
Provincie Noord-Brabant

Bestek deel A - D: Programma van Eisen
Openbaar Vervoer Noord-Brabant 2015
Concessie West-Brabant en
Concessie Oost-Brabant

Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant

Publicatiedatum 26 maart 2013

Colofon

Programma van Eisen

Aanbesteding Openbaar Vervoer Noord-Brabant

Concessies West-Brabant en Oost-Brabant

Publicatiedatum 26 maart 2013

Inhoud

A	Inleiding en hoofdkeuzes	4
A1	Inleiding	4
A2	Hoofdkeuzes aanbesteding	6
B	Definiëring en afbakening van de Concessie.....	11
B1	Begrippenlijst.....	11
B2	Concessieverlener	18
B3	Scope van de Concessie	18
C	Programma van Eisen.....	21
C1	Ontwikkeling Openbaar Vervoer: visie en sturing	22
C2	Infrastructuur en vastgoed.....	29
C3	Vervoerplan	32
C4	Exploitatie en uitvoeringskwaliteit.....	38
C5	Materieel: milieuprestatie en transitie naar zero emissie	42
C6	Materieel: kwaliteit voor de reiziger	47
C7	Personeelsbeleid en maatschappelijk betrokken ondernemen	56
C8	OV-chipkaart, distributienetwerk en tarieven.....	58
C9	Reisinformatie.....	64
C10	Integrale Marketing.....	71
C11	Sociale veiligheid.....	73
C12	Data, informatie en rapportages.....	76
D	Bijlagen behorend bij het Programma van Eisen.....	81
I.	Informatieve bijlagen	83

A Inleiding en hoofdkeuzes

A1 Inleiding

Dit document is het Programma van Eisen¹ (kortweg: PvE) voor de aanbesteding Openbaar Vervoer 2015 in de provincie Noord-Brabant (Provincie).

Het Programma van Eisen is onderdeel van het Bestek. De Aankondiging van deze aanbesteding wordt in maart 2013 gepubliceerd op TenderNed. Vanaf dat moment kunnen Vervoerders hun Inschrijving gaan maken. Het Bestek bestaat uit het Programma van Eisen, de Aanbestedingsleidraad en de Financiële Bepalingen. In de Aanbestedingsleidraad zijn de regels voor de aanbesteding uitgewerkt, waaronder de selectiecriteria en gunningscriteria.

Het Programma van Eisen is een concrete uitwerking van het provinciaal openbaar vervoerbeleid zoals dat is opgenomen in de OV Visie (zie bijlage D1), het Provinciaal Verkeers- en Vervoersplan 2006-2020 (PVVP) en de Agenda van Brabant en op hoofdlijnen is vertaald in de Nota van Uitgangspunten (zie bijlage D2). Mocht één van deze documenten in strijd zijn met het PvE dan prevaleert het PvE.

Leeswijzer

Het Bestek bestaat uit negen delen:

Programma van Eisen

- Deel A: Inleiding en hoofdkeuzes
- Deel B: Definiëring en afbakening van de Concessie
- Deel C: Programma van Eisen, waarin de (rand-)voorwaarden en eisen zijn opgenomen voor beide percelen (West-Brabant en Oost-Brabant)
- Deel D: Bijlagen behorend bij het Programma van Eisen

Financiële Bepalingen

- Deel E: Financiële Bepalingen
- Deel F: Bijlagen bij de Financiële Bepalingen

Aanbestedingsleidraad

- Deel G: Aanbestedingsleidraad
- Deel H: Bijlagen bij de aanbestedingsleidraad

Informatieve bijlagen

- Deel I: Informatieve bijlagen

¹ Dit Programma van Eisen was eerder genaamd concept-Programma van Eisen (en Wensen). De Wensen zijn niet meer opgenomen in het Programma van Eisen, maar zijn opgenomen bij de gunningscriteria in deel G Aanbestedingsleidraad.

Het Bestek wordt tijdens de aanbestedingsprocedure aangevuld met de Nota's van Inlichtingen en bijbehorende bijlagen, die ook onlosmakelijk onderdeel worden van het Bestek.

Het Bestek bevat tabellen met genummerde eisen waar het aanbod van de Inschrijver aan moet voldoen en waar de Concessiehouder gedurende de hele Concessie aan moet blijven voldoen. Op sommige plaatsen, met name in deel C het Programma van Eisen is voorafgaand aan ieder van deze tabellen in tekstvorm een nadere toelichting gegeven die de context schetst waarin de eisen gezien moeten worden.

NB: dit Programma van Eisen is geldig voor twee Concessiegebieden: West-Brabant en Oost-Brabant, zoals gedefinieerd in onderdeel B. Bepalingen zijn geldig voor beide Concessies, tenzij anders vermeld.

Betrokkenheid partners

Vanaf de start van dit aanbestedingsproces zijn onze partners, zoals Reizigersoverleg Brabant (ROB), gemeenten, GGA's en aangrenzende decentrale overheden betrokken bij dit proces. Op de Nota van Uitgangspunten en op het concept Programma van Eisen zijn vele reacties binnengekomen zie bijlagen D3 en D4. Deze reacties zijn zorgvuldige bestudeerd en betrokken bij de totstandkoming van dit Programma van Eisen.

Planning

Voorbereiding voor de aanbesteding:

- 26 juni 2012 Vaststelling door GS van concept Nota van Uitgangspunten;
- 14 september 2012 Zienswijze over Nota van Uitgangspunten door Statencommissie Mobiliteit en Financiën;
- 21 september 2012 Vaststelling door PS van de OV Visie;
- 9 oktober 2012 Vaststelling door GS van Nota van Uitgangspunten;
- 27 november 2012 Vaststelling door GS van concept-Programma van Eisen (en Wensen);
- 30 november 2012 Publicatie concept Programma van Eisen (en Wensen) voor inspraak en marktconsultatie;
- 10 januari 2013 Sluitingsdatum inspraak en marktconsultatie concept-Programma van Eisen (en Wensen);
- 19 maart 2013 Vaststelling door GS van definitief Programma van Eisen inclusief reactienota;
- 19 maart 2013 Vaststelling Bestek door GS.

Uitvoering van de aanbesteding:

- 26 maart 2013 verzending aankondiging ter Publicatie bij TenderNed;
- 17 april 2013 vóór 12.00 uur inleveren vragen Inschrijvers voor eerste Nota van Inlichtingen;
- 8 mei 2013 publicatie eerste Nota van Inlichtingen;
- 22 mei 2013 vóór 12.00 uur inleveren vragen Inschrijvers voor tweede Nota van Inlichtingen;
- 5 juni 2013 publicatie tweede Nota van Inlichtingen;
- 12 juni 2013 vóór 12.00 uur inleveren vragen Inschrijvers voor derde Nota van Inlichtingen;
- 26 juni 2013 publicatie derde Nota van Inlichtingen;
- 29 augustus 2013 vóór 12.00 uur inleveren Inschrijving(en);
- Uiterlijk november 2013 Gunningsbesluit;
- 14 december 2014 aanvang elk van de twee Concessies.

A2 Hoofdkeuzes aanbesteding

Vraaggericht, verbindend en verantwoord Openbaar Vervoer

In dit deel A2 wordt een globale schets gegeven van de eisen die de Provincie bij deze aanbesteding heeft. De uitwerking hiervan is in deel B en deel C. De delen B en C zijn bepalend voor de uitleg van de eisen.

Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant als Concessieverlener ter zake zetten (in nauwe samenwerking met het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE)) in op vraaggericht, verbindend en verantwoord Openbaar Vervoer. Dit is verder uitgewerkt in de OV Visie die op 21 september 2012 door Provinciale Staten is vastgesteld. Vraaggericht, verbindend en verantwoord Openbaar Vervoer is daarmee de centrale spil die door dit Programma van Eisen loopt.

Vraaggericht Openbaar Vervoer

Het Openbaar Vervoer sluit zoveel mogelijk aan bij de vraag naar vervoer (vraaggericht). De vraag speelt een belangrijke rol bij het bepalen van het netwerk dat gereden gaat worden. Spoor, Hoogwaardig Openbaar Vervoer (HOV) en dragende assen in de steden vormen de basis van het netwerk. Andere lijnen sluiten hier zoveel mogelijk op aan. Knooppunten vormen hierbij een belangrijke schakel. Geen (nagenoeg) lege Bussen meer: op die plaatsen waar de vraag achterblijft wordt gezocht naar kleinschalige(re) mobiliteitsoplossingen. De Provincie kan er daarbij voor kiezen kleinschalige(re) mobiliteitsoplossingen uit te werken met derden. In dat geval zal de Concessiehouder dat vervoer hebben te Gedogen.

Verbindend Openbaar Vervoer

Het Openbaar Vervoer verbindt de dorpen en steden met elkaar, zorgt voor de bereikbaarheid van scholen, ziekenhuizen, winkelcentra, attractieparken en andere maatschappelijk belangrijke plaatsen. Het Openbaar Vervoer versterkt het stedelijk netwerk en speelt een belangrijke rol bij economische en ruimtelijke ontwikkelingen.

Verantwoord Openbaar Vervoer

Het Openbaar Vervoer levert een bijdrage aan de Brabantse samenleving. Het Openbaar Vervoer zorgt er samen met kleinschalige mobiliteitsoplossingen voor dat het landelijk gebied goed leefbaar blijft. Het Openbaar Vervoer houdt de steden bereikbaar. Het Openbaar Vervoer is ingebed in de Brabantse samenleving. Gemeenten, ROB, GGA's, Provincie en de Concessiehouder werken samen in Ontwikkelteams aan de verdere verbetering en vernieuwing van het vervoer.

Een ademende Concessie, een nieuwe rolverdeling

Zoals in de Nota van Uitgangspunten al is aangekondigd, wordt in (elk van) de nieuwe Concessie(s) het Openbaar Vervoer op een andere manier uitgewerkt dan in de huidige concessies: de nieuwe Concessie is een ademende Concessie, de Reiziger en de vraag naar vervoer staat centraal staat, de Concessiehouder krijgt veel verantwoordelijkheden en mogelijkheden en de Provincie denkt meer op afstand mee en controleert gericht en rechtstreeks. De Concessie wordt niet dichtgetimmerd, maar er blijft ook gedurende de Concessie ruimte om in te spelen op veranderingen en vernieuwingen. Het Bestek, waaronder dit 'PvE', biedt daarom flexibiliteit om het OV-aanbod continu op deze veranderingen aan te passen.

Daarnaast wil de Provincie dat de kwaliteit van het Openbaar Vervoer omhoog gaat en dat de Concessiehouder taken gaat uitvoeren die nu nog door de Provincie opgepakt worden of blijven liggen. De Concessiehouder krijgt meer verantwoordelijkheden en ook meer mogelijkheden om het Openbaar Vervoer naar eigen inzicht aan te passen. Nu is de Provincie Opbrengstverantwoordelijk en heeft de Provincie de ontwikkelfunctie. In de nieuwe Concessie wordt de Concessiehouder Opbrengstverantwoordelijk en krijgt deze ook een groot gedeelte van de ontwikkelfunctie. Daarnaast gaan Provincie, Concessiehouder, het

Reizigersoverleg Brabant (ROB) en de betrokken gemeenten in Ontwikkelteams intensief samenwerken om een optimaal Openbaar Vervoer systeem de komende jaren voor elkaar te krijgen.

Kaders scheppen en ruimte laten

De uitgangspositie voor deze nieuwe aanbesteding is anders dan bij de start van de huidige concessie. De beschikbare financiële middelen staan ernstig onder druk. Niet alleen bij de Provincie, maar ook bij haar partners en bij de Reizigers zelf. Het regeerakkoord zorgt mogelijk voor veranderingen in de reismogelijkheden van studenten en leerlingen in het MBO (Middelbaar Beroeps Onderwijs).

Het Programma van Eisen geeft de eisen aan waar de Inschrijver of Concessiehouder in ieder geval aan moet voldoen (minimale kwaliteitseisen). Daarnaast geeft de Provincie in de inleiding per onderdeel aan welke overwegingen een rol hebben gespeeld bij het bepalen van de kaders. Wensen van de Provincie zijn uitgewerkt als gunningscriteria in de aanbestedingsleidraad, en kan de Inschrijver door middel van zijn Inschrijving naar eigen inzicht invullen. Hierdoor ontstaat ruimte voor innovaties en vernieuwing. De wijze van invulling van deze plannen speelt een belangrijke rol bij de beoordeling van de Inschrijvingen.

Doelstellingen aanbestedingen

In dit PvE staan de volgende drie hoofddoelstellingen uit de Nota van Uitgangspunten centraal en worden hierna verder uitgewerkt:

1. Meer Reizigers, hogere bezettingsgraad
2. Beter imago, hogere klantwaardering
3. Inbedding in de Brabantse samenleving

Ad 1. Meer Reizigers, hogere bezettingsgraad.

De Concessiehouder wordt gestimuleerd om vraaggericht Openbaar Vervoer aan te bieden. Daar waar voldoende vraag is, rijdt in ieder geval een Bus. De Provincie heeft in dit Programma van Eisen een Kernnetwerk opgenomen. Dit Kernnetwerk wordt aan alle Inschrijvers als basis uitgevraagd. Het Kernnetwerk is vraaggericht opgebouwd: die verbindingen waar voldoende vraag is of die een belangrijke maatschappelijke functie hebben (zoals het ontsluiten van grote ziekenhuizen en grote winkelcentra) zijn opgenomen in het Kernnetwerk. Ook alle HOV-verbindingen, belangrijke dragende assen in de B3-steden (Breda, Tilburg en 's-Hertogenbosch) en Buurtbus-Lijnen maken onderdeel uit van het Kernnetwerk. Dit Kernnetwerk moet de Concessiehouder in ieder geval rijden. Daarnaast vindt de Provincie het belangrijk dat het grootste gedeelte van de bushaltes die op dit moment in gebruik zijn, ook weer in de nieuwe Dienstregeling opgenomen worden (minimaal 80%). Dit om desinvesteringen in haltevoorzieningen te beperken en om ervoor te zorgen dat er binnen redelijke loopafstanden ook altijd een Bus stopt. De Inschrijver krijgt binnen dit Kernnetwerk de vrijheid om zelf de optimale route te bepalen, de precieze Dienstregeling, de grootte van de Bus en acties op touw te zetten om via Integrale Marketing meer Reizigers in de Bus en Auto te krijgen.

Bovenop het Kernnetwerk heeft de Provincie een aantal wensen voor de Dienstregeling waarvoor ze de Inschrijver wil uitdagen om hiervoor een gunstige prijs te geven zodat deze wensen mogelijk ook wel gehonoreerd kunnen worden. Dit gaat via opties die de Provincie zal afnemen indien zij daartoe besluit. Opties worden ook uitgevraagd binnen het zogenaamde Pluspakket. De Inschrijver krijgt hiermee de mogelijkheid om zelf met optionele verbetervoorstellen te komen in het Pluspakket.

Gedurende de looptijd van de Concessie wordt er onderscheid gemaakt tussen dikke Lijnen (Lijnen met veel Reizigers en een hoge Kostendekkingsgraad) en de dunne Lijnen (lijnen met weinig Reizigers (de vraag blijft achter)) en waarvan de Kostendekkingsgraad van de Lijn zeer laag is. De Concessiehouder heeft de mogelijkheid om alle Lijnen verder uit te breiden en via Netmanagement en Integrale Marketing meer Reizigers te trekken waardoor de Kostendekkingsgraad van deze Lijnen verder omhoog kan gaan. Als

een Lijn echter structureel te weinig Reizigers heeft met een zeer lage Kostendekkingsgraad, kunnen GS besluiten om na overleg met de Concessiehouder deze Lijn uit de betreffende Concessie te halen.

Samengevat zijn de gemaakte hoofdkeuzes:

- Het gebied waar de aanbesteding betrekking op heeft wordt verdeeld in twee grote percelen waarop separaat ingeschreven mag worden: Concessie West-Brabant (waarvan het Concessiegebied gelijk is aan dat van de huidige concessies West-Brabant en Breda-Oosterhout-Utrecht) en Concessie-Oost Brabant (waarvan het Concessiegebied gelijk is aan dat van de huidige concessies Midden-Brabant, Meijerij en Oost-Brabant).
- De Concessie Oost-Brabant kent een looptijd van tien jaar en de Concessie West-Brabant kent een looptijd van acht jaar.
- Het Kernnetwerk bestaat uit de huidige verbindingen met een minimale bezetting plus HOV verbindingen en Buurtbussen.
- Naast het Kernnetwerk wordt aan de Inschrijver gevraagd om met een aparte prijs te komen voor een aantal opties, bijvoorbeeld mogelijkheden van verbetering die opgenomen zijn in het Pluspakket. De Inschrijver krijgt de ruimte met eigen, ‘vrije’ verbetervoorstellen te komen in de vorm van opties.
- De Concessiehouder wordt uitgedaagd om de Lijnen verder uit te bouwen zodat er meer Reizigers worden aangetrokken en de Kostendekkingsgraad op termijn verbetert.
- Gedurende de looptijd van de Concessie kan op die plaatsen waar de vraag achterblijft worden gezocht naar kleinschalige(re) mobiliteitsoplossingen. De Provincie kan er daarbij voor kiezen kleinschalige(re) mobiliteitsoplossingen uit te werken met derden. In dat geval zal de Concessiehouder dat vervoer hebben te Gedogen. De Concessiehouder krijgt ook zelf de ruimte om met voorstellen te komen.
- Het Kernnetwerk, de eventueel af te nemen opties, waaronder die uit het Pluspakket, en de kleinschalige mobiliteitsoplossingen zorgen gezamenlijk voor een optimaal vervoersysteem, zowel in de steden als op het platteland.

Ad 2, Beter imago, hogere klantwaardering

De Concessiehouder heeft een directe relatie met de Reiziger. De Reiziger wil betrouwbaar, snel, betaalbaar en kwalitatief goed Openbaar Vervoer. Aantrekkelijk Openbaar Vervoer zorgt voor een beter imago. De Concessiehouder is hier verantwoordelijk voor en heeft hier ook baat bij. De Concessiehouder is immers Opbrengstverantwoordelijk. Meer Reizigers levert dus meer inkomsten op. Hierdoor zal de Concessiehouder zich meer dan in de huidige concessie het geval is op de Reiziger richten. Bij Opbrengstverantwoordelijkheid past ook de vrijheid om aan de tariefknop te draaien. De tariefvrijheid voor de Concessiehouder geldt alleen voor de Kilometertarieven, Brabantse Reisproducten en Eigen Reisproducten; tariefstijgingen zijn gemaximaliseerd per jaar. Tariefverlagingen zijn altijd toegestaan. Ook heeft de Concessiehouder in beginsel de vrijheid om nieuwe tariefacties en Reisproducten te introduceren, naast de reeds bestaande.

In het PvE zijn verder eisen opgenomen over Materieel, de inrichting van de Bussen, de reisinformatie naar de Reiziger, de betrouwbaarheid van de Dienstregeling (exploitatie en uitvoeringskwaliteit), sociale veiligheid en promotie en Marketing. Uitgangspunt hierbij is dat de Concessiehouder minimaal aansluit bij de huidige stand van techniek en uitgedaagd wordt om innovaties die in het belang van de Reiziger zijn in zijn aanbieding te introduceren. Jaarlijks zal de KpVV-klantenbarometer worden uitgevoerd. Een hogere waardering door de Reiziger zal een bonus voor de Concessiehouder opleveren. Een lagere klantwaardering levert een malus op. Dit is nader uitgewerkt in de Financiële Bepalingen (deel E van het Bestek).

Binnen de kaders van het PvE kan de Concessiehouder zelf een optimale samenstelling van zijn vloot bepalen. Voor HOV zijn de kwaliteitseisen hoger. Het Materieel hoeft niet nieuw te zijn, als het maar van

goede kwaliteit is, schoon en toegankelijk, weinig uitstoot heeft (en minimaal voldoet aan de EEV-norm) en voldoet aan alle wettelijke bepalingen. De vertrouwde Brabants kleur van de Bussen komen ook in de nieuwe Concessie weer terug, zodat het Openbaar Vervoer herkenbaar blijft.

De Inschrijver wordt uitgedaagd om actuele, vernieuwende en betrouwbare reisinformatie aan te bieden en regelmatig aan te passen aan nieuwe ontwikkelingen, de laatste stand van de techniek en trends. De moderne technieken met smartphones, sociale netwerken en wifi/internet maken hier onmisbaar onderdeel van uit.

