcomputer (uitgezonderd U-flex mits een gelijkwaardig alternatief);
6 mobiele telefoon of een ander communicatiesysteem waarmee de verkeersleiding van de Concessiehouder bereikt kan worden;

4.6.2 De Concessiehouder werkt actief, ook in de vorm van pilotprojecten, mee aan nieuwe technologische ontwikkelingen (Talking Traffic diensten) voor prioritering bij verkeerslichten. De Concessiehouder en het Materieel voldoen aan de eisen en afspraken zoals deze zijn en worden vastgelegd in Bijlage C 16 (document “Prioriteitsverlening voor openbaar vervoer via intelligente verkeersregelinstallaties (iVRI’s)-”) of zijn opvolgers[3]. Uiterlijk twee maanden voor aanvang van de Concessie toont de Concessiehouder aan dat hij aan deze eisen voldoet.

4.6.3 De Concessiehouder voldoet tenminste aan de landelijk bepalingen zoals te vinden in de ‘Concessiebijlage met betrekking tot gebruik Korte Afstands Radio’ te vinden op www.dova.nu en de bijlage Concessiebijlage datasets OV of de opvolger dan deze concessiebijlagen.

4.6.4 Het Materieel is voorzien van apparatuur waarmee het Rijdend Personeel snel kan communiceren met de eigen verkeersleiding en met Rijdend Personeel in zijn omgeving, met chauffeurs van Buurtbus en U-flex en met (Rijdend) Personeel van concessiehouders van omliggende concessies, rechtstreeks of via de verkeersleiding.

4.6.5 Zuiver Elektrische Voertuigen zijn voorzien van een intern batterijblussysteem om de overdracht naar andere delen van het voertuig of andere voertuigen te verminderen of te voorkomen. Dit kan een DSPA zijn. Het is toegestaan een gelijkwaardig alternatief aan te bieden. Rijdend Personeel is opgeleid tot gebruik van het batterijblussysteem. Toetsing en bespreking van het aangeboden alternatief vormt onderdeel van het veiligheidsplan dat in de implementatieperiode wordt opgesteld.

4.6.6 Batterijen zijn voorzien van een Battery Management Systeem (BMS), waardoor de batterijprestaties en onregelmatigheden (zoals oververhitting) kunnen worden gedetecteerd en zonodig tijdig wordt ingegrepen om externe risico's te beperken (zoals stopzetten laadproces, uit dienst nemen of verplaatsen van voertuigen/extra controle en dergelijke).

4.6.8. Minimaal (≥) 65% van de Bussen in de Concessie Utrecht Binnen dient (dubbel)geleed te zijn. Bussen die niet aan het PvE voldoen, of niet structureel worden ingezet in de Concessie Utrecht Binnen, worden bij de berekening van dit percentage buiten beschouwing gelaten. [NvI 2, vraag 119]

4.6.9. Minimaal (≥) 20% van de Bussen in de Concessie Utrecht Buiten is langer dan (>) 13.5 meter. Bussen die niet aan het PvE voldoen, of niet structureel worden ingezet in de Concessie Buiten, worden bij de berekening van dit percentage buiten beschouwing gelaten. [NvI 2, vraag 120]

[3] November 2022, in concept gereed, naar verwachting in 2023 definitief.

# 5 Duurzaamheid

Het OV is en blijft samen met de fiets een duurzaam Mobiliteitssysteem in de provincie Utrecht. De Concessiehouder streeft naar een duurzame Concessie die bijdraagt aan de maatschappelijk opgaven rondom de klimaat- en energietransitie en de overgang naar een circulaire economie. Dit stelt eisen aan het Materieel en aan beperking van het energiegebruik. In het kader van circulariteit verwacht de Provincie dat de Concessiehouder werkt aan het maximaliseren van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen en behoud van natuurlijke hulpbronnen. Dit om de uitstoot van schadelijke stoffen te minimaliseren, geluids- en trillingshinder te voorkomen, gebruik van zware metalen te minimaliseren en chemisch afval te voorkomen. Inschrijvers bieden een Materieel- en Transitieplan ZE aan. Daarin beschrijft de Concessiehouder welk Materieel hij aanbiedt en hoe hij invulling geeft aan de Transitie naar ZE en aan de provinciale doelen uit de Beleidsvisie Circulaire Samenleving 2050, door (niet gelimiteerd) in te gaan op de circulaire strategieën:

a Refuse (R1);
b Reduce (R2);
c Reuse (R3);
d Repair & refurbish (R4);
e en recycling (R5).

Daarbij richt hij zich op de volledige bedrijfsvoering en in ieder geval, maar niet uitsluitend, op het Materieel, batterijpakketten en Tank- en Laadinfrastructuur.

**Artikel 5.1 Milieuprestaties Materieel**

5.1.1 De Concessiehouder zet Materieel in dat qua milieuprestaties minimaal voldoet aan de volgende voorwaarden [NvI 2, vraag 331]:

1 Bussen tot 31 december 2028 minimaal Euro VI, vanaf 31 december 2028 uitsluitend Zero Emissie.
2 Auto's, tot 31 december 2028 minimaal Euro 6, vanaf 31 december 2028 uitsluitend Zero Emissie.

5.1.2 Het is de Concessiehouder niet toegestaan zonder voorafgaande Schriftelijke goedkeuring van de Provincie af te wijken van de voorgeschreven milieuprestaties.

5.1.3 Eisen aan Zero Emissie gelden ook voor de apparatuur ten behoeve van Klimaatbeheersing in dit Materieel, zoals standkachels of airconditioning.

5.1.4 Voorgaande artikel 5.1.3 geldt niet voor het over te nemen Materieel.

5.1.5 Artikel 5.1 is tevens van toepassing op Auto's die bedrijfsmatig of contractueel ingezet worden voor Personeel of vervoer van Personeel van deze Concessie.

5.1.6 Indien gedurende de Concessie Auto's ten behoeve van de Buurtbusprojecten worden vervangen en er nog geen geschikt (toegankelijk, Zero Emissie, actieradius en voldoen aan de gewichtseisen voor het B-rijbewijs) beschikbaar is op de markt dan treden Concessiehouder en Provincie in overleg over een (tijdelijke) ontheffing voor de eis van Zero Emissie in 2028.

5.1.7 Alle in de Concessie in te zetten nieuwe Bussen zijn Zero Emissie - emissievrij aan de uitlaat (tank-to-wheel) conform het Bestuursakkoord Zero Emissie Regionaal Openbaar Vervoer Per Bus (BAZEB). [NvI 2b, M8]

**Artikel 5.2 Energie-inkoop en klimaat- en energietransitie**

5.2.1 De Concessiehouder realiseert Energievoorziening en garandeert levering van energie aan de Tank- en Laadinfrastructuur voor Bussen met uitsluitend in Nederland opgewekte Hernieuwbare energie [NvI 1, vraag 57].

5.2.2 De Concessiehouder verzorgt de inkoop van energie voor alle activiteiten in het kader van deze Concessie. Bij aanvang van de Concessie is hiervan uitgezonderd de energievoorziening van de stalling Remiseweg (met uitzondering van het laden van de Bussen op de Remiseweg die via een losse aansluiting van Concessiehouder lopen) en de exploitatie van Trams. [NvI 2, vraag 251]

5.2.3 De Concessiehouder draagt maximaal bij aan het ontlasten van het energienet om netcongestie te voorkomen, dan wel te verminderen. Enerzijds door maatregelen (beperking energievraag, peakshaving, lokale opwekking op Assets, slimme laadstrategieën) en anderzijds door afstemming met andere stakeholders.

5.2.4 Het is de Concessiehouder in beginsel toegestaan om op Assets/gronden die in eigendom zijn van de Provincie, in overleg met de Provincie, energie op te wekken en op te slaan, mits dit past in de omgevingskaders. Uitzondering hierop zijn de assets gerelateerd aan de beheer en exploitatie van de Tram. Over geplaatste systemen worden afspraken gemaakt tussen Provincie en Concessiehouder over een eventuele overname en afschrijvingstermijn aan het einde van de Concessie.

**Artikel 5.3 Materieel en de overgang naar een circulaire economie**

5.3.1 De Concessiehouder streeft bij de uitvoering van de Concessie blijvend naar maximalisatie van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen, behoud van natuurlijke hulpbronnen, het verminderen van kritieke metalen en grondstoffen, verlengen van de levensduur van producten en onderdelen en terugwinnen van grondstoffen aan het einde van de levensduur van producten.

5.3.2 Concessiehouder vereist van zijn leveranciers transparantie over de herkomst van materialen bij de aanschaf van het Materieel en onderdelen van het Materieel (materiaalpaspoorten).

5.3.3 De Concessiehouder ontwikkelt zijn kennis op het gebied van circulariteit en deelt dit waar de Provincie dit wenselijk acht met de Provincie of derden.

5.3.4 De ontwikkelingen en maatregelen op het gebied van Circulariteit worden jaarlijks gerapporteerd.

**Artikel 5.4 Bewijsvoering en monitoring duurzaamheid**

5.4.1 De Concessiehouder levert maandelijks aan de Provincie informatie over het materieelenergieverbruik en de geleverde elektriciteit/waterstof per laadlocatie, inclusief de energiebron blijkend uit garanties van oorsprong. Voor materieelenergieverbruik is dit: per type Materieel het aantal gereden Dienstregelinguren en dienstregelingkilometers en de verbruikte brandstof/elektriciteit met de daarbij behorende eenheid. Concessiehouder conformeert zicht aan toekomstige monitoringsafspraken in het kader van MIPOV.

5.4.2 De Concessiehouder committeert zich aan de CO2-prestatieladder van de Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen (SKAO). De Concessiehouder implementeert de CO2-prestatieladder en certificeert zich binnen één Jaar na start van de Concessie ten minste op trede 4 en binnen drie Jaar na de start van de Concessie op trede 5 van de CO2-prestatieladder.

5.4.3 De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan onderzoeken in het kader van duurzaamheid, milieu en circulariteit, waaronder onderzoek naar (niet limitatief) elektriciteits-/brandstofverbruik, CO2-emissies, NOx-emissies en fijnstof-emissies, geluidsproductie en materieelspecificaties.

5.4.4 In geval van inzet van Materieel rijdend op waterstof, garandeert de Concessiehouder gebruik van waterstof opgewekt uit Hernieuwbare energie [NvI 1, vraag 57].

5.4.5 De Concessiehouder toont door middel van het overleggen van garanties van oorsprong voor duurzame elektriciteit aan dat alle gebruikte stroom afkomstig is uit hernieuwbare energiebronnen zoals omschreven in Richtlijn 2009/28/EG. Wanneer energiebronnen het predicaat ‘hernieuwbaar’ (gaan) verliezen, krijgt de Concessiehouder gedurende drie Jaar gelegenheid om zijn energiecontracten aan te passen om te blijven voldoen aan de eis ten aanzien van het gebruik van Hernieuwbare energie. Garanties van oorsprong voor duurzame elektriciteit voldoen aan hetgeen omschreven onder artikel 1, eerste lid van de Elektriciteitswet 1998 en zijn uitgegeven door een daartoe aangewezen instantie (artikel 73 tweede lid Elektriciteitswet 1998) of door een onafhankelijke instantie in een andere lidstaat van de Europese Unie (artikel 76 eerste lid Elektriciteitswet 1998).

**Artikel 5.5 Verhandelbare rechten**

5.5.1 Met het gebruik van Hernieuwbare energie voor Zero- Emissiebussen, ontstaat bij de Concessiehouder de mogelijkheid voor de verkrijging van verhandelbare emissierechten (zoals Hernieuwbare Brandstofeenheden). De Concessiehouder laat de gebruikte Hernieuwbare energie registreren bij de Nederlandse Emissieautoriteit en zonder dat de Provincie terzake enige vergoeding verschuldigd is.

5.5.2 Indien de Provincie de mogelijkheid heeft om HBE’s of soortgelijke verhandelbare rechten te registreren werkt de Concessiehouder hier aan mee.

# 6 Uitvoeringskwaliteit

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Concessie. De Provincie stelt eisen aan de kwaliteit van de uitvoering. Voor de reiziger is een hoge kwaliteit van de uitvoering belangrijk. Die uitvoering kent meerdere aspecten.

**Artikel 6.1 Uitvoeringskwaliteit**

## Capaciteit

6.1.1 De Concessiehouder biedt voldoende capaciteit om reizigers prettig en comfortabel te vervoeren.

6.1.2 De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op iedere Rit de aangeboden capaciteit minimaal gelijk is aan de capaciteit die is vastgelegd in het Jaarlijkse Vervoerplan.

6.1.3 Op ritniveau geldt dat reizigers in de Bus en Tram maximaal vijftien (15) minuten hoeven te staan, uitgezonderd bij Evenementen, Lijn 28 (voor deze Lijn geldt maximaal twintig minuten) en indien infrastructuur frequentieverhogingen niet toestaat. Op langere afstanden buiten het stedelijk gebied zijn in de Daluren staanplaatsen ongewenst. In zijn Jaarlijkse Vervoerplan onderbouwt de Concessiehouder hoe de geboden capaciteit past op de vervoervraag.

6.1.4 De Concessiehouder moet, met in achtneming van de wettelijke eisen ten aanzien van het maximaal aantal passagiers en te voorzien reizigersaanbod, iedereen die zich op de Halte bevindt met de eerstkomende Rit vervoeren.

6.1.5 Bij een te voorzien extra aanbod van reizigers in het Busvervoer, zoals bij aangekondigde Evenementen met inachtneming van hetgeen gesteld is in artikel 3.3.16 en 3.3.17, moet de Concessiehouder op voorhand extra Busmaterieel of Materieel met meer capaciteit inzetten.

6.1.6 Als blijkt dat de geboden capaciteit op een Rit structureel onvoldoende is, neemt de Concessiehouder onmiddellijk, met kennisgeving aan de Provincie, tussentijdse maatregelen om dit op te lossen.

6.1.7 Het is de Concessiehouder alleen in incidentele gevallen toegestaan in de extra capaciteit te voorzien met Bussen die niet volledig voldoen aan de eisen, dit uitsluitend na voorafgaande toestemming van de Provincie.

## Rituitval en vervangend vervoer

6.1.8 De Concessiehouder voert alle in de geldende Dienstregeling vastgelegde Ritten nauwgezet, volledig en adequaat uit.

6.1.9 De Concessiehouder spant zich maximaal in om bij Rituitval overlast voor de reizigers te minimaliseren onder andere door adequate informatie aan reizigers.

6.1.10 Bij extreme weersomstandigheden stelt de Concessiehouder alles in staat om vervoer te bieden en is het bieden van vervoer belangrijker dan het aanhouden van de Dienstregeling. De Concessiehouder hanteert protocollen voor extreme weersomstandigheden en incidenten. De Concessiehouder dient deze protocollen op eerste verzoek van de Provincie, binnen redelijke termijn, doch zo snel als mogelijk na verzoek van de Provincie, te verstrekken,

6.1.11 Indien er sprake is van overmacht als bedoeld in de Concessiebeschikking, is Rituitval niet verwijtbaar aan de Concessiehouder.

6.1.12 De Concessiehouder rapporteert de Provincie maandelijks over Uitgevallen ritten, waarbij hij onderscheid maakt in verwijtbaar en niet verwijtbaar en de categorie oorzaak beschrijft (Personeel, Materieel, Weer en Verkeer, Sociale veiligheid en Overig, deze laatste met toelichting). De rapportage met betrekking tot de Tram dient afgestemd te zijn met de Beheerder. Het voorgaande laat onverlet dat de Provincie het recht heeft te toetsen of een uitgevallen rit verwijtbaar is. Het is aan de Provincie om vast te stellen of een uitgevallen rit verwijtbaar is. De verkeersleiding of verkeerscentrale beslist over het al dan niet uitvallen van een rit en niet de chauffeur c.q. bestuurder. [NvI1 vraag 39]

6.1.13 Bij een Rit die gedeeltelijk uitvalt, wordt de Rituitval berekend in minuten. De laatste Halte waar nog is gehalteerd en/of de eerste Halte waar de Rit weer rijdt, is bepalend voor de uitgevallen minuten en/of de eerste Halte waar de Rit weer rijdt.

6.1.14 Voor verwijtbaar Uitgevallen Ritten ontvangt de Concessiehouder geen Exploitatiebijdrage. Voor deels Uitgevallen Ritten wordt het niet-gereden deel van de Rit niet uitbetaald.

6.1.15 De verwijtbare Rituitval mag niet meer dan 0,4% voor de Concessie Utrecht Binnen en 0,3% voor de Concessie Utrecht Buiten van het aantal DRU's bedragen per kalendermaand.

6.1.16 Bij uitval van een laatste Rit van de dag van een Lijn, ongeacht of er sprake is van verwijtbare of niet verwijtbare rituitval, zorgt de Concessiehouder onverwijld voor een vervangend alternatief voor de reizigers.

6.1.17 Voor de Concessie Binnen geldt dat Rituitval als gevolg van defecte Trams of defecte infra van de Tram niet verwijtbaar is, tenzij duidelijk is dat het defect veroorzaakt werd door onoordeelkundig gebruik van het Personeel van de Concessiehouder.

6.1.18 Rituitval als gevolg van extreme weersomstandigheden (code rood) wordt als overmacht beschouwd indien deze voldoet aan de MIPOV-definitie van Rituitval, ter beoordeling van de dienstdoende verkeersleider. Deze niet gereden Ritten zijn niet verwijtbaar.

6.1.19 Gebeurtenissen die voortvloeien uit het tekort aan, handelen van of ziekte van het Personeel van de Concessiehouder en/of eventuele Onderaannemers (waaronder stakingen en/of werkonderbrekingen), structurele verkeersdrukte en gebeurtenissen die voortvloeien uit het functioneren van het materieel van de Concessiehouder of onderaannemer vallen niet onder overmacht. Niet gereden Ritten op grond van het gebeurtenissen in dit artikel zijn verwijtbaar en worden niet vergoed.

6.1.20 Rituitval die het gevolg is van verkeersdrukte of wegwerkzaamheden is verwijtbaar, tenzij de Provincie afwijkend besluit.

6.1.21 De Concessiehouder zorgt voor een sluitende ritregistratie. Ritten waarvan om wat voor reden dan ook geen data beschikbaar is (niet gevolgd of gelogd) worden als niet gereden beschouwd.

### Punctualiteit, aansluitingen en rijstijl

6.1.22 Bussen en Trams dienen op tijd te rijden (punctueel). Minimaal 90% van de Busritten en 98% van de ritten van de Tram dienen, gemeten op maandbasis op Lijnniveau, op tijd te rijden. Hieronder verstaat de Provincie dat: Ritten binnen -30 tot 120 seconden vertrekken vanaf het Beginpunt van een Lijn en binnen 180 seconde vertrekken bij een Knooppunt. Beiden ten opzichte van de tijd die in de Dienstregeling is aangegeven. Knooppunten zijn opgenomen in Bijlage C 17 (Knooppunten).

6.1.23 Wijzigingen in de Knooppunten vinden in overleg tussen de Concessiehouder en Provincie plaats.

6.1.24 Bij zeer hoge frequenties kan de Provincie de Concessiehouder verzoeken over te gaan op rijden op regelmaat. Hierover worden nadere afspraken gemaakt.

6.1.25 Het Rijdend Personeel heeft een comfortabele, prettige en veilige rijstijl en draagt zorg voor goed halteren (maximaal 10 cm tot halteperronband) zodat de reizigers comfortabel in en uit het Voertuig kunnen stappen.

6.1.26 Op Haltes waar langer wordt stilgestaan dan voor het in en uitstappen van reizigers noodzakelijk is, wordt de motor van het Materieel zoveel mogelijk uitgezet.

### Instapregime

6.1.27 Op de Tramlijnen geldt een open instapregime.

6.1.28 Op de U-link Lijnen is het toegestaan een open instapregime te voeren.

6.1.29 Op de haltes Vredenburg, Neude, Janskerkhof, Stadsschouwburg, Wittevrouwen (Biltstraat) en Oorsprongpark geldt op alle Lijnen in beginsel een open instapregime op drukke momenten.

6.1.30 Op alle andere Lijnen is buiten de Haltes genoemd het artikel 6.1.29, open instapregime niet toegestaan, tenzij Concessiehouder met de Provincie anders afspreekt.

## Artikel 6.2 Infrastructuur voor de Bus

6.2.1 De Concessiehouder is op de hoogte van alle voor de uitvoering van de Concessie relevante kenmerken van de infrastructuur waarover het Openbaar Vervoer kan worden verricht.

6.2.2 In Bijlage C 9 (Bijzonderheden Infrastructuur) zijn, niet uitputtend, infrastructurele beperkingen opgenomen van de bestaande infrastructuur.

6.2.3 De Concessiehouder draagt zorg voor het aanvragen van ontheffingen indien van toepassing (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, milieuzone Utrecht).

6.2.4 Over het gebruik van infrastructuur gelegen binnen het Concessiegebied kan de Provincie een aanwijzing geven, die bindend is voor de Concessiehouder.

6.2.5 De Concessiehouder verstrekt relevante gegevens over Materieel aan de Wegbeheerders, en adviseert hen gevraagd en ongevraagd bij de dimensionering en aanleg/aanpassing van deze infrastructuur.

6.2.6 De Concessiehouder kan aan de adviesplicht, zoals bedoeld in eis 6.2.5, geen rechten ontlenen.

6.2.7 De Concessiehouder meldt aan de Wegbeheerder situaties die:

1. het rijden van de Dienstregeling bemoeilijken of onmogelijk maken,
2. het comfort en/of de doorstroming van het Openbaar Vervoer negatief beïnvloeden (zoals kuilen in de weg, niet optimaal functioneren van communicatie tussen Voertuig en verkeersregelinstallaties (VRI's, bussluizen, halteerknoppen of busonvriendelijke verkeersdrempels),
3. de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer negatief beïnvloeden (zoals een verzakt halteperron of wegdek naast een halteperron of door groen of niet goed geplaatste reclameborden),
4. verkeersonveilige situaties veroorzaken voor het Openbaar Vervoer en/of medeweggebruikers,
5. het imago of gebruik van het Openbaar Vervoer negatief beïnvloeden (zoals kapotte abri's en kapotte verlichting op Haltes, slechte zichtbaarheid van de wachtende reizigers door bijvoorbeeld groen).

6.2.8 De afhandeling van de in het voorgaande lid genoemde meldingen wordt halfjaarlijks gerapporteerd aan de desbetreffende Wegbeheerder en Provincie met vermelding van afgehandelde en openstaande meldingen .

6.2.9 Voor het gebruik van de buffer van de Utrecht Centraal Jaarbeurszijde is een protocol opgenomen in Bijlage C 18 (Gebruikersprotocol busstation en OV terminal)

**Artikel 6.3 Halte-infrastructuur**

6.3.1 De Concessiehouder is niet verantwoordelijk voor de aanleg en het beheer en onderhoud van halteplaatsen. De verantwoordelijkheid daarvoor ligt bij de Wegbeheerder(s) (bus) of Provincie (Tram).

6.3.2 De Concessiehouder betaalt en draagt zorg voor schoonhouden, actualiseren, onderhoud en vervanging van halteborden en -palen en reisinformatie (met uitzondering van DRIS panelen en andere door de Provincie aangebrachte reisinformatie) op de Haltepaal en/of informatiekast in de abri op plaatsen in het Concessiegebied waar Lijnen van de Concessiehouder halteren.

6.3.3 Indien er geen Haltepaal aanwezig is of er sprake is van een nieuwe Halte, plaatst de Concessiehouder een Haltepaal. Niet eerder dan na de verkeersbesluitprocedure indien deze door de gemeente wordt doorlopen. Uitzondering voor de verplichting van het plaatsen van een Haltepaal zijn Haltepalen op de Tramhaltes en Bushaltes in het USP.

6.3.4 De Concessiehouder kan in het kader van het Jaarlijks Vervoerplan voorstellen doen om Haltes aan te passen, niet aan te doen, te verplaatsen of op nieuwe plekken te realiseren.

6.3.5 De Concessiehouder neemt daarbij de aanwijzingen van de betreffende Wegbeheerder met betrekking tot welstandseisen, kwaliteit en veiligheid van de openbare ruimte in acht, alsmede een aanwijzing van de Provincie met betrekking tot de wijze van vormgeven van een Halte.

6.3.6 Indien op Halteplaatsen geen abri aanwezig is dan wel geen informatiekast in de abri aanwezig is, dient de Concessiehouder een haltevertrekstaatkastje op de Haltepaal te bevestigen.

6.3.7 Een Haltepaal bij het in- en uitstappen van het Materieel en het verplaatsen van en naar en op de halte, geen hinder opleveren voor reizigers. In het bijzonder voor rolstoelgebruikers en reizigers met een visuele beperking.

6.3.8 Geplaatste Haltepalen zijn eigendom van de Wegbeheerder en gaan aan het eind van de Concessie over in beheer naar de volgende concessiehouder.

6.3.9 De Wegbeheerder kan de Concessiehouder verzoeken de door de Concessiehouder geplaatste elementen in de openbare ruimte te verwijderen. De Concessiehouder dient hieraan tegemoet te komen.

6.3.10 Indien de Provincie gedurende de Concessieperiode opdracht geeft tot verwijderen van Haltepalen, dan worden de kosten door de Provincie gedragen.

6.3.11 De Concessiehouder draagt zorg voor de juist gegevens voor alle Halten (Bus en Tram) in het Concessiegebied gegevens in het Centraal Halte Bestand (CHB) volgens de landelijk gemaakte afspraken en standaarden beschreven in de Concessiebijlage datasets OV versie 1.31 (of diens opvolger te vinden op de website www.dova.nu)

6.3.12 De Concessiehouder neemt een overzicht met haltewijzigingen op in het Jaarlijkse Vervoerplan.

# 7 Reisinformatie

Heldere reisinformatie voor alle (potentiële) reizigers (dus ook reizigers met een fysieke of mentale beperking) is van groot belang voor het aantrekken en behouden van reizigers. Reisinformatie staat niet op zichzelf, maar is een belangrijk onderdeel van de marketingstrategie voor het Openbaar Vervoer. Reisinformatie moet één geheel vormen met de Branding van het vervoerproduct en promotieacties. Samenwerking tussen de Concessiehouders van Utrecht Binnen en Utrecht Buiten is hierbij dus noodzakelijk. De Provincie streeft naar een hoge reizigerswaardering en tevreden reizigers en daagt de inschrijvers uit om met goede voorstellen te komen.
In het Klantinterfaceplan beschrijven de inschrijvers hoe zij vorm geven aan de contacten met de klant.
In het Toegankelijkheids- en inclusiviteitsplan geven zij aan wat zij extra doen om een zo breed mogelijke reizigersgroep van het OV gebruik te laten maken.

**Artikel 7.1 Algemeen**

7.1.1 De Concessiehouder is, samen met de concessiehouder van de andere in de provincie Utrecht gelegen concessie verantwoordelijk voor het bieden van begrijpelijke en betrouwbare reisinformatie aan de reizigers.

7.1.2 De Concessiehouder conformeert zich aan de afspraken die gemaakt zijn of gemaakt worden in het kader van het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032 of zijn opvolger.

7.1.3 Alle informatie, die onder de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder wordt gepubliceerd en of aangeboden, voldoet aan de eisen die aan de Provincie worden gesteld zoals vastgelegd in het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid[4]' of zijn opvolgers.

7.1.4 Partijen hanteren taalniveau B1 voor informatie die te maken heeft met het plannen van een reis, het maken van een reis en vragen vanuit de klant over de reis.

7.1.5 De Concessiehouder biedt continu gratis adequate actuele statische en dynamische reisinformatie aan reizigers over reizen in het Concessiegebied, met inbegrip van Aansluitingen op Lijnen van andere concessiehouders, over Concessiegrensoverschrijdend Vervoer van andere concessiehouders en aansluitende en aanvullende mobiliteitsoplossingen (ook bijvoorbeeld tweewielerdeelssystemen) die hij zelf niet uitvoert.

7.1.6 De Concessiehouder stelt Derden in staat om (actuele) reisinformatie aan reizigers te verstrekken.

7.1.7 De Concessiehouder geeft uitvoering aan de CROW richtlijn 337 of haar opvolgers voor toegankelijke reis- en routeinformatie. Dit betekent onder meer dat informatiepanelen op de Haltepalen en in het Materieel zo geplaatst zijn dat reizigers in een rolstoel en visueel beperkten deze ook kunnen lezen, dat zo veel mogelijk gebruik wordt gemaakt van contrasterende kleuren en duidelijk leesbare lettertypen.

7.1.8 De Concessiehouder maakt wijzigingen in Dienstregeling en Tarieven uiterlijk vier weken voor de ingangsdatum bekend aan de (potentiële) reizigers. Onder wijzigingen wordt ook verstaan de overgang van normale Dienstregeling naar Vakantiedienstregeling en terug en extra Ritten bij Evenementen.

7.1.9 Gebruikte geografische namen dienen overeen te komen met de gemeentelijke basisregistratie.

7.1.10 De Concessiehouder biedt reizigers die proactief reisinformatie willen ontvangen, de mogelijkheid om via bijvoorbeeld een account persoonlijke reisinformatie op maat te ontvangen.

7.1.11 De Provincie ambieert een moderne en eigentijdse uitstraling richting de reizigers op alle op dat moment gangbare informatiedragers passend bij de U-OV huisstijl.

7.1.12 De Concessiehouder zorgt voor reisinformatie en uitingen die passend zijn voor de verschillende productformules en de daarbij beoogde doelgroep reizigers.

7.1.13 De Concessiehouder licht in zijn Toegankelijkheidsplan toe hoe hij ervaringsdeskundigen inzet bij de ontwikkeling van de toegankelijke reisinformatie, zoals bedoeld in dit hoofdstuk, voor alle doelgroepen.

**Artikel 7.2 Landelijke reisinformatie en gebruik door derden**

7.2.1 De Concessiehouder verstrekt conform artikel 14 van de Wp2000 juncto artikelen 10 en 11 van Bp2000 onder redelijke en objectief gerechtvaardigde voorwaarden alle benodigde actuele gegevens ten behoeve van het verstrekken van reisinformatie. Voorts kan een exploitant van een landelijk dekkend reisinformatiesysteem in overleg treden met Concessiehouder, conform artikel 14 van de Wp2000, om een bijdrage in de kosten van een landelijk dekkend reisinformatiesysteem te vragen van de Concessiehouder.

7.2.2 De Concessiehouder conformeert zich aan, en levert gegevens, zoals opgenomen in Concessiebijlage datasets OV versie 1.31 (of diens opvolger te vinden op de website www.dova.nu).

[4] https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01

7.2.3 De Concessiehouder draagt zorg voor de vindbaarheid van informatie over aanvullende mobiliteitsoplossingen en systemen die voor de reiziger van belang zijn voor zijn Ketenreis. Flexsystemen van de Concessiehouder zijn vindbaar via landelijk dekkende reisinformatiesysteem en reisplanners.

7.2.4 De Concessiehouder zorgt voor informatie over de werking van, waaronder (indien van toepassing) de wijze van reservering / aanmelding en betaling.

7.2.5 De Concessiehouder biedt actuele informatie of verwijst naar actuele informatie over de beschikbaarheid en Tarieven van alle vormen van mobiliteit op Knooppunten, waaronder begrepen deeltweewielers en deelauto's.

7.2.6 Concessiehouder draagt er zorg voor dat de informatie via de website van de Concessiehouder, Displays in het Concessiegebied en apps van de Concessiehouder afkomstig is uit dezelfde Brondata, zodat er geen verschillen optreden wanneer de reiziger deze Brondata via verschillende kanalen raadpleegt.

**Artikel 7.3 Lijnennetkaart**

7.3.1 De Concessiehouder ontwikkelt samen met de concessiehouder van de andere in de provincie Utrecht gelegen concessie een heldere en begrijpelijke Lijnennetkaart voor respectievelijk Utrecht Stad en omgeving, Provincie Utrecht West en Provincie Utrecht Oost en een separate HOV-kaart met U-Tram, U-link en U-liner. Op de Lijnennetkaarten zijn ook de Lijnen van andere concessiehouders te zien en worden relevante uitsnedes gemaakt. In afstemming met de concessiehouder van de andere in de provincie Utrecht gelegen concessie en de Provincie kan voor een andere indeling worden gekozen.

7.3.2 De Lijnennetkaart is gratis verkrijgbaar op papier bij Servicewinkels.

**Artikel 7.4 Informatie via internet**

7.4.1 De Concessiehouder zorgt samen met de concessiehouder van de andere in de provincie Utrecht gelegen concessie voor een duidelijke website, die ook geschikt is voor alle gangbare mobiele devices, met reisinformatie. De informatie is beschikbaar zonder dat reizigers een account of een equivalent hiervan hoeven aan te maken of persoonlijke gegevens hoeven achter te laten. De website functioneert ook zonder toestemming voor cookies.

7.4.2 De Concessiehouder maakt gebruik van de huidige URL van de U-OV website.

7.4.3 De website kan kosteloos bezocht worden en bevat minimaal:

1. Dienstregeling per Lijn (ook als pdf);
2. haltevertrekstaten (ook als pdf);
3. geplande en actuele vertrektijden vanaf alle Haltes en van alle Lijnen;
4. Lijnennetkaarten (ook als pdf);
5. informatie over wijzigingen op de Dienstregeling en te verwachten omleidingen/belemmeringen/verstoringen/stakingen/et cetera;
6. actuele informatie over de werking en reisvoorwaarden van U-flex en of andere toekomstige flexibele vervoerssystemen;
7. actuele informatie over de aanwezigheid en werking van aanvullende mobiliteitsoplossingen, waaronder (indien van toepassing) informatie over de wijze van reservering / aanmelding en betalingen. Concessiehouder verzamelt deze informatie actief;
8. informatie over de wijze van betalen;
9. informatie over Tarieven en producten, verkooppunten van de OV-chipkaart (of zijn opvolgers) in het Concessiegebied;
10. informatie over actietarieven;
11. informatie over reizen als reiziger met een beperking, waaronder de toegankelijke Haltes;
12. de wijze waarop klachten kunnen worden ingediend;
13. de regeling geld terug bij vertragingen;
14. verwijzing naar een landelijk werkende reisplanner;
15. alle vervoerplannen.

7.4.4 Concessiehouder stuurt Reizigers, bedrijven, werkgevers, instellingen en scholen, die daartoe telefonisch of Schriftelijk een verzoek indienen, kosteloos papieren reisinformatie toe. De op papier beschikbare reisinformatie omvat in ieder geval de informatie die op de website als pdf beschikbaar gesteld wordt (zie eis 7.4.3).

7.4.5 De website vermeldt de openingstijden van de klantenservice en de wijze waarop klachten, vragen en suggesties kenbaar gemaakt kunnen worden.

7.4.6 De website, inclusief website voor mobiele devices, is toegankelijk voor iedereen, inclusief mensen met een functiebeperking en ouderen. Hiertoe dient de website te beschikken over het keurmerk drempelvrij niveau 3 van Drempelvrij.nl of aan de eisen van een gelijkwaardig keurmerk. Indien de Concessiehouder een beroep wil doen op een ander keurmerk, toont Concessiehouder aan, bijvoorbeeld door het overleggen van bescheiden, dat daarmee sprake is van een gelijkwaardig keurmerk.

7.4.7 De website is gekoppeld aan de website OV voor iedereen (ov-voor-iedereen.nl). De Concessiehouder actualiseert de website minimaal iedere drie (3) maanden of zoveel eerder dan nodig is vanwege de actualiteit.

**Artikel 7.5 Informatie in en op het Materieel**

7.5.1 Al het Materieel dient aan de voorzijde het lijnnummer en bestemming in kleur te tonen. De Concessiehouder gebruikt bij voorkeur geen lijnnummers die al gebruikt worden door Lijnen die de provincie Utrecht binnen komen vanuit andere concessies.

7.5.2 Bussen dienen het lijnnummer en bestemming ook aan de rechterzijde te tonen en het lijnnummer aan de achterzijde. Deze dienen in kleur getoond te worden [Nvl 1, vraag 65].

7.5.3 De lijnnummer- en bestemmingsaanduidingen dienen ook bij duisternis en fel zonlicht goed leesbaar te zijn.

7.5.4 Al het Materieel is voorzien van minimaal één (in Auto's) of twee (in Bussen) werkende Displays met actuele (real-time) reisinformatie. Deze toont tijdens de Rit minimaal:

1. de actuele tijd;
2. minimaal de volgende drie Haltes + verwachte aankomsttijd;
3. eindbestemming + verwachte aankomsttijd en eventuele vertraging;
4. tussen deze informatie door: eventueel relevante informatie over stremmingen, dienstregelingwijzigingen, et cetera.
5. Informatie over dynamische drukte per Rit (indicatie van de geschatte drukte op basis van werkelijke metingen).

7.5.5 De Concessiehouder neemt de informatie de Richtlijn reisinformatie in OV-voertuigen van juni 2021 (of zijn opvolger) in acht[5].

7.5.6 De actuele tijd, de eerstvolgende Bushalte en de eindbestemming moet continu te zien zijn op de Displays.

7.5.7 Het is niet toegestaan om reclame op de Displays, zowel eerste als tweede, te tonen. Wel informatie over, omleidingen Evenementen, kaartsoorten en mededelingen van de Provincie waarvoor maximaal 1/3 van de tijd gebruikt mag worden.

7.5.8 Bij gebruik van twee Displays naast elkaar wordt een helder onderscheid gemaakt in het primair Display voor reisinformatie en het secundaire Display voor marketing.

7.5.9 Op U-link (niet U-liner) worden gekenmerkt door een kleur die per Lijn verschillend is. De Concessiehouder stelt de kleur vast in afstemming met de concessiehouder van de andere in de provincie Utrecht gelegen concessie.

7.5.10 De teksten en het kleurgebruik op de Displays moet dusdanig zijn dat een goede leesbaarheid, ook voor slechtzienden, ontstaat.

7.5.11 Voor aankomst op Haltes met overstapverbindingen wordt, ten minste vanaf één (1) Halte voor de betreffende halte, op de Displays in de Bussen en Auto's de actuele vertrektijd van de (belangrijkste) overstapverbindingen getoond.

7.5.12 De Displays zijn zodanig aangebracht in het Materieel dat ook reizigers met een beperking vanaf zoveel mogelijk posities in de Bus de informatie op de Displays kunnen lezen zonder dat zij gehinderd worden door lichtinval van buiten.

7.5.13 In Bussen wordt auditief actuele reisinformatie gegeven. Deze auditieve informatie bestaat minimaal uit het (automatisch) omroepen van de eerstvolgende Halte. Ook dient bij het begin van de Rit en bij grote Knooppunten de eindbestemming omgeroepen te worden. Doorkoppelingen worden altijd omgeroepen. De omroep is zo ingesteld dat deze in de gehele Bus goed hoorbaar is, maar geen overlast veroorzaakt.