Samengevat zijn de gemaakte hoofdkeuzes:

- De Concessiehouder wordt eerste aanspreekpunt voor de Reiziger en krijgt de Opbrengstverantwoordelijkheid.
- De Provincie stelt hoge eisen aan de Concessiehouder betreffende de dienstverlening en de kwaliteit zodat de Reiziger met een aantrekkelijk OV te maken krijgt.
- In al het Materieel, dus ook de Buurtbussen, kan met de OV-chipkaart worden gereisd.
- De Concessiehouder mag de Kilometertarieven en de Tarieven voor regionale Reisproducten jaarlijks met maximaal 1 % laten stijgen bovenop de indexering (Landelijke Tariefindex).
- De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de Marketing. De Provincie draagt voor maximaal 50% en tot een maximum van 250.000 euro per jaar per Concessie bij aan Marketing-acties.
- De Concessiehouder is eigenaar van het Materieel en bepaalt zelf de samenstelling van zijn Materieel, met in achtname van de emissie-, toegankelijkheids-, kwaliteits- en capaciteitseisen. Voor HOV liggen de kwaliteitseisen hoger. De huidige Brabantse huisstijl wordt voortgezet op het Materieel.
- De Provincie gaat uit van een open samenwerking met de Concessiehouder waarbij alle door de Provincie relevant geachte gegevens om niet (gratis dus) op eerste verzoek van de Provincie onvoorwaardelijk, juist en volledig met de Provincie via een webapplicatie worden gedeeld.
- De Concessiehouder zorgt voor betrouwbare en actuele reisinformatie, naast de gebruikelijke vormen van reisinformatie bij de haltes, op haar website en op papier en wordt uitgedaagd om met innovatie reisinformatietoepassingen te komen.
- De sociale veiligheid wordt op minimaal hetzelfde niveau als in de huidige concessie voortgezet.

Ad 3, Inbedding in de Brabantse samenleving

De Concessiehouder werkt intensief samen met de Provincie, gemeenten en het Reizigersoverleg Brabant aan het continu verbeteren van het Openbaar Vervoer, gericht op een optimaal en kosteneffectief Openbaar Vervoer-systeem met kwaliteit voor de Reiziger. In Ontwikkelteams wordt na gunning verder gebouwd aan de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer in Brabant. De Provincie stelt via haar eigen Strategische Ontwikkelteam de kaders vast voor de ontwikkelrichting. In de Tactische Ontwikkelteams worden deze gezamenlijk uitgewerkt waarbij het primaat bij de Concessiehouder ligt. De Operationele teams zorgen voor de dagelijkse exploitatie en het Concessiebeheer.

De Concessiehouder wordt een actieve participant in de Brabantse samenleving. De bereikbaarheid van het Brabantse stedelijk netwerk en de economische centra moet gecontinueerd en waar mogelijk verbeterd worden. Niet alleen belangrijke locaties zoals onderwijsinstellingen, attractieparken, stadscentra, knooppunten en zorginstellingen moeten per Openbaar Vervoer goed bereikbaar zijn en blijven, maar ook bij nieuwe ruimtelijke ontwikkelingen is het van belang dat de Concessiehouder proactief meedenkt en met haar vervoeraanbod inspeelt op de bereikbaarheid van deze nieuwe locaties.

In het PvE wordt ingezet op het verder verduurzamen van het Openbaar Vervoer door stapsgewijs toe te werken naar Zero emissie voertuigen in het Openbaar Vervoer. De mate waarin deze stappen al in elk van de nieuwe Concessies genomen kunnen worden is mede afhankelijk van de kennis en bereidheid die er in

de markt aanwezig is en de kosten die ermee gemoeid zijn. In deze aanbesteding wordt de Inschrijver uitgedaagd om het transitiepad naar zero emissie vorm te geven.

Het Openbaar Vervoer moet voor alle Reizigers te gebruiken zijn, ook voor Reizigers met een beperking. De Concessiehouder zet zich samen met de Provincie en gemeenten in om de toegankelijkheid te vergroten. Niet alleen alle Bussen, maar ook de Buurtbussen zijn volledig (rolstoel)toegankelijk. Ook de reisinformatie is makkelijk toegankelijk en biedt iedere Reiziger de juiste informatie. Zowel in de Bus als op de haltes moet de Reiziger zich veilig voelen. Daarnaast zal bepaalde informatie over het OV ook in de Engelse taal beschikbaar zijn. Sociale veiligheid staat in de huidige concessie op een hoog niveau en dit zal in de nieuwe Concessie worden voortgezet.

De Buurtbussen worden op dezelfde succesvolle manier als in de huidige concessie, dus met aparte Buurtbusorganisaties met vrijwilligers en een buurtbuscoördinator per Concessiehouder, voortgezet.

Samengevat zijn de gemaakte keuzes:

- Provincie, Concessiehouders, gemeenten en Reizigersoverleg Brabant werken op professionele en zakelijke wijze met elkaar samen bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer.
- De Provincie maakt met de gemeenten afspraken over infrastructuur, ruimtelijke ordening en Openbaar Vervoer en legt deze afspraken vast.
- De Provincie eist van de Concessiehouder dat het personeel servicegericht, professioneel en gastvrij is.
- De Provincie zoekt een Concessiehouder die zo spoedig mogelijk ingebed is in de Brabantse samenleving.
- Al het Materieel, dus ook de Buurtbussen, is vanaf de start van de Concessie volledig toegankelijk.
- De Provincie wil de uitstoot van schadelijke emissies beperken gedurende de hele Concessieperiode. De inzet van Zero emissie voertuigen in de reguliere exploitatie (zonder meerkosten voor de Provincie) wordt beloond in de gunningscriteria.
- De huidige Buurtbuslijnen blijven bestaan.

B Definiëring en afbakening van de Concessie

B1 Begrippenlijst

Onderstaande begrippenlijst geldt voor het gehele Bestek, dus ook voor de documenten ‘Financiële Bepalingen’ en ‘Aanbestedingsleidraad’.

Begrip	Omschrijving
Aankondiging	De publicatie van de aanbesteding zoals gedaan door het Bureau voor publicaties van de Europese Unie in het Publicatieblad van de Europese Unie.
Aanbestedingsrichtlijn	Richtlijn 2004/18/EG van het Europees parlement en de Raad van 31 maart 2004 betreffende de coördinatie van de procedures voor het plaatsen van verheidsopdrachten voor de uitvoering van werken, leveringen en diensten, zoals laatstelijk gewijzigd.
Aansluiting	Een mogelijkheid in de Dienstregeling om over te stappen tussen twee Bussen / Lijnen van het Openbaar Vervoer die voldoet aan de eisen die hieraan gesteld worden in C.4.8.
Auto	Personenauto op ten minste vier wielen ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Bao	Besluit van 16 juli 2005, en in werking getreden op 1 december 2005, houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten (Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten), Staatsblad 408, zoals deze van tijd tot tijd zal hebben te gelden.
Belbus	Openbaar Vervoer per Auto of Bus, volgens een vaste Dienstregeling, waarbij de Ritten alleen daadwerkelijk rijden als deze telefonisch of via internet zijn gereserveerd door één of meer Reizigers.
Besloten busvervoer	Personenvervoer per Bus of Auto, anders dan bedoeld in onderdeel Openbaar Vervoer.
Besluit personenvervoer 2000	Het Besluit personenvervoer 2000, zoals dit van tijd tot tijd zal hebben te gelden.
Bestek	Het beschrijvend document, bestaande uit: • Deel A: Inleiding en hoofdkeuzes • Deel B: Definiëring en afbakening van de Concessie • Deel C: Programma van Eisen • Deel D: Bijlagen behorend bij het PvE • Deel E: Financiële Bepalingen • Deel F: Bijlagen bij de Financiële Bepalingen • Deel G: Aanbestedingsleidraad • Deel H: Bijlagen bij de aanbestedingsleidraad • Deel I: Informatieve bijlagen • Het Bestek wordt tijdens de aanbestedingsprocedure aangevuld met de Nota's van Inlichtingen en bijbehorende bijlagen, die ook onlosmakelijk onderdeel worden van het Bestek
Boete	Een geldbedrag dat de Concessiehouder dient te voldoen aan de Provincie indien de Concessiehouder naar het oordeel van de Provincie zijn verplichtingen niet nakomt. Boetes worden opgelegd conform de boeteregeling zoals omschreven in de Financiële Bepalingen.

Begrip	Omschrijving
Bus	Motorrijtuig, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, ingericht voor het vervoer van meer dan acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Buurtbus	Auto die wordt ingezet voor het verrichten van Openbaar Vervoer dat wordt uitgevoerd door vrijwilligers die zich hebben georganiseerd in een Buurtbusorganisatie.
Buurtbuslijn	Een Lijn die wordt uitgevoerd door een Buurtbusorganisatie.
Buurtbusorganisatie	Een vrijwilligersorganisatie (doorgaans een vereniging of stichting) die een buurtbusdienstregeling uitvoert.
CiCo	Check-in check-out apparaat.
Combinatie	Een samenwerkingsverband van ondernemingen, die gezamenlijk inschrijven op de aanbesteding.
Concessie	Het recht om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer per Bus en/ of Auto te verrichten in het gebied West-Brabant in beginsel gedurende acht (8) jaar en/ of in het gebied Oost-Brabant in beginsel gedurende tien (10) jaar.
Concessiebeheer	Het beheer van de Concessie, gericht op nakoming van de verplichtingen uit de Concessie, rapportage van de resultaten en correcte financiële afwikkeling.
Concessiegebied	Het (geografische) gebied waarop de Concessie betrekking heeft, zoals beschreven in paragraaf B.3 van het Bestek.
Concessiehouder	Vergunninghoudende Vervoerder aan wie de Concessie is verleend.
Concessieperiode	Het tijdvak waarvoor de Concessie wordt/is verleend.
Concessieverlener	Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant, op basis van hun bevoegdheid daartoe uit artikel 20 lid 2 van de Wet personenvervoer 2000 (ook: Provincie).
Consumentenplatform	De door de Provincie aangewezen consumentenorganisaties waaraan advies wordt gevraagd en met wie overleg wordt gevoerd als bedoeld in de artikelen 27 en 31 van de Wet personenvervoer 2000. In de Provincie betreft dit thans het Reizigersoverleg Brabant.
Dal(periode)	De periode buiten de Spitsperiode.
Dienstregeling	Voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin zijn aangeduid de halteplaatsen waartussen en de tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht, zo nodig onder de vermelding of de halteplaatsen of de tijdstippen door de Reiziger kunnen worden beïnvloed.
Dienstregelinguur (DRU)	Een in de Dienstregeling gepubliceerd rij-uur, waarin een Bus of Auto daadwerkelijk ingezet wordt voor het vervoeren van Reizigers. Haltingen langer dan 2 minuten worden niet meegerekend in de berekening van de DRU. Haltingen aan het begin- en eindpunt van een Rit mogen nooit worden meegerekend, ook niet als ze korter zijn dan 2 minuten.
Doelgroeprit	Een Rit van het Openbaar Vervoer waarvan de route en tijden geheel zijn afgestemd op één specifieke doelgroep. Een Doelgroeprit gericht op scholieren wordt een <i>scholierenlijn</i> genoemd.
Doelgroeplijn	Een Lijn van het Openbaar Vervoer die alleen uit Doelgroepritten bestaat.
DRIS	Dynamisch reisinformatiesysteem.

Begrip	Omschrijving
Evenement	Een vooraf georganiseerde gebeurtenis waarop een grote hoeveelheid mensen bij elkaar komt, leidend naar een hogere dan gebruikelijke vervoervraag naar de plaats van bijeenkomst.
Evenementenvervoer	Personenvervoer van en naar Evenementen, alleen gericht op de bezoekers van deze Evenementen.
Exploitatiebeheerssysteem	Systeem waarmee onder andere de locatie en stiptheid van de voertuigen en de uitvoering van de dienstregeling actueel en real-time op afstand (vanuit de centrale verkeersleiding) gevolgd kan worden en daarover automatisch gerapporteerd kan worden alsmede waarmee data ten behoeve van (real-time) reisinformatie en DRIS aangeleverd kunnen worden.
Exploitatiebijdrage	De door de Provincie aan de Concessiehouder te verstrekken financiële middelen ten behoeve van de exploitatie van het krachtens het Bestek en de Inschrijving te verrichten Openbaar Vervoer, zoals nader beschreven in de Financiële Bepalingen.
Exploitatieplan	Jaarlijks door de Concessiehouder te maken plan betreffende voorgestelde wijzigingen in de Dienstregeling alsmede andere daarmee samenhangende wijzigingen (bijvoorbeeld een andere materieelinzet).
Exploitatieplan-procedure	Procedure tot vaststelling van het Exploitatieplan, waaronder consultatie van het Reizigersoverleg Brabant en gemeenten daarover. De exploitatieplanprocedure is beschreven in bijlage D10.
Feestdag	Als feestdagen worden gehanteerd: Nieuwjaarsdag, Koningsdag, Eerste en Tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, Eerste en Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag.
Financiële bepalingen	Deel E van het Bestek, waarin de financiële voorwaarden inzake de Concessie zijn opgenomen, alsmede deel F van het Bestek waarin de bijlagen bij deel E zijn opgenomen.
Gedogen	Het dulden door de Concessiehouder van Openbaar Vervoerdiensten van andere Vervoerders binnen de Concessiegebieden West-Brabant en Oost-Brabant.
Gestandaardiseerd kalenderjaar	Een vastgesteld aantal werkdagen, zaterdagen en zon- en feestdagen per jaar, dat ten behoeve van de financiële verrekening elk jaar hetzelfde is: • 255 werkdagen (waarvan 48 dagen met vakantiedienstregeling); • 52 zaterdagen; • 58 zondagen.
GGA's	Gebieds Gerichte Aanpak. Noord-Brabant is opgedeeld in 5 GGA regio's (excl. SRE): Regio Noordoost-Brabant, Regio 's-Hertogenbosch, Regio Midden-Brabant, Regio Breda en Regio Westelijk Noord-Brabant.
GOVI	Grenzeloze Openbaar Vervoer Informatie Systeem
Groene stroom	Elektriciteit waarbij bij opwekking daarvan: • De energiebron niet uitgeput raakt. • De energie schoon en betrouwbaar is. • Bij de winning en omzetting er nauwelijks sprake van schadelijke effecten voor het klimaat is. De volgende energiebronnen zijn groen: wind, water, zon en biomassa.
Gunningsbesluit	Het besluit van het Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant waarin wordt aangegeven

Begrip	Omschrijving
	aan welke Inschrijver(s) de Concessies West-Brabant respectievelijk Oost-Brabant gegund en verleend wordt.
Gunningscriterium	Criterium op basis waarvan de geldige Inschrijvingen op een bepaald perceel worden beoordeeld om te bepalen aan welke Inschrijver de Concessie zal worden gegund.
Hogevloer bus	Bus die beschikt over een of meerdere treden bij de in- en uitstapdeuren, zodat men bij de deuren niet gelijkvloers kan in- en uitstappen. Met uitzondering van de vloer bij de in- en uitstapdeuren is er sprake van een vlakke vloer zonder treden en vloerverhogingen over de gehele lengte van de bus. In een Hogevloer bus is een rolstoellift aanwezig.
HOV	Hoogwaardig Openbaar Vervoer dat zich naar het oordeel van de Provincie kenmerkt door snelle en frequente verbindingen, weinig haltes, comfortabel Materieel en eventueel afwijkende tarieven. Zoals in het Kernnetwerk specifiek als HOV benoemd, wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen HOV onder de merknaam Volans (HOV binnen stedelijk/regionaal gebied, focus op frequentie) en HOV onder de merknaam Brabantliner (interregionaal HOV focus op snelheid en comfort). De provincie kan gedurende de Concessie nog nieuwe lijnen als HOV aanduiden.
HOV-lijn	Een Lijn die behoort tot het HOV.
Inschrijver	Een (vervoer-)bedrijf dat door middel van zijn Inschrijving een aanbieding doet voor de Concessie West-Brabant en / of Oost-Brabant.
Inschrijving	Aanbieding, inclusief bijbehorende bescheiden, door een Inschrijver naar aanleiding van de terzake gehouden aanbesteding gedaan.
Integrale Marketing	Inbedding van de vijf Marketing P's (Product, Prijs, Plaats, Personeel en Promotie) in de Inschrijving.
Kern	De bebouwde kom van een in het Kernnetwerk als 'Kern' aangeduid gebied (zoals een stad of dorp).
Kernnetwerk	Het netwerk van Openbaar Vervoer zoals gespecificeerd in bijlage D8 dat door Inschrijvers verplicht aangeboden moet worden.
Kilometertarief	Het Tarief dat geldt in het Openbaar Vervoer per gereisde kilometer (in aanvulling op het te betalen Opstaptarief).
Kostendeckingsgraad	De mate waarin de kosten van het openbaar vervoer worden gedekt door de opbrengsten (reizigersopbrengsten plus andere eventuele vervoersgerelateerde opbrengsten die de Concessiehouder ontvangt binnen de Concessie), uitgedrukt in een percentage (opbrengsten gedeeld door het totaal van opbrengsten en exploitatiebijdrage).
Lagevloer bus	Bus die beschikt over een volledig lage vloer over de gehele lengte van de Bus, zodat men bij alle deuren gelijkvloers kan in- en uitstappen (zonder treden) en er over een vlakke vloer zonder treden en vloerverhogingen kan worden gelopen over de gehele lengte van de bus.
Low-entry bus	Bus die beschikt over een volledig lage vloer van de voorste deur tot en met de eerste uitstap deur, zodat men bij deze deuren gelijkvloers kan in- en uitstappen (zonder treden) en er over een vlakke vloer zonder treden en vloerverhogingen kan worden gelopen van de voorste deur naar de eerste uitstap deur (geen vloerverhogingen). Na de eerste uitstapdeur zijn treden en vloerverhogingen toegestaan.