**Artikel 7.6 Informatie op Haltes, stations en Knooppunten**

[5] https://dova.nu/sites/default/files/richtlijn-reisinformatie-in-ov-voertuigen_def.pdf

7.6.1 De Concessiehouder zorgt ervoor dat bij iedere Halte minimaal de vertrektijden vanaf de Halte, de haltenaam, het landelijk haltenummer, de haltevertrek-staat, informatie dat de Halte rookvrij is, het telefoonnummer van de Concessiehouder, het telefoonnummer van de Regiotaxi, het adres van de (mobiele) website, e-mailadres van de Concessiehouder, informatie over vervangend vervoer bij vervallen van de laatste Rit en tarieveninformatie aanwezig is. Ook informatie over Lijnen niet behorende tot de Concessie maar wel rijden in het Concessiegebied wordt opgenomen, in overleg met de betreffende concessiehouder(s) en alleen bij Haltes waar dit zich voordoet. Bij Haltes met een abri met een paneelkast wordt ook een paneelbord met een actuele Lijnennetkaart en klantenservice informatie aangebracht.

7.6.2 De Concessiehouder levert, in overleg met de betreffende concessiehouder en de betrokken Wegbeheerder de in voorgaande artikel 7.6.1 benoemde informatie ook aan voor Haltes buiten het Concessiegebied die aangedaan worden door Lijnen behorende tot de Concessie.

7.6.3 Op verzoek van de Provincie stelt de Concessiehouder overige reisinformatie, zoals een digitale Lijnennetkaart, zonder kosten beschikbaar aan reisinformatiesystemen en de Provincie in het gewenste bestandsformaat.

7.6.4 De Concessiehouder zorgt voor vrij beschikbare en pakbare gedrukte (niet zijnde ter plekke geprinte) reisinformatie bij OV Servicepunten. Dit geldt ook voor informatie van aanliggende concessies indien dit bij de betreffende concessies beschikbaar is.

7.6.5 Op Knooppunten binnen het Concessiegebied geeft de Concessiehouder geografische informatie van de halteomgeving (met informatie over bijvoorbeeld dichtstbijzijnde toilet, straatnamen, AED en belangrijke bestemmingen).

7.6.6 Op Tramhaltes verstrekt de Concessiehouder informatie voor tramvervangend vervoer bij Calamiteiten.

7.6.7 Op station Utrecht Centraal verstrekt of verwijst de Concessiehouder naar informatie omtrent de routering op het station zelf.

7.6.8 Op station Utrecht Centraal en andere stations waar informatiekasten aanwezig zijn zie Bijlage C 10 (Distributiepunten), verzorgt de Concessiehouder het ophangen van actuele plattegronden van de indeling van het (Bus en/of Tram) station en Lijnennetkaarten en indien wenselijk vertrekstaten.

**Artikel 7.7 Informatie bij stremmingen en omleidingen**

7.7.1 De Concessiehouder verschaft aan de reizigers en omwonenden zo snel mogelijk na bekendmaking aan Concessiehouder (en waar mogelijk minimaal drie weken voorafgaand aan de omleiding) adequate informatie over de gewijzigde routes en Verbindingen van het Openbaar Vervoer, zowel voorafgaand aan de reis als tijdens de reis.

7.7.2 Adequate informatie houdt minimaal in:

1 Op de Halte: informatie over de stremming, zichtbaarheid dat de Halte vervallen is, heldere informatie over de alternatieve Halte;
2 Informatie in de Bus;
3 Informatie via de website en de app;
4 Gerichte informatie voor omwonenden;
5 Indien er een DRIS is: op DRIS-Displays wordt informatie verschaft over de stremming/omleiding, inclusief informatie over alternatieve reismogelijkheden en / of de dichtstbijzijnde Halte die wel in gebruik is;
6 Geplande stremmingen en omleidingen worden conform de termijn uit eis 7.7.1 van tevoren in de Bus, op de website en op de Halte aangekondigd, incl. alternatieve reismogelijkheid/vertrektijden en (looproutes naar) dichtstbijzijnde Halte;
7 Verwerking in de landelijke reisinformatie volgens de procedures in de Concessiebijlage datasets OV versie 1.31 of diens opvolger).

# 8 Tarieven, boekings- en betaalwijzen

Een goed werkend betaalsysteem is voor reizigers belangrijk. Op dit moment kennen we de OV-chipkaart. De komende jaren zullen er ontwikkelingen op ons en de reizigers afkomen. De Provincie heeft de ambitie voor meer en tevreden reizigers en een kostenefficiënt systeem. Daarvoor is een juiste mix in tarieven en heldere producten en betaalsystemen essentieel. De Provincie ziet de betaalsystemen als onderdeel van de marketingmix van de Concessiehouder. In zijn Klantinterfaceplan toont de Concessiehouder dan ook ambitie om in te spelen op de behoeftes van de reizigers. Hij beschrijft ook de ambitie voor de ontwikkeling van de betaalsystemen.

**Artikel 8.1 Algemeen**

8.1.1 De Concessiehouder zorgt voor eigen rekening en risico voor een volledig functionerend OV-chipkaartsysteem/OVpay (en/of de opvolgers) in het Materieel, zodanig dat alle reizigers die in het bezit zijn van een geldige OV-chipkaart (of zijn opvolgers) of ander in OV geaccepteerd betaalmiddel (in ieder geval van de andere in de provincie Utrecht gelegen Concessie maar voorkeur ook van aanliggende concessies buiten de provincie Utrecht) zonder belemmeringen kunnen reizen.

8.1.2 De Concessiehouder vervoert reizigers die als gevolg van ontbrekende of defecte OV-chipkaartapparatuur (of zijn opvolger) niet kunnen in- of uitchecken, of betalen, gratis. Opbrengstenderving is voor rekening en risico van de Concessiehouder.

8.1.3 De kosten van het OV-Chipkaartsysteem/OVpay (en/of de opvolgers) komen volledig voor rekening van de Concessiehouder, evenals de risico's en consequenties die aan dit systeem, inclusief het daaraan gekoppelde tariefsysteem verbonden zijn. Dit geldt ook voor de kosten voor aansluiting of transactiekosten bij en van Translink of haar opvolger(s) en voor het certificeren van de apparatuur.

8.1.4 Het OV-Chipkaartsysteem/OVpay (en/of de opvolgers) van de Concessiehouder is gecertificeerd door en aangesloten op de landelijke backoffice van Translink of haar opvolger(s). Concessiehouder verstrekt op eerste verzoek van de Provincie het bewijs van certificering.

8.1.5 De Concessiehouder voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen'.[6]

8.1.6 De Concessiehouder implementeert wijzigingen van en aanvullingen op de eisen als genoemd in het artikel 8.1.5 binnen één Jaar na publicatie van een gewijzigde of vervangende versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen'.

**Artikel 8.2 OV-Chipkaartsysteem/ OVpay (of zijn opvolgers)**

8.2.1 De Concessiehouder treft alle benodigde maatregelen om het OV-Chipkaartsysteem/OVpay (en/of de opvolgers) te laten functioneren, onder meer in het Materieel en op de Tramhaltes (voor de Concessie Utrecht Binnen) en binnen de organisatie van de Concessiehouder.

8.2.2 De kosten van (i) de invoering, instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van de hard- en software van het OV-Chipkaartsysteem/OVpay (waaronder de aanschaf en installatie van apparatuur, het (laten) plegen van onderhoud, het treffen van administratieve voorzieningen e.d.) en (ii) de uitfasering van het OV-Chipkaartsysteem/OVpay is volledig voor rekening en risico van de Concessiehouder.

8.2.3 Van 8.2.2. is uitgezonderd de vervanging van de CiCo-palen op de Tramhaltes. Zie hiervoor het bepaalde in het hoofdstuk 12 (Eisen voor de Tram).

8.2.4 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het optimaal functioneren en draagt daarmee de risico's voor opbrengstenderving doordat reizigers het OV-Chipkaartsysteem/OVpay (en/of de opvolgers) niet kunnen gebruiken, omdat het OV-Chipkaartsysteem/OVpay (en/of de opvolgers) op dat moment niet functioneert.

**Artikel 8.3 Distributienetwerk**

Het distributienetwerk bevat op dit moment Servicewinkels, Kaartverkoopautomaten (KVA), Ticket Value Machines (TVM: Kaartverkoopautomaten met mogelijkheid tot cash betalen), Aanvulmachines (AVM) en Points of Sale (POS). In de toekomst zal het distributienetwerk, als gevolg van nieuwe betaalwijzen, gaan wijzigen.

8.3.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor een goed werkend distributienetwerk voor de aanschaf van Reisproducten ongeacht de techniek (Mifare Classic technologie, nieuwe betaalwijzen).

[6] https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/maaswaardige-ov-concessies

8.3.2 De Concessiehouder stelt in de implementatieperiode een dekkend Distributieplan op en stemt dit af met de concessiehouder van de andere in de provincie Utrecht gelegen concessie. De Concessiehouder legt een voorstel voor het distributienetwerk voor advies aan het ROCOV voor. De Concessiehouder biedt het (naar aanleiding van dit advies aangepaste) voorstel vervolgens als onderdeel van het Vervoerplan ter toetsing voor aan de Provincie. [Nvl 2, vraag 256]

8.3.3 In het distributienetwerk houdt de Concessiehouder te allen tijde, dus ook tijdens de periode waarin beide technieken naast elkaar bestaan, rekening met de behoefte van de reizigers.

8.3.4 Reizigers kunnen in alle Bussen en Auto's een vervoerbewijs kopen voor ten minste de betreffende reis.

8.3.5 Voor reizigers die niet over een pinpas willen of kunnen beschikken of geen gebruik kunnen maken van nog te introduceren betaalmogelijkheden, is een alternatief beschikbaar dat past bij de mogelijkheden en beperkingen van deze doelgroep. [Nvl 1, vraag 60]

8.3.6 De Concessiehouder heeft een backoffice waar reizigers storingen aan voorzieningen en andere klachten over het distributienetwerk kunnen melden en vragen kunnen stellen.

8.3.7 De Concessiehouder verschaft de Provincie op verzoek informatie over:

1 de opbrengsten die de Concessiehouder ontvangt van het papieren kaartje, uitgesplitst op maandbasis per verkoopkanaal;
2 de onderhouds- en beheerkosten; en
3 ten minste jaarlijks en op verzoek binnen vijftien Dagen een overzicht met type transacties per KVA en TVM.

8.3.8 De Concessiehouder houdt de in Bijlage C 10 (Distributiepunten) beschreven Servicewinkel (Concessie Utrecht Buiten: Amersfoort en Concessie Utrecht Binnen: Utrecht CS) als onderdeel van het distributienetwerk in stand en operationeel, tenzij anders is overeengekomen. De openingstijden van de Servicewinkels zijn:

Utrecht CS:

maandag tot en met vrijdag: 6.30 tot 19.00 uur

Zaterdag: 10.00 tot 17.30 uur

Amersfoort:

maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur - 17:00 uur

8.3.9 Alle kosten met betrekking tot de Servicewinkel zijn voor rekening van de Concessiehouder.

8.3.10 Alle kosten met betrekking tot de distributieapparatuur zijn, tenzij in artikel 8.3 anders bepaald, voor rekening van de Concessiehouder, waaronder alle kosten voor aanschaf, vervangende apparatuur en/of eventuele verplaatsingskosten van deze hardware en of software.

8.3.11 De TVM's, KVA's zijn eigendom van de Provincie. Een lijst van TVM's en KVA's is opgenomen in Bijlage C 10 (Distributiepunten).

8.3.12 De TVM's en KVA's worden in beginsel beschikbaar gesteld tot einde levensduur, zoals aangegeven in Bijlage C 10 (Distributiepunten). [Nvl 2, vraag 257]

8.3.13 Op Tramhaltes geldt een minimum garantie van de beschikbaarheid van één (1) KVA per Halte (niet per richting).

8.3.14 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het operationeel houden (het beheer en onderhoud) van de in Bijlage C 10 (Distributiepunten) genoemde TVM's en KVA's tot einde levensduur, inclusief de daarvoor benodigde up to date software teneinde het Level of Service niveau dat is beschreven in de contracten te garanderen. [Nvl 2, vraag 258]

8.3.15 Bij storing van een TVM of KVA meldt de Concessiehouder dit onmiddellijk bij de Provincie. Reparatie door de Concessiehouder vindt binnen drie (3) Werkdagen plaats.

8.3.16 Alle kosten met betrekking tot operationeel houden van het distributienetwerk binnen de gestelde levensduur van de bestaande of nieuw aan te schaffen TVM's en KVA's zijn voor rekening van de Concessiehouder, waaronder alle kosten voor vervangende onderdelen en/of eventuele verplaatsingskosten.

8.3.17 Alle kosten met betrekking tot vervanging van TVM's en KVA's aan het einde van de levensduur zijn voor rekening van de Provincie. [Nvl 2, vraag 257]

8.3.18 De keuze tot vervanging van TVM's en KVA's is aan de Provincie en zal onderdeel zijn van een herijking van het distributienetwerk.

8.3.19 Indien een TVM of KVA voor einde levensduur, onherstelbaar beschadigd is treedt de Concessiehouder in overleg met de Provincie over vervanging.

8.3.20 De Concessiehouder rapporteert jaarlijks over het functioneren van het distributienetwerk en kan daarbij voorstellen doen voor vernieuwingen of verbeteringen. Kosten van vernieuwingen of verbeteringen van het distributienetwerk, behoudens het gestelde in eisen 8.3.17 zijn in beginsel voor rekening van de Concessiehouder, tenzij anders is overeengekomen.

8.3.21 De Concessiehouder zorgt ervoor dat de KVA's en TVM's:

1 een keuzemenu voor de beste reis beschikbaar hebben;
2 de mogelijkheid hebben om alle aangeboden Reisproducten af te halen en te verlengen;

3 de mogelijkheid hebben saldo te laden op hun OV-chipkaart of Productdrager met vergelijkbare functionaliteit;
4 de mogelijkheid hebben dat reizigers hun reisgeschiedenis kunnen inzien (minimaal de laatste 10 transacties);
5 voldoen aan de basisvereisten op het gebied van toegankelijkheid voor reizigers met een beperking en zijn voorzien van hulp op afstand;
6 begrijpelijke gebruiksaanwijzing bevatten;
7 standaardinstellingen hebben die in het Nederlands, Engels, Duits en Frans beschikbaar zijn;
8 zijn uitgevoerd in de huisstijl;
9 voorzien zijn van een contactmogelijkheid waar reizigers 24/7 een storing kunnen melden;
10 voorzien zijn van een sticker met een QR-code. Door deze te scannen wordt de reiziger naar een speciaal ingerichte webpagina geleid waar gebruikersinformatie over het gebruik van de KVA en TVM staat;
11 in staat zijn een bon te leveren als aankoopbewijs indien de reiziger dat wenst;
12 Reizigers de mogelijkheid geven om in ieder geval te kunnen betalen met pin, creditcards, waarbij contactloos betalen mogelijk is.

8.3.22 Aan het einde van de Concessieperiode draagt de Concessiehouder relevante software voor de distributieapparatuur over aan de opvolgende concessiehouder.

**Artikel 8.4 Tarieven, Reisproducten en proposities**

8.4.1 De Concessiehouder conformeert zich aan het Landelijk Tarievenkader (LTK) of zijn opvolgers in combinatie met het vigerende Utrechts Tarievenhuis (Bijlage C 13).

8.4.2 De Concessiehouder hanteert geen andere Tarieven dan de Tarieven die zijn vastgesteld of goedgekeurd door de Provincie.

8.4.3 De Concessiehouder zorgt voor de tijdige bekendmaking aan reizigers van de kaartsoorten, de tarieven, de wijze van verkrijging en betaling en de overige voorwaarden.

8.4.4 De Concessiehouder doet gezamenlijk met de concessiehouder van de andere in de provincie Utrecht gelegen concessie, in het jaarlijks Tarievenplan voorstellen voor vervoerbewijzen en Tarieven. In beginsel zijn de Tarieven in beide Concessies gelijk, verschillen (bijvoorbeeld geografisch) zijn toegestaan mits uitlegbaar aan de reizigers. Concessiehouder heeft een proactieve houding ten aanzien van nieuwe proposities en combitickets.

8.4.5 Bij voorgenomen wijziging van Tarieven consulteert de Concessiehouder de aangrenzende vervoerders en legt hij de voorgenomen wijziging voor advies aan ROCOV voor.

8.4.6 De Provincie kan eveneens voorstellen doen voor nieuwe proposities. De Concessiehouder werkt hier altijd aan mee.

8.4.7 De Provincie stelt proposities en vervoerbewijzen en de tarieven, voortkomend uit eisen 8.4.4 en 8.4.6 vast.

8.4.8 Reizigers kunnen in het Materieel niet met contant geld betalen.

8.4.9 De Concessiehouder stemt met concessiehouders met wie hij samen (een) Lijn(en) exploiteert af welke Reisproducten en Vervoerbewijzen op de desbetreffende Lijn(en) geldig zijn, en accepteert in ieder geval alle Reisproducten en Vervoerbewijzen die de concessiehouder van de betreffende aangrenzende concessie voor de doorgaande Lijn hanteert.

8.4.10 De Concessiehouder accepteert in ieder geval alle Reisproducten en Vervoerbewijzen die de concessiehouder van de betreffende aangrenzende concessie voor de Lijn op de route Barneveld-Scherpenzeel (huidige Lijn 110), op haar Lijnen op de route Scherpenzeel – Veenendaal-De Klomp (huidige Lijnen 80/X80).

8.4.11 De Concessiehouder richt zijn Betaalsysteem zodanig in dat hij in staat is opbrengsten uit Reisproducten en Vervoerbewijzen zoals bedoeld in artikel 8.4.9 op adequate en controleerbare wijze te registreren en te verdelen onder de rechthebbende concessiehouders.

8.4.12 De Concessiehouder stelt ten behoeve van (de controle van) de verdeling van opbrengsten uit Reisproducten en Vervoerbewijzen zoals bedoeld in artikel 8.4.9 en 8.4.10 binnen één week na een daartoe strekkend verzoek van de Provincie alle door de Provincie relevant geachte geregistreerde gegevens beschikbaar over gebruik van en opbrengsten uit de desbetreffende Reisproducten en Vervoerbewijzen. De Provincie kan vrij en zonder voorbehoud over deze gegevens beschikken en kan deze zonder nadere toestemming van de Concessiehouder ter beschikking stellen aan de met (de controle van) de verdeling van de opbrengsten belaste organisatie(s).

8.4.13 De Concessiehouder accepteert en deelt volledig in alle gebiedsabonnementen uit aanpalende regio's zoals in de huidige situatie het RNZA-abonnement of dienst opvolger.

8.4.14 De Concessiehouder dient bij interoperabele producten zelf zorg te dragen voor het verkrijgen van die opbrengsten waarop hij meent recht te hebben. Kosten voor het bepalen van verdeelsleutels zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder. De Provincie verstrekt geen aparte vergoeding voor derving als gevolg van het vervallen van het dubbele opstaptarief.

8.4.15 De Tarieven worden jaarlijks geïndexeerd op grond van de landelijke tarieven index (LTI). In de index wordt geen verhoging als compensatie voor vraaguitval opgenomen.

**Artikel 8.5 U-Flex boeking, uitvoering en betaling**

8.5.1 Reizigers kunnen zich aanmelden per telefoon, website en mobiele app (of anderszins als de gangbare techniek dat vergt) en zodra mogelijk via externe planners/platforms. Aanmelden kan altijd, tot maximaal 30 minuten voor de gewenste vertrektijd.