Begrip	Omschrijving
Lijn	Het Openbaar Vervoer dat in de Dienstregeling met eenzelfde lijnnummer is aangeduid (heen- en terugritten worden tot dezelfde Lijn gerekend).
Maatwerk	Maatwerk is een vervoerkundige oplossing die voorziet in een vervoersbehoefte op verbindingen in gebieden waar de reizigersvraag naar Openbaar Vervoer te gering is om Lijn-gebonden Openbaar Vervoer aan te kunnen bieden. Maatwerk kan wel of niet onder de definitie van Openbaar Vervoer vallen. De belangrijkste in Brabant op dit moment georganiseerde vorm van Maatwerk is de regiotaxi. De Buurtbus is geen Maatwerk-oplossing.
Marketing	De strategie en middelen die worden ingezet om het busvervoer in Brabant optimaal te positioneren, door zoveel mogelijk rekening te houden met de behoeften en specifieke wensen van de Reizigers, een en ander op grond van Integrale Marketing.
Materieel	De Bussen en Auto's die worden ingezet bij de uitvoering van de Concessie.
MIPOV	Model Informatie Profiel Openbaar Vervoer (zoals vastgesteld door het KpVVV).
Nachtbus/nachtlijn	Bus/Lijn die wordt gereden tussen 0.30 uur en 6.00 uur en als zodanig zijn aangegeven in bijlage D8, Kernnetwerk.
Netmanagement	Per Lijn (bundel) onderzoek doen naar het daadwerkelijke gebruik (onder andere door middel van OV-chipkaartdata) en op basis hiervan verbetervoorstellen doen in het Tactisch Ontwikkelteam om te komen tot optimalisatie van het aanbod op de vraag..
Ophaalautomaat	Automaat waarmee een persoon een Reisproduct en/of saldo op zijn OV-chipkaart kan laden.
Ontwikkelteam	Er zijn 3 Ontwikkelteams: strategisch Ontwikkelteam, tactisch Ontwikkelteam en operationeel Ontwikkelteam.
Oplaadautomaat	Automaat waarmee een persoon een product of saldo met behulp van een PIN-betaling koopt en op zijn OV-chipkaart kan laden. Een Oplaadautomaat bevat ook een Ophaalautomaatfunctie.
Opbrengstverantwoordelijkheid	De verantwoordelijkheid voor de Reizigersopbrengsten van de Concessie ligt voor honderd procent (100%) bij de Concessiehouder. De opbrengsten uit het SOV-contract en uit de aanvullende verkoop van reductie strippenkaarten aan SOV-kaarthouders behoren eveneens tot de Reizigersopbrengsten van de Concessie. De Concessiehouder is er voor verantwoordelijk dat het op de Concessieverlener betrekking hebbend deel van de opbrengsten uit het SOV-contract controleerbaar juist toegewezen wordt aan de betreffende Concessie. De risico's voor mee- of tegenvallende opbrengsten liggen daarmee bij de Concessiehouder.
Openbaar Vervoer (OV)	Voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een Dienstregeling.
Opstaptarief	Een vast Tarief dat een reiziger die gebruik maakt van een OV-chipkaart betaalt per reis met het Openbaar Vervoer (naast het bedrag dat de reiziger betaalt op basis van het aantal gereisde kilometers en het Kilometertarief). Het Opstaptarief wordt per reis, al dan niet met overstap, nooit meer dan één keer in rekening gebracht.
OV-chipkaart	Oplaadbare en contactloze chipkaart te gebruiken in het Openbaar Vervoer als betaal-, toegangs- en vervoerbewijs.
Provincie	Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant, die conform artikel 20 van de Wet

Begrip	Omschrijving
	personenvervoer 2000, het bevoegd gezag zijn om de Concessie te verlenen.
PvE	Programma van Eisen.
Reisproduct	Een door de Concessiehouder aan Reizigers aangeboden reisrecht, zoals een enkeltje, retourtje, abonnement of kortingsproduct, dat op de OV-chipkaart kan worden geladen en/of op andere wijze kan worden aangeschaft (zoals losse kaartjes, SMS-ticketing, etcetera).
Reiziger(s)	Persoon/personen die gebruik maakt/maken van het Openbaar Vervoer.
Reizigersopbrengst(en)	De middelen die de Concessiehouder genereert als gevolg van het vervoeren van Reizigers, waaronder begrepen de opbrengsten vanwege de Concessie uit (chip)kaartverkoop en toegedeeld aan de Concessie, de opbrengsten uit kaartverkoop van regionale vervoerbewijzen en de opbrengsten op basis van het SOV-kaart(en), en andere openbaar vervoergerelateerde opbrengsten.
Rit	Een in de Dienstregeling opgenomen reis van het beginpunt tot het eindpunt.
Ritkaart	Een eenmalig te gebruiken vervoerbewijs voor een reis met het Openbaar Vervoer (al dan niet inclusief overstap).
ROB	Reizigersoverleg Brabant; het ROB is in het kader van de Concessies aangewezen als consumentenorganisatie als bedoeld in artikel 31 lid 1 Wp2000.
Scholierenlijn	Een Lijn die in het Kernnetwerk is aangeduid als Scholierenlijn.
SOV-kaart	Studenten Openbaar Vervoerkaart, tegenwoordig OV-reisproduct voor Studenten, waarmee scholieren en studenten die in aanmerking komen voor studiefinanciering in Nederland gedeeltelijk vrij kunnen reizen in het Openbaar Vervoer.
Spits(periode)	De periode op Werkdagen van 7:00 tot 9:00 uur (ochtendspits) en van 15:00 tot 18:30 uur (middagspits).
Stadsvervoer	Verbindingen die in het Kernnetwerk, zie bijlage D8, als Stadsvervoer zijn aangeduid. De Provincie kan gedurende de Concessie nog nieuwe lijnen als Stadsvervoer aanduiden.
Streekvervoer	Verbindingen die in het Kernnetwerk, zie bijlage D8, als Streekvervoer zijn aangeduid. De Provincie kan gedurende de Concessie nog nieuwe lijnen als Streekvervoer aanduiden.
Tarief	Een door een reiziger die gebruik maakt van het Openbaar Vervoer binnen de Concessie(s) te betalen bedrag, zoals vastgesteld door de Provincie op voorstel van de Concessiehouder. De meervoudsvorm Tarieven wordt in dit Bestek tevens gebruikt om het geheel van de verschillende door Concessiehouder te hanteren Tarieven aan te duiden.
Tijdsblok	Een door de Provincie gedefinieerde tijdsperiode van een aantal achtereenvolgende uren waarin een bepaald niveau van vervoer aangeboden moet worden.
TLS	Organisatie die het contactloos gebruik van de OV chipkaart mogelijk maakt en verantwoordelijk is voor het beheer van het systeem, de transactieverwerking en de kaartproductie. (Trans Link Systems).
UIC-datum	De datum waarop de nieuwe jaardienstregeling bij de spoorwegen (NS) ingaat, zoals vastgesteld door de Union Internationale des Chemins de fer (UIC).

Begrip	Omschrijving
Vakantieperiode	De vakanties van de middelbare scholen in de regio Zuid (zoals vastgesteld door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW).) Voor grensoverschrijdende Lijnen geldt ook de vakanties van de middelbare scholen in de betreffende regio.
Verbinding	Een Lijn of combinatie van meerdere Lijnen tussen twee of meer haltes, wijken of kernen.
Versterkingsrit	Uitbreiding van een bestaande Rit met een of meer voertuigen die op nagenoeg hetzelfde tijdstip rijden als een in de Dienstregeling gepubliceerde Rit (maximaal 5 minuten voor of na de reguliere Rit). NB: een Versterkingsrit vormt altijd een <i>aanvulling op</i> en nooit een <i>vervanging van</i> een in de Dienstregeling gepubliceerde Rit.
Vervoerder	Degene die Openbaar Vervoer of Besloten busvervoer verricht, niet in hoedanigheid van bestuurder van een Auto, Bus, metro, trein, tram of een via een geleide systeem voortbewogen voertuig.
Vraagafhankelijk vervoer	Vervoer dat alleen rijdt als 1 of meer Reizigers zich van te voren hebben aangemeld (via telefoon of internet).
Werkdagen	De dagen maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Feestdagen.
Wp2000	De Wet personenvervoer 2000 zoals deze van tijd tot tijd zal hebben te gelden.
Wijk	Een gedeelte van één van de steden Breda, Tilburg, 's-Hertogenbosch, Oss, Roosendaal of Bergen op Zoom, zoals gedefinieerd op de wijkkaarten in bijlage D8.4.
Zero emissie voertuig	Een Bus of Auto, die wordt voortbewogen zonder verontreinigende uitlaatemissies. Dit betreft derhalve een zuiver elektrisch voertuig of waterstofcelvoertuig, zoals gedefinieerd in Verordening (EU) Nr. 630/2012. Een hybride elektrisch voertuig, zoals gedefinieerd in Verordening (EU) Nr. 630/2012, kwalificeert niet als Zero emissie voertuig (Zie tevens de nadere toelichting in bijlage D5.1).

B2 Concessieverlener

Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant zijn Concessieverlener in deze aanbesteding.

B3 Scope van de Concessie

Voor deze aanbesteding wordt het hele gebied waar de aanbesteding betrekking op heeft in twee nieuwe, ongeveer even grote Concessies verdeeld (zowel qua exploitatieomvang als aantallen Reizigers). De Provincie wil dat Reizigers geen last hebben van grenzen tussen Concessies en dat de Concessies voldoende omvang hebben om het Openbaar Vervoer goed en op regionale schaal te kunnen ontwikkelen.

Concessiegebied

De huidige concessie West-Brabant en de concessie Breda-Oosterhout-Utrecht vormen de nieuwe Concessie West-Brabant.

De huidige concessies Midden Brabant, Meierij en Oost-Brabant worden samengevoegd tot de Concessie Oost-Brabant.

nr	Omschrijving
B.3.1	Concessiegebied West-Brabant: de Concessie is een samenvoeging van de huidige concessie West-Brabant en de concessie Breda-Oosterhout-Utrecht. Concessiegebied Oost-Brabant: de Concessie is een samenvoeging van de huidige concessie Midden Brabant, concessie Meierij en concessie Oost-Brabant.
B.3.2	Concessiegebied West-Brabant: het Concessiegebied West-Brabant omvat het grondgebied van de gemeenten: Steenbergen, Bergen op Zoom, Woensdrecht, Roosendaal, Moerdijk, Halderberge, Rucphen, Drimmelen, Etten-Leur, Zundert, Breda, Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Werkendam, Oosterhout, Geertruidenberg, Woudrichem en Aalburg. In bijlage D6. is een geografische kaart opgenomen van het Concessiegebied. Concessiegebied Oost-Brabant: Het Concessiegebied Oost-Brabant omvat het grondgebied van de gemeenten: Waalwijk, Dongen, Gilze en Rijen, Goirle, Hilvarenbeek, Oisterwijk, Tilburg, Loon op Zand, Heusden, Haaren, Boxtel, Vught, Schijndel, 's-Hertogenbosch, Sint-Michielsgestel, Maasdonk, Oss, Sint-Oedenrode, Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Grave, Landerd, Mill en Sint Hubert, Sint-Anthonis, Uden en Veghel. In bijlage D6 is een geografische kaart opgenomen van het Concessiegebied.
B.3.3	Indien de gemeentegrenzen tijdens de looptijd van de Concessie wijzigen (bijvoorbeeld als gevolg van een gemeentelijke herindeling) blijven de concessiegrenzen ongewijzigd.
B.3.4	Concessiegrensoverschrijdende Lijnen (zowel tussen Concessies van de Provincie onderling als met concessies van andere concessieverleners) zijn toebedeeld aan één van de Concessies dan wel aan een concessie van een andere concessieverlener. (*) Concessiehouders moeten goede afspraken maken zodat een vlekkeloze dienstverlening voor de Reiziger gewaarborgd is op concessiegrensoverschrijdende Verbindingen (bijvoorbeeld waar mogelijk dezelfde Tarieven en gelijklopende vakantiedienstregelingen en goede Aansluitingen in de netwerken van de aansluitende concessies). Zie ook bijlage D7.1 (*) Uitzondering is Lijn 99 Uden – Nijmegen, die behoort tot zowel de Concessie Oost-Brabant als de OV-concessie van de Stadsregio Arnhem Nijmegen. Zie bijlage D7.2.

Vervoer dat tot de Concessie behoort

nr	Omschrijving
B.3.5	De Concessie omvat het Openbaar Vervoer per Bus en per Auto in de gemeenten zoals hiervoor opgenomen onder Concessiegebied West-Brabant of Concessiegebied Oost-Brabant aangevuld met de grensoverschrijdende lijnen die tot de Concessie behoren, zoals opgenomen in bijlage D7.1.

Vervoer dat niet tot de Concessie behoort

nr	Omschrijving
B.3.6	De Concessie omvat niet: • Het Openbaar Vervoer per trein binnen het Concessiegebied, evenals treinvervangende Bussen en taxidiensten; • Nieuw in te stellen kleinschalige mobiliteitsoplossingen zoals opgenomen in B.3.8; • Bestaande en nieuw in te stellen collectief vraagafhankelijke vervoerssystemen/regiotaxisystemen. (NB: daarnaast kan de Provincie besluiten tot het instellen van nieuwe vervoerssystemen: zie B.3.8); • De te Gedogen grensoverschrijdende lijnen van andere concessiehouders (zie bijlage D7) • Veerdiensten en OV over water; • Supportersvervoer; • Evenementenvervoer, dat redelijkerwijs niet met het reguliere OV aanbod kan worden bediend tenzij expliciet door de Provincie met de Concessiehouder hierover afspraken gemaakt zijn. De Concessie omvat wel het Evenementenvervoer met Carnaval, Mundial, Festival Boulevard, Tilburgse Kermis en Eftelingvervoer. • OV shuttles van VIPRE (shuttles tussen Raamsdonksveer en Zwijndrecht en tussen Raamsdonksveer en 's-Gravendeel); • Het door een derde te verrichten personenvervoer per transferiumlijn ten behoeve van park and ride, dat bijvoorbeeld niet op grond van de optie als bedoeld in C.3.3 en bijlage D9 aan de Concessiehouder is gegund. De Concessiehouder dient dit vervoer te Gedogen.
B.3.7	De Provincie kan lijnen met een zeer lage Kostendekkingsgraad stoppen en uit de Concessie halen, na consensus hierover in het tactisch Ontwikkelteam, zoals beschreven in hoofdstuk C.1. De Concessiehouder zal hierover uiterlijk 3 maanden voor het stopzetten van die Lijn schriftelijk op de hoogte gesteld worden. De Exploitatiebijdrage zal in deze gevallen aangepast worden conform de minderwerkregeling, zoals gespecificeerd in de Financiële Bepalingen (deel E van het Bestek).
B.3.8	De Provincie behoudt zich het recht voor om binnen het Concessiegebied verbindingen of lijnen aan een andere Vervoerder te gunnen, nadat overleg met de huidige Vervoerder heeft plaatsgevonden. Hierbij moet in eerste instantie gedacht worden aan het vervangen van verbindingen met weinig vraag (zoals beschreven in B.3.7) door nieuwe kleinschalige(re) vervoerproducten die mogelijk onder de wettelijke definitie van Openbaar Vervoer vallen. Te denken valt aan belbussystemen of deeltaxi's – maar ook andere vervoerssystemen zijn denkbaar. Ook is het mogelijk dat dergelijk vervoer op geheel nieuwe verbindingen wordt opgezet. De Concessiehouder gedooft dit vervoer. De Provincie ziet er op toe dat deze systemen niet rechtstreeks concurreren met het vervoer dat door de Concessiehouder geëxploiteerd wordt.

Concessieduur

De Concessies gaan in op 14 december 2014. De Provincie kiest voor twee Concessies met twee verschillende lengtes zodat na afloop van deze Concessie de aanbestedingen niet gelijk lopen maar elkaar opvolgen (dakpansgewijs aanbesteden). Daarnaast wil de Provincie de Concessiehouder zo veel als mogelijk in staat stellen om innovaties en investeringen terug te verdienen. Bovendien is het (financieel) wenselijk dat de concessieduur zo veel als mogelijk aansluit bij de afschrijvingstermijn van het Materieel.

nr	Omschrijving
B.3.9	Concessiegebied West-Brabant: De Concessie West-Brabant heeft een looptijd van 8 jaar. De Concessie loopt van 14 december 2014 tot en met het einde van de UIC datum van de Dienstregeling 2022 (uiterlijk 31 december 2022). Concessiegebied Oost-Brabant: De Concessie Oost-Brabant heeft een looptijd van 10 jaar. De Concessie loopt van 14 december 2014 tot en met het einde van de UIC datum van de Dienstregeling 2024 (uiterlijk 31 december 2024).

Verlenging en beëindiging

nr	Omschrijving
B.3.10	De Provincie kan de Concessie eenzijdig met enkele dagen verkorten of verlengen als de ingangsdatum van de nieuwe Dienstregeling van het overige Openbaar Vervoer daar aanleiding toe geeft.
B.3.11	De Concessie kan eenmaal door de Provincie worden verlengd onder gelijklopende voorwaarden voor een periode van ten hoogste twaalf maanden, indien de aanbesteding van de Concessie voor de aansluitende concessieperiode niet heeft geleid tot een concessieverlening.
B.3.12	De Concessiehouder kan de Concessie niet eenzijdig beëindigen.

C Programma van Eisen

- Deel C bevat genummerde eisen waar het aanbod van de Inschrijver en later de uitvoering van de Concessie aan moet voldoen. Daarnaast is in tekstvorm een nadere toelichting gegeven.
- Eisen zijn van toepassing op beide Concessiegebieden, tenzij bij de eis vermeld staat dat deze slechts op één Concessiegebied van toepassing is.

C1 Ontwikkeling Openbaar Vervoer: visie en sturing

Visie op de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer

De Provincie heeft de ambitie om binnen de beschikbare middelen meer Reizigers aan te trekken in het Openbaar Vervoer en zo de maatschappelijke functie van het Openbaar Vervoer te vergroten. Deze ambitie is verwoord in de Nota van Uitgangspunten (een vertaling van de OV-visie *Vraaggericht, Verbindend en Verantwoord*):

- Het Openbaar Vervoer is vraaggericht: het sluit aan bij de vraag van zo veel mogelijk doelgroepen;
- Het Openbaar Vervoer is verbindend: het vormt de verbindende schakel tussen mensen, activiteiten, modaliteiten en ruimtelijke / economische ontwikkelingen en versterkt het stedelijk netwerk;
- Het Openbaar Vervoer is (maatschappelijk) verantwoord en heeft een positief effect op de leefbaarheid en duurzaamheid van Brabant.

In de OV-visie en de Nota van Uitgangspunten wordt ook voorgesorteerd op een nieuwe rolverdeling tussen Provincie en Concessiehouder. Om haar ambitie te bereiken wil de Provincie de kennis en creativiteit van de Concessiehouder optimaal benutten. Daarom wordt de ontwikkelfunctie voor een groot deel bij de Concessiehouder neergelegd. In Ontwikkelteams werken Provincie, Concessiehouder, gemeenten en het Reizigersoverleg Brabant (ROB) samen aan een vraaggerichte doorontwikkeling van het Openbaar Vervoer (zoals uitgewerkt verderop in dit hoofdstuk).

De Provincie zoekt daarom een Concessiehouder die het beste invulling kan geven aan de gestelde mobiliteitsdoelen:

- een Concessiehouder met visie op de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer, passend bij de beleidsdoelen van de Provincie en de nieuwe rolverdeling met Ontwikkelteams, en de ambitie en daadkracht om deze visie in realiteit om te zetten;
- een Concessiehouder die bij voortduring kwaliteit voor de Reiziger levert, op alle aspecten van het Openbaar Vervoer;
- een Concessiehouder die Marketing optimaal benut om meer Reizigers aan te trekken.

Deze ambitie komt tot uiting in het door de Inschrijver op te stellen **overkoepelende plan ontwikkeling en kwaliteit, waarin de samenhang tussen alle onderdelen wordt uiteengezet**. Het dient als kapstok voor de overige, onderliggende plannen van de Concessiehouder.

nr	Omschrijving
C.1.1	De Inschrijver levert bij zijn inschrijving een overkoepelend plan ontwikkeling en kwaliteit van het Brabantse OV waarin hij uiteenzet in welke richting hij het Openbaar Vervoer ontwikkelt in relatie tot de doelen uit de OV-visie, de Nota van Uitgangspunten en het Bestek en hoe dat doorwerkt in zijn overige plannen. Dit plan wordt niet beoordeeld bij de beoordelingscriteria. Alle plannen en beschrijvingen die de Inschrijver op basis van de gunningscriteria moet indienen dienen binnen dit overkoepelende plan te passen.
C.1.2	De Inschrijver levert bij zijn inschrijving de volgende beschrijvingen van zijn aanbod: • Overkoepelend plan ontwikkeling en kwaliteit (zie C.1.1); • Vervoerplan Kernnetwerk (zie C.3.1); • Vervoerplan Pluspakket (zie C.3.4); • Beschrijving Uitvoeringskwaliteit (zie C.4.4); • Beschrijving Visie Transitiepad zero emissie (zie C.5.1);

nr	Omschrijving
	• Beschrijving Materieel (zie C.6.2); • Beschrijving Personeelsbeleid en Social Return (zie C.7.4) • Beschrijving Integrale Marketing en Reisinformatie (zie C.10.1); • Beschrijving Implementatie (zie G.5.1 Aanbestedingsleidraad)). Daarnaast wordt na gunning van de Concessie door de Concessiehouder een sociaal veiligheidsplan opgesteld: zie C.11.10.
C.1.3	Naast de beschrijvingen zoals opgenomen in C.1.2 geeft de Inschrijver bij zijn Inschrijving een prijs af voor: • Het Kernnetwerk (Gevraagde Exploitatiebijdrage) (zie C.3.1); • Optie Huidige Dienstregeling (zie C.3.3); • Elke Optie uit het Pluspakket (zie C.3.4).
C.1.4	De Inschrijver verplicht zich de Concessie, indien deze aan hem wordt verleend, uit te zullen voeren in overeenstemming met: • de in het Bestek (met inbegrip van het Programma van Eisen) vervatte voorwaarden; • al hetgeen hij in zijn Inschrijving heeft aangeboden (met inbegrip van de opties, indien en zodra deze door de Provincie worden gelicht).
C.1.5	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor volledige uitvoering van de door hem ingediende beschrijvingen van zijn aanbod, zoals bedoeld in bij C1.2. De kosten die gemoeid zijn met de uitvoering van deze plannen zijn integraal onderdeel van de financiële bieding van de Inschrijver. Dit betekent dat de plannen moeten worden uitgevoerd binnen de Exploitatiebijdrage (vermeerderd met de eventuele bijdrage(n) voor ingekochte opties), tenzij anders vermeld in dit Bestek.

Sturing: samenwerken bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer

De Provincie, Concessiehouders, gemeenten, GGA's en Reizigersoverleg Brabant werken op professionele en zakelijke wijze met elkaar samen bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer om zo de gestelde ambities te bereiken. De samenwerking vindt plaats in Ontwikkelteams op drie niveaus: strategisch, tactisch en operationeel.

Het strategisch Ontwikkelteam functioneert op bestuurlijk niveau vanuit de overheid voor de gehele Provincie (incl. SRE). De Provincie en het SRE voeren samen de regie. In het tactisch en operationeel Ontwikkelteam is de Concessiehouder primair verantwoordelijk. De samenstelling van de Ontwikkelteams is verschillend waar het gaat om de rol en positie van gemeenten en het Reizigersoverleg Brabant.

De Provincie bereidt op dit moment OV-afspraken voor met de gemeenten, waarin onder meer afspraken worden vastgelegd die van invloed zijn op het beheer van de Concessie. Ze zijn erop gericht de operationele uitvoering en ontwikkeling van het Openbaar Vervoer efficiënter te laten verlopen. Voor 1 januari 2015 wil de Provincie de OV-afspraken met de gemeenten hebben afgesloten. Zie ook hoofdstuk C 2.

De Ontwikkelteams zijn nadrukkelijk **niet** verantwoordelijk voor het Concessie- en contractbeheer tussen Provincie en Concessiehouder. Dat vindt plaats in de directe relatie tussen Provincie en Concessiehouder. De rechten en plichten in dit kader worden nader uitgewerkt in het Concessiebesluit en de Financiële bepalingen.

Evaluatie en aanscherping

De beschreven samenwerkingsvorm bevat deels harde proces- en werkafspraken, deels ruimte voor eigen invulling door de deelnemers van de Ontwikkelteam. Gedurende de looptijd van de Concessie wordt

hiermee ervaring opgedaan. De samenwerkingsvorm en proces- en werkafspraken wordt op initiatief van de deelnemers tenminste ieder jaar, naar behoefte vaker, geëvalueerd en naar behoefte en op basis van consensus aangepast en aangevuld.

Jaarlijks, of zoveel vaker als nodig is, worden functioneringsgesprekken gehouden door de Provincie met de Concessiehouder. Tijdens deze gesprekken wordt de concessieverlenerstevredenheid besproken. Dit is een van de onderdelen van de bonus/malusregeling zoals opgenomen in E.4.3 van deel E Financiële bepalingen.

Strategisch Ontwikkelteam

Opdracht

Het strategisch Ontwikkelteam werkt zowel vanuit de doelen/beoogde resultaten van Openbaar Vervoer (vastgelegd in de OV-visie, de NvU, het PvE en Bestek van de aanbesteding), als de bijdrage van Openbaar Vervoer aan de brede mobiliteitsdoelen van de Provincie die zijn vastgelegd in het PVVP. Het strategisch Ontwikkelteam geeft richtlijnen aan de tactische Ontwikkelteams over inhoud en prioriteiten voor het werk die vanuit een Provincie brede scope relevant zijn.

Het strategisch Ontwikkelteam monitort en reageert op de ontwikkelingen van het Openbaar Vervoer zowel op zichzelf staand als gerelateerd aan de brede mobiliteitsdoelen en stuurt bij waar nodig.

Ontwikkelingen binnen het Openbaar Vervoer die buiten de vastgestelde kaders plaatsvinden van onder andere de OV-visie en het Bestek, komen aan de orde in het strategisch Ontwikkelteam. Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant en het Dagelijks Bestuur van het SRE zijn bevoegd om de kaders aan te passen voor hun eigen gebied. Passend bij de samenwerking met de Concessiehouder wordt de Concessiehouder betrokken bij de agendapunten en voorgenomen besluiten, zowel als deelnemer op bestuurlijk als ambtelijk niveau. In de samenwerking in de tactische Ontwikkelteams, waar de Concessiehouder het primaat en de verantwoordelijkheid heeft, handelt de Concessiehouder in alle openheid naar de nieuwe kaders.

Het strategisch Ontwikkelteam heeft een klein eigen werkbudget dat door de Provincie wordt ingebracht en beheerd. Van dit budget kan gebruik worden gemaakt als de Provincie hiermee instemt.

Samenstelling

Er is voor de gehele Provincie een strategisch Ontwikkelteam op bestuurlijk niveau. Het team bestaat in ieder geval uit de bestuurlijke portefeuillehouders van Provincie, het SRE, de B3-gemeenten (Breda, 's-Hertogenbosch en Tilburg), twee bestuurlijke vertegenwoordigers op persoonlijke titel van een middelgrote en een kleine gemeente en een bestuurslid van het ROB. De Concessiehouder(s) is/zijn vertegenwoordigd door de verantwoordelijke directeur/bestuurder voor de Concessie. De Provincie en SRE voeren samen de regie en zorgen voor de invulling van het voorzitterschap en ambtelijke ondersteuning. In de implementatiefase worden daarover concrete afspraken gemaakt.

Frequentie

Het strategisch Ontwikkelteam komt 2 x per jaar bij elkaar.

Vorbereiding

De vergaderingen van het bestuurlijke strategisch Ontwikkelteam worden voorbereid door een ambtelijke ondersteuningsgroep. Qua organisaties is de samenstelling en rolverdeling hetzelfde als in het bestuurlijke Ontwikkelteam.

Tactisch Ontwikkelteam

Opdracht

Het tactisch Ontwikkelteam werkt binnen de kaders die vastgelegd zijn in de aanbesteding (NvU en het Bestek, (waaronder PvE), plus eventuele bijstellingen hiervan die door het Strategisch Ontwikkelteam zijn vastgelegd). Zaken buiten dit kader legt het tactisch Ontwikkelteam zonodig terug naar het strategisch Ontwikkelteam. Het primaat en de verantwoordelijkheid voor het tactisch Ontwikkelteam ligt bij de Concessiehouder.

Het tactisch Ontwikkelteam voert de opdrachten uit die het strategisch Ontwikkelteam oplegt. Het tactisch Ontwikkelteam bespreekt periodiek een Exploitatieplan voor het Concessiegebied. Bij de voorbereiding wordt samengewerkt en overleg gevoerd met de Provincie, de gemeenten in het Concessiegebied en het ROB. De Concessiehouder neemt hiertoe het initiatief.

Daarnaast ontwikkelt het Ontwikkelteam verbetervoorstellen voor de exploitatie en stelt projectteams in die concrete plannen/voorstellen voor, bijvoorbeeld voor het uitwerken in business cases, de uitwerking van de Marketing, etc. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij pro-actief tijdig initiatieven ontplooit om Openbaar Vervoer alternatieven aan te bieden in situaties als nieuwe ruimtelijke en of economische ontwikkelingen, bij langdurige wegwerkzaamheden en Evenementen. Van de Concessiehouder wordt ook inbreng van innovaties verwacht. De projectteams kunnen geleid worden door partijen zowel binnen als buiten het tactisch Ontwikkelteam.

Het tactisch Ontwikkelteam beschikt over een jaarlijks werkbudget dat de Concessiehouder en Provincie ieder voor de helft beschikbaar stellen. Zowel de Provincie als de Concessiehouder storten jaarlijks € 150.000,- (de eigen personeelskosten niet meegerekend) per Concessiegebied in een gezamenlijk te beheren ontwikkelpot (gelabeld geld dat op een rekening in beheer van de Provincie staat en beschikbaar is voor o.a. onderzoek, advies, opstellen business case etc.). Concessiehouder en Provincie beslissen samen over bestedingen ten laste van deze ontwikkelpot.

Indien het beschikbare budget van € 300.000,- per jaar (per Concessiegebied) deels of geheel niet wordt besteed in een jaar, blijft het resterende bedrag staan en wordt het opgeteld bij het budget voor het volgende jaar. Dit om te voorkomen dat er aan het einde van het jaar bestedingsdruk ontstaat. Eventueel resterend budget valt aan het einde van de looptijd van de Concessie aan de Provincie toe.

Samenstelling

Het tactisch Ontwikkelteam wordt per Concessie geformeerd (dus één voor de Concessie West-Brabant, en één voor de Concessie Oost-Brabant). De Concessiehouder en Provincie zijn vaste deelnemers en participeren op senior niveau. Overige vaste deelnemers zijn de B3-gemeenten, Het ROB en een deelnemer vanuit de GGA-regio's voor de overige gemeenten. Het primaat en de verantwoordelijkheid ligt bij de Concessiehouder. Het voorzitterschap en secretariaat worden verzorgd door de Concessiehouder. Alle partijen werken samen aan een goed OV systeem dat vraaggericht, verbindend en verantwoord is en kunnen onderwerpen inbrengen en relevante stakeholders betrekken.

De persoon die deelneemt namens de Concessiehouder mag afspraken maken en heeft *mandaat* als het gaat om het nemen van besluiten die binnen de vastgestelde kaders vallen.

Werkwijze verbetervoorstellen

Elk verbetervoorstel doorloopt de volgende stappen in het tactisch Ontwikkelteam.

- **Stap 1. Initiatief**

De Concessiehouder is primair verantwoordelijk voor de (tactische) ontwikkeling van het

vervoeraanbod en initiatieven zullen dus vooral van de Concessiehouder komen. Deze zal in het kader van Netmanagement op regelmatige basis een aantal lijnen en lijnbundels onder de loep nemen en bekijken welke verbeteringen mogelijk zijn.

Echter, ook de andere betrokken partijen staat het vrij om verbetervoorstellen in te brengen in het Ontwikkelteam. Een verbetervoorstel omvat een omschrijving van het plan en een eerste onderbouwing waarom verwacht wordt dat het een verbetering oplevert.

- **Stap 2. Besluit tot uitwerking business case**

Het Ontwikkelteam toetst op hoofdlijnen of het initiatief inderdaad als verbetering wordt gezien en of het past binnen de gestelde (beleidsmatige en financiële) kaders en binnen de concessieafspraken. Als het daaraan voldoet wordt het idee uitgewerkt tot een business case.

- **Stap 3. Uitwerken business case**

De business case wordt uitgewerkt door één of meer partijen in het Ontwikkelteam. Voor elke business case zal een trekker worden aangewezen. Dit is in principe de Concessiehouder, maar daar kan van worden afgeweken – bijvoorbeeld als het gaat om een voorstel voor het opheffen van een Lijn of het bekijken van een kleinschalige mobiliteits oplossing bijvoorbeeld gebundeld met doelgroepenvervoer (waar de gemeenten voor verantwoordelijk zijn). Een business case bestaat uit:

- Een beschrijving van de consequenties voor de Reiziger(s): voor- en nadelen, inschatting effecten op reizigersaantallen, beschrijving van effecten op ‘kleinschalige mobiliteitsoplossingen’, en eventuele ontwikkeling van deze kleinschalige mobiliteitsoplossingen;
- Een beschrijving van de overige consequenties, waaronder in ieder geval de benodigde infrastructurele maatregelen.
- Een opgave van de (meer-/minder)kosten en de te verwachten opbrengsten van de maatregel(en). Dit betreft niet alleen de exploitatieve kosten en baten (zowel Openbaar Vervoer als kleinschalige mobiliteitsoplossingen), maar ook de infrastructurele kosten en baten. Voor dit laatste zal de trekker te rade gaan bij de betreffende wegbeheerder(s).
- Een voorstel voor de dekking van de (meer)kosten en de verdeling van de opbrengsten (danwel minder kosten/minderopbrengsten).

- **Stap 4. Bespreken in Ontwikkelteam**

De business case wordt besproken in het Ontwikkelteam en waar nodig daarna aangepast door de trekker. Indien het Ontwikkelteam zich in het voorstel kan vinden wordt het voorgelegd ter besluitvorming.

- **Stap 5. Besluitvorming**

In het Ontwikkelteam wordt gestreefd naar consensus, zodat besluitvorming daarna eenvoudig kan plaatsvinden. De besluitvorming kan als volgt worden ingericht:

- De Concessiehouder kan beslissen over wijzigingen die vallen binnen de concessieafspraken (Concessie, Bestek, PvE) en waarvoor geen extra middelen nodig zijn. Vervoerkundige wijzigingen doorlopen daarbij de dienstregelingsprocedure zoals beschreven in bijlage D10, inclusief consultatie van het ROB.
- Over wijzigingen waarvoor extra middelen nodig zijn die binnen het ontwikkelbudget passen kan het Ontwikkelteam zelfstandig besluiten;
- Voor wijzigingen die buiten de Concessie-afspraken vallen en of waarvoor extra middelen nodig zijn zal toestemming en/of een besluit van de Provincie nodig zijn;
- De gemeenten (plus Provincie en Rijk) zijn in hun rol als wegbeheerder verantwoordelijk voor besluitvorming aangaande infrastructurele maatregelen.

- De Concessiehouder is verantwoordelijk voor consultatie van het consumentenplatform (in Noord-Brabant: het ROB) over voorgenomen wijzigingen, tenzij in het Ontwikkelteam anders wordt afgesproken.
- **Stap 6. Implementatie**
Na besluitvorming kan het idee daadwerkelijk geïmplementeerd worden. Waar nodig wordt de implementatie besproken in het tactisch Ontwikkelteam.

Frequentie

Het tactisch Ontwikkelteam komt zo vaak als nodig is bij elkaar, minimaal 1x per 2 maanden.

Operationeel Ontwikkelteam

Opdracht

In het operationeel Ontwikkelteam stemmen de Concessiehouder, de Provincie en de gemeenten de dagelijkse exploitatie af. Het team bespreekt aankomende werkzaamheden en Evenementen en reageert op knelpunten in de dagelijkse exploitatie. Er is één operationeel Ontwikkelteam per Concessie. De Concessiehouder is primair verantwoordelijk. Gemeenten worden intensief betrokken in hun rol als wegbeheerder.

Samenstelling

Het operationeel Ontwikkelteam wordt per Concessie geformeerd (dus één voor de Concessie West-Brabant, en één voor de Concessie Oost-Brabant). De Concessiehouder en Provincie zijn vaste deelnemers, de gemeenten worden erbij betrokken als het gaat om zaken op hun grondgebied, het ROB is agenda lid. Het primaat en de verantwoordelijkheid ligt bij de Concessiehouder. Het voorzitterschap en secretariaat worden verzorgd door de Concessiehouder.

De persoon die deelneemt namens de Concessiehouder mag afspraken maken en heeft *mandaat* als het gaat om het nemen van besluiten die binnen de vastgestelde kaders vallen

Werkwijze en frequentie

Concessiehouder en Provincie maken gezamenlijk afspraken over werkwijze en frequentie met een minimum van 1 x per maand.

Eisen aan de Concessiehouder

nr	Omschrijving
C.1.6	De Concessiehouder acteert volgens het hiervoor beschreven model tijdens de uitvoering van de Concessie. De Concessiehouder stelt hiervoor voldoende personeel (kwaliteit, kwantiteit) beschikbaar (minimaal 2 FTE beschikbaar per Concessie op het hierboven beschreven werk- en denkniveau, de 1 fte senior Marketing-/communicatieadviseur -zie artikel C.10.7- <i>niet</i> meegerekend). Afwijkingen van het hierboven beschreven model worden in het contractbeheer tussen Provincie en Concessiehouder overeengekomen.
C.1.7	De Concessiehouder stelt een persoon beschikbaar die als aanspreekpunt fungeert voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied (concessiemanager / directeur). Deze persoon zet zich pro-actief in voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied. Hij beschikt over voldoende competenties om de Concessie optimaal uit te

nr	Omschrijving
	voeren. Bovendien moeten deze persoon over mandaat beschikken om te kunnen beslissen over wijzigingen in het aanbod, waaronder in ieder geval wijzigingen in lijnennet/Dienstregeling, Marketing-acties en tarieven.
C.1.8	De Concessiehouder stort jaarlijks € 150.000,- (de eigen personeelskosten niet meegerekend) in het werkbudget van het tactische Ontwikkelteam. Dit budget is niet beschikbaar voor marketingacties (zie hiervoor C.10.9). De bijdrage van de Concessiehouder wordt jaarlijks in mindering gebracht op zijn Exploitatiebijdrage. De Provincie beheert deze ontwikkelpot. Indien het totale beschikbare budget van € 300.000,- per jaar (per Concessie) niet wordt besteed in een jaar, blijft het resterende bedrag staan en wordt het opgeteld bij het budget voor het volgende jaar. Dit om te voorkomen dat er aan het einde van het jaar bestedingsdruk ontstaat. Eventueel resterend budget valt aan het einde van de looptijd van de Concessie aan de Provincie toe.
C.1.9	De Concessiehouder voert in overeenstemming met artikel 31 van de Wet personenvervoer 2000 op regelmatige basis (vooralsnog wordt uitgegaan van een frequenties van 1 keer per 2 maanden).overleg met het Reizigersoverleg Brabant (ROB). In dit overleg komen de in de Concessie geregelde onderwerpen aan bod, zoals bedoeld in artikel 31 van de Wet personenvervoer 2000 en artikel 33 van het Besluit personenvervoer. Het ROB neemt deel aan het tactisch Ontwikkelteam waarbinnen veel van de in de Concessie geregelde onderwerpen besproken worden. De onderwerpen waarover de Concessiehouder advies vraagt aan het ROB zijn in ieder geval : • de uitvoering van de Dienstregeling (zie bijlage D10); • de wijze waarop de Concessiehouder de Reiziger informeert over de Dienstregeling en de tarieven (zie C 9); • de vervoervoorwaarden waartegen Openbaar Vervoer wordt verricht; • de modellen van de vervoerbewijzen die de Concessiehouder uit geeft (zie C 8); • de wijze waarop en de mate waarin de vervoerbewijzen verkrijgbaar zijn gesteld (zie C 8); • De wijze waarop Reizigers de prijs van het vervoerbewijs kunnen voldoen (zie C 8); • De voorzieningen die de Concessiehouder treft ten aanzien van de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer voor Reizigers met een handicap (zie C.6.23 e.v.); • De voorzieningen die de Concessiehouder treft ten behoeve van het waarborgen van een verantwoorde mate van veiligheid van Reizigers en van het voor hem werkzame personeel (zie sociaal veiligheidsplan, C.11.10); • De procedure voor de behandeling van klachten van de Reiziger en de wijze waarop de Concessiehouder de Reiziger hierover informeert (zie D 22); • Een regeling over een vergoeding aan de Reiziger in geval van vertraging in de uitvoering van de Dienstregeling (zie beschrijving uitvoeringskwaliteit C.4.4); • Aan het publiek kenbaar gemaakte doelstellingen van de Concessiehouder over de kwaliteit van het door hem te verrichten Openbaar Vervoer (zie ook C.10.5).

C2 Infrastructuur en vastgoed

Het Openbaar Vervoer in Brabant maakt gebruik van (algemene en OV-specifieke) infrastructuur. Daarnaast is er sprake van strategisch vastgoed dat cruciaal is voor het functioneren van het Openbaar Vervoer. De Provincie streeft ernaar dat deze infrastructuur en vastgoed voldoende beschikbaar zijn voor een goed functioneren van het Openbaar Vervoer. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat deze in samenwerking met Provincie en wegbeheerders zich pro-actief inzet om te zorgen dat infrastructuur en vastgoed tijdens de looptijd op orde blijven.

In dit hoofdstuk komen aan de orde:

- Beschikbaarheid weginfrastructuur en OV-afspraken;
- Ontwikkeling en onderhoud van haltes en knooppunten;
- Stallingen en overige locaties.

Beschikbaarheid weginfrastructuur en OV-afspraken

De eindverantwoordelijkheid voor infrastructuur en haltes ligt bij de wegbeheerders (Rijkswaterstaat, Provincie en gemeenten). Van de Concessiehouder wordt verwacht dat deze knelpunten signaleert en in de strategische en tactische Ontwikkelteams concrete oplossingen aanbiedt.

De Provincie streeft naar synergie tussen infrastructuur, ruimtelijke ordening en Openbaar Vervoer met ruim baan voor ruimtelijke kwaliteit en maakt in dat kader OV-afspraken met gemeenten. Deze OV-afspraken bevatten diverse onderwerpen waaronder:

- Omleidingen en Evenementen;
- Kwaliteit weginfrastructuur en haltes;
- Ruimtelijke ontwikkelingen en ruimtelijke kwaliteit;
- Dienstregeling en reisinformatie;
- Klachten en vragen;
- Procedurele afspraken.