8.5.2 Concessiehouder zorgt via een mobiele applicatie voor het volgende:

1. De reiziger krijgt via alle gangbare reisplanners relevante informatie over U-flex bij elke reis die (gedeeltelijk) met U-flex kan worden gemaakt.
2. In minimaal één mobiele applicatie én op minimaal één website kan binnen deze reisplanner direct een ritboeking worden gedaan voor een Rit met U-flex. Via algemene informatie wordt aan de reiziger kenbaar gemaakt welke reisplanner(s) en website(s) dit zijn.
3. Het is ook mogelijk om een reis met U-flex te boeken op basis van invoer van de naam van vertrek- en aankomsthalte, deze kunnen daarnaast ook op een kaart worden aangeklikt. Er wordt een duidelijke verwijzing naar het Openbaar Vervoer advies gemaakt als U-flex op het gevraagde moment niet wordt aangeboden omdat het een reisrelatie betreft waarbij ander (niet oproepafhankelijk) Openbaar Vervoer beschikbaar is.
4. De prijs van een Rit is inzichtelijk bij de boeking en de klant kan direct betalen, bijvoorbeeld met iDeal.
5. De verwachte voorrijdtijd wordt kenbaar gemaakt via dezelfde mobiele applicatie of via een sms-service op basis van een zo nauwkeurig mogelijk berekende voorspelling.
6. De mobiele app is beschikbaar voor alle gangbare besturingssystemen, momenteel tenminste Android en Apple. De app is gratis voor de gebruiker en in de openbare Playstore en AppStore te vinden. Een oplossing met een webbased applicatie (hybride variant) als vervanger voor de mobiele applicatie is alleen toegestaan als hiermee aan alle eisen kan worden voldaan.
7. De mobiele app en de website voor U-flex voldoen aan de eisen zoals gesteld in 7.1.3 en 7.4.6

8.5.3 De Concessiehouders van de Concessie Utrecht Binnen en Utrecht Buiten gebruiken een identiek telefoonnummer voor het reserveren van U-flex. Alle kosten voor dit telefoonnummer zijn voor rekening van beide Concessiehouders, met uitzondering van eventuele reguliere telefoonkosten die de beller betaalt. Een afwijkend tarief (betaald servicenummer) is niet toegestaan. Het telefoonnummer mag alleen gebruikt worden voor reserveringen van U-flex. Het nummer moet ook bereikbaar zijn vanuit het buitenland.

8.5.4 De Concessiehouders van de Concessie Utrecht Binnen en Utrecht Buiten stemmen de website en mobiele applicatie af.

8.5.5 Het Voertuig komt niet eerder bij de vertrekhalte dan de bij boeking overeengekomen of (bij Rit op aankomsttijd) bij de boeking vermelde vertrektijd en maximaal 15 minuten daarna. Bij een Rit die op aankomsttijd is geboekt arriveert het Voertuig maximaal 15 minuten ervoor bij de aankomsthalte en niet later dan de geboekte aankomsttijd. Als het gaat om een overstap op trein/Bus dan wordt aanvullend nog rekening gehouden met de benodigde overstaptijd. U-flex wacht bij door de Provincie goed te keuren overstaphaltes vanuit een vertraagde trein/Bus minimaal 5 minuten en als het kan langer. De maximale reistijd bedraagt voor elke Rit maximaal 150% van de rechtstreekse reistijd per auto. Het is toegestaan om Ritten van U-flex in het voertuig (fysiek) te combineren. Dit mag ook met Ritten die niet onder U-flex vallen (zoals ritopdrachten vanuit gemeenten, zorginstellingen, eigen vervoersdiensten, andere vervoerbedrijven et cetera) maar alleen op uitdrukkelijke voorwaarde dat dit geen afbreuk doet aan de uitvoeringskwaliteit zoals stiptheid en omrijdtijden.

8.5.6 Een Rit die 24 uur of langer van tevoren wordt geboekt moet altijd worden uitgevoerd op het door de reiziger gewenste tijdstip.

8.5.7 Om ook bij drukte hieraan te kunnen voldoen mag de Concessiehouder aan reizigers die zich minder dan 24 uur van te voren aanmelden in maximaal 25% van de gevallen een tijdstip aanbieden dat van de gevraagde tijd afwijkt. Het aangeboden alternatieve tijdstip mag maximaal 45 minuten afwijken van het door de reiziger gewenste tijdstip. Om dit te kunnen monitoren dient Concessiehouder bij een boeking de door de reiziger gevraagde tijd en de daadwerkelijk overeengekomen tijd te registreren, evenals het aantal reizigers dat om deze reden afziet van de reis.

8.5.8 Bij het aanvragen van een reis dient de Concessiehouder (via een medewerker, de app of anderszins) aan de klant te vragen of deze mobiliteitsbeperkingen heeft en bijvoorbeeld van een rolstoel of rollator gebruik maakt.

8.5.9 De reiziger dient uiterlijk 20 minuten voor het afgesproken vertrektijdstip via telefoon kosteloos een bericht via de mobiele app of via sms te ontvangen met de definitieve vertrektijd, de vertrek- en bestemmingshalte. De reiziger dient bij het opgeven van zijn reis aan te kunnen geven op welke wijze hij dit gratis bericht wil ontvangen.

8.5.10 De Concessiehouder is gerechtigd, maar wel in afstemming met de andere in de provincie Utrecht gelegen concessie een no-show beleid te voeren mits de Provincie hiermee heeft ingestemd. Het no showbeleid bepaalt dat de Concessiehouder reizigers mag weigeren die gedurende een bepaalde periode diverse keren een U-flex hebben besteld maar niet zijn komen opdagen en deze ook niet tijdig hebben geannuleerd. De Concessiehouder vermeldt het no-show beleid op de website.

8.5.11 De voor de reizigers beschikbare betaalmethoden zijn iDeal, OV-chipkaart (of zijn opvolgers) en pinnen. Voorverkoop is aanvullend ook toegestaan.

8.5.12 De Concessiehouder dient voor de gegevensuitwisseling (in ieder geval) aan te sluiten bij de landelijke afgesproken standaarden en/of de Concessiehouder dient mee te werken aan de ontwikkeling van deze standaarden. Op dit moment zijn dit het Nederlandse NeTEx profiel, welke is gebaseerd op de Europese NeTEx standaard, en formats gebaseerd op de bestaande nationale TOMP-API, die het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) hanteert.

8.5.13 Aanvullend op, en mogelijk in de toekomst als vervanger van de mobiele app, moet Concessiehouder in staat zijn en volledig mee te werken aan het delen van noodzakelijke data en informatie met derden (zoals MaaS-dienstverleners) en reisplanners.

**Artikel 8.6 Toekomstige betaalsystemen en overgang hiernaar**

8.6.1 De Concessiehouder vervult een actieve rol bij de ontwikkeling van nieuwe betaalsystemen/Productdragers in het OV, zoals op dit moment het betalen met bankpas (EMV) en mobiele telefoon (apps, barcodes, QR-codes).

8.6.2 Bij het introduceren van een nieuwe betaalwijze levert de Concessiehouder extra inspanningen om de nieuwe betaalwijze bij alle reizigers te introduceren. Voor reizigers met specifieke kenmerken of specifiek reizigersgroepen, onderneemt hij extra actie passend bij de kenmerken of de doelgroep.

8.6.3 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het ontwikkelen, invoeren, in stand houden, uitbreiden, vernieuwen en vervangen van de OV-chipkaart (of zijn opvolgers). Dit is inclusief achterliggende systemen. De rekening en risico's zijn voor de Concessiehouder tenzij de Provincie hierover in landelijk verband andere afspraken maken, waar de Provincie expliciet mee heeft ingestemd.

8.6.4 De invoering van nieuwe betaalwijzen mag niet ten koste gaan van gestelde eisen ten aanzien van gegevenslevering, verantwoording over opbrengsten of faciliteiten voor reizigers (opvragen reisgeschiedenis en kosten).

8.6.5 Nieuwe Productdragers of wijziging van bestaande Productdragers is alleen mogelijk na voorafgaande toestemming van de Provincie.

8.6.6 Ingeval de Provincie na overleg met de Concessiehouder en ROCOV bepaalt dat een betaalmethode mag worden uitgefaseerd, zal de Provincie hier een redelijke minimale uitfaseringstermijn voor stellen. Het is niet de intentie van de Provincie om een lange uitfaseertermijn voor een (zeer) beperkt aantal Reizigers te hanteren, tenzij landelijk afspraken gemaakt worden voor een lange uitfaseertermijn.

# 9 Marketing

Tijdens de Concessieperiode wordt het OV-aanbod gezamenlijk ontwikkeld door de Provincie, de gemeenten, het ROCOV en de Concessiehouders, in afstemming met andere vervoerders (onder andere NS). Ieder vanuit zijn eigen rol en verantwoordelijkheid; de Concessiehouders zijn samen medeverantwoordelijk voor de verdere ontwikkeling en operationele uitwerking. De Provincie streeft ernaar om het OV in de provincie in de volle breedte te blijven ontwikkelen om zo het (potentiële) reizigersaanbod maximaal te benutten. De Provincie is leidend bij de strategische ontwikkeling. Op basis van het Strategische Marketingkader stelt de Concessiehouder een jaarlijks Marketingplan op. Voor het eerste Jaar doet de Concessiehouder dat in de Implementatieperiode.

**Artikel 9.1 Kader**

9.1.1 De Provincie is leidend bij de strategische ontwikkeling en legt haar visie met een vijfjarige horizon vast in het Strategisch Marketingkader. De contouren hiervan zijn opgenomen in Bijlage C 7 (Contouren Strategisch Marketingkader). De Concessiehouder participeert bij de totstandkoming en uitwerking, samen met de concessiehouder van de andere in de provincie Utrecht gelegen concessie en levert input in de vorm van kennis en data.

9.1.2 De Provincie kan via de Uitgangspuntennotitie richting geven voor het door de Concessiehouder op te stellen jaarlijks Marketingplan.

9.1.3 De Concessiehouder is actief in en draagt bij aan het verzamelen van relevante kennis over mobiliteitsontwikkeling in de provincie Utrecht en de belangrijke bestemming binnen en buiten het Concessiegebied ten behoeve van de marketing.

**Artikel 9.2 Merk en huisstijl**

9.2.1 De Concessiehouder opereert in het Concessiegebied uitsluitend onder de merknaam “U-OV” en niet onder de eigen naam. Het eigendom van de merknaam U-OV ligt bij de Provincie. De Concessiehouder volgt bij het gebruik van het merk U-OV de U-OV Stijlwijzer (Bijlage C 14).

9.2.2 Alle communicatie met en informatie aan de reiziger (herkenbaarheid en zichtbaarheid) vanuit de Concessiehouder vindt plaats onder de merknaam en in de huisstijl U-OV.

9.2.3 De Concessiehouder kan aan de Provincie voorstellen doen voor andere onderscheidende productformules dan in de Stijlwijzer U-OV is opgenomen, die met bijbehorende productnaam en die in woord en beeldmerk gerelateerd zijn aan U-OV. De Provincie besluit over de productformules.

9.2.4 Indien en voor zover de Concessiehouder op enig moment eigenaar is of zal zijn van enig recht ten aanzien van een door hem geïntroduceerde U-OV-productformule (waaronder in ieder geval begrepen (beeld)merken en domeinnamen), draagt hij al zijn rechten ter zake onmiddellijk om niet over aan de Provincie na een verzoek hiertoe of uiterlijk bij afloop of beëindiging van de Concessie.

9.2.5 Indien op grond van artikel 3.1.4 een andere productformule wordt afgesproken voor een Lijn gelden de eisen omtrent de huisstijl voor die Lijn niet.

**Artikel 9.3 Jaarlijkse Marketing**

9.3.1 De Concessiehouder stelt een Marketingplan op in samenhang met de wijzigingen die voortkomen uit het Jaarlijks Vervoerplan. De Concessiehouder stemt dit vervolgens af met de concessiehouder van de andere in de provincie Utrecht gelegen concessie teneinde tot een gezamenlijk Marketingplan te komen.

9.3.2 In dit plan worden voor elk van de Concessiehouders de activiteiten, een planning en het beoogde doel en resultaat per activiteit vastgelegd.

9.3.3 De Concessiehouder speelt in op ontwikkelingen in zijn Concessiegebied en gezamenlijk spelen de Concessiehouders in op de ontwikkelingen in de provincie.

9.3.4 Het Marketingplan voor het eerste Jaar van de Concessieperiode stelt Concessiehouder in de implementatieperiode op.

9.3.5 Voor de uitvoering van het jaarlijks Marketingplan kan de Concessiehouder een beroep doen op het Marketingbudget van de Provincie rekening houdend met een eigen bijdrage. De voorwaarden hiervoor zijn in de Concessiebeschikking opgenomen.

9.3.6 De Concessiehouder monitort en rapporteert over de effecten van het jaarlijks Marketingplan. De effecten worden ieder kwartaal met de Provincie besproken en geëvalueerd.

9.3.7 Het jaarlijks Marketingplan wordt ter informatie aan ROCOV toegezonden.

# 10 Goed werkgeverschap en Personeel

Het Personeel van de Concessiehouder is het eerste aanspreekpunt voor de reizigers en mede bepalend voor de (positieve) beleving van de reis. Een goede serviceverlening voor alle reizigers vindt de Provincie zeer belangrijk. Uiteraard eisen we dat de Concessiehouder voldoet aan alle wet- en regelgeving inclusief alle cao-afspraken die er zijn. Het belang van goed werkgeverschap is echter groter. Tevreden werknemers zijn goed voor de klant (de reiziger) en zorgen voor een goede en stabiele bedrijfsvoering waar ruimte is voor ontwikkeling en innovatie. Dit is belangrijk om voldoende en goed Personeel te kunnen werven. Naast eisen die goed werkgeverschap stimuleren stellen we concrete eisen aan de Concessiehouders als sociaal werkgever (Social Return, in dienst nemen van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt).

### Artikel 10.1 De Concessiehouder als werkgever

10.1.1 De Concessiehouder ziet erop toe dat het welzijn en de veiligheid van het Personeel is geborgd en dat afspraken uit geldende cao's worden toegepast teneinde het Personeel duurzaam te behouden voor de organisatie.

10.1.2 De Concessiehouder zorgt gedurende de hele Concessieperiode voor voldoende en goed gekwalificeerd Personeel.

10.1.3 Onder goed gekwalificeerd Personeel verstaat de Provincie Personeel met de juiste opleiding en vereiste kwalificaties, diploma's of certificaten.

10.1.4 De Concessiehouder voert personeelsbeleid dat gericht is op het welzijn en de vitaliteit van het Personeel, inclusief een arbozorgsysteem.

10.1.5 De Concessiehouder faciliteert het Personeel zodat het diens taken goed uit kan voeren door onder andere het bieden van opleiding, professionele aansturing en aandacht voor veiligheid.

10.1.6 De Concessiehouder laat door een externe partij twee- jaarlijks een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren over de Concessie. Op verzoek deelt de Concessiehouder de resultaten met de Provincie.

10.1.7 De Concessiehouder is een grote werkgever in de regio en de Provincie verlangt dat hij als zodanig is ingebed in de regio. Bijvoorbeeld door actief in contact te treden met onderwijsinstellingen op voor het aanbieden van stages en en/of projecten op het gebied van kennisdeling .

### Artikel 10.2 Personeel en reizigers

#### Opleiding

10.2.1 Het Rijdend Personeel (met uitzondering van Personeel op Buurtbussen) volgt periodiek opleidingen ten behoeve van een veilige, comfortabele en prettige rijstijl en legt deze met goed gevolg af. De Concessiehouder implementeert daartoe een gedegen opleidingsplan. Deze eis geldt vanaf een Jaar na start van de Concessie en geldt ook voor nieuw en tijdelijk Personeel. Verantwoording vindt plaats via het Veiligheidsplan (zie artikel 11.6.3)

10.2.2 Het Rijdend Personeel en Serviceverlenend Personeel heeft actuele kennis van het Netwerk, de producten en tarieven(structuur) en van Aansluitingen op overig Openbaar Vervoer.

10.2.3 Het Rijdend Personeel is opgeleid in het herkennen en omgaan met mensen met een motorische, lichamelijke, visuele, auditieve, psychische of verstandelijke beperking.

10.2.4 Ten behoeve van de veiligheid krijgt het Personeel regelmatig opleiding omtrent het veilig rijden met bijzondere aandacht voor het veilig rijden in de drukke steden (in ieder geval Utrecht en Amersfoort).

10.2.5 De Concessiehouder van de Concessie Utrecht Binnen ontwikkelt een (online) training voor het (veilig) rijden op gecombineerde Bus- en Trambanen in het Concessiegebied Binnen. De Concessiehouder van de Concessie Utrecht Binnen draagt zorg dat de (online) training:

1. tijdens de ontwikkeling wordt afgestemd met de betreffende Weg- railbeheerder en de Provincie;
2. voorafgaand aan het rijden op de gecombineerde Bus- en Trambanen wordt gevolgd door het Rijdend Personeel;
3. tweejaarlijks wordt herhaald door het Rijdend Personeel;
4. jaarlijks beschikbaar gesteld wordt aan alle concessiehouders die gebruik maken van gecombineerde Bus- en Trambanen met het verzoek het betreffende personeel de (online) training te laten volgen;
5. tweejaarlijks wordt geactualiseerd waarbij de Concessiehouder van de Concessie Binnen met de Weg- railbeheerder en de Provincie afstemt welke aanpassingen nodig zijn.

10.2.6 De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Rijdend Personeel altijd op de hoogte is van de ontruimingsmaatregelen die gelden voor tunnels en andere infrastructuur in het Concessiegebied waarvan hij gebruik maakt.

10.2.7 De Concessiehouder draagt voortdurend zorg voor adequate opleiding voor het Rijdend Personeel op het gebied van veiligheid en protocollen.

10.2.8 De Concessiehouder draagt zorg voor periodieke herhaalcursussen.

Serviceverlening aan de reizigers

10.2.9 Het Personeel dat direct met klanten in aanraking komt, stelt zich klantvriendelijk en servicegericht op.

10.2.10 Het Rijdend Personeel en Serviceverlenend Personeel spreekt ten minste de Nederlandse taal en spreekt de Engelse taal op minimaal A2 niveau. Indien het door personeelstekorten niet mogelijk is om aan deze eis te voldoen, kan de Concessiehouder toestemming vragen om Rijdend Personeel in te zetten dat de Nederlandse taal niet of beperkt machtig is. De Provincie zal die toestemming in beginsel verlenen, mits de Concessiehouder overtuigend kan onderbouwen dat dit noodzakelijk is en dat de kwaliteit van het Openbaar Vervoer hier niet significant mee achteruit gaat. [NvI 1, vraag 61]

10.2.11 Van het verstrekken van informatie aan de individuele reizigers is de bestuurder van de Tram uitgezonderd.

10.2.12 Het Rijdend Personeel en Serviceverlenend Personeel is behulpzaam en positief in bejegening richting reizigers in het algemeen en richting reizigers met een (functie)beperking in het bijzonder. De behulpzaamheid en bejegening als het gaat om reizigers met een (functie) beperking, legt de Concessiehouder vast in duidelijke protocollen en instructies.

10.2.13 Het Rijdend Personeel is verplicht hulp te bieden aan een reiziger wanneer dat nodig is of de reizigers dit wenst.

10.2.14 Al het Personeel dat in persoon met klanten in contact komt, draagt eenduidige en representatieve kleding passend bij de huisstijl.

10.2.15 Het Rijdend Personeel en/of Serviceverlenend Personeel dient reizigers te informeren over belangrijke afwijkingen, zoals route en/of Dienstregeling-afwijkingen en wacht of aansluitinformatie bij vertragingen.

10.2.16 Bij vertragingen als gevolg van Calamiteiten dient het Rijdend Personeel de reiziger zo veel mogelijk te informeren over de oorzaak, de tijdsduur van de vertraging, de gevolgen en de oplossingen.

10.2.17 Roken in het Voertuig en op rookvrij gemaakte Haltes en Knooppunten, waaronder de busstations op Utrecht Centraal, is verboden, ook wanneer het Voertuig buiten dienst is.

**Artikel 10.3 Social Return**

10.3.1 Concessiehouder dient minimaal 1 % van de Exploitatiesubsidie (exclusief omzetbelasting) aan te wenden voor social return. De social return waarde is een fictieve waarde en wordt in geld uitgedrukt om de inspanning meetbaar te maken. Deze social return waarde dient aantoonbaar te worden ingezet om kansen te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit kan Concessiehouder doen door mensen uit de doelgroep in dienst te nemen, en door het aanbieden van opleidingen, trainingen of stages. Daarnaast behoren sociaal inkopen en sociale activiteiten tot de mogelijkheden. De social return activiteiten moeten voldoende verband houden met de opdracht. [NvI 2, vraag 260]

10.3.2 De Concessiehouder heeft een lokaal Cleanteam van minimaal 5 fte. Hij mag dit organiseren via een derde partij. Dit Cleanteam maakt onderdeel uit van het onder 10.3.1 genoemde percentage.

10.3.3 Concessiehouder hanteert het doelgroepwaardenmodel gebaseerd op het Protocol Social Return van de Provincie (Bijlage C 19)

# 11 Sociale en fysieke veiligheid

Zowel reizigers als Personeel moeten zich veilig kunnen voelen in het OV. De Sociale Veiligheid in en rond het OV is een gedeelde verantwoordelijkheid van Provincie, Concessiehouder, Wegbeheerder, politie en justitie. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor een adequate veiligheidscultuur in zijn onderneming. Voor een invulling hiervan verwijzen wij graag naar de Safety Culture Ladder waar het principe veiligheidscultuur nader is uitgewerkt. Hij is in ieder geval verantwoordelijk voor de veiligheid in het Materieel, Trams en de Tramhaltes, de Wegbeheerder voor de veiligheid op de Bushaltes en busstations, de politie voor een snelle opvolging van meldingen en justitie voor vervolging van overtreders. Gemeenten hebben daarnaast een verantwoordelijkheid voor veiligheid bij Evenementen waar OV een belangrijke rol heeft bij aan- en afvoer van bezoekers. In aanvulling op dit hoofdstuk zijn nog een aantal specifieke zaken voor de Tram aangegeven in Hoofdstuk 12.
Het beleid is gericht op het voorkomen van en verminderen van het aantal incidenten en de ernst van de afloop van de incidenten in en rond het Openbaar Vervoer. Dit geldt zowel voor reizigers als voor Personeel. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij actief bijdraagt aan een continu hoog niveau van Sociale Veiligheid in en rondom het Openbaar Vervoer.
Landelijk is afgesproken dat Sociale Veiligheid in de aanbestedingsprocedure wordt meegenomen als uitgangspunt en niet als onderwerp van concurrentie.
Ten aanzien van de fysieke veiligheid is het beleid ‘Minder is Beter’. Landelijk en provinciaal is het beleid: in 2050 naar nul slachtoffers en daarnaar toe een continu dalende trend.

**Artikel 11.1 Algemeen**

11.1.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de Sociale Veiligheid van reizigers en Personeel in het Materieel dat in de Dienstregeling wordt ingezet.

11.1.2 Voor de veiligheid op Bushaltes en busstations is de Wegbeheerder primair verantwoordelijk. De Concessiehouder dient proactief problemen te signaleren, mee te denken over oplossingen en mee te werken aan maatregelen om de Sociale Veiligheid op Bushaltes en busstations te verbeteren conform artikel 87, derde lid, Wp2000.

11.1.3 De Concessiehouder werkt periodiek (bijvoorbeeld in het eerste, vierde en zevende jaar van de Concessie) mee aan een, door een extern bureau uit te voeren audit op het gebied van de veiligheidsplannen en veiligheidscultuur. Doel hiervan is om het niveau van de veiligheidscultuur te verhogen. De resultaten en aanbevelingen van de audit worden verwerkt in de jaarlijkse veiligheidsplannen.

**Artikel 11.2 Convenant Sociale Veiligheid en veiligheidsarrangementen**

11.2.1 De Concessiehouder conformeert zich aan het Landelijke Convenant Sociale Veiligheid in het OV 2020-2025 of diens opvolger.

11.2.2 De Concessiehouder stelt jaarlijks, op basis van de rapportages een Actieplan Sociale Veiligheid op inclusief verbetervoorstellen.

11.2.3 De Concessiehouder verleent medewerking aan initiatieven op het gebied van Sociale Veiligheid.

11.2.4 De Concessiehouder kent een gedragscode/huisregels voor reizigers en een geweldscode voor Rijdend Personeel. De Concessiehouder maakt de gedragscode op adequate wijze aan de reizigers bekend in ieder geval via de website en spreekt de reizigers erop aan als zij zich niet aan de gedragscode houden.

11.2.5 De Concessiehouder neemt initiatief om te komen tot veiligheidsarrangementen indien de sociale veiligheidsproblematiek daartoe aanleiding geeft.

11.2.6 De Concessiehouder neemt deel aan bestaande en toekomstige convenanten en veiligheidsarrangementen in het gebied en voor zover noodzakelijk in steden en gebieden buiten het gebied voor zover er Lijnen van de Concessie rijden.

**Artikel 11.3 Inzet Personeel ten behoeve van Sociale Veiligheid**

11.3.1 Ten behoeve van de Sociale Veiligheid heeft de Concessiehouder 38 fte voor de Concessie Utrecht Binnen en 12 fte voor de Concessie Utrecht Buiten volledig beschikbaar voor toezicht, service en kaartcontroles. Minimaal 80% van het aantal medewerkers beschikt binnen drie maanden na start van de Concessie over BOA bevoegdheid voor controle en toezicht in het Materieel en op de Haltes.

11.3.2 De medewerkers met BOA-bevoegdheid zijn ook bevoegd op de Lijnen van de andere in de provincie Utrecht gelegen concessie.

11.3.3 In overleg met de Provincie kan het aantal fte’s, bijvoorbeeld als gevolg van verandering in het vervoersaanbod, worden aangepast.

**Artikel 11.4 Kaartcontrole**

11.4.1 Als controlenorm geldt dat ten minste 2% van alle Ritten door voor de reizigers als zodanig herkenbare medewerkers van de Concessiehouder wordt gecontroleerd.

11.4.2 Voor Lijnen met een open instapregime, dan wel waar in praktijk sprake is van een open instapregime geldt een controlenorm van 5 % van de Ritten met een (gedeeld) open instapregime.

11.4.3 Alternatieven voor de kaartcontrolenormen genoemd onder lid 1 en 2, die bijdragen aan een hogere pakkans en meer tevreden reizigers kunnen in het sociaal veiligheidsplan worden voorgesteld, zulks ter beoordeling door de Provincie.

**Artikel 11.5 Calamiteiten en terrorismebestrijding**

11.5.1 De Concessiehouder verleent altijd medewerking aan oefeningen ten behoeve van de veiligheid, waaronder begrepen maar niet uitsluitend oefeningen en praktijkproeven voor Calamiteiten- en terrorismebestrijding.

**Artikel 11.6 Fysieke veiligheid**

11.6.1 De Concessiehouder voldoet aan de wettelijke eisen aangaande veiligheid in, op en/of rond de Haltes, de Voertuigen en de beschikbare Infrastructuur en respecteert de eventuele richtlijnen die hiervoor worden opgesteld.

11.6.2 De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan (i) de uitvoering van een crisisorganisatie en (ii) veiligheidsanalyses, risicoanalyses en verzoeken van de Provincie die de veiligheid dienen.

11.6.3 De Concessiehouder maakt tijdens de implementatieperiode een Veiligheidsplan, waarin hij aangeeft welke maatregelen hij neemt voor de fysieke veiligheid. Het Veiligheidsplan is gebaseerd op een risicoanalyse van het Concessiegebied. Het Veiligheidsplan van de Concessiehouder:

1. maakt onderscheid tussen preventieve maatregelen (die te allen tijde worden getroffen) en aanvullende maatregelen;
2. bevat mitigerende maatregelen die hij zal nemen bij incidenten, ongevallen of doelbewuste acties;
3. bevat aantoonbare afspraken met derden (waaronder Wegbeheerders, veiligheidsregio Utrecht, politie en brandweer);
4. bevat protocollen over communicatie (met de Provincie, omgeving en betrokken partijen) bij ernstige incidenten en (verkeers)ongevallen;
5. beschrijft de geplande en gerealiseerde opleidingen en oefening ten behoeve van veiligheid en het kennis en opleidingsniveau van het Personeel.

11.6.4 De Concessiehouder stemt het Veiligheidsplan af met de Veiligheidsregio Utrecht, waarbij de risico's en veiligheidsprotocollen rondom de energiedrager (diesel, gas, waterstof, elektrisch et cetera) expliciet vastgelegd worden.

11.6.5 De Concessiehouder actualiseert jaarlijks het Veiligheidsplan mede op basis van de monitoring van de incidenten en neemt eventuele implementatie van nieuwe richtlijnen ten aanzien van veiligheid van stallen en laden van ZE-Materieel mee in het plan.

**Artikel 11.7 Incidentenregistratie**

11.7.1 De Concessiehouder rapporteert, volgens landelijke afspraken, in SVOVDA (of de opvolger daarvan) en vermeldt jaarlijks met het verslag van het laatste kwartaal van het Kalenderjaar de stand van zaken met betrekking tot Sociale Veiligheid, de uitvoering hiervan en de plannen voor het komende jaar. In deze rapportage is ten minste opgenomen:

1. overzicht aantallen Incidenten conform de ABC-systematiek (of zijn opvolger)
2. de beleving van Sociale Veiligheid door reizigers en Personeel in het Voertuig;
3. het percentage zwartrijders;
4. het percentage dat ooggetuige of slachtoffer is van een Incident in het Voertuig of op halteplaatsen.
5. de plannen om de Sociale Veiligheid in het komende Jaar op een aanvaardbaar niveau te houden en bij voorkeur te verbeteren.

11.7.2 De Concessiehouder houdt een registratie bij van Sociale en fysieke veiligheid gerelateerde incidenten en bijna ongelukken en rapporteert dit halfjaarlijks.

11.7.3 De Concessiehouder stimuleert en faciliteert het Personeel actief om Sociale en fysieke veiligheid gerelateerde incidenten op de juiste wijze te melden (verhogen meldingsbereidheid) en te registreren.

11.7.4 De Concessiehouder informeert de Provincie in voorkomende gevallen direct over Sociale en fysieke veiligheid gerelateerde incidenten.

**Artikel 11.8 Cameratoezicht Bus**

11.8.1 Ten behoeve van het waarborgen van de Sociale Veiligheid van zowel Reizigers als Rijdend Personeel zijn Bussen voorzien van minimaal twee camera's die gezichten filmen, een overzichtsbeeld geven van het interieur van het voertuig en de instapzone direct buiten de Bussen.

11.8.2 De kwaliteit van de camerabeelden moet zodanig zijn, dat persoonsherkenning mogelijk is.

11.8.3 Concessiehouder gebruikt voor cameratoezicht uitsluitend middelen die voldoen aan de vereisten van dit PvE en zal eventuele nadere aanwijzingen die de Provincie of bevoegde autoriteiten (zoals toezichthouders of politiediensten) in dat kader redelijkerwijs mogen geven opvolgen. Onder "middelen" wordt in het kader van dit artikel bedoeld: de hardware, software, tools en andere ondersteunende middelen die Concessiehouder aanschaft, beheert of anderszins gebruikt voor cameratoezicht ten behoeve van exploitatie van de Concessie.

11.8.4 Concessiehouder informeert de Provincie (i) onverwijld over elke voorziene of actuele materiële wijziging in het gebruik van middelen voor cameratoezicht, en (ii) onmiddellijk bij calamiteiten ter zake het gebruik van de middelen voor cameratoezicht. Concessiehouder kan nadere aanwijzingen geven over de frequentie en de wijze waarop de informatievoorziening plaatsvindt.

11.8.5 Concessiehouder bewerkstelligt dat de middelen, het bezit en het gebruik daarvan steeds voldoen aan de wet- en regelgeving die daarop van toepassing zijn.

11.8.6 Indien en voor zover Concessiehouder de medewerking van de Provincie behoeft (bijvoorbeeld in het kader van artikel 11.8.4), dan zal Concessiehouder tijdig en schriftelijk om die medewerking verzoeken.

11.8.7 De Provincie is gerechtigd de naleving door Concessiehouder en eventueel door Concessiehouder ingeschakelde derden van het bepaalde in dit artikel 11.8 zelf of door een bekwame derde partij te verifiëren. Concessiehouder zal aan dergelijke onderzoeken alle redelijke medewerking verlenen. De wijze waarop een dergelijk onderzoek zal plaatsvinden zal zoveel mogelijk in onderling overleg worden vastgesteld en met inachtneming van de continuïteit van de dienstverlening, tenzij de Provincie gegronde redenen heeft om daarvan af te wijken. Concessiehouder zal tekortkomingen die uit een onderzoek blijken op eigen kosten oplossen in overleg met de Provincie. De Provincie draagt de kosten van een onderzoek, waarbij geldt dat Concessiehouder zijn eigen kosten draagt.

### Ingebruikname van eigen middelen

11.8.8 De Concessiehouder bewerkstelligt dat middelen die niet door de Provincie aan Concessiehouder ter beschikking zijn gesteld, steeds zullen voldoen aan de volgende vereisten:

1. de middelen voldoen en zijn in staat te voldoen aan de vereisten van dit PVE;
2. de middelen voldoen ten minste aan de beveiligingsstandaarden die in de markt voor vergelijkbare middelen gebruikelijk zijn;
3. de middelen zijn afkomstig van fabrikanten en leveranciers die door bevoegde Nederlandse en Europese autoriteiten niet zijn gesanctioneerd, verboden of aan aanvullend toezicht zijn onderworpen, bijvoorbeeld door plaatsing op relevante nationale en internationale sanctielijsten.

11.8.9 Concessiehouder behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Provincie voor de ingebruikname van middelen als bedoeld in artikel 11.8.6. Concessiehouder zal daartoe een plan voorleggen, waarin is uitgewerkt op welke wijze aan het bepaalde in artikel 11.8.86 en de overige vereisten van dit PVE is voldaan.

### Beheer en gebruik van middelen

11.8.10 Concessiehouder zal de middelen voor cameratoezicht deugdelijk beheren en onderhouden. Dit geldt zowel voor eigen middelen als middelen die de Provincie in het kader van de Concessie eventueel in beheer heeft gegeven. Het voorgaande betekent dat Concessiehouder onder meer:

1. de middelen conform de richtlijnen van de fabrikant of leverancier beveiligd houdt;
2. de middelen conform de richtlijnen van de fabrikant of leverancier voorziet van updates, upgrades en ander onderhoud;
3. bewerkstelligt dat de middelen uitsluitend toegankelijk zijn voor geautoriseerde gebruikers;
4. een registratielijst bijhoudt van geautoriseerde gebruikers en de organisatie waarvoor zij werkzaam zijn;
5. uitsluitend autorisaties uitgeeft voor personen die uit hoofde van hun functie een dergelijke autorisatie redelijkerwijs nodig hebben;
6. bewerkstelligt dat autorisaties tijdig worden ingetrokken wanneer een dergelijke autorisatie niet langer nodig is of ongeoorloofd gebruik wordt vermoed;
7. een registratielijst van gebruik van de middelen bijhoudt, zoals inlog(pogingen) van geautoriseerde en niet geautoriseerde gebruikers; en
8. zelfstandig en op verzoek aanvullende maatregelen neemt om ongeoorloofde toegang en gebruik te voorkomen en beperken, waar mogelijk in overleg met Concessiehouder, behalve waar een dergelijk overleg door urgente omstandigheden niet mogelijk is (in welk geval Concessiehouder zo spoedig mogelijk achteraf geïnformeerd wordt).

### Beheer en gebruik van resultaten van middelen (zoals camerabeelden)

11.8.11 De Concessiehouder is in staat na een Incident in een Bus direct het registratiesysteem uit te lezen.

11.8.12 De Concessiehouder is verplicht opgeslagen beelden ter beschikking te stellen op vordering van politie, justitie of de Provincie. De Provincie vergoedt hiervoor geen kosten.

11.8.13 De camerabeelden uit de Bussen worden door de Concessiehouder bewaard gedurende 7 dagen, of zolang noodzakelijk is voor de afhandeling van een Incident.

11.8.14 Concessiehouder bewerkstelligt dat resultaten van middelen, zoals camerabeelden:

1. worden opgeslagen in de Europese Unie en niet daarbuiten worden verplaatst of toegankelijk zijn;
2. deugdelijk beveiligd en versleuteld worden opgeslagen;
3. uitsluitend toegankelijk zijn voor geautoriseerde gebruikers, van wie een registratielijst wordt bijgehouden en voor wie toegang uit hoofde van hun functie redelijkerwijs noodzakelijk is, waarbij autorisaties tijdig worden ingetrokken wanneer deze niet langer nodig zijn of ongeoorloofd gebruik wordt vermoed; en
4. via een registratielijst het gebruik van de resultaten van middelen wordt bijgehouden, zoals inlog(pogingen) van geautoriseerde en niet geautoriseerde gebruikers.

11.8.15 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor volledige en transparante informatievoorziening over het cameratoezicht en communiceert hierover actief aan de reiziger.

11.8.16 Al het Materieel dient voorzien te zijn van een noodknop voor het Rijdend Personeel dat rechtstreeks in verbinding staat met de meldkamer.

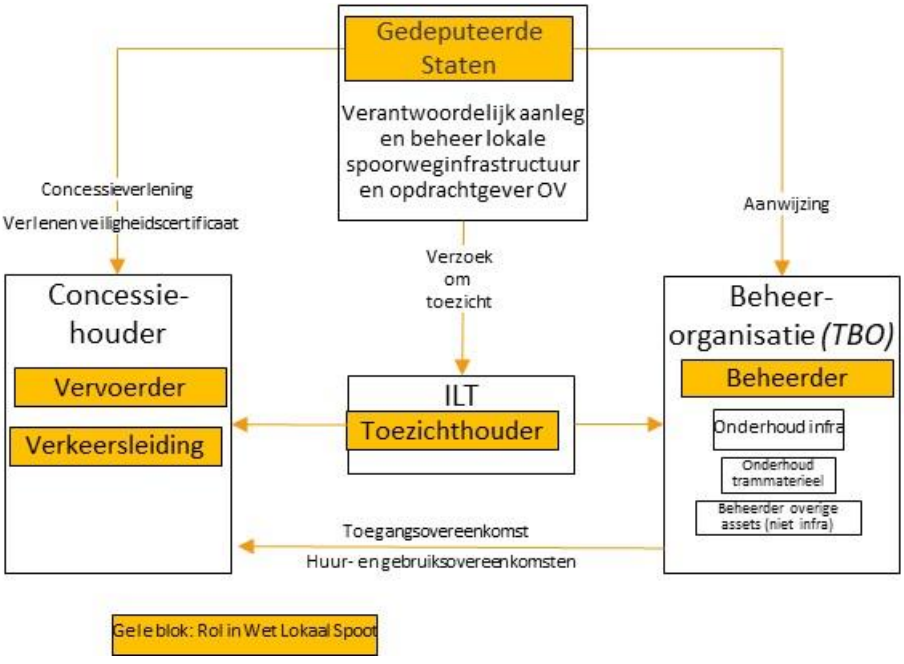
11.8.17 In het kader van de uitvoering van het cameratoezicht verwerken Concessiehouder en de Provincie Persoonsgegevens waarvoor zij elk kwalificeren als verwerkingsverantwoordelijken in overeenstemming met de toepasselijke privacy wet- en regelgeving, hetgeen betekent dat Concessiehouder en de Provincie elk of gezamenlijk de doeleinden en middelen van de verwerking van de Persoonsgegevens bepalen. Concessiehouder en de Provincie sluiten in dit verband een Gegevensverwerkingsovereenkomst (zie Bijlagen B 10.1 en B 10.2) met betrekking tot de verwerking van de Persoonsgegevens en hun respectieve rollen en verantwoordelijkheden voor de nakoming van hun verplichtingen uit hoofde van de toepasselijke privacy wet- en regelgeving, in het bijzonder met betrekking tot hun verantwoordelijkheden jegens elkaar en hun rollen en verplichtingen ten aanzien van de Betrokkenen.