Over deze onderwerpen vindt overleg plaats in de tactische en operationele Ontwikkelteams. Voor 1 januari 2015 wil de Provincie deze OV-afspraken met wegbeheerders (met name gemeenten) hebben afgesloten.

Nr	Omschrijving
C.2.1	Wanneer langs een route specifieke OV-infrastructuur, zoals busbanen, beschikbaar is maakt de Concessiehouder hier gebruik van. In bijlage D11 is een overzicht te vinden van OV-infrastructuur, voor zover bekend.
C.2.2	De Concessiehouder heeft één aanspreekpunt (medewerker) voor wegbeheerders om te overleggen over wegwerkzaamheden. Deze medewerker behoort tot de 2 fte per Concessie die beschikbaar is voor de Ontwikkelteams. De Provincie spant zich in om de wegbeheerders tijdig contact te laten opnemen met dit aanspreekpunt. Dit wordt uitgewerkt en vastgelegd in de OV-afspraken.
C.2.3	De komende jaren zullen op een aantal trajecten grootschalige wegwerkzaamheden plaatsvinden. Bij bijlage I6 is een overzicht te vinden van deze werkzaamheden, voor zover thans bekend. In de OV-afspraken wordt vastgelegd hoe gezamenlijk de gevolgen van deze werkzaamheden voor Openbaar Vervoer in goede banen geleid kunnen worden.

Nr	Omschrijving
C.2.4	Afwijkingen op trajecten van de Dienstregeling door werkzaamheden of door bijzondere omstandigheden zijn toegestaan. De Concessiehouder zorgt voor vervangend vervoer dat de vervoervraag zoveel mogelijk bedient. De Concessiehouder informeert Reizigers hierover voorafgaande aan de tijdelijke wijziging en tijdens de wijziging zodat de Reiziger weet waar hij/zij aan toe is (zie hoofdstuk C 9).
C.2.5	De Concessiehouder signaleert problemen met infrastructuur, doorstroming, haltes en busstations aan de Provincie en wegbeheerder. Structurele problemen hiermee worden door de Concessiehouder ingebracht in het operationeel Ontwikkelteam. Bovendien communiceert de Concessiehouder (tijdelijke en permanente) aanpassingen aan lijnen en nieuw in te leggen lijnen vroegtijdig (minimaal een maand voor ingebruikname) naar de wegbeheerders, gemeenten en naar Reizigers.
C.2.6	Extra Exploitatiekosten voor de Concessiehouder die –anders dan bedoeld in E.3.11- voortvloeien uit wegwerkzaamheden en die niet door de wegbeheerder worden vergoed zijn de eerste drie maanden voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder. Indien de wegwerkzaamheden langer duren dan 3 maanden komen de extra kosten voor zover die niet door de wegbeheerder worden vergoed, voor rekening van de Provincie. Hierover worden aparte afspraken gemaakt in het tactisch Ontwikkelteam, waarbij zowel Provincie als Concessiehouder streven naar een klantvriendelijke en kostenefficiënte oplossing. Zie E.3.13, Financiële bepalingen.
C.2.7	De Concessiehouder is verantwoordelijk om Buurtbusorganisaties tijdig te informeren over werkzaamheden die de Dienstregeling van Buurtbuslijnen beïnvloeden, mede met het oog op reisinformatie (zie C 9).

Ontwikkeling en onderhoud van haltes en knooppunten

De uitstraling en het comfort van Openbaar Vervoer worden niet alleen door het Materieel, maar ook door de kwaliteit van haltes bepaald. Een goede halte biedt niet alleen wachtcomfort, maar ook vanzelfsprekende reisinformatie en ketenvoorzieningen in voor- en natransport.

De Provincie heeft de afgelopen periode samen met gemeenten en Regiotaxi-organisaties geïnvesteerd in het toegankelijk maken van de belangrijkste haltes in de Provincie. Daarnaast heeft de Provincie werk gemaakt van de uitstraling van haltes en de statische reisinformatie. De basis is daarmee op orde. De HOV-haltes (Brabantliner en Volans) kennen een eigen, hoogwaardige uitstraling en inrichting. Op de drukste haltes zijn panelen geplaatst die actuele reisinformatie weergeven (DRIS).

De Provincie wil de kwaliteit van vervoerknooppunten doorontwikkelen: van de basis op orde naar wervende kwaliteit van het Openbaar Vervoer. De Provincie ontwikkelt op dit moment haar visie hierop en verwacht van de Concessiehouder ook zijn visie en proactieve houding. De Concessiehouder wordt betrokken bij de ontwikkeling van de knooppunten die zij bedient.

nr	Omschrijving
C.2.8	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de plaatsing en het beheer van de haltepalen (incl. kopborden). De huidige en eventueel in de periode tot gunning nog te plaatsen haltepalen (incl. kopborden) blijven staan en mogen door de Concessiehouder gebruikt worden. Haltepalen zijn eigendom van de eigenaar van de grond waar zij op staan.
C.2.9	De abri op de halte is primair de verantwoordelijkheid van de wegbeheerder: Rijkswaterstaat, Provincie of gemeenten. Als zich problemen voordoen bij de halte (vandalisme, slecht onderhoud) meldt de Concessiehouder dit onverwijld aan de verantwoordelijke wegbeheerder.

Stallingen en overige locaties

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor zijn eigen infrastructuur, zoals stallingen, onderhoudslocaties, eindpuntvoorzieningen, etcetera. Tegelijk vindt de Provincie het belangrijk dat op strategische locaties de huidige voorzieningen beschikbaar blijven in de nieuwe Concessie.

nr	Omschrijving
C.2.10	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het organiseren van voldoende en geschikte stallingen en onderhoudslocaties voor het Materieel alsmede locaties zoals eindpuntvoorzieningen.
	Concessie West-Brabant: Gezien de ruimtelijke ontwikkelingen in de stad Breda organiseert de Concessiehouder een stalling en onderhoudslocatie in afstemming met de gemeente Breda.
C.2.11	Concessie West-Brabant: De Concessiehouder krijgt de beschikking over een chauffeursruimte in de OV terminal Breda. De Concessiehouder is verplicht deze voorziening te gebruiken conform de rechten en de plichten in het huurcontract (het huurcontract wordt bij de eerste Nota van Inlichtingen geleverd).
C.2.12	Concessiegebied West-Brabant: De Concessiehouder krijgt de beschikking over een verkoop- en informatieloket (zie C9.22) in de OV terminal Breda. De Concessiehouder is verplicht deze voorziening te gebruiken conform de rechten en de plichten in het huurcontract (het huurcontract wordt bij de eerste Nota van Inlichtingen geleverd).
	Concessiegebied Oost-Brabant: • De Concessiehouder realiseert in afstemming met de gemeente Tilburg een verkoop- en informatieloket (zie C.9.22) in het NS-station of stationsgebied van Tilburg. Indien het verkoop- en informatieloket niet in het stationsgebouw voorzien wordt, moet een locatie aangeboden worden op zichtafstand en binnen 200 meter van de ingang van het stationsgebouw aan de binnenstadzijde of op zichtafstand en binnen 100 meter van het busstation. • De gemeente Tilburg organiseert een tijdelijke ruimte voor een verkoop- en informatieloket (zie C.9.22) voor de periode waarin het huidige station in verbouwing is. De Concessiehouder is verplicht deze voorziening te gebruiken. • De Concessiehouder realiseert in afstemming met de gemeente Den Bosch een verkoop- en informatieloket (zie C.9.22) in het NS-station of stationsgebied van Den Bosch. Indien het verkoop- en informatieloket niet in het stationsgebouw voorzien wordt, moet een locatie aangeboden worden op zichtafstand en binnen 200 meter van de ingang van het stationsgebouw aan de binnenstadzijde.
C.2.13	Concessie Oost-Brabant: De Concessiehouder is verplicht conform de rechten en plichten in het huurcontract gebruik te maken van de huidige stalling in de gemeente 's-Hertogenbosch, die eigendom is van de gemeente. Zie hiervoor de bijgevoegde overeenkomst in Bijlage D12.3

C3 Vervoerplan

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op:

- Jaar 1: Kernnetwerk en Pluspakket;
- Alternatieve mogelijkheid voor jaar 1: Optie huidige Dienstregeling;
- Vervoeraanbod latere jaren;
- Buurtbusverbindingen;
- Dienstregelingprocedure.

Jaar 1: Kernnetwerk en Pluspakket

De Inschrijver dient vanaf de eerste dag van de Concessie een netwerk van Openbaar Vervoer te exploiteren. Dit bestaat minimaal uit het in bijlage D8 omschreven minimumaanbod (het ‘**Kernnetwerk**’). De Inschrijver dient dit Kernnetwerk op klantvriendelijke en efficiënte wijze uit te werken tot een concrete Dienstregeling en tevens een prijs voor dit Kernnetwerk aan te bieden. Bij uitwerking van het Kernnetwerk heeft de Inschrijver de vrijheid om de precieze lijnvoering en haltes te bepalen (m.u.v. HOV en Buurtbus), mits voldaan wordt aan de in bijlage D8 omschreven verbindingen en frequenties.

Daarnaast wordt de Inschrijver gevraagd een aantal optionele verbeteringen aan te bieden ten opzichte van het Kernnetwerk. In ieder geval dient de Inschrijver een aantal opties aan te bieden in door Provincie vastgestelde categorieën. Ook mag de Inschrijver een aantal ‘vrije opties’ aanbieden met verbetermogelijkheden die de Inschrijver ziet. Deze opties vormen gezamenlijk het **Pluspakket** (zie bijlage D9).

Op basis van het Kernnetwerk en de eventueel ingekochte opties uit het Pluspakket maakt de Concessiehouder na gunning de Dienstregeling voor het eerste jaar van de Concessie.

Alternatieve mogelijkheid voor jaar 1: Optie Huidige Dienstregeling

Naast een uitwerking van het Kernnetwerk en het Pluspakket wordt de Inschrijver gevraagd een prijs te leveren voor het exploiteren van de huidige Dienstregeling, zoals omschreven in bijlage D9. Indien de Provincie deze optie inkoopt dient de Concessiehouder deze Dienstregeling te exploiteren, *in plaats van* het Kernnetwerk en eventuele opties uit het Pluspakket.

Vervoeraanbod latere jaren

Na ingang van de Concessie gaan Provincie, Concessiehouder en andere partijen het aangeboden OV-netwerk gezamenlijk verder ontwikkelen door middel van Netmanagement (zie OV-visie en Nota van Uitgangspunten). Zij doen dit in Ontwikkelteams: zie hoofdstuk C 1.

nr	Omschrijving
C.3.1	De Inschrijver levert bij zijn aanbieding een ‘ Vervoerplan Kernnetwerk ’. Hierin werkt de Inschrijver de geëiste verbindingen uit het Kernnetwerk (bijlage D8) uit tot een concrete dienstregeling. De Inschrijver wordt gevraagd om op een klantvriendelijke en efficiënte wijze invulling te geven aan de verbindingen in het Kernnetwerk.
	Deze beschrijving wordt kwalitatief beoordeeld bij de beoordelingscriteria. In paragraaf G.5.3 van de Aanbestedingsleidraad (deel G) is nader gespecificeerd waar deze beschrijving aan moet voldoen en hoe deze wordt beoordeeld. Bij de uitvoering van de Concessie dient de Concessiehouder al hetgeen hij in de Beschrijving Vervoerplan Kernnetwerk heeft aangeboden/beschreven daadwerkelijk te realiseren

nr	Omschrijving
C.3.2	Tenminste 80 % van de bestaande haltes in het Concessiegebied dient bediend te worden door één of meer verbindingen uit het Kernnetwerk. In ieder geval moet ook minimaal 80% van de door de Provincie geprioriteerde haltes worden aangedaan. In bijlage I5 is een overzicht te vinden van alle (geprioriteerde) haltes.
C.3.3	Optie Huidige Dienstregeling De Provincie wil graag in de nieuwe Concessie het voorzieningenniveau van de huidige Dienstregeling handhaven. Het is echter niet op voorhand duidelijk of dat mogelijk is binnen het beschikbare budget (dan wel, indien nodig, of de Provincie hiervoor extra budget kan vrijmaken). Daarom wordt de Inschrijver gevraagd om naast het Vervoerplan Kernnetwerk een optie aan te bieden conform de huidige Dienstregeling. ‘Optie Huidige Dienstregeling’ (voor de Concessie Oost-Brabant maken de huidige Transferiumlijnen ’s-Hertogenbosch hier ook deel van uit). De Optie Huidige Dienstregeling moet voldoen aan de eisen die hieraan gesteld worden in bijlage D9. De Inschrijver geeft hiervoor een prijs af. Bij of na gunning van de Concessie beslist Gedeputeerde Staten of deze optie wordt afgenomen. In dat geval vervallen de eisen omtrent het Kernnetwerk en is de huidige Dienstregeling uitgangspunt voor het eerste jaar van de Concessie. Deze Dienstregeling doorloopt voor ingang van de Concessie de dienstregelingsprocedure zoals omschreven in C.3.10. Deze Optie wordt bij de gunningscriteria alleen op prijs beoordeeld.

nr	Omschrijving
C.3.4	Pluspakket De Provincie wil het OV-aanbod in de nieuwe concessie zo veel mogelijk aanvullen met extra Ritten en verbindingen die inspelen op de vraag van de Reiziger. Daarom wordt een modulair pakket opties uitgevraagd met extra OV-aanbod bovenop het Kernnetwerk. De Inschrijver levert bij zijn aanbieding een ‘Vervoerplan Pluspakket’ aan. De Inschrijver wordt hierbij gevraagd om bovenop het Kernnetwerk een aantal optionele verbeteringen aan te bieden en voor elk van deze opties een prijs af te geven. Deze opties vormen samen het ‘Pluspakket’. De Inschrijver wordt gevraagd opties aan te bieden voor: Concessiegebied West-Brabant en Oost-Brabant • Optie Kwaliteitsverbetering HOV (Volans en Brabantliner); • Optie Meer bediening wijken, kernen en ziekenhuizen waar op dat moment geen bediening is in het Kernnetwerk ; • Optie Meer bediening van wijken, kernen waar op dat moment wel bediening is in het Kernnetwerk. Alleen Concessiegebied Oost-Brabant: • Optie Oss (stadsdienst); • Optie ’s-Hertogenbosch (Emissieloos Kleinschalig Openbaar Vervoer binnen binnenstadsring). Concessiegebied West-Brabant en Oost-Brabant: • Vrije opties invulling te bepalen door de Inschrijver. In bijlage D9 wordt omschreven waar deze opties aan moeten voldoen. Bij of na gunning beslist de Provincie over het al dan niet afnemen van één of meer Opties uit het Pluspakket. <i>Nota bene: de Opties in het Pluspakket zijn uitbreidingen van het OV-aanbod bovenop het Kernnetwerk. Aan Inschrijvers wordt echter gevraagd om ook per optie aan te geven of de optie ook te combineren is met de Optie Huidige Dienstregeling. Indien de provincie beslist om de Optie Huidige Dienstregeling af te nemen in plaats van het Kernnetwerk, kan vervolgens besloten worden of er combineerbare Opties uit het Pluspakket afgenomen worden en zo ja, welke.</i>

nr	Omschrijving																												
C.3.5	Tijdsblokken Bij het opstellen van het Vervoerplan Kernnetwerk gaat de Inschrijver uit van de volgende Tijdsblokken. Voor elke Lijn geldt dat als er vervoer in dat Tijdsblok wordt aangeboden de frequentie minimaal éénmaal per uur is en de frequentie het gehele Tijdsblok gelijk blijft. <table><tr><th>Soort dagen</th><th>Begin-/eindtijd</th><th>Naam</th></tr><tr><td rowspan="5">Werkdagen:</td><td>7:00 – 9:00</td><td>Ochtendspits (*)</td></tr><tr><td>9:00 – 15:00</td><td>Daluren overdag</td></tr><tr><td>15:00 – 18:30</td><td>Middagspits (**)</td></tr><tr><td>18:30 – 21:30</td><td>Werkdag vroege avond</td></tr><tr><td>21:30 – 23:30 / 0:00</td><td>Werkdag late avond (***)</td></tr><tr><td rowspan="3">Zaterdag:</td><td>8:00 – 18:00</td><td>Zaterdag overdag (****)</td></tr><tr><td>18:00 – 21:00</td><td>Zaterdag vroege avond</td></tr><tr><td>21:00 – 0:00</td><td>Zaterdag late avond (***)</td></tr><tr><td rowspan="3">Zondag:</td><td>9:00 – 18:00</td><td>Zondag overdag</td></tr><tr><td>18:00 – 21:00</td><td>Zondag vroege avond.</td></tr><tr><td>21:00 – 0:00</td><td>Zondag late avond (***)</td></tr></table> (*) Hierbij geldt voor het Kernnetwerk dat als er vervoer in dit tijdblok wordt geboden er tenminste één Rit in de drukste richting tussen 6:30 en 7:00 dient aan te komen op het eindpunt, zoals gespecificeerd in bijlage D8.. (**) Hierbij geldt voor het Kernnetwerk dat als er vervoer in dit tijdblok wordt geboden er ten minste één Rit in de drukste richting tussen 18:00 en 18:30 dient te vertrekken op het beginpunt zoals gespecificeerd in bijlage D8. (***) De eindtijd van 0:00 geldt voor enkele HOV-verbindingen en de dragende assen in de steden, zoals gespecificeerd in bijlage D8. Op deze verbindingen moet tevens alle dagen van de week ten minste één Rit in de drukste richting op het beginpunt liggen tussen 0:00 en 0:30. (****) Hierbij geldt voor het Kernnetwerk dat als er vervoer in dit tijdblok wordt geboden er ten minste één Rit in de drukste richting tussen 7:30 en 8:00 dient aan te komen op het eindpunt, zoals gespecificeerd in bijlage D8.	Soort dagen	Begin-/eindtijd	Naam	Werkdagen:	7:00 – 9:00	Ochtendspits (*)	9:00 – 15:00	Daluren overdag	15:00 – 18:30	Middagspits (**)	18:30 – 21:30	Werkdag vroege avond	21:30 – 23:30 / 0:00	Werkdag late avond (***)	Zaterdag:	8:00 – 18:00	Zaterdag overdag (****)	18:00 – 21:00	Zaterdag vroege avond	21:00 – 0:00	Zaterdag late avond (***)	Zondag:	9:00 – 18:00	Zondag overdag	18:00 – 21:00	Zondag vroege avond.	21:00 – 0:00	Zondag late avond (***)
Soort dagen	Begin-/eindtijd	Naam																											
Werkdagen:	7:00 – 9:00	Ochtendspits (*)																											
	9:00 – 15:00	Daluren overdag																											
	15:00 – 18:30	Middagspits (**)																											
	18:30 – 21:30	Werkdag vroege avond																											
	21:30 – 23:30 / 0:00	Werkdag late avond (***)																											
Zaterdag:	8:00 – 18:00	Zaterdag overdag (****)																											
	18:00 – 21:00	Zaterdag vroege avond																											
	21:00 – 0:00	Zaterdag late avond (***)																											
Zondag:	9:00 – 18:00	Zondag overdag																											
	18:00 – 21:00	Zondag vroege avond.																											
	21:00 – 0:00	Zondag late avond (***)																											
C.3.6	Van bovenstaande eis m.b.t. het gelijk houden van frequenties in Tijdsblokken mag gemotiveerd worden afgeweken, bijvoorbeeld voor het aanbieden van Doelgroepritten / scholierenritten <u>bovenop</u> de geëiste frequenties in het Kernnetwerk en de Opties. In geen geval mag de frequentie lager zijn dan geëist in bijlage D8. In ieder geval moet de Dienstregeling aansluiten op de schooltijden.																												
C.3.7	Gedurende tien weken in de kerst, mei-, herfst- en zomervakantie van middelbare scholen (Regio Zuid, zoals vastgesteld door het ministerie van OC&W) mag een afwijkende Dienstregeling worden aangeboden. Voor het Kernnetwerk gelden daarbij de eisen zoals vermeld in bijlage D8. In de Opties Pluspakket bepaalt de Inschrijver zelf welke vakantiedienstregeling geldt.																												

nr	Omschrijving
C.3.8	Er wordt in het Kernnetwerk geen Vraagafhankelijk vervoer aangeboden. In het Pluspakket mogen vraagafhankelijke of semi-vraagafhankelijke Openbaar Vervoer-systemen, zoals de Belbus, worden aangeboden. De Inschrijver dient dan in het Vervoerplan Pluspakket de werking van het systeem te omschrijven. Buurtbussen worden alleen aangeboden in het Kernnetwerk op de huidige buurtbusverbindingen (conform Dienstregeling 2013, plus eventuele nieuwe buurtbusverbindingen). Belbuslijnen mogen niet met reguliere lijnen in een optie gecombineerd worden i.v.m. de specifieke financiële verrekening hiervan, zoals beschreven in artikel E.3.8. van de Financiële bepalingen. Dat wil dus zeggen dat een optie in het Pluspakket altijd ofwel geheel uit reguliere lijnen ofwel geheel uit Belbuslijnen bestaan. Als een inschrijver op een lijn in het Pluspakket zowel reguliere Ritten als Belbusritten wil aanbieden dient dit dus in twee separate opties te gebeuren.