# 12 Eisen voor de Tram (uitsluitend geldig voor de Concessie Utrecht Binnen)

In de voorgaande hoofdstukken zijn eisen opgenomen die zowel voor Bus, Tram als Auto gelden of verweven zijn met de Tram. Dit hoofdstuk gaat specifiek in op extra eisen die uitsluitend gelden voor de Tram als onderdeel van de Concessie Utrecht Binnen.

Op grond van de Wet lokaal spoor (Wls) is de Provincie het bevoegd gezag over het Tramsysteem in Utrecht. De Provincie heeft daarvoor diverse Assets in eigendom. In de Wls ligt vast dat het beheer van het Tramsysteem een specifieke en eigenstandige verantwoordelijkheid is. De Provincie heeft die rol binnen de provinciale organisatie belegd bij het Trambedrijf van de provincie, team TBO, hierna de Beheerder. Naast het beheer van het Tramsysteem op grond van de Wls draagt TBO ook zorg voor het beheer en onderhoud van andere (OV-) Assets die in eigendom zijn van de Provincie. Over de randvoorwaarden en te leveren prestaties heeft de Provincie afspraken gemaakt met de Beheerder. De Beheerder verhuurt de Trams en gebouwen aan de Concessiehouder. De huur is te beschouwen als gebruiksvergoeding voor het Tramsysteem en de overige Assets die aan de Concessiehouder ter beschikking worden gesteld.

De Wls vereist dat ook de rollen van Vervoerder, verkeersleiding, toezicht en handhaving en vergunningverlening door de Provincie worden vastgelegd, zie figuur 12.1. De Concessiehouder vervult de rollen van Vervoerder en verkeersleiding. De Concessiehouder van de Concessie Utrecht Binnen dient daarom vanwege de Tram te voldoen aan de wettelijke eisen in het kader van de Wls. De rol van verkeersleiding vormt in dit geheel dus een specifieke opgave die in nauw verband staat met het beheer en onderhoud van het Tramsysteem.




*Figuur 12.1*

De Provinciale rol vanuit de Wls, en team TBO als aangewezen Beheerder, staat formeel los van de concessieverlening op grond van de Wet personenvervoer. De Concessiehouder heeft aldus een relatie met de Provincie als Concessieverlener en de Beheerder als leverancier van de Assets. De afspraken tussen de Beheerder en Concessiehouder over het gebruik van de Assets worden vastgelegd in een Toegangsovereenkomst (Bijlage B 11) en huurovereenkomsten voor de Trams en gebouwen. De concept-huurovereenkomsten zijn opgenomen in de Bijlagen bij de Concessiebeschikking. Tevens opgenomen in Bijlage F 7 zijn de onderliggende Gebruiksdossiers. Deze omvatten alle instructies, processen en afspraken met betrekking tot het gebruik van de Assets door de Concessiehouder.

In een Bijlage C 15 is de systeembeschrijving van het tramsysteem in Utrecht opgenomen. De Assets die door de Beheerder voor de uitvoering van het vervoer per Tram aan de Concessiehouder ter beschikking worden gesteld zijn:

- De Trambanen tussen Utrecht Centraal Station en Nieuwegein Zuid, IJsselstein Zuid en P+R Science Park inclusief het tracédeel tussen Utrecht Centraal Jaarbeurszijde en Centrumzijde;
- De Tramhaltes met bijbehorende voorzieningen;
- De gecombineerde Tram-/busbanen en Haltes in Science Park en tussen Utrecht Centraal Jaarbeurszijde en Centrumzijde;
- 46 lage vloertrams met een lengte van 33 respectievelijk 41 meter (exclusief acht stuks technische reserve en schades);
- Opstelterreinen bij P+R Science Park en de tramremise Nieuwegein;
- De tramremise Nieuwegein met diverse bedrijfsruimtes (hoofd- en nevengebouw);
- Het Operationeel Controle Centrum voor de verkeersleiding;
- Eindpuntvoorzieningen bij de Eindpunten Nieuwegein Zuid en IJsselstein Zuid;
- Netwerken, telematicavoorzieningen, camera's en kaartverkoop/betalings apparatuur.

Het Tramsysteem in Utrecht functioneert op basis van GOA0 (NEN-EN-IEC-62290-1:2014). Dit betekent rijden op zicht. De trambestuurder is tijdens de dienst verantwoordelijk voor het rijden en alle handelingen die nodig zijn. De bediening van de wissels in de baan is geautomatiseerd. De boordcomputer in de Tram geeft het signaal door aan het wissel. Bij storingen kan de trambestuurder zelf het wissel handmatig (via een knop of andere middelen) bedienen. De OCC bedient de wissels op de opstelterreinen. Seinen ondersteunen de trambestuurder bij zijn werk. Het systeem heeft geen automatische ingrepen.

**Artikel 12.1 Algemeen**

12.1.1 De Concessiehouder voldoet aan alle eisen en voorwaarden die bij en krachtens de Wls zijn gesteld aan de Vervoerder.

12.1.2 De Concessiehouder beschikt over (1) een door Gedeputeerde Staten verleend veiligheidscertificaat, (2) een met de Beheerder gesloten Toegangsovereenkomst, (3) een aanwijzing voor de Verkeersleiding en (4) een verzekering tegen de financiële risico's die voortvloeien uit de wettelijke aansprakelijkheid als Concessiehouder om met spoorvoertuigen over een lokale spoorweg te mogen rijden en uitvoering te geven van verkeersleidingstaken (zie tevens Bijlage B 11 (Model Toegangsovereenkomst).

12.1.3 De Concessiehouder voert alle activiteiten uit en neemt deel aan relevante overleggen in het kader van de Wls, waaronder de Safety Board en de Performance tafel, en benoemt hiertoe een safetymanager binnen zijn organisatie.

12.1.4 De Concessiehouder werkt conform het geleverde Gebruiksdossier. In het kader van de implementatie vindt kennisoverdracht plaatst over het Gebruiksdossier tussen Beheerder en Concessiehouder waarbij Concessiehouder voorstellen ter actualisatie kan indienen waarna Beheerder kan besluiten tot aanpassing van de Gebruiksdossier.

12.1.5 Onderdeel van het Gebruiksdossier is een procedure op grond waarvan jaarlijks (en indien nodig vaker) het Gebruiksdossier wordt getoetst op actualiteit en uitvoering. Indien nodig wordt het Gebruiksdossier aangepast op basis van de uitkomsten van de toetsing.

12.1.6 De Beheerder kan een audit (laten) uitvoeren om te toetsen of de Concessiehouder het Gebruiksdossier juist uitvoert. De Concessiehouder dient hieraan zonder enig voorbehoud zijn medewerking te verlenen.

12.1.7 Concessiehouder, Provincie en Beheerder werken samen aan verduurzaming van het tramsysteem en het verlagen van het energiegebruik hierin.

**Artikel 12.2 Vervoerplan Tram**

12.2.1 De Dienstregeling Tram is onderdeel van het jaarlijkse Vervoerplan dat de Concessiehouder opstelt. In het Vervoerplan wordt de benodigde inzet van Trams inzichtelijk gemaakt in de diverse Dienstregelingsperioden. Het beschikbare aantal Trams is vastgelegd in de huurovereenkomst Trams (Bijlage B 13). De Concessiehouder is verplicht voor de start van de Concessieperiode de huurovereenkomst te hebben gesloten met de Beheerder. De huurovereenkomst geldt voor de volledige Concessieperiode (ook in geval van verlenging of vroegtijdige beëindiging).

12.2.2 Bij het opstellen van het Vervoerplan voert de Concessiehouder overleg met de Beheerder over de meerjarenplanning. De Beheerder kijkt meerjarig vooruit en het Vervoerplan en Beheerplan dienen onderling afgestemd te zijn.

**Artikel 12.3 Exploitatie en Uitvoeringskwaliteit**

12.3.1 De Concessiehouder dient de Dienstregeling van de Tram zorgvuldig, nauwgezet en betrouwbaar uit te voeren.

12.3.2 De Concessiehouder stemt op regelmatige basis af met de Beheerder omtrent de dagelijkse uitvoering. Beheerder en Concessiehouder stellen daarvoor gezamenlijk een procesbeschrijving op die onderdeel wordt van het Gebruiksdossier.

12.3.3 Bij een te voorzien incidenteel extra aanbod van reizigers in het tramvervoer, zoals bij aangekondigde Evenementen, stemt de Concessiehouder af met de Beheerder of extra inzet van Tram of Tramcapaciteit mogelijk is.

12.3.4 De Concessiehouder stelt medewerkers beschikbaar ten behoeve van een optimale uitvoering van de Dienstregeling en de bedrijfsprocessen en ter uitvoering van onder andere de volgende (mobiele) taken:

1 Ondersteuning bij de in-/uitruk van Trams
2 Hulp aan Trambestuurders
3 Inzet bij Calamiteiten
4 Rangeren en overbrengen van Trams
5 Het driehoeken van Trams
6 Het krukken van wissels
7 Het verhelpen van kleine (ver)storingen, bijvoorbeeld resetten trams of het weghalen van rommel op de Trambaan.

12.3.5 Ten aanzien van de uitvoeringskwaliteit is voor de Tramlijnen het gestelde in artikel 6.1 (uitvoeringskwaliteit) van toepassing.

12.3.6 In afwijking van artikel 12.3.5 kunnen Provincie en Concessiehouder afspreken om – voor zover de relevante wet- en regelgeving dit toelaat– geheel of gedeeltelijk over te gaan op het sturen op regelmaat in plaats van sturen op punctualiteit.

**Artikel 12.4 Stremmingen, storingen, Tramvervangend vervoer**

12.4.1 De Concessiehouder dient zich te houden aan hetgeen is vastgelegd in het calamiteitenproces dat onderdeel is van het Gebruiksdossier. Dit proces [Nvl 2, vraag 264] gaat onder andere in op het afhandelen van gebeurtenissen die zich voordoen op de Trambaan, op de Haltes, in de Trams of in de nabijheid van het Tramsysteem.

12.4.2 De Concessiehouder stelt tijdens de implementatieperiode op basis van het calamiteitenproces van de Beheerder een Bijsturingsplan op. Indien de Concessiehouder niet tijdig een plan aanlevert of dit plan van onvoldoende kwaliteit is, kan de Provincie en/of Beheerder hiertoe bindende aanwijzingen geven.

12.4.3 De Concessiehouder dient zich te houden aan hetgeen is vastgelegd in het bijsturingsplan. De Concessiehouder actualiseert jaarlijks zijn bijsturingsplan op eventuele actualisaties van het Calamiteitenproces en mede in relatie tot het Vervoerplan voor het Jaar daarop.

12.4.4 Bij Calamiteiten zorgt de Concessiehouder voor de vastlegging van de situatie ter plaatse met beeldmateriaal en voor woordvoering aan de pers. Dit gebeurt in samenspraak met de Provincie.

12.4.5 De Concessiehouder stelt een coördinator aan ten behoeve van Bijsturing en Calamiteiten.

12.4.6 In het geval van Bijsturing zorgt de coördinator voor een zo spoedig mogelijk herstel van de Dienstregeling, zo nodig met de inzet van reservematerieel, of eventueel de inzet van tramvervangend vervoer [Nvl 2, vraag 264].

12.4.7 Bij een Calamiteit dient de coördinator binnen 20 minuten ter plaatse te zijn. De coördinator is aanspreekpunt en deskundige voor de hulpdiensten, zorgt voor de opvang van reizigers en Personeel, en geeft een regelmatig situatierapport aan het OCC.

12.4.8 De coördinator is aanspreekpunt vanuit de Tram tot de berging van Tram en/of het herstel van de infrastructuur.

12.4.9 Voor wat betreft vervangen (Bus)vervoer handelt Concessiehouder in geval van stremmingen en storingen conform het in overleg met de Provincie in de implementatie vast te stellen Bijsturingsplan. [Nvl 2, vraag 264]

12.4.10 Indien stremmingen en verstoringen van de Tram worden veroorzaakt door nalatigheid van de Concessiehouder en er dient hierdoor vervangend vervoer ingezet te worden, dan zijn alle kosten daarvan voor rekening van de Concessiehouder.

12.4.11 Concessiehouder heeft indien de Provincie dit tijdens de implementatie kenbaar maakt, Bussen beschikbaar voor vervangend vervoer bij stremmingen en verstoringen van het tramvervoer. In het Bijsturingsplan, zoals bedoeld in artikel 12.4.2, wordt nader gespecificeerd om hoeveel Bussen het gaat en hoe deze ingezet worden. [Nvl 2, vraag 264]

12.4.12 Tramvervangend vervoer wordt alleen opgestart met toestemming van de Beheerder.

**Artikel 12.5 Verkeersleiding/Operationeel Controle Centrum (OCC)**

12.5.1 Uitgangspunt van het Tramsysteem is het rijden op zicht en dus een, zoveel mogelijk, zelfstandige bediening door de trambestuurders. Het OCC vervult een belangrijke rol in de (be)sturing van de exploitatie, bij afwijkingen en Calamiteiten en bij het operationeel beheer van het Tramsysteem. In het OCC zijn de volgende taken ondergebracht.

1. De wettelijke taak volgens artikel 24 van de Wls. Het geven van aanwijzingen aan trambestuurders als het gaat om veilig en doelmatig vervoer (lid 2 artikel 24 Wls).
2. Sturing op een punctuele uitvoering van de Dienstregeling, de regelmaat van Ritten en het aanbieden van de juiste vervoercapaciteit.
3. Ondersteunen van de trambestuurders bij het rijden op zicht door contact te onderhouden, informatie en aanwijzingen te geven.
4. Het handmatig inleggen van rijwegen voor de wissels op de opstelterreinen en in de wisselstraat (de aansluiting van het remiseterrein op het hoofdspoor) voor het opstellen en uitrijden van Trams. Dit geldt voor de exploitatie en de processen in de werkplaats en voor de reiniging.
5. Bedienen van EBI screen functies en functies van het H&K-systeem (Hanning&Kahl) waarvoor het OCC geautoriseerd en opgeleid is.
6. Het inzetten van Trams ten behoeve van de exploitatie en het overdragen van Trams na exploitatie.
7. Het vervangen van uitgevallen Trams met een A/B-storing (zie Bijlage C 22, Storingscodelijst) en het regelen van overbrengingsritten.
8. Bewaken en bijdragen aan het veilig werken aan de Trambaan conform het KWT (Kader Werkzaamheden Tramweg, zie Bijlage C 21 (Kader werkzaamheden Tramweg).
9. Cameratoezicht op de Traminfrastructuur en Bushaltes en de contacten daarover met nood- en hulpdiensten.
10. Het bedienen van de toegangen naar het remiseterrein en het remisegebouw.
11. Centraal coördinatiepunt bij Calamiteiten, storingen en Bijsturing in het Tramsysteem en het regisseren van de exploitatie volgens het bijsturingsplan van de Vervoerder (zie Bijlage C 20, proces IHW-WI-003 afhandeling storingen en Calamiteiten).
12. Het 24/7 bereikbaar zijn voor stakeholders bij vragen en meldingen die betrekking hebben op de operationele status van het Tramsysteem.
13. Het monitoren van het Tramsysteem en op basis daarvan meldingen doen aan de Beheerder via het systeem genoemd in 12.5.1.14 en bij spoedeisende zaken direct bij de Beheerder. Het OCC is de extra “oren en ogen” van de Beheerder.
14. Registeren en doorgeven van meldingen over Trams, infrastructuur en Haltes in het door de Beheerder beschikbaar gestelde systeem. De procedures van de Beheerder worden daarbij gevolgd.
15. Het vastleggen van omstandigheden bij de bediening van Assets en bij veiligheidsincidenten en medewerking verlenen aan onderzoeken.
16. Het inschakelen van onderhoudspartijen (of aangewezen storingscoördinator) in het geval van (ver)storingen.
17. Contact met nood- en hulpdiensten over Calamiteiten op of in de nabijheid van de Trambaan.
18. Het openen van op afstand bedienbare poorten langs de Trambaan voor de toegang van nood- en hulpdiensten en bevoegde partijen.
19. Contact met de Beheerder en onderhoudspartijen over de afhandeling van Calamiteiten.
20. Afstemmen met naastliggende (weg)beheerders in het geval van Calamiteiten die invloed hebben op de exploitatie van de Tram, op de Trambaan of de infrastructuur van die (Weg)beheerders (gemeenten, Rijkswaterstaat, ProRail en gebouwbeheerders).
21. Coördinatie van tramvervangend busvervoer.
22. De informatievoorziening op de Tramhaltes via tekstberichten op de DRIS-Displays, indien nodig ingeval van storingen en bijzonderheden.
23. Afstemming met de exploitatie van de Bussen en andere Vervoerders om een samenhangend vervoerproduct te borgen.
24. Het beoordelen van te verwachten weersomstandigheden en afstemming met de Beheerder over te nemen maatregelen (waaronder ijzelrijden en gladheidsbestrijding).

12.5.2 De hulpmiddelen die nodig zijn voor het uitvoeren van de taken onder Artikel 12.5.1, zoals communicatiesystemen, computersystemen, software en beeldschermen, worden door de Beheerder ter beschikking gesteld. De Concessiehouder gaat met die Assets om “als een goed huisvader”.

12.5.3 De Concessiehouder zorgt voor de opleiding van de mensen die werkzaam zijn op het OCC, zie Toegangsovereenkomst (Bijlage B 11).

12.5.4 De Concessiehouder voldoet voor de start van de Concessie aan alle eisen die wet en regelgeving en het Gebruiksdossier stelt aan de taken genoemd onder artikel 12.5.1.

12.5.5 De Concessiehouder voldoet aan de eisen van de toezichthouder ILT als het gaat om het doen van meldingen bij bijzondere voorvallen.

12.5.6 Het OCC is 24 uur per dag en 7 Dagen per week bezet vanwege de taken (artikel 12.5.1) ten behoeve van het Tramsysteem.

12.5.7 De Concessiehouder huurt de ruimte waar de OCC in gevestigd is van de Beheerder en het is toegestaan, indien de OCC tram niet wordt gehinderd of beperkt, de verkeersleiding van het busvervoer van de Concessie hierin te integreren. Indien het functioneren dit toelaat, en uitsluitend na toestemming van de Beheerder, is het integreren van de verkeersleiding van andere concessies vanuit het OCC toegestaan.

12.5.8 De Beheerder en Provincie kunnen een ieder afzonder of gezamenlijk een audit laten uitvoeren op de werkzaamheden die conform artikel 12.5 zijn ondergebracht bij de OCC. Concessiehouder verleent de medewerking aan een dergelijke audit op basis van een auditplan. Aanbevelingen uit de audit volgt de Concessiehouder, in overleg met de Beheerder en de Provincie, op.

**Artikel 12.6 Veiligheidsbeheer**

12.6.1 De Concessiehouder dient te beschikken over een veiligheidsbeheerssysteem zoals beschreven in artikel 28 van de Wls.

12.6.2 De Provincie kan op ieder door haar gewenst moment, een audit uit (laten) voeren op het veiligheidsbeheerssysteem van de Concessiehouder. De Concessiehouder moet zijn medewerking verlenen en de aanbevelingen uit het auditrapport uitvoeren. Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om te zorgen dat alle bij de toezichthouder in de zin van de Wls (thans: de Inspectie Leefomgeving en Transport) te doorlopen procedures ook daadwerkelijk succesvol doorlopen zijn voor de start van de Concessie. De Concessiehouder dient daartoe zelf contact op te nemen met de toezichthouder.

**Artikel 12.7 Materieel en Assets**

12.7.1 Vanaf aanvang tot einde van de dienst is de Concessiehouder verantwoordelijk voor de Trams. De overdracht is beschreven in het Gebruiksdossier.

12.7.2 Voor het aantal check-in check-out (hierna: CiCo) palen volstaat als minimum het huidige aantal. Indien dit nodig is voor een vlotte doorstroming doet de Concessiehouder een voorstel voor om meer CiCo-palen te plaatsen.

12.7.3 Geplaatste CiCo palen op Tramhaltes zijn eigendom van de Beheerder maar in beheer en onderhoud van de Concessiehouder.

12.7.4 De Concessiehouder zorgt voor werkende CiCo-apparatuur (paal inclusief validator) ten behoeve van het reizen op de Tram. Deze CiCo-apparatuur voldoet aan landelijk eisen en is geschikt voor nieuwe betaalwijzen.

12.7.5 Alle kosten die gemoeid zijn met het beheer en onderhoud van de CiCo apparatuur (paal inclusief validator) zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder. Aan het eind van de Concessie gaat het beheer en onderhoud over naar de volgende Concessiehouder.

**Artikel 12.8 Infrastructuur**

12.8.1 De Concessiehouder stemt met de Beheerder af over het gebruik van de infrastructuur en neemt actief deel aan overleggen ter zake op eigen initiatief of als de Beheerder dit nodig vindt.

12.8.2 Verstoringen aan de infrastructuur meldt de Beheerder tijdig aan de Concessiehouder. De Concessiehouder en de Beheerder spannen zich maximaal in om de overlast voor de reiziger te beperken.

12.8.3 Op grond van weersvoorspellingen doet de Concessiehouder voorstellen voor ijzelrijden en gladheidsbestrijding. Gladheidsbestrijding vindt plaats door de Beheerder. IJzelrijden wordt uitgevoerd door de Concessiehouder na afstemming en toestemming van de Beheerder.

**Artikel 12.9 Informatie op en in de Tram**

12.9.1 Het dynamische reisinformatiesysteem in de Tram is in eigendom van de Beheerder. Ook is de Beheerder verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van dit systeem. Artikel 7.5 (Informatie in en op het Materieel) is ook van toepassing op de Displays in de Tram.

12.9.2 De statische reisinformatie in de Tram, conform de huisstijl van U-OV, valt onder de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder. In de Tram is hiervoor een aangegeven ruimte beschikbaar. De Concessiehouder levert de dragers van de statische reisinformatie aan bij de Beheerder. De Beheerder zorgt voor het aanbrengen van de statische reisinformatie.

12.9.3 Het is de Concessiehouder niet toegestaan om reclame te voeren op de Tram zonder toestemming van de Beheerder.

12.9.4 In Trams geeft de Concessiehouder minimaal de volgende informatie:

1 Dienstregeling op het Display
2 Omroep van de volgende Halte
3 Aansluiting bij Knooppunten.

**Artikel 12.10 Sociale veiligheid en cameratoezicht**

12.10.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de Sociale Veiligheid van reizigers en Rijdend Personeel in de Trams en op de perrons van de Tram.

12.10.2 De Beheerder is in het kader van cameratoezicht verantwoordelijk voor:

1 De camera apparatuur en de systemen in de Trams en op de perrons van de Trams;
2 Ter beschikking stellen van toezichtruimte en de beschikbare middelen aldaar;
3 De servers, opslag en het datatransport;.
4 Het nemen van afdoende technische beveiligingsmaatregelen op alle middelen en techniek, met uitzondering van de camera apparatuur in de Bussen (zie artikel 11.8).

12.10.3 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor:

1 Het live toezicht houden door middel van de camerabeelden op de Tramperrons en/of Busstations.
2 Het veiligstellen van beelden na incidenten of overtredingen op de Tramperrons en/of Busstations door daartoe bevoegde medewerkers van de Concessiehouder en de overdracht daarvan aan de politie en/of justitie na een ingediend verzoek.
3 Het nemen van afdoende organisatorische maatregelen, ten behoeve van het houden van cameratoezicht conform relevante wet- en regelgeving, waaronder maar niet uitsluitend ten aanzien van opleiding van medewerkers.

12.10.4 De Concessiehouder stelt bij een Incident direct een ‘melding bijzondere voorvallen’ op conform afspraken met ILT.

12.10.5 Concessiehouder gebruikt voor cameratoezicht uitsluitend middelen die voldoen aan de vereisten van dit PvE en zal eventuele nadere aanwijzingen die de Provincie of bevoegde autoriteiten (zoals toezichthouders of politiediensten) in dat kader redelijkerwijs mogen geven opvolgen. Onder "middelen" wordt in het kader van dit artikel bedoeld: de hardware, software, tools en andere ondersteunende middelen die Concessiehouder aanschaft, beheert of anderszins gebruikt voor cameratoezicht ten behoeve van exploitatie van de Concessie.

12.10.6 De Provincie stelt aan Concessiehouder de middelen als opgenomen in Bijlage B 10.1 ter beschikking in het kader van cameratoezicht Tram.

12.10.7 Concessiehouder bewerkstelligt dat de middelen, het bezit en het gebruik daarvan steeds voldoen aan de wet- en regelgeving die daarop van toepassing zijn.

12.10.8 Indien en voor zover Concessiehouder de medewerking van de Provincie behoeft (bijvoorbeeld in het kader van artikel 12.12), dan zal Concessiehouder tijdig en schriftelijk om die medewerking verzoeken.

12.10.9 De Provincie is gerechtigd de naleving door Concessiehouder en eventueel door Concessiehouder ingeschakelde derden van het bepaalde in dit artikel 11.8 zelf of door een bekwame derde partij te verifiëren. Concessiehouder zal aan dergelijke onderzoeken alle redelijke medewerking verlenen. De wijze waarop een dergelijk onderzoek zal plaatsvinden zal zoveel mogelijk in onderling overleg worden vastgesteld en met inachtneming van de continuïteit van de dienstverlening, tenzij de Provincie gegronde redenen heeft om daarvan af te wijken. Concessiehouder zal tekortkomingen die uit een onderzoek blijken op eigen kosten oplossen in overleg met de Provincie. De Provincie draagt de kosten van een onderzoek, waarbij geldt dat Concessiehouder zijn eigen kosten draagt.

Ingebruikname van eigen middelen

12.10.10 De Concessiehouder bewerkstelligt dat middelen die niet door de Provincie aan Concessiehouder ter beschikking zijn gesteld, steeds zullen voldoen aan de volgende vereisten:

1 de middelen voldoen en zijn in staat te voldoen aan de vereisten van dit PVE;
2 de middelen voldoen ten minste aan de beveiligingsstandaarden die in de markt voor vergelijkbare middelen gebruikelijk zijn;
3 de middelen zijn afkomstig van fabrikanten en leveranciers die door bevoegde Nederlandse en Europese autoriteiten niet zijn gesanctioneerd, verboden of aan aanvullend toezicht zijn onderworpen, bijvoorbeeld door plaatsing op relevante nationale en internationale sanctielijsten.

12.10.11 Concessiehouder behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Provincie voor de ingebruikname van middelen als bedoeld in artikel 12.15. Concessiehouder zal daartoe een plan voorleggen, waarin is uitgewerkt op welke wijze aan het bepaalde in artikel 12.15 en de overige vereisten van dit PVE is voldaan.

Beheer en gebruik van middelen

12.10.12 Concessiehouder zal de middelen voor cameratoezicht deugdelijk beheren en onderhouden. Dit geldt zowel voor eigen middelen als middelen die de Provincie in het kader van de Concessie eventueel in beheer heeft gegeven. Het voorgaande betekent dat Concessiehouder onder meer:

1 de middelen conform de richtlijnen van de fabrikant of leverancier beveiligd houdt;
2 de middelen conform de richtlijnen van de fabrikant of leverancier voorziet van updates, upgrades en ander onderhoud;
3 bewerkstelligt dat de middelen uitsluitend toegankelijk zijn voor geautoriseerde gebruikers;
4 een registratielijst bijhoudt van geautoriseerde gebruikers en de organisatie waarvoor zij werkzaam zijn;
5 uitsluitend autorisaties uitgeeft voor personen die uit hoofde van hun functie een dergelijke autorisatie redelijkerwijs nodig hebben;
6 bewerkstelligt dat autorisaties tijdig worden ingetrokken wanneer een dergelijke autorisatie niet langer nodig is of ongeoorloofd gebruik wordt vermoed;
7 een registratielijst van gebruik van de middelen bijhoudt, zoals inlog(pogingen) van geautoriseerde en niet geautoriseerde gebruikers; en
8 zelfstandig en op verzoek aanvullende maatregelen neemt om ongeoorloofde toegang en gebruik te voorkomen en beperken, waar mogelijk in overleg met Concessiehouder, behalve waar een dergelijk overleg door urgente omstandigheden niet mogelijk is (in welk geval Concessiehouder zo spoedig mogelijk achteraf geïnformeerd wordt).

Beheer en gebruik van resultaten van middelen (zoals camerabeelden)

12.10.13 Concessiehouder bewerkstelligt dat resultaten van middelen, zoals camerabeelden:

1 worden opgeslagen in de Europese Unie en niet daarbuiten worden verplaatst of toegankelijk zijn;
2 deugdelijk beveiligd en versleuteld worden opgeslagen;
3 uitsluitend toegankelijk zijn voor geautoriseerde gebruikers, van wie een registratielijst wordt bijgehouden en voor wie toegang uit hoofde van hun functie redelijkerwijs noodzakelijk is, waarbij autorisaties tijdig worden ingetrokken wanneer deze niet langer nodig zijn of ongeoorloofd gebruik wordt vermoed; en
4 via een registratielijst het gebruik van de resultaten van middelen wordt bijgehouden, zoals inlog(pogingen) van geautoriseerde en niet geautoriseerde gebruikers.
5 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor volledige en transparante informatievoorziening over het cameratoezicht en communiceert hierover actief aan de reiziger. In het kader van de uitvoering van het cameratoezicht verwerken Concessiehouder en de Provincie Persoonsgegevens waarvoor zij elk kwalificeren als verwerkingsverantwoordelijken in overeenstemming met de toepasselijke privacy wet- en regelgeving, hetgeen betekent dat Concessiehouder en de Provincie elk of gezamenlijk de doeleinden en middelen van de verwerking van de Persoonsgegevens bepalen. Concessiehouder en de Provincie sluiten in dit verband een Gegevensverwerkingsovereenkomst (zie Bijlage B 10.1) met betrekking tot de verwerking van de Persoonsgegevens en hun respectieve rollen en verantwoordelijkheden voor de nakoming van hun verplichtingen uit hoofde van de toepasselijke privacy wet- en regelgeving, in het bijzonder met betrekking tot hun verantwoordelijkheden jegens elkaar en hun rollen en verplichtingen ten aanzien van de Betrokkenen.

**Artikel 12.11 Rijvaardigheidsbewijs en opleiding**

12.11.1 Besturen van een Tram is alleen geoorloofd met een geldig rijvaardigheidsbewijs, afgegeven door de huidige (QBuzz) of nieuwe Concessiehouder. Verdere specificering van het rijvaardigheidsbewijs is onderdeel van de Toegangsovereenkomst (Bijlage B 11) [NvI 2, vragen 261 en 262]

12.11.2 Het rijvaardigheidsbewijs en de rijopleiding hebben betrekking op de volgende punten in hoofdlijnen:

1 Zorg voor en veiligheid van de reizigers tijdens de reis en bij het in- en uitstappen;
2 Een adequate bediening van de Tram conform de bedieningsinstructie CAF. Aspecten hierbij zijn comfort van de reizigers en beperken van slijtage, energieverbruik en het voorkomen van (onnodige) storingen;
3 Veiligheid in het verkeer en kennis van de baan;

4 Oplossen van eenvoudige storingen aan de Trams;
5 Melden van onvolkomenheden en storingen aan de Trams, Tramhaltes en de baan.

# 13 Ontwikkelopgave, Samenwerking, Consumentenbescherming en reizigersinspraak

Het Openbaar Vervoer zal gedurende de Concessieperiode blijvend ontwikkeld moeten worden. De ontwikkelopgave hiervoor ligt zowel bij de Provincie als bij de Concessiehouder.
Het Openbaar Vervoer rijdt voor de reizigers. De reizigers staan centraal. Voor de Provincie betekent dat dat de Concessiehouders van de Concessies Utrecht Binnen en Utrecht Buiten goed moeten samenwerken en dat ze naar de reizigers luisteren. In verschillende onderdelen van het PvE komt dit terug. Dit deel gaat specifiek in op de eisen die de Provincie stelt aan de samenwerking tussen beide Concessiehouders en gaat in op de samenwerking met reizigersorganisaties en consultatie van reizigers.

**Artikel 13.1 Samenwerking en rolverdeling Provincie en Concessiehouder bij de ontwikkelopgave**

13.1.1 De Provincie en de Concessiehouder zijn beide verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder is expert op zijn vakgebied en de exploitatieve en dienstverlenende aspecten en Marketing in het bijzonder. De Provincie is beleidsmaker en verantwoordelijk voor de strategische kaders.

13.1.2 De ontwikkelopgave bevat het ontwikkelen van het Openbaar Vervoer in de richting zoals deze in het OV-netwerkperspectief 2025-2035 (Bijlage C 2) en de Nota van Uitgangspunten (Bijlage C 1) is beschreven en volgens de eisen zoals vastgelegd in dit PvE. Deze documenten vormen de kaders van de ontwikkelopgave.
Tot de activiteiten van de Concessiehouder in het kader van de ontwikkelopgave behoren in ieder geval maar niet uitsluitend:

6 Sparringpartner en mede ontwikkelaar zijn om het beleid uit het OV-netwerkperspectief 2025-2035 tot uitvoering te brengen in de Jaarlijkse Vervoerplannen;
7 Een samenhangend Openbaar Vervoer te bieden op basis van een analyse van de relatie tussen de (potentiële en veranderende) vervoervraag en het daarop af te stemmen aanbod van Openbaar Vervoer;
8 Het bieden van fysieke en dienstverlenende Aansluitingen binnen de provincie en naar omliggende gebieden en van mobiliteitsoplossingen en -diensten (groot en kleinschalig);
9 Marketingactiviteiten ten behoeve van een toename van het aantal reizigers en het verbreden van het type reizigers (in ieder geval geografisch en minder mobiele reizigers);
10 Ontwikkeling en verbetering van de Traminfrastructuur;
11 Het verhogen van de OV opbrengsten;
12 Advisering inzake de ontwikkeling van informatievoorziening en betaalwijzen;
13 Waarborgen Sociale Veiligheid;
14 Bijdragen aan het verbeteren van de doorstroming;
15 Optimale dienstverlening door het Personeel ;
16 Betrekken van stakeholders;
17 Innovatie op processen, technieken en digitalisering.

13.1.3 De Concessiehouder neemt structureel en proactief deel aan het Concessieoverleg en vervoer- en infraoverleg over de dagelijkse uitvoering van de Concessie. Aan de orde komen onder andere geplande werkzaamheden, knelpunten met betrekking tot uitvoeringskwaliteit en verbeterideeën.

13.1.4 Indien de Provincie aanvullende overleggen organiseert ten behoeve van in ieder geval maar niet uitsluitend, de monitoring, doorstroming, Sociale Veiligheid, jaarlijkse uitgangspunten neemt de Concessiehouder hier proactief aan deel.

13.1.5 De Provincie en Concessiehouder voeren eens per half Jaar directieoverleg en naar behoefte bestuurlijk overleg.

13.1.6 De Provincie houdt in het dagelijkse Concessiebeheer een vinger aan de pols en kan ingrijpen bij knelpunten. Als dat naar oordeel van de Provincie niet werkt kan zij als stok achter de deur een sanctie opleggen en een oplossing eisen. Ook de gemeenten en het ROCOV worden waar nodig nauw betrokken bij het Concessiebeheer.

### Organisatie van de Concessiehouder ten behoeve van de ontwikkelopgave

13.1.7 De Concessiehouder stelt een vast team beschikbaar dat verantwoordelijk is voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer. Tot het team behoren in ieder geval:

1 Een centraal aanspreekpunt (bijvoorbeeld concessiemanager of ontwikkelmanager)
2 Vervoerkundige expertise
3 Marketing expertise
4 Communicatie expertise

5 Secretariële ondersteuning
6 Kennisdeskundigheid en vast aanspreekpunt Toegankelijkheid/inclusiviteit
7 Kennisdeskundigheid en vast aanspreekpunt Social Return
8 Kennisdeskundigheid en vast aanspreekpunt Sociale Veiligheid
9 Vast aanspreekpunt voor Buurtbusverenigingen

13.1.8 Alle in artikel 13.1 tot en met artikel 13.4 genoemde activiteiten worden geacht binnen en door het aangeboden (ontwikkel)team te worden uitgevoerd. Dit team opereert integraal zodat zaken als marketing, tarieven en vervoerplan integraal worden bekeken en ingebracht.

13.1.9 Ten minste één persoon uit eerdergenoemd team moet over mandaat beschikken om te kunnen beslissen over wijzigingen in de Dienstregeling en over de inzet van het marketing-budget.

13.1.10 Op elke Werkdag is ten minste één (senior) persoon beschikbaar als aanspreekpunt voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer en beschikbaar voor overleg.

13.1.11 De Concessiehouder stelt één installatieverantwoordelijke beschikbaar (als bedoeld in artikel 4.3 van NEN 3140) voor alle elektrische installaties die hij aanlegt.

13.1.12 De curricula vitae van de persoon of personen in het team worden met de Provincie gedeeld. Indien de Provincie zwaarwegende redenen heeft te twijfelen aan de kwaliteiten van een voorgedragen persoon, zal de Provincie een nader beoordelingsgesprek aangaan met deze persoon. De Provincie heeft het recht om op basis van dit gesprek de persoon gemotiveerd af te wijzen voor het team. De Concessiehouder dient in een dergelijk geval zorg te dragen voor een geschikte vervanger.

**Artikel 13.2 Samenwerking Concessiehouders Concessie Utrecht Binnen en Utrecht Buiten**

13.2.1 De Concessiehouder legt samen met de Concessiehouder van andere binnen de provincie Utrecht gelegen concessie, met betrokkenheid van de Provincie, binnen drie (3) maanden na verlening van de beide Concessies in een samenwerkingsovereenkomst de hoofdlijnen van de samenwerking vast.

13.2.2 Beide partijen ondertekenen de in artikel 13.2.1 bedoelde samenwerkingsovereenkomst. Zij zullen altijd naar redelijkheid en billijkheid handelen in de geest van deze samenwerkingsovereenkomst gedurende zowel de implementatie- als de Concessieperiode.

13.2.3 De samenwerking bevat alle uitingen en activiteiten richting reizigers. In Bijlage C 6 (Scope samenwerkingsovereenkomst Concessiehouders Utrecht Binnen en Utrecht Buiten) is een, niet uitputtend, overzicht opgenomen van eisen en scope van de op te stellen samenwerkingsovereenkomst.