Buurtbusverbindingen

Beide Concessies kennen een aantal Buurtbus-Lijnen, zoals gespecificeerd in bijlage D8. De buurtbusverbindingen maken deel uit van het Kernnetwerk en moeten onverkort opgenomen worden in het Vervoerplan Kernnetwerk. Uitvoering van de Dienstregeling vindt plaats door de betreffende Buurtbusorganisaties (vereniging of stichting). De Concessiehouder stelt hier Materieel voor beschikbaar en ondersteunt het buurtbusproject bij het promoten van de verbinding.

nr	Omschrijving
C.3.9	Inschrijver neemt de buurtbusverbindingen die gespecificeerd zijn in bijlage D8 ongewijzigd op in het Vervoerplan Kernnetwerk. De Concessiehouder is onder andere verantwoordelijk voor het maken van de Dienstregeling (in overleg met de Buurtbusorganisatie), het ter beschikking stellen van goed uitgerust Materieel en het verzorgen van reisinformatie en promotie. Het daadwerkelijke rijden van de Buurtbussen vindt plaats door de Buurtbusorganisatie. Zie voor een overzicht van alle eisen C 6.41en verder.

Dienstregelingsprocedure

nr	Omschrijving
C.3.10	De Dienstregeling voor jaar 1 (dienstregelingjaar 2015) wordt gevormd op basis van het door de Inschrijver geleverde Vervoerplan Kernnetwerk en de eventueel door de Provincie ingekochte Opties uit het Vervoerplan Pluspakket of door de eventueel door de Provincie gekochte optie huidige Dienstregeling. Na gunning van de Concessie doorloopt de door de Inschrijver aangeboden Dienstregeling de reguliere dienstregelingsprocedure zoals beschreven in bijlage D10, wat onder andere inhoudt dat hierover overleg gevoerd wordt met de Provincie en advisering gevraagd wordt bij het Reizigersoverleg Brabant. Eventuele wijzigingen die hieruit voortkomen worden na accordering door de Provincie verrekend conform de in de Financiële Bepalingen omschreven meer- / minderwerkregeling.
C.3.11	De Concessiehouder ontwikkelt tijdens de looptijd van de Concessie het OV-netwerk verder via Netmanagement en benut hierbij de Ontwikkelteams zoals vastgesteld in hoofdstuk C 1. Na bespreking in de Ontwikkelteams doorloopt het dienstregelingsvoorstel de dienstregelingsprocedure zoals beschreven in bijlage D10.
C.3.12	De Concessiehouder stelt de Dienstregeling vast. In principe volgt de Concessiehouder daarbij het advies van het tactische en operationele Ontwikkelteam over de nieuwe Dienstregeling. Het

nr	Omschrijving
	opheffen van lijnen en/of het laten vervallen van de bediening van een Kern of een Wijk binnen een of meer in C.3.5 genoemde Tijdsblokken is echter slechts toegestaan na expliciete goedkeuring van de Provincie.
C.3.13	De Dienstregeling kent reële rijtijden. Het staat de Concessiehouder vrij om rijtijden aan te passen als dit aantoonbaar bijdraagt aan het oplossen van knelpunten met betrekking tot de punctualiteit of als de infrastructuur een snellere rijtijd mogelijk maakt.
C.3.14	De Concessiehouder mag slechts halten laten vervallen en toevoegen als hierover overeenstemming is in het tactisch Ontwikkelteam. Het toevoegen van halten kan alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van de wegbeheerder. <i>NB: in zijn Vervoerplan Kernnetwerk en Vervoerplan Pluspakket maakt de Inschrijver zo veel mogelijk gebruik van bestaande haltes (zie ook C.3.2). Het staat de Inschrijver vrij om daarbuiten gemotiveerd voorstellen te doen voor het laten vallen van haltes of het opnemen van nieuwe haltes. Na gunning kan de Concessiehouder op basis hiervan de formele aanvraag bij de wegbeheerder(s) doen voor het realiseren van nieuwe haltes.</i>
C.3.15	De ingangsdatum van de gewijzigde Dienstregeling is in principe gelijk aan de datum van inwerkingtreding van de jaarlijkse gewijzigde Dienstregeling van de Concessiehouder van het hoofdrailnet, de zogenaamde UIC-datum. Tussentijdse wijzigingen zijn toegestaan indien hier een duidelijke reden voor is.
C.3.16	Het aantal (ongewogen) Dienstregelinguren is bij elke Dienstregeling minimaal hetzelfde als bij de voorgaande (en bij jaar 1: als geboden in de Inschrijving), tenzij hierover met de Provincie schriftelijk anders wordt afgesproken na bespreking hiervan in het Tactisch Ontwikkelteam.
C.3.17	Op Feestdagen wordt een Dienstregeling gereden als op zondag. De volgende uitzonderingen en aanvullingen gelden:: • Op Koningsdag wordt in ieder geval een Dienstregeling als op zaterdag gereden, inclusief Nachtbussen op de avond voor Koningsdag; • Op Oudejaarsavond mogen alle Ritten met een vertrektijd na 20.00 uur vervallen. • Op Hemelvaartsdag wordt een Dienstregeling gereden als op zaterdag.

C4 Exploitatie en uitvoeringskwaliteit

In dit hoofdstuk worden eisen gesteld aan de exploitatie van het OV en de uitvoeringskwaliteit ervan. Aan de orde komen:

- Exploitatie van de Dienstregeling;
- De Beschrijving Uitvoeringskwaliteit;
- Eisen aan de uitvoeringskwaliteit: punctualiteitsnormen, Aansluitingen, rituitval, overmacht, capaciteit en vervoerplicht.

De Provincie streeft naar betrouwbaar Openbaar Vervoer. Tegelijk realiseert zij zich dat de Concessiehouder de betrouwbaarheid niet geheel in eigen hand heeft: bijvoorbeeld congestie, werkzaamheden of weersomstandigheden kunnen de betrouwbaarheid negatief beïnvloeden. De Provincie kiest er daarom voor te sturen op de zaken die de Concessiehouder kan beïnvloeden en het beperken van zaken die voor de Reiziger tot de meeste hinder leiden: het missen van Aansluitingen en rituitval.

Exploitatie

nr	Omschrijving
C.4.1	De Concessiehouder exploiteert vanaf de eerste dag van de Concessie de Dienstregeling, vastgesteld conform de procedure zoals beschreven C.3.10.
C.4.2	De Concessiehouder is vrij om bij het uitvoeren van de exploitatie gebruik te maken van derden. Voor deze partijen gelden voor de uitvoering van de Dienstregeling (waaronder maar niet uitsluitend: personeel, Materieel, informatievoorziening) dezelfde eisen als voor de Concessiehouder. Daarnaast geldt dat in alle gevallen de volledige verantwoordelijkheid voor de exploitatie is gelegen bij de Concessiehouder.
C.4.3	De Concessiehouder heeft de beschikking over een centrale verkeersleiding om de dagelijkse exploitatie te monitoren en waar nodig bij te sturen.

Beschrijving Uitvoeringskwaliteit

nr	Omschrijving
C.4.4	Inschrijver levert bij zijn inschrijving een Beschrijving Uitvoeringskwaliteit . In de beschrijving van Gunningscriterium G2 in deel G van het Bestek is aangegeven aan welke eisen deze Beschrijving Uitvoeringskwaliteit moet voldoen. Bij de uitvoering van de Concessie dient de Concessiehouder al hetgeen hij in de Beschrijving Uitvoeringskwaliteit heeft aangeboden/beschreven daadwerkelijk te realiseren.

Punctualiteitsnormen

nr	Omschrijving
C.4.5	De Concessiehouder draagt zorg voor een punctuele uitvoering van de Dienstregeling. Minimaal 90% van de Ritten dienen - gemeten op maandbasis op lijnniveau - punctueel te vertrekken (van beginhaltes) en aan te komen (op eindhaltes en de in bijlage D8 benoemde knooppunten).. Punctueel wordt gedefinieerd als: • Bij vertrek van beginhaltes en knooppunten: Bussen vertrekken nooit te vroeg en maximaal binnen 180 seconden na de vastgestelde vertrektijd volgens Dienstregeling; • Bij aankomst op eindhaltes en knooppunten: binnen 180 seconden na de vastgestelde aankomsttijd. Op tussengelegen haltes mag maximaal 60 seconden voor de vertrektijd volgens de Dienstregeling worden vertrokken. Uitgevallen Ritten tellen mee als niet punctueel gereden Ritten.
C.4.6	Indien de situatie zich voordoet dat de voorgeschreven punctualiteitsnormen niet kunnen worden gehaald vanwege een onvoorziene belemmering die buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder is gelegen (zoals calamiteiten of noodreparaties), geldt dat indien en voor zover de belemmeringen zijn gelegen in de invloedssfeer van de wegbeheerder, de Concessiehouder zo spoedig mogelijk na het bekend worden van deze situatie in overleg treedt met de wegbeheerder om hinder voor de Dienstregeling zoveel mogelijk te voorkomen. De Concessiehouder spant zich in om tot een oplossing te komen die de overlast en de kosten voor de Reiziger tot een minimum beperkt. De Provincie schort handhaving van de punctualiteitsnormen op indien sprake is van een overmachtssituatie zoals beschreven in eis C.4.16.
C.4.7	De Provincie en de Concessiehouder treden in overleg hoe met de in C.4.6 genoemde belemmeringen om te gaan in relatie tot de punctualiteitseisen. De Concessiehouder maakt daarbij aannemelijk dat de belemmeringen invloed hebben op het uitvoeren van de Dienstregeling en de punctualiteitseisen.

Aansluitingen

nr	Omschrijving
C.4.8	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Aansluiting geboden wordt tussen trein en Bus en van Bus op Bus op vervoerknopen die logische overstappunten zijn voor de Reiziger, waaronder tenminste de in het bijlage D8 benoemde knooppunthaltes. Aansluiting wordt gedefinieerd als: • Overstap van Bus op Bus: tussen 2 en 8 minuten; • Overstap van Bus op trein en v.v.: tussen 5 en 12 minuten. (voor Bus kan ook Auto worden gelezen) De Concessiehouder mag van deze tijden afwijken indien hij aannemelijk kan maken dat dit ten goede komt aan de aansluitingskwaliteit voor de Reiziger. Deze onderbouwing moet dan worden opgenomen in de Beschrijving Uitvoeringskwaliteit.
C.4.9	In de Beschrijving Uitvoeringskwaliteit geeft de Inschrijver aan welke Aansluitingen geboden worden en bij welke Aansluitingen een aansluitgarantie geboden wordt. Ondanks deze aansluitgaranties voldoet de Concessiehouder onverkort aan de in C.4.5 genoemde punctualiteitsnormen, tenzij de Concessiehouder aantoonbaar kan maken dat de overschrijding een gevolg is van Ritten die in het kader van de wachttijdenregeling Aansluitingen afwachten of die veroorzaakt zijn door vertraagde Ritten van een andere Vervoerder dan de Concessiehouder.

nr	Omschrijving
C.4.10	De Concessiehouder heeft een wachttijdenregeling die specificeert hoe lang Bussen op knooppunten wachten op vertraagde andere Bussen en treinen. De Inschrijver levert deze wachttijdenregeling als bijlage bij de Beschrijving Uitvoeringskwaliteit.
C.4.11	Van chauffeurs wordt verwacht dat zij zich pro-actief inzetten (door rechtstreeks onderling contact of via de verkeersleiding) om Aansluitingen te realiseren (met inachtneming van de punctualiteitsnormen en wachttijdenregeling) en communiceren pro-actief naar Reizigers over het al dan niet halen van de Aansluiting en eventuele alternatieve reismogelijkheden.
C.4.12	De Concessiehouder maakt met andere concessiehouders die Openbaar Vervoer verrichten binnen het Concessiegebied of in aangrenzende concessiegebieden zodanige afspraken dat in geval van vertragingen of uitval van Ritten van deze andere concessiehouders Aansluitingen zo veel mogelijk geboden worden. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd en besproken met het Reizigersoverleg Brabant.
C.4.13	Tijdens de uitvoering van de Dienstregeling communiceert de verkeersleiding van de Concessiehouder met de verkeersleidingen van andere concessiehouders van Openbaar Vervoer binnen het Concessiegebied of in aangrenzende concessiegebieden, om invulling te geven aan de gemaakte afspraken over Aansluitingen bij vertragingen en uitval van Ritten op grond van C.4.12.

Rituitval

nr	Omschrijving
C.4.14	Het aantal uitgevallen Ritten, waarbij geen sprake is van overmacht aan de zijde van de Concessiehouder, mag op maandbasis maximaal 0,2% van het totaal aantal Ritten in de Dienstregeling bedragen. Uitgevallen Ritten tellen ook als niet-punctuele Ritten (zie C4.5).

Overmacht

nr	Omschrijving
C.4.15	Indien sprake is van overmacht (zie C.4.16) voor de Concessiehouder zullen de verplichtingen waarop de overmacht betrekking heeft worden opgeschort zolang de situatie van overmacht voortduurt. De Concessiehouder spant zich in, en neemt waar mogelijk maatregelen, om de negatieve gevolgen van overmacht voor de Reizigers zoveel mogelijk te beperken, zowel in ernst als in duur. De Concessiehouder brengt de Provincie zo spoedig mogelijk - maar uiterlijk binnen 24 uur na het begin van de overmacht toestand - op de hoogte van een toestand die naar zijn oordeel overmacht oplevert.
C.4.16	Onder overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis, die een partij naar het oordeel van de Provincie beperkt in of verhindert tot het nakomen van zijn verplichtingen ingevolge de Concessie en die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Gebeurtenissen die voortvloeien uit handelen van het personeel van de Concessiehouder en / of uit (de staat van) het Materieel van de Concessiehouder vallen expliciet <i>niet</i> onder overmacht.

nr	Omschrijving
C.4.17	Stakingen en/of werkonderbrekingen van personeel van de Concessiehouder (en eventuele onderaannemers) vallen niet onder overmacht. Dit betekent dat Ritten die niet gereden zijn, bijvoorbeeld vanwege stakingen, worden niet vergoed: de Exploitatiebijdrage wordt voor dat jaar verminderd met de betreffende niet gereden Dienstregelinguren, conform de in E.3.5 beschreven prijzen per Dienstregelinguur. Bij landelijke stakingen wordt de Exploitatiebijdrage verminderd met de helft van dit bedrag. Dit is nader uitgewerkt in E.3.14 van deel E Financiële Bepalingen. Onder landelijke staking valt staking(en) en/ of werkonderbreking(en) in meer dan drie concessiegebieden in Nederland tegelijk die louter gericht zijn tegen (voorgenomen) maatregelen en/of beleid van de Rijksoverheid en niet terug te voeren is (/zijn) tot een bilateraal conflict tussen Concessiehouder en zijn werknemers, cao-conflicten etcetera.

Capaciteit en vervoerplicht

nr	Omschrijving
C.4.18	De concessiehouder heeft een vervoerplicht. De vervoerplicht houdt in dat alle Reizigers die tijdig bij een halte aanwezig zijn om van een door de Concessiehouder gereden Rit gebruik te maken ook daadwerkelijk vervoerd moeten worden door de Concessiehouder. Dit houdt in dat de door de Concessiehouder in te zetten materieelcapaciteit voldoende moet zijn voor de vervoervraag. Zo nodig zet de Concessiehouder op eigen kosten Versterkingsritten in wanneer de aangeboden capaciteit per Rit niet voldoende is. Het mag niet voorkomen dat Reizigers niet meekunnen met een Rit zonder dat binnen 30 minuten na vertrek van de volle Rit een volgende Dienstregeling-rit danwel Versterkingrit geboden wordt. Indien binnen 1 maand meer dan 2 keer op dezelfde Rit mensen niet vervoerd kunnen worden omdat de capaciteit te laag is, kan de Provincie de Concessiehouder verplichten om deze Rit structureel te versterken tot het moment dat de Concessiehouder aannemelijk kan maken dat de versterking niet meer nodig is.
C.4.19	Het is niet toegestaan dat Reizigers meer dan 15 minuten moeten staan in de Bus tijdens een Rit (met uitzondering van stadsdienst).
C.4.20	Indien de Inschrijver Auto's inzet op reguliere lijnen moet in de Beschrijving Uitvoeringskwaliteit onderbouwd worden dat hiermee voldoende capaciteit wordt geboden.

C5 Materieel: milieuprestatie en transitie naar zero emissie

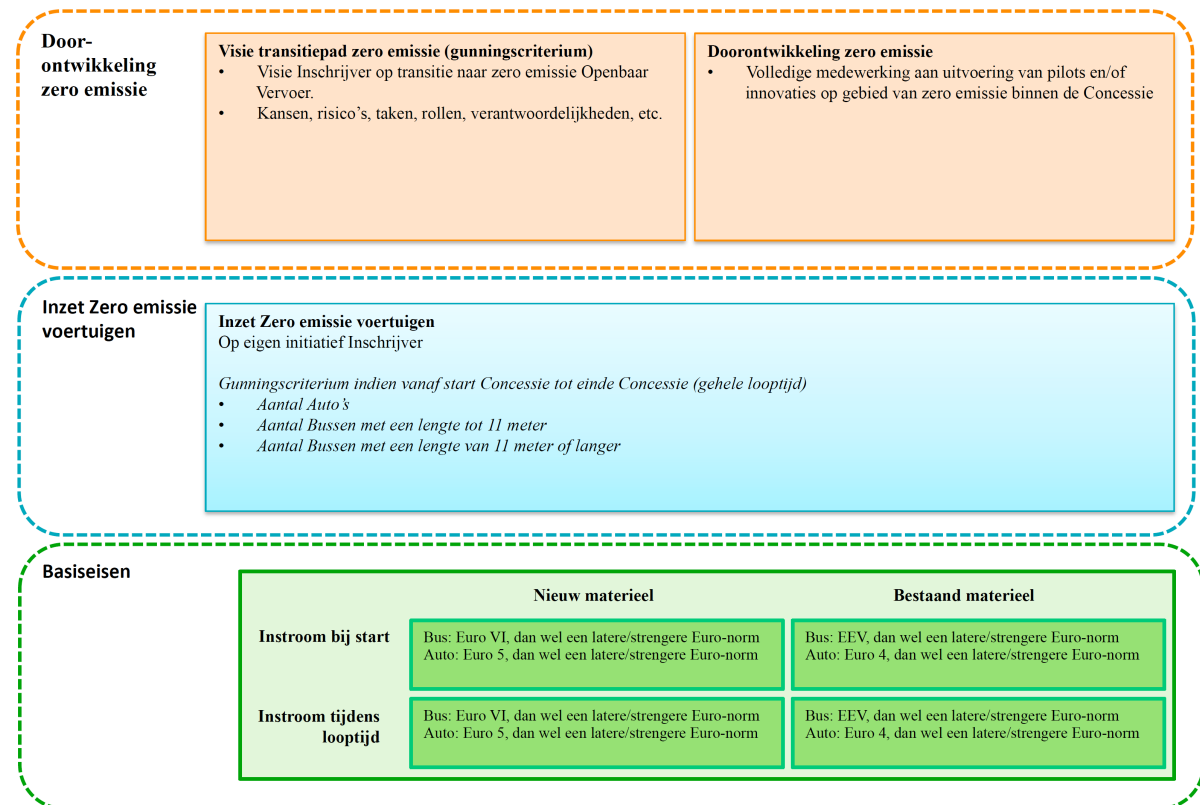
In dit hoofdstuk worden eisen gesteld wat betreft de milieuprestatie van het Materieel. Naast eisen aan de milieuprestatie van het Materieel worden er kwaliteitseisen en overige eisen gesteld. Deze kwaliteits- en overige eisen aan het Materieel zijn beschreven in hoofdstuk C.6.