13.2.4 Het jaarlijks Marketingplan en het jaarlijks tarievenplan vallen onder de samenwerkingsafspraken, waarbij voor het Marketingplan geldt dat een plan per Concessie wordt opgesteld waarin de gezamenlijkheid tot uitdrukking komt.

13.2.5 Indien de Concessiehouders niet tot een overeenkomst komen en het eigen belang laten prevaleren boven het gezamenlijk belang kan de Provincie ingrijpen. Bijvoorbeeld maar niet uitsluitend door een partij voor een of meerdere onderwerpen in de lead te stellen. Eventuele kosten worden tussen Concessiehouders Utrecht Binnen en Utrecht Buiten verrekend.

13.2.6 Eventuele extra kosten als gevolg van afspraken in de samenwerkingsovereenkomst of het niet sluiten van de samenwerkingsovereenkomst zijn voor rekening van de Concessiehouder.

**Artikel 13.3 Rol Samenwerking ROCOV**

13.3.1 De Concessiehouder erkent het ROCOV als consumentenplatform en als vertegenwoordiging van de reizigers. Het ROCOV kan gevraagd en ongevraagd advies geven aan de Concessiehouder over ieder geval de in de Wp2000 en het Bp2000 genoemde onderwerpen.

13.3.2 De Concessiehouder voert op regelmatige basis overleg met het ROCOV en neemt, op verzoek van het ROCOV of de Provincie, deel aan de vergaderingen van het ROCOV en of de ROCOV werkgroep Amersfoort De Concessiehouder conformeert zich aan de geldende procedures en werkwijzen van het ROCOV.

13.3.3 De Concessiehouder biedt de in het ROCOV verenigde Consumentenorganisaties gelegenheid tijdig advies aan hem uit te brengen conform artikel 31 van de Wp2000 en artikel 33 van het Bp2000.

13.3.4 De Concessiehouder betrekt ROCOV jaarlijks bij het ontwikkelen van nieuwe ideeën of visies op het gebied van uitvoeringskwaliteit, Dienstregeling, Tarieven, Reisproducten en Productdragers, toegankelijkheid, informatieverstrekking en klantvriendelijkheid die input kunnen zijn voor de Uitgangspuntennotitie.

13.3.5 De Concessiehouder verstrekt het ROCOV in ieder geval digitaal (en op verzoek en indien beschikbaar op papier) een exemplaar van alle informatie-uitingen die de Concessiehouder richting reizigers verstuurt inzake de Concessie.

13.3.6 De Concessiehouder werkt actief mee aan het structureel versterken van de ervaringsdeskundigheid op het gebied van toegankelijkheid en Inclusiviteit in het OV al dan niet in ROCOV of via een separaat overlegorgaan.

### Artikel 13.4 Consultatie gemeenten, reizigers en andere belanghebbenden

13.4.1 De Concessiehouder consulteert gemeenten en reizigers volgens de procedure van het Jaarlijks Vervoerplan (Bijlage C 8) en, daar waar dit wenselijk is, ook buiten de Jaarlijkse Vervoerplannen.

13.4.2 De Concessiehouder is beschikbaar voor gemeenten voor het beantwoorden van vragen of geven van toelichting omtrent het lokale Openbaar Vervoer en neemt in ieder geval deel aan de bestaande overleggen met de Provincie en de gemeente Utrecht (concessiehouder Utrecht Binnen) en Amersfoort (Concessiehouder Utrecht Buiten).

### Artikel 13.5 Klantenservice en klachtenafhandeling

#### Klantenservice

13.5.1 De Concessiehouder beschikt over een met de concessiehouder van de andere in de provincie Utrecht gelegen concessie afgestemde, klantenservice waar reizigers terecht kunnen met vragen, opmerkingen, wensen en klachten.

13.5.2 De klantenservice is zeven dagen per week telefonisch bereikbaar, vanaf het tijdstip van vertrek van de eerste tot en met een kwartier na het aankomsttijdstip van de laatste Rit van de dag van deze Concessie.

13.5.3 De klantenservice is tevens Schriftelijk en per e-mail en social media bereikbaar.

13.5.4 De Concessiehouder biedt daarnaast Webcare (klantenservice en reisinformatie) via de gebruikelijke social mediakanalen.

13.5.5 Het tarief voor het bellen van het telefoonnummer van de klantenservice is niet hoger dan lokaal tarief. Het postadres van de klantenservice dient een antwoordnummer te zijn.

13.5.6 Reizigers die de klantenservice tijdens de openingstijden bellen dienen binnen twee (2) minuten nadat de telefoon begint met overgaan, in contact te zijn met en geholpen te worden door een medewerker van de klantenservice. Een oproep geldt als beantwoord zodra de beller daadwerkelijk een medewerker van de klantenservice aan de lijn heeft (keuzemenu's, automatische antwoorden et cetera gelden niet als beantwoording van de oproep) en door deze medewerker te woord wordt gestaan.

#### Klachtenafhandeling

13.5.7 Reizigers kunnen klachten en suggesties ten minste Schriftelijk, telefonisch en via e-mail of internet indienen bij het, door de Concessiehouder samen met concessiehouder van de andere in de provincie Utrecht gelegen concessie ingesteld, meldpunt U-OV.

13.5.8 De Concessiehouder maakt aan de reizigers kenbaar hoe klachten en suggesties kunnen worden ingediend en hoe de Concessiehouder deze afhandelt.

13.5.9 De Concessiehouder neemt alle klachten en suggesties in behandeling die betrekking hebben op het Openbaar Vervoer in de Concessie.

13.5.10 De Concessiehouder handelt alle klachten en suggesties correct, klantvriendelijk en uiterlijk binnen tien (10) kalenderdagen na inzending van de klacht af. De Concessiehouder registreert klachten en suggesties en de inhoudelijke afhandeling hiervan.

13.5.11 De Concessiehouder is verplicht aangesloten bij de onafhankelijke Geschillencommissie van het Openbaar Vervoer.

13.5.12 De Concessiehouder verstrekt op verzoek van de Provincie en het ROCOV inzicht in de klachten en de klachtafhandeling.

13.5.13 Concessiehouder biedt de Provincie ieder kwartaal een overzicht aan waarin is opgenomen:

1. de aard van de binnengekomen klachten;
2. op welke Rit, Lijn en tijdstip de klachten betrekking hebben;
3. de snelheid en wijze van respons (eerste reactie) en de afhandeling;
4. de manier waarop actie is ondernomen om herhaling van de klacht of soortgelijke klachten te voorkomen.

#### Gevonden voorwerpen

13.5.14 De Concessiehouder bewaart voorwerpen die reizigers hebben laten liggen, en stelt reizigers die iets verloren zijn in de gelegenheid hun bezit terug te krijgen. De Concessiehouder hanteert hiertoe een laagdrempelige en gebruiksvriendelijke regeling voor gevonden voorwerpen en maakt deze kenbaar aan de reizigers. Voor de gevonden voorwerpen dient afstemming plaats te vinden tussen de Concessiehouders van Concessies Utrecht Binnen en Utrecht Buiten ten behoeve van een soepele afhandeling voor de reizigers.

#### Reizigershandvest en gedragscode

13.5.15 De Concessiehouder brengt samen met de concessiehouder van de andere binnen de provincie Utrecht gelegen concessie een Reizigershandvest, uit waarin hij aan de reizigers duidelijk maakt welke kwaliteit van het Openbaar Vervoer gegarandeerd wordt, en welke rechten reizigers hebben indien niet aan deze kwaliteit wordt voldaan en wat we van de reizigers verwachten. Het Reizigershandvest treedt in werking bij de start van de Concessie en wordt vóór inwerkingtreding ter advisering voorgelegd aan het ROCOV. In het Reizigershandvest wordt ten minste aandacht besteed aan:

1. dienstuitvoering (punctualiteit, uitval, capaciteit, wachten bij Aansluitingen, vervangend vervoer);
2. houding en dienstverlening van het Personeel;
3. staat van onderhoud en schoonhouden van het Materieel;
4. gedragscode;
5. de klachtenregeling, afhandelingstijd van klachten, regeling geld terug bij vertraging;
6. de bereikbaarheid van de klantenservice U-OV.

13.5.16 Concessiehouder communiceert het Reizigershandvest breed aan reizigers. Het Reizigershandvest is in ieder geval op de website (homepage) van Concessiehouder vindbaar te downloaden als pdf.

# 14 Data en monitoring

Ontwikkelingen op het gebied van data gaan op dit moment bijzonder snel. Daarom is zorgvuldigheid en een goed zicht op de gewenste data en de omgang hiermee vereist. Onder data verstaat de Provincie alle mogelijke (vormen van) informatie en gegevens.
De data is belangrijk voor de sturing en verantwoording van de Concessie en voor de ontwikkeling van het OV binnen de Concessie.
De Provincie ontwikkelt op dit moment een eigen dashboard. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij de data aanlevert en meewerkt om het provinciale dashboard (in ontwikkeling) optimaal te laten functioneren.
De Provincie streeft het principe van 'Open Data' na.
De Provincie verlangt flexibiliteit van de Concessiehouder en weet dat de informatiebehoefte in de loop van de Concessieperiode kan veranderen. De Provincie kan daarom gedurende de Concessieperiode (nader) bepalen welke data/producten de Concessiehouder dient te verstrekken.

**Artikel 14.1 Data**

14.1.1 Alle informatie en data die de Concessiehouder aan de Provincie levert kunnen door Provincie zonder enige beperking worden gebruikt. De Provincie kan deze - voor zover voor hen relevant - ter beschikking stellen aan andere stakeholders, zoals Wegbeheerders, concessiehouders van aangrenzende concessies, aangrenzende provincies, het ROCOV en aan marktpartijen bij de volgende aanbesteding. Ook kan de Provincie (delen van) deze informatie publiceren.

14.1.2 De Provincie heeft vanaf de start van de Concessie op verzoek ongelimiteerd toegang tot alle data en alle systemen die relevant zijn voor de uitvoering van de Concessie en de in dit PvE opgenomen eisen. De Provincie mag geheel naar eigen inzicht en zonder enige beperking gebruik maken van alle data.

14.1.3 Voor de OV-chipkaart (of zijn opvolgers) betekent voorgaand lid dat de Provincie deze informatie naar eigen inzicht kan gebruiken en openbaar maken, met inachtneming van wet- en regelgeving. Ingeval de Concessiehouder in de toekomst gebruik gaat maken van andere 'kaartdragers' dan de OV-chipkaart en/of van andere betaalmethodes, dient hij alle informatie die voortkomt uit het gebruik van deze kaartdragers en/of betaalmethodes op overeenkomstige wijze als geldt voor de OV-chipkaart aan de Provincie beschikbaar te stellen met inachtneming van wet- en regelgeving.

14.1.4 Concessiehouder levert de informatie volgens MIPOV plus de aanvullende gegevens uit het Monitoringsprotocol (Bijlage C 12) via een inzichtelijke en toegankelijke analysetool met filtermogelijkheden, aan de Provincie.

14.1.5 De Concessiehouder verstrekt op verzoek van de Provincie, zonder extra kosten, aan haar een onbeperkt aantal inlogmogelijkheden c.q. accounts voor de analysetool.

14.1.6 Concessiehouder stemt de analysetool af met de Concessiehouder van de andere in de provincie Utrecht gelegen Concessie teneinde onderling vergelijkbare gegevens te verkrijgen over beide Concessies die niet op meerdere wijze uitlegbaar zijn.

14.1.7 Ten behoeve van een toekomstig provinciaal dashboard dient het mogelijk te zijn dat Concessiehouder alle gewenste informatie in een nog nader af te spreken format en op de juiste manier (via API) automatisch kan aanleveren aan de Provincie.

14.1.8 Indien en voor zover data persoonsgegevens bevatten, is het de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder ervoor te zorgen dat tijdig alle maatregelen worden genomen die nodig zijn om te waarborgen dat verstrekking van de data door Concessiehouder plaatsvindt conform de privacywetgeving.

14.1.9 Verstrekking van persoonsgegevens door Concessiehouder kan uitsluitend achterwege blijven indien de Concessiehouder overtuigend heeft aangetoond dat de privacywetgeving hiertoe geen ruimte biedt (dit ter beoordeling van de Provincie).

14.1.10 De Provincie is gerechtigd meer en andere informatie op te vragen die verband houdt met het uitvoeren van de Concessie. De Concessiehouder dient deze informatie, indien bij hem beschikbaar, op eerste verzoek van de Provincie, binnen redelijke termijn, doch zo snel als mogelijk na verzoek van de Provincie, te verstrekken, met inachtneming van de wet- en regelgeving op het gebied van persoonsgegevens. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Concessiehouder.

14.1.11 De Concessiehouder voorziet de aan de Provincie ter beschikking gestelde gegevens desgevraagd van een rechtsgeldig ondertekende verklaring waarin de Concessiehouder verklaart dat de gegevens een waarheidsgetrouw beeld geven.

14.1.12 Ingeval een Derde een informatieverzoek indient via de informatiehuishouding van NOVB/Trans Link Systems of diens opvolger(s), besluit de Provincie na overleg met de Concessiehouder over medewerking aan dit informatieverzoek.

14.1.13 Bepaalde informatie kan als vertrouwelijk worden geclassificeerd en voor derden niet toegankelijk zijn. Dit ter beoordeling door de Provincie, na overleg met en onderbouwing door Concessiehouder. De Provincie stimuleert de Concessiehouder monitoringsdata zoveel mogelijk uit zichzelf openbaar te maken c.q. ter beschikking te stellen aan relevante partijen.

14.1.14 De Concessiehouder levert kosteloos, actief en tijdig medewerking aan het gebruik van data en toekomstige aanpassingen van standaarden en aanlevermethoden van data voor het verbeteren/aanleveren van (real time) reisinformatie.

14.1.15 De technische infrastructuur en software voor dataverzameling en databeheer voldoet aan de op dat moment gangbare landelijke standaarden, dit ter beoordeling van de Provincie.

14.1.16 De Concessiehouder geeft op verzoek van de Provincie helder inzicht in het productieproces van data en de daarin gemaakte keuzes.

14.1.17 Als er sprake is van relevante voorgenomen wijzigingen in het productieproces van data, dan overlegt de Concessiehouder deze wijzigingen met de Provincie. De Provincie kan, gemotiveerd, opdragen een voorgenomen wijziging niet door te voeren.

14.1.18 Als wijzigingen in het productieproces van data, bijvoorbeeld conversies en selecties, invloed hebben op elementen in de Financiële Bepalingen, dan meldt de Concessiehouder deze op voorhand expliciet aan de Provincie en past ze alleen toe met instemming van de Provincie.

14.1.19 Conversies en selecties in het proces van data naar informatie zijn traceerbaar en worden gelogd.

14.1.20 De Concessiehouder spant zich maximaal in om de uit de Brondata van de OV-Chipkaart (of zijn opvolgers) voortvloeiende informatie ook na de wettelijke bewaartermijn van 18 maanden in (minimaal) geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar te stellen aan de Provincie met inachtneming van de wet- en regelgeving op het gebied van persoonsgegevens.

14.1.21 De Concessiehouder zorgt voor informatieveiligheid (kantoorautomatisering, rittenregistraties, website/klantinformatie) van zijn bedrijfsvoering. De Provincie behoudt zich het recht voor om een auditrapport te verlangen op informatieveiligheid. De Concessiehouder werkt hieraan mee.

**Artikel 14.2 Monitoring**

14.2.1 De Concessiehouder informeert de Provincie ten behoeve van het monitoringsoverleg tijdig over de uitvoering van de Concessie en proactief wanneer de uitvoering van de Concessie hiertoe aanleiding geeft.

14.2.2 De managementinformatie die de Concessiehouder aan de Provincie levert wordt voorafgaand aan elk Jaar vastgelegd, voor het eerste Jaar in de implementatieperiode, en wordt jaarlijks geëvalueerd op bruikbaarheid, doelmatigheid en kwaliteit. Indien er geen overeenstemming is over de te leveren informatie, dan geeft de Provincie een aanwijzing aan de Concessiehouder.

14.2.3 De Concessiehouder dient altijd medewerking te verlenen aan de Provincie ten behoeve van (aangekondigde of onaangekondigde zoals mystery guest) onderzoek of controle ter naleving van de genoemde normen en controle van de aangeleverde (monitorings)informatie of prestaties

14.2.4 Om een actueel beeld te houden van wat reizigers vinden van de kwaliteit van het OV in het Concessiegebied, laat de Provincie ten minste ieder Jaar een tevredenheidsonderzoek uitvoeren (op dit moment is dat de OV-Klantenbarometer). De Concessiehouder verleent hieraan zijn medewerking.

14.2.5 De data en rapportages dienen de gehele Concessieperiode beschikbaar te zijn voor de Provincie. Na afloop van de Concessieperiode wordt alle data die betrekking heeft op de Concessie overgedragen aan de Provincie. De data dient tevens nog minimaal vijf (5) Jaar opvraagbaar te zijn bij de Concessiehouder.

14.2.6 De Concessiehouder streeft continu naar een verbetering van de uitvoeringskwaliteit. Ingeval de prestaties van de Concessiehouder ten aanzien van een prestatienorm achterblijven bij de overeengekomen norm, stelt de Concessiehouder op verzoek van de Provincie een Verbeterplan op.

14.2.7 Ingeval de Concessiehouder gegevensbestanden, documenten of rapportages niet, niet volledig of met onvoldoende kwaliteit oplevert, volgt een aanwijzing.

## Bijlage(n)

- Bijlage C 1 Nota van Uitgangspunten nieuwe OV concessies (bij Bestek / via https://www.provincie-utrecht.nl/onderwerpen/mobiliteit/openbaar-vervoer)
- Bijlage C 2 OV-Netwerkperspectief 2025-2035 (bij Bestek / (via https://www.provincie-utrecht.nl/onderwerpen/mobiliteit/openbaar-vervoer )
- Bijlage C 3 Nota van Beantwoording NvU (bij Bestek / via https://www.provincie-utrecht.nl/onderwerpen/mobiliteit/openbaar-vervoer )
- Bijlage C 4 Nota van Beantwoording PvE (bij Bestek)
- Bijlage C 5 Buurtbusprotocol (bij Bestek)
- Bijlage C 6 Scope samenwerkingsovereenkomst (bij Bestek)
- Bijlage C 7 Contouren Strategisch Marketing kader (bij Bestek)
- Bijlage C 8 Jaarlijks Vervoerplanproces (bij Bestek)
- Bijlage C 9 Bijzonderheden infrastructuur (bij Bestek)
- Bijlage C 10 Distributiepunten (bij Bestek)
- Bijlage C 11 Ontwikkelingen netwerk t.b.v. materieelplan incl. ritverdeling drukke routes (bij Bestek)
- Bijlage C 12 Monitoringsprotocol (bij Bestek)
- Bijlage C 13 Tarievenkader (bij Bestek)
- Bijlage C 14 Stijlwijzer U-OV (bij Bestek)
- Bijlage C 15 Systeembeschrijving Tram (bij Bestek)
- Bijlage C 16 Prioriteitsverlening iVRI, Concept (bij Bestek)
- Bijlage C 17 Knooppunten (bij Bestek)
- Bijlage C 18 Gebruiksprotocol Busstation en OV terminal (bij Bestek)
- Bijlage C 19 Protocol Social Return (bij Bestek)
- Bijlage C 20 Proces IHW-WI-003 afhandeling storingen en Calamiteiten (bij Bestek)
- Bijlage C 21 Kader werkzaamheden Tramweg (bij Bestek)
- Bijlage C 22 Storingscodelijst (bij Bestek)