De Provincie zet in op schoon Openbaar Vervoer en erkent het maatschappelijk-economisch nut daarvan. Het is bevorderlijk voor het leefklimaat en de gezondheid als de lucht zo min mogelijk vervuild wordt door schadelijke uitlaatgassen. Het Openbaar Vervoer in Noord-Brabant blijft ook in de toekomst een duurzamer alternatief voor de auto door toepassing van nieuwe (maar bewezen) technologie en doordat Bussen een hoge bezettingsgraad kennen.

De Provincie heeft de ambitie om de transitie naar zero emissie in het Openbaar Vervoer te realiseren. De huidige busvloot in Noord-Brabant voldoet aan de EEV-uitstootnorm. Deze norm geldt voor de komende Concessieperiode als ondergrens. Bussen moeten voldoen aan minimaal de EEV-uitstootnorm; voor Auto's geldt Euro-4 als minimumeis. De Provincie maakt het mogelijk dat schoner Materieel, liefst Zero emissie voertuigen, instroomt bij de start of gedurende de looptijd van de Concessie. In deze aanbesteding wordt de Inschrijver uitgedaagd om de transitie naar zero emissie vorm te geven. Dit gebeurt door het uitvragen op de volgende wijze:

- Het is toegestaan om bij de uitvoering van de Concessie bestaand Materieel in te zetten, aangezien dit de kosten van de transitie naar zero emissie kan verlagen.
- Er wordt een visie van de Inschrijver uitgevraagd ten aanzien van het transitiepad naar zero emissie vervoer. Deze visie wordt beoordeeld in het kader van de Gunningscriteria.
- De inzet van Zero emissie voertuigen in de reguliere exploitatie van de Concessie (zonder meerkosten voor de Provincie) is toegestaan. Indien deze Zero emissie voertuigen gedurende de gehele Concessieperiode worden ingezet, wordt dit gewaardeerd in de Gunningscriteria.
- De nieuwe Concessiehouder neemt - direct na gunning en gedurende de gehele Concessieperiode - deel aan overleggen met de Provincie en derden met betrekking tot zero emissie vervoer.
- Tijdens de looptijd van de Concessie is er ruimte voor doorontwikkeling en innovatie op het gebied van zero emissie. Concessiehouder is verplicht hier volledige medewerking aan te verlenen.

Schematisch ziet het er als volgt uit:



Transitiepad naar zero emissie

De Provincie wil de transitie naar zero emissie busvervoer stimuleren. De Provincie is benieuwd naar de visie van de Inschrijver op het transitiepad naar zero emissie busvervoer. Daarom wordt aan de Inschrijver als onderdeel van zijn Inschrijving een visie op het transitiepad gevraagd.

Nr.	Omschrijving
-----	--------------

C.5.1 Visie Transitiepad zero emissie

Inschrijver levert als onderdeel van zijn Inschrijving een **Visie Transitiepad zero emissie** aan, waarin hij uiteenzet op welke wijze de transitie naar zero emissie vormgegeven kan gaan worden en op welke wijze de Inschrijver daar als Concessiehouder aan zal meewerken (met inachtneming van de eisen die in het PvE worden gesteld). Zero emissie beperkt zich niet tot elektrisch vervoer, er zijn ook andere technieken en ontwikkelingen die bij kunnen dragen aan de transitie naar zero emissie.

De Visie Transitiepad zero emissie geldt als Gunningscriterium. De visie wordt kwalitatief beoordeeld conform het bepaalde in deel G Aanbestedingsleidraad paragraaf G.5.3.

Bij de uitvoering van de Concessie houdt de Concessiehouder zich aan hetgeen hij in zijn Visie Transitiepad zero emissie heeft beschreven/aangeboden.

Eisen milieuprestatie Materieel

Hieronder volgt een opsomming van de eisen aan de milieuprestatie van het Materieel.

Nr.	Omschrijving
C.5.2	Alle bij de uitvoering van de Concessie in te zetten Bussen voldoen gedurende de gehele Concessie aan minimaal de EEV-uitstootnorm (dat wil zeggen: EEV, Euro VI, dan wel een latere/strengere Euro-norm). De bewijslast voor het voldoen aan minimaal de EEV-uitstootnorm ligt bij de Concessiehouder. Na gunning dient de Concessiehouder, indien de Provincie dit verzoekt, het motortestcertificaat over te leggen van de in te zetten Bussen dan wel via een kopie van het kentekenbewijs aan te tonen dat de Bus voldoet aan minimaal de EEV-uitstootnorm. In het motortestcertificaat dienen de emissietestgegevens te staan op basis waarvan kan worden afgeleid of de motor en de uitlaatgasbehandeling, en daarmee de Bus, voldoet.
	Eis C.5.2 geldt niet voor Zero emissie voertuigen.
C.5.3	Een Bus is gedurende de Concessie niet ouder dan 12 jaar (gerekend vanaf datum op deel 1 van het kentekenbewijs).
C.5.4	Auto's voldoen aan minimaal de Euro-4 uitstootnorm (dat wil zeggen: Euro 4, Euro 5, Euro 6, dan wel een latere/strengere Euro-norm).
	Eis C.5.4 geldt niet voor Zero emissie voertuigen.
C.5.5	Een Auto is gedurende de Concessie niet ouder dan 10 jaar en 2 maanden (gerekend vanaf datum op deel 1 van het kentekenbewijs).
C.5.6	In afwijking van artikel C.5.2 en C.5.4 moet Materieel dat uitsluitend wordt ingezet op Versterkingsritten voldoen aan minimaal de Euro III-norm (Bussen) respectievelijk de Euro 3-norm (Auto's). De leeftijdseisen zoals gesteld in artikel C.5.3 en C.5.5 gelden ook voor Materieel dat wordt ingezet op Versterkingsritten.
	Eis C.5.6 geldt niet voor Zero emissie voertuigen.

Inzet Zero emissie voertuigen

De Concessiehouder kan bij de uitvoering van de Concessie Zero emissie voertuigen inzetten. Daarbij kunnen twee verschillende scenario's worden onderscheiden:

- (a) De Concessiehouder zet op eigen initiatief Zero emissie voertuigen in, zonder meerkosten voor de Provincie. Binnen dit scenario maakt de Provincie onderscheid tussen:
 - (i) De inzet van Zero emissie voertuigen gedurende de gehele Concessie in het kader van het Gunningscriterium Inzet Zero emissie voertuigen. In dat geval gelden naast de eisen C.5.7 t/m C.5.9 tevens de aanvullende eisen die bij het Gunningscriterium Inzet Zero emissie voertuigen zijn beschreven.
 - (ii) De inzet van Zero emissie voertuigen gedurende de gehele Concessie of een deel van de Concessie buiten het Gunningscriterium Inzet Zero emissie voertuigen om. In dat geval gelden wel de eisen C.5.7 t/m C.5.9, maar niet de aanvullende eisen die bij het Gunningscriterium Inzet Zero emissie voertuigen zijn beschreven. In dit scenario kan de Provincie, in voorkomend geval, ontheffing verlenen van één of meer van de eisen C.5.7 t/m C.5.9.

- (b) De Concessiehouder zet Zero emissie voertuigen in op basis van nadere afspraken met de Provincie (bijvoorbeeld in het kader van een pilot). De eisen C.5.7 t/m C.5.9 zijn in dat geval slechts van toepassing indien en voor zover partijen dat in genoemde nadere afspraken overeenkomen.

Nr.	Omschrijving
C.5.7	De Concessiehouder is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf, aanleg en onderhoud van alle infrastructuur die nodig is voor de inzet van alle aangeboden Zero emissie voertuigen. Dit behelst ook het maken van afspraken met derden over de aanleg van infrastructuur.
C.5.8	Indien de Concessiehouder gebruik maakt van elektriciteit voor het laden van de voertuigen dient (aantoonbaar) uitsluitend Groene stroom te worden gebruikt.
C.5.9	De Concessiehouder ontvangt voor de inzet van Zero emissie voertuigen geen aparte of aanvullende bijdrage van de Provincie.
C.5.10	Gunningscriterium Inzet Zero emissie voertuigen vanaf start Concessie In het kader van het Gunningscriterium Inzet Zero emissie voertuigen geeft Inschrijver in zijn Inschrijving aan hoeveel Zero emissie voertuigen (per type voertuig) hij gedurende de gehele Concessie zal inzetten. Het Gunningscriterium Inzet Zero emissie voertuigen is beschreven in paragraaf G.5.4 van deel G (Aanbestedingsleidraad). Bij de uitvoering van de Concessie houdt de Concessiehouder zich aan hetgeen hij in het kader van het Gunningscriterium Inzet Zero emissie voertuigen heeft aangeboden
C.5.11	Ten aanzien van de eisen uit het PvE, anders dan de eisen C.5.7 t/m C.5.9, geldt het volgende: • In het hiervoor beschreven scenario (a), sub (i), gelden alle in het PvE opgenomen eisen tevens voor Zero emissie voertuigen, tenzij expliciet anders is vermeld. • In het hiervoor beschreven scenario (a), sub (ii), gelden alle in het PvE opgenomen eisen tevens voor Zero emissie voertuigen, tenzij expliciet anders is vermeld. In voorkomend geval kan de Provincie ontheffing verlenen van één of meer van de eisen uit dit PvE. • In het hiervoor beschreven scenario (b) worden per geval nadere afspraken gemaakt. De in het PvE opgenomen eisen zijn in dat geval slechts van toepassing indien en voor zover partijen dat in genoemde nadere afspraken overeenkomen.

Doorontwikkeling zero emissie

Ten tijde van de aanbesteding zijn bepaalde ontwikkelingen op het gebied van zero emissie zichtbaar en is het mogelijk om daarop in te spelen. Natuurlijk staan deze ontwikkelingen gedurende de looptijd van de Concessie niet stil. Daarom wordt van de Concessiehouder verwacht dat hij zich, samen met de Provincie en andere partijen, inzet om tijdens de looptijd van de Concessie te blijven door ontwikkelen en innoveren in de richting van zero emissie. Daartoe neemt de Concessiehouder deel aan overleggen met de Provincie en derden. Concessiehouder stelt hiervoor op eigen kosten deskundig personeel beschikbaar.

De Concessiehouder verstrekt vanaf het moment van gunning van de Concessie volledige medewerking aan de uitvoering van pilots en/of innovaties op het gebied van zero emissie binnen de Concessie. Over de daadwerkelijke uitvoering van pilots, innovatie en/of verdere transitie naar zero emissie worden gedurende de Concessie nadere afspraken gemaakt. Uitgangspunt bij dergelijke afspraken is dat de Concessiehouder er financieel niet slechter op wordt, maar ook niet beter (budgetneutraliteit).

Een beschrijving van de ambities van de Provincie en de inspanningen die de Provincie de afgelopen tijd heeft verricht in het kader van zero emissie, is opgenomen in Bijlage D5.2. Vanaf de gunning ondersteunt de Concessiehouder de Provincie in het verder vormgeven en uitwerken van die ambities en inspanningen.

Nr.	Omschrijving
C.5.12	De ontwikkelfunctie ligt, ook voor de transitie naar zero emissie, primair bij de Concessiehouder, die hierbij samenwerkt met de Provincie, gemeenten en anderen in Ontwikkelteams (zie hoofdstuk C.1). De transitie naar zero emissie is een ontwikkeltraject waarin naar verwachting diverse partijen samen op moeten trekken. De transitie naar zero emissie zal een prominente rol krijgen in het strategisch en tactisch Ontwikkelteam.
C.5.13	Concessiehouder verstrekt volledige medewerking aan het doorvoeren van innovaties en/of pilots op het gebied van zero emissie openbaar vervoer dan wel een grootscheepse transitie naar zero emissie binnen de Concessie.
C.5.14	De volledige medewerking aan pilots op het gebied van zero emissie dient direct na gunning (derhalve reeds tijdens de implementatiefase) te starten.
C.5.15	Per innovatie / pilot dan wel ten behoeve van de grootscheepse transitie wordt een door alle betrokken partijen gedragen projectplan opgesteld en worden specifieke financiële afspraken gemaakt. Het streven hierbij is te allen tijde een voor de Concessiehouder budgettair neutrale business case. Uitgangspunt bij het maken van financiële afspraken per innovatie / pilot dan wel grootscheepse transitie is dat de Provincie en de Concessiehouder deze afspraken in redelijkheid, billijkheid en transparantie maken. Alle partijen, waaronder ook de Concessiehouder, werken hierbij met een open boek-calcuatie.
C.5.16	Bij de vervanging van bestaande voertuigen door Zero emissie voertuigen geldt annuïtaire afschrijving van de bestaande voertuigen als uitgangspunt.
C.5.17	Concessiehouder stelt ten behoeve van maandelijks overleg met de Provincie en/of derden (te bepalen door de Provincie) en diverse daaruit volgende werkzaamheden op het gebied van zero emissie/innovatie personeel op ten minste HBO/academisch niveau beschikbaar. Alle kosten voor deze inzet (waaronder naast loonkosten mede begrepen reiskosten en onkosten) komen voor rekening van Concessiehouder. Voornoemde persoon/personen treedt/treden te allen tijde proactief op en werkt/werken goed samen om te komen tot innovatie/transitie naar zero emissie.
C.5.18	De Concessiehouder stelt voornoemde personele inzet (zoals verwoord in artikel C.5.18) direct na gunning van de Concessie ter beschikking.
C.5.19	Op verzoek van de Provincie verstrekt Concessiehouder aan de Provincie kosteloos en zonder restricties (een afschrift van) alle informatie die Concessiehouder in dit verband verzamelt/opstelt. Deze informatie omvat onder andere relevante gegevens ten behoeve van een TCO-model (Total Costs of Ownership) of anderszins.

C6 Materieel: kwaliteit voor de reiziger

In dit hoofdstuk worden eisen gesteld aan de kwaliteit van het Materieel dat wordt ingezet bij de uitvoering van het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en houden van voldoende Materieel om de Concessie naar behoren, en conform de eisen van het PvE, uit te voeren

De eisen in dit hoofdstuk gelden voor al het Materieel dat wordt ingezet bij de uitvoering van de Concessie, tenzij expliciet anders is vermeld..

Vervoerplicht

Nr	Omschrijving
C.6.1	De Concessiehouder zorgt gedurende de gehele Concessie voor voldoende Materieel om te voldoen aan zijn vervoerplicht.

Beschrijving Materieel

In zijn Inschrijving neemt Inschrijver een Beschrijving Materieel op conform onderstaande eisen. De Concessiehouder voert de Concessie uit conform hetgeen hij in zijn Beschrijving Materieel heeft aangeboden.

Nr	Omschrijving
C.6.2	De Inschrijver levert in zijn Inschrijving een Beschrijving Materieel aan. In de beschrijving van Gunningscriterium G3 in deel G van het Bestek is aangegeven aan welke eisen deze Beschrijving Materieel moet voldoen. Bij de uitvoering van de Concessie dient de Concessiehouder al hetgeen hij in de Beschrijving Materieel heeft aangeboden/beschreven daadwerkelijk te realiseren.
C.6.3	Vervallen
C.6.4	Vervallen
C.6.5	Bij de start van de Concessie zet de Concessiehouder alleen Materieel in dat hij heeft opgenomen in zijn Beschrijving Materieel. Deze eis geldt niet voor Materieel dat louter wordt ingezet op Versterkingsritten.

Het is de Concessiehouder toegestaan om gedurende de Concessie Materieel te vervangen door ander Materieel (nieuw dan wel bestaand). In dat geval gelden de volgende eisen:

- Het vervangende Materieel is minimaal van gelijkwaardige kwaliteit als het Materieel dat wordt vervangen, dit ter beoordeling door de Provincie.
- Vervanging van Materieel is slechts toegestaan na voorafgaande instemming van de Provincie.
- Indien de Concessiehouder Materieel wil vervangen, meldt hij dit vooraf aan de Provincie, onder opgave van de eventuele verschillen tussen het uitstromende (te vervangen) en instromende (vervangende) Materieel.
- De Provincie bericht de Concessiehouder binnen 4 weken na ontvangst van voornoemde melding of zij instemt met vervanging. De Provincie zal haar instemming slechts weigeren indien de Concessiehouder - naar het oordeel van de Provincie - onvoldoende heeft aangetoond dat het vervangende Materieel van minimaal gelijkwaardige kwaliteit is als het Materieel dat wordt vervangen.

Leeswijzer bij de eisen aan het Materieel

Tenzij expliciet anders is vermeld gelden de in dit hoofdstuk opgenomen eisen voor al het Materieel; dat wil zeggen voor zowel Bussen als Auto's. Het begrip Auto's omvat tevens Buurtbussen, tenzij expliciet anders is vermeld; in dat geval wordt het begrip "Auto's (met uitzondering van Buurtbussen)" gehanteerd. Ten aanzien van Materieel dat louter wordt ingezet op Versterkingsritten en Scholierenlijnen gelden slechts de eisen, die in eis C.6.58 en C.6.59 expliciet zijn benoemd.

Waar hieronder de begrippen (het) Materieel, (de) Bussen of (de) Auto's worden gehanteerd, is steeds bedoeld: *al* het Materieel. *alle* Bussen of *alle* Auto's, tenzij expliciet anders is vermeld.

Alle eisen gelden voor de gehele Concessieperiode, tenzij expliciet anders is vermeld.

Comfort en netheid voor de Reiziger in het Materieel

Reizigers willen reizen met comfortabel en schoon Materieel dat goed wordt onderhouden. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het onderhoud van het Materieel en zorgt ervoor dat het Materieel bij aanvang van de eerste Rit van de dag schoon is van binnen en van buiten en vrij is van schades.

Nr	omschrijving
C.6.6	Het bij de uitvoering van de Concessie in te zetten Materieel biedt de Reizigers in ieder geval een goed zitcomfort, aangenaam verblijfsklimaat, en goed uitzicht; het Materieel heeft een gebruiksvriendelijke indeling, en een eenvoudig te reinigen en te repareren interieur.
C.6.7	Het door de Concessiehouder in te zetten Materieel is in ieder geval voorzien van: • Goede vering; • Comfortabele stoelen met bekleding en met voldoende beenruimte; • Geluidsarme motoren; • Trillingsdempende banden; • Goede verlichting; • Voldoende bagageruimte; • Voldoende prullenbakken; • Een goed uitgeruste EHBO-does; • Een goedgekeurde brandblusser. Door de Concessiehouder in te zetten Bussen zijn daarnaast voorzien van: • Stopknoppen die vanaf iedere zit- en staanplaats binnen handbereik zijn; • Goed zichtbare sta-stangen, ook voor reizigers met een beperkt gezichtsvermogen.
C.6.8	Ten aanzien van verwarming en ventilatie in Bussen geldt: • Bussen (met uitzondering van Zero emissie voertuigen) die worden ingezet op Streekvervoer en HOV-lijnen zijn voorzien van airconditioning;. • Overige Bussen (waaronder mede begrepen Zero emissie voertuigen die worden ingezet op Streeklijnen en HOV-lijnen) zijn voorzien van een klimaatbeheersingssysteem, waarmee de temperatuur in de Bus onder alle omstandigheden aangenaam is voor de Reizigers en alle delen van de Bus goed geventileerd zijn;
C.6.9	In het Materiaal zijn de huisregels door middel van pictogrammen goed zichtbaar weergegeven bij in ieder geval de voorste instapdeur. De huisregels bevatten in ieder geval een rookverbod, en een verbod op muziek die hoorbaar is voor anderen. Het personeel van de Concessiehouder ziet toe op naleving van de huisregels.

Nr	omschrijving
C.6.10	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel voor aanvang van de eerste Rit van de dag schoon en vrij van aanstootgevende graffiti is. Dit geldt zowel voor het interieur als het exterieur. Ook dient het Materieel vrij te zijn van schades die afbreuk doen aan de veiligheid en uitstraling van het Openbaar Vervoer (zulks ter beoordeling van de Provincie).
C.6.11	De Concessiehouder is verplicht het Materieel aan de binnen- en buitenzijde zodanig schoon te houden dat de Reizigers in de KpVV Klantenbarometer (of een opvolger daarvan) minimaal het cijfer 7,5 voor het onderdeel “netheid” geven. Bij een slechtere waardering onderneemt de Concessiehouder direct actie, gericht op verbetering van dit cijfer.
C.6.12	Het Materieel produceert op een vlakke en goed onderhouden rijbaan geen bijzondere en hinderlijke trillingen. Evenmin produceert het Materieel een hinderlijk motor- of voortbewegingsgeluid.

Comfort voor de chauffeur in het Materieel

De chauffeur is het grootste deel van de tijd onderweg. Het is belangrijk dat zijn werkplek in het Materieel comfortabel is, zodat hij zijn werk zo goed mogelijk kan uitvoeren. Daarom stelt de Provincie eisen aan de werkplek van de chauffeur.

nr	Omschrijving
C.6.13	De werkplek van de chauffeur is comfortabel en voldoet aan de wettelijke eisen en normen.
C.6.14	De Concessiehouder stemt de inrichting van de werkplek af met (vertegenwoordigers van) de chauffeurs.
C.6.15	De chauffeursstoel is een ergonomisch verantwoorde stoel, die voldoet aan de geldende Arbonormen, die instelbaar is in hoogte zitting en stand rugleuning.
C.6.16	De werkplek van de chauffeur in het Materieel (met uitzondering van Zero emissie voertuigen) is voorzien van airconditioning. In Zero emissie voertuigen is de werkplek van de chauffeur minimaal voorzien van een door de chauffeur onafhankelijk van het klimaatbeheersingssysteem in het passagiersgedeelte in te stellen klimaatbeheersingssysteem voor de chauffeurscabine, waarmee de temperatuur onder alle omstandigheden aangenaam is voor de chauffeur en alle delen van de cabine goed geventileerd zijn.

Huisstijl Materieel

nr	Omschrijving
C.6.17	De Concessiehouder past de provinciale huisstijl toe op het Materieel. De provinciale huisstijl is vastgelegd in bijlage D15 bij het Bestek. De provinciale huisstijl bevat aparte huisstijlen voor de HOV-lijnen met de merknamen Brabantliner en Volans. Op de Verbindingen die in bijlage D8 als HOV Brabantliner of HOV Volans zijn gedefinieerd mag alleen Materieel met de betreffende huisstijl worden ingezet. Materieel met deze huisstijlen mag incidenteel op andere Verbindingen worden ingezet.
C.6.18	Het is de Concessiehouder toegestaan voorstellen te doen om variaties aan te brengen in de huisstijl om zodoende bijvoorbeeld specifieke Verbindingen te promoten (als onderdeel van lijnmarketing). Deze voorstellen worden besproken in het tactisch Ontwikkelteam.

nr	Omschrijving
C.6.19	Het Materieel is op de achterzijde voorzien van het logo van de Provincie en van Merk Brabant (zie huisstijlhandboek, bijlage D15). Op alle zijden van het Materieel staat het logo van de Concessiehouder. Op de achterzijde van het Materieel staat de contactinformatie (telefoonnummer plus beltarif en website) van 9292 vermeld voor reisinformatie (dan wel een door de Provincie daaraan gelijk te stellen algemeen landelijk reisinformatienummer en website). Op de achterzijde is tevens de contactinformatie (telefoonnummer en e-mailadres) van de klantenservice van de Concessiehouder vermeld.

Reclame op Bussen en Auto's (met uitzondering van Buurtbussen)

nr	Omschrijving
C.6.20	Het is de Concessiehouder toegestaan reclame te voeren in en op het Materieel (met uitzondering van Buurtbussen) (voor reclame op Buurtbussen: zie hoofdstuk C.6.51), mits dit gebeurt binnen de bepalingen die in bijlage D15 zijn opgenomen en binnen de regels van het betamelijke. De Provincie zal hierop toezien. Als de Provincie oordeelt dat reclame-uitingen de regels van het betamelijke overschrijden, dan verwijdt de Concessiehouder de reclame onverwijld en voor eigen rekening. De opbrengsten van reclame komen toe aan de Concessiehouder.
C.6.21	Reclame is niet toegestaan op ruiten, de voor- en achterzijde van het Materieel, de panelen met lijn- en routeinformatie en bedieningselementen.
C.6.22	De Provincie is gerechtigd om op 25% van het Materieel (niet zijnde Buurtbussen), op door de Provincie aan te wijzen Lijnen, reclame te (laten) plaatsen voor niet-commerciële of ideële doeleinden, zonder dat hiervoor aan de Concessiehouder enige vergoeding behoeft te worden betaald. Concessiehouder kan derhalve ook eventuele gedeelde inkomsten niet bij de Provincie in rekening brengen. De kosten voor het ontwerp, aanbrengen en verwijderen van dergelijke reclame zijn voor rekening van de Provincie.

Toegankelijkheidseisen Bussen

De Provincie wil dat het Openbaar Vervoer goed toegankelijk is. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de toegankelijkheid van de Bussen. De Concessiehouder werkt samen met Provincie, gemeenten, ROB en wegbeheerders bij het toegankelijker maken van het Openbaar Vervoer als geheel.

De eisen ten aanzien van de toegankelijkheid van Auto's en Buurtbussen worden hieronder afzonderlijk vermeld.

nr	Omschrijving
C.6.23	De Bussen voldoen aan de volgende eisen van toegankelijkheid: • De eisen op basis van de Wet gelijke behandeling en het bijbehorende Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer (van 31 maart 2011). • De eisen inzake de inrichting en toegankelijkheid van Bussen van CROW-publicatie 219c.
C.6.24	De Bussen zijn voorzien van oprijplaten voor rolstoelen.
C.6.25	Oprijplaten als bedoeld in eis C.6.24 mogen zowel handmatig als elektrisch bediend worden.

nr	Omschrijving
C.6.26	Bussen die worden ingezet op Stadsvervoer zijn Lagevloer bussen. In afwijking van de vorige zin hoeven Zero emissie voertuigen die worden ingezet op Stadsvervoer geen Lagevloer bussen te zijn; een Low-entry bus volstaat in dezen (een Lagevloer bus is uiteraard wel toegestaan).
C.6.27	Bussen die worden ingezet op Streekvervoer en stadsregionaal HOV zijn Low-entry bussen of Lagevloer bussen.
C.6.28	Bussen die worden ingezet op interregionaal HOV (Brabantliner) en op de verbinding Bergen op Zoom – Rotterdam (de huidige lijn 101) zijn Hoge vloer bussen (voorzien van een rolstoellift) of Low-entry bussen. Inzet van Lagevloer bussen is <i>niet</i> toegestaan op interregionaal HOV (Brabantliner) en op de verbinding Bergen op Zoom – Rotterdam Zuidplein (de huidige lijn 101).
C.6.29	In de Bus is plek voor minimaal één (elektrische of handbediende) rolstoel, waarbij voorzieningen zijn getroffen om deze vast te zetten.
C.6.30	In de Bus is minimaal één zitplaats geschikt voor mindervalide reizigers. Deze zitplaats is aangegeven met een sticker en heeft een afwijkende kleur stoelbekleding.
C.6.31	Alle nieuw aan te schaffen Bussen moeten, indien de instaphoogte hoger is dan 280 mm, bij het openen van één van de deuren de Bus automatisch ‘knielen’, bij voorkeur op alle assen, tot een niveau van 280 mm of lager boven het wegdek bij de voor- en achterdeuren.
C.6.32	Indien de Inschrijver bestaande Bussen inzet bij de start of gedurende de Concessie zijn deze Bussen, indien de instaphoogte hoger is dan 280 mm, voorzien van een automatische knielinstallatie danwel door een knielinstallatie die ingezet kan worden door de chauffeur indien dit nodig is en waarmee de bus ‘knielt’, bij voorkeur op alle assen, tot een niveau van 280 mm of lager boven het wegdek bij de voor- en achterdeuren.

Technische en aanvullende eisen Bussen

nr	Omschrijving
C.6.33	Bussen zijn uitgerust met een Exploitatiebeheerssysteem.
C.6.34	Gemeenten en Provincie werken met KAR en Vetag en Vecom: zie bijlagen D16 en I7. Bussen zijn uitgerust met goed werkende apparatuur die deze systemen aansturen. Iedere Bus hoeft alleen uitgerust te zijn met die systemen die gebruikt worden op de Lijn(en) waar die Bus wordt ingezet.
C.6.35	Vanuit het Exploitatiebeheerssysteem van de Bus levert de Concessiehouder - zonder daarvoor kosten in rekening te brengen - gegevens t.b.v. reisinformatie aan GOVI en / of een nader door de Provincie aan te wijzen andere organisatie. De Concessiehouder dient hierbij te voldoen aan de technische eisen, zoals gespecificeerd in bijlage D16 alsmede aan door de Provincie op enig moment te stellen nadere en/of vervangende technische eisen.
C.6.36	Bussen hebben een communicatiesysteem aan boord waarmee met de verkeersleiding kan worden gecommuniceerd.
C.6.37	Bussen zijn voorzien van minimaal 1 camera (gelede Bussen: minimaal 2 camera's) en een noodverbinding waarmee de chauffeur op alle momenten van de dag direct met de centrale verkeersleiding in contact staat.

nr	Omschrijving
C.6.38	Bussen zijn voorzien van een dodehoekspiegel.
C.6.39	Bussen zijn uitgerust met diverse voorzieningen voor (actuele) reisinformatie: zie artikel C.9.24 tot en met C.9.30.
C.6.40	Bussen zijn voorzien van apparatuur met betrekking tot de OV-chipkaart: zie artikel C.8.1 tot en met C.8.7.

Technische en aanvullende eisen Buurtbussen en Buurtbusorganisaties

Buurtbuslijnen maken deel uit van de Concessie. Deze lijnen worden geëxploiteerd door Buurtbusorganisaties (meestal: verenigingen) en gereden door vrijwillige chauffeurs.

nr	Omschrijving
C.6.41	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor: • Het organiseren van één aanspreekpunt per Concessiehouder voor de buurtbusaangelegenheden (de buurtbuscoördinator); • Een adequate en professionele ondersteuning van de bestaande en eventueel nieuw op te richten Buurtbusorganisaties. • De Dienstregeling van de Buurtbuslijnen, waarbij de Buurtbusorganisaties zelf zorgen voor het inroosteren van chauffeurs; • Het verschaffen van informatie over de Dienstregeling en het behandelen van klachten van reizigers; • De veiligheid en toegankelijkheid van de Buurtbus; • Opleiding en (technische) ondersteuning bij de OV-chipkaartapparatuur; • Brandstof voor de Buurtbus; • Onderhoud en reparatie van de Buurtbus; • Het vrijwaren van de vrijwilligers van aansprakelijkheid in relatie tot diensten die zij verrichten in hun functie van vrijwilliger bij de Buurtbusorganisatie; • Het opstellen en afsluiten van vrijwilligersconvenanten met de vrijwilligers van de Buurtbusorganisaties waarmee de relatie tussen Concessiehouder en de vrijwilligers van de Buurtbusorganisatie wordt geregeld en de vrijwilligers in kennis worden gebracht van de rechten en plichten die behoren bij de uitvoering van hun functie. In de bijlage D17 is het huidige convenant bijgevoegd; • Het afsluiten van de noodzakelijke verzekeringen; • (Medische) keuringen en rijvaardigheidstesten voor de vrijwilligers; • Het voldoen aan de maximale leeftijdsgrens van 78 jaar voor chauffeurs; • Noodzakelijke bijscholing of extra cursussen van de vrijwillige chauffeurs; • Ondersteuning bij juridische en fiscale kwesties.
C.6.42	De Concessiehouder houdt een jaarlijkse buurtbusbijeenkomst en bespreekt en evalueert jaarlijks met de Buurtbusorganisaties de Dienstregeling van de Buurtbuslijnen.
C.6.43	De Concessiehouder stelt voldoende Buurtbussen beschikbaar om de Dienstregeling te kunnen uitvoeren. Bij technische mankementen stelt de Concessiehouder binnen een uur een vervangende Buurtbus beschikbaar.

nr	Omschrijving
C.6.44	De Concessiehouder betaalt jaarlijks € 6.000,- per Buurtbus aan de betreffende Buurtbusorganisatie ter dekking van de onkosten (zoals bijvoorbeeld eindpuntvoorzieningen, stalling, reiskosten, kosten van bijeenkomsten) en voor het in stand houden van de sociale structuur. Zie hiervoor ook paragraaf E.3.10 van deel E Financiële bepalingen. Het bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd. Bij ontbinding van de Buurtbusorganisatie kan de Provincie de Concessiehouder verzoeken om niet bestede gelden terug te vorderen en in te zetten in de Concessie. Bij onregelmatigheden en onenigheden over besteding en terugvordering wordt in onderling overleg tussen Provincie en Concessiehouder bepaald welke actie wordt ondernomen.
C.6.45	De Buurtbussen zijn als zodanig herkenbaar door de aanduiding Buurtbus op voorzijde en zijkanten van de Buurtbus.
C.6.46	Het lijnnummer en de bestemmingsaanduiding zijn op -in ieder geval- de voorzijde van de Buurtbus aangebracht met een matrixbord.
C.6.47	De Buurtbussen zijn voorzien van: • Een automatische transmissie; • Acht zitplaatsen voor reizigers, waarvan er minimaal één geschikt is voor mindervalide reizigers. Deze zitplaats is aangegeven met een sticker en heeft een afwijkende kleur stoelbekleding; • All-weatherbanden, dan wel, afhankelijk van het seizoen, zomerbanden respectievelijk winterbanden; • Airconditioning. Deze eis geldt niet voor Zero emissie voertuigen. Zero emissie voertuigen die als Buurtbus worden ingezet zijn minimaal voorzien van een klimaatbeheersingssysteem, waarmee de temperatuur onder alle omstandigheden aangenaam is voor de Reizigers en alle delen van de Buurtbus goed geventileerd zijn; • Elektrische instapdeur; • Hydraulisch verende chauffeursstoel; • Separatieruit achter de chauffeursstoel; • Een handsfree telefoon waarmee onder andere met de verkeersleiding, de politie en met andere Buurtbussen kan worden gecommuniceerd; • Technische systemen ten behoeve van reizigersinformatie met GOVI en met DRIS.
C.6.48	De Buurtbussen voldoen aan de eisen op basis van de Wet gelijke behandeling en het bijbehorende Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer (van 31 maart 2011).
C.6.49	De Buurtbussen zijn geschikt voor het vervoer van rolstoelgebruikers: hetzij door een Lagevloer en een (handbediende of elektrische) rolstoelplank, hetzij door de aanwezigheid van een rolstoellift. In de Buurtbus is ruimte voor één handbediende rolstoel. De rolstoelplaats mag niet ten koste gaan van één of meer van de acht voorgeschreven zitplaatsen.
C.6.50	De Concessiehouder krijgt de beschikking over de mobiele OV-chipkaartapparatuur die de Provincie reeds voor de huidige concessie heeft aangeschaft ten behoeve van de Buurtbussen (zie bijlage D18). Eventuele extra benodigde mobiele in- en uitcheckapparatuur en nieuw aan te schaffen in- en uitcheckapparatuur komen voor rekening van de Concessiehouder.
C.6.51	Het is de Concessiehouder en/of de Buurtbusorganisatie toegestaan reclame te voeren op de Buurtbus, mits deze voldoet aan de regels van het betamelijke en aan de bepalingen die in het huisstijlhandboek zijn opgenomen (zie bijlage D15). De kosten die hiermee zijn gemoeid en de inkomsten die hieruit voortvloeien zijn volledig voor rekening van/komen volledig toe aan de betreffende Buurtbusorganisatie.

Technische en aanvullende eisen Auto's (met uitzondering van Buurtbussen)

nr	Omschrijving
C.6.52	Op Auto's (met uitzondering van Buurtbussen) zijn het lijnnummer en de bestemmingsaanduiding op -in ieder geval- de voorzijde aangebracht met een matrixbord.
C.6.53	Auto's (met uitzondering van Buurtbussen) zijn voorzien van: • Airconditioning. Deze eis geldt niet voor Zero emissie voertuigen. Zero emissie voertuigen zijn minimaal voorzien van een klimaatbeheersingssysteem, waarmee de temperatuur onder alle omstandigheden aangenaam is voor de Reizigers en alle delen van de Auto goed geventileerd zijn; • Elektrische instapdeur; • Separatieruit achter de chauffeur; • Exploitatiebeheersysteem, vergelijkbaar met die in Bussen (zie artikel C.6.33); • Een communicatiesysteem waarmee met de centrale verkeersleiding kan worden gecommuniceerd; • Technische systemen ten behoeve van reizigersinformatie met GOVI en met DRIS; • Camera en een noodverbinding waarmee de chauffeur op alle momenten van de dag direct met de centrale verkeersleiding in contact staat; • Apparatuur die KAR en Vetag en Vecom-systemen kan aansturen. Van deze eis kan worden afgeweken indien geen KAR en/of Vetag en/of Vecom noodzakelijk is op de route waar de betreffende Auto wordt ingezet.
C.6.54	Auto's (met uitzondering van Buurtbussen) voldoen aan de eisen op basis van de Wet gelijke behandeling en het bijbehorende Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer (van 31 maart 2011).
C.6.55	De door de Concessiehouder in te zetten Auto's (met uitzondering van Buurtbussen) zijn geschikt voor het vervoer van rolstoelgebruikers: hetzij door een Lagevloer en een (handbediende of elektrische) rolstoelplank, hetzij door de aanwezigheid van een rolstoellift. Verder is er in de Auto's (met uitzondering van Buurtbussen) ruimte voor één handbediende rolstoel en acht zitplaatsen waarvan minimaal één zitplaats voor mindervalide reizigers, die is aangegeven met een sticker en die een afwijkende kleur stoelbekleding heeft.
C.6.56	Auto's (met uitzondering van Buurtbussen) zijn voorzien van in- en uitcheckapparatuur ten behoeve van de OV-chipkaart. Dit is bij voorkeur CiCo-apparatuur en een Ophaalautomaat, maar mobiele in- en uitcheckapparatuur is ook toegestaan.
C.6.57	Auto's (met uitzondering van Buurtbussen) zijn uitgerust met diverse voorzieningen voor (actuele) reisinformatie: zie artikel C.9.24 tot en met C.9.30.

Eisen aan het Materieel voor Versterkingsritten en Scholierenlijnen

Mogelijk wordt voor Versterkingsritten en/of Scholierenlijnen Materieel ingezet dat alleen deze Ritten/Lijnen rijdt. Dergelijk Materieel hoeft niet aan alle materieleisen te voldoen.

nr	Omschrijving
C.6.58	Materieel dat uitsluitend wordt ingezet bij de uitvoering van Versterkingsritten en/of Scholierenlijnen, voldoet aan de volgende kwaliteitseisen: • Comfort en netheid: C.6.6, C.6.10, C.6.11, C.6.12; • Comfort chauffeurs: C.6.13, C.6.15; • Huisstijl: C.6.17 - C.6.19; dit geldt uitsluitend voor Scholierenlijnen, niet voor Versterkingsritten; • Reclame: geen specifieke eisen; • Toegankelijkheid: C.6.23, waarbij voor Versterkingsritten geldt dat rolstoelgebruikers de mogelijkheid geboden moet worden om mee te reizen met het reguliere voertuig dat versterkt wordt; • Aanvullende eisen: C.6.34*), C.6.36, C.6.38. Deze gelden alleen voor Bussen, niet voor Auto's. *)Van deze eis kan worden afgeweken indien geen KAR en/of Vetag/Vecom noodzakelijk is op de route waar de betreffende bus wordt ingezet; • (Mobiele) in- en uitcheckapparatuur ten behoeve van OV-chipkaart.
C.6.59	Voor het Materieel dat wordt ingezet op verbinding D.1 uit het Kernnetwerk van West-Brabant (zie bijlage D8.3) gelden uitsluitend de eisen die gelden voor Scholierenlijnen.

C7 Personeelsbeleid en maatschappelijk betrokken ondernemen

Chaufeurs en servicepersoneel zijn cruciaal in de uitvoering van het OV: zij zorgen dat de Dienstregeling goed wordt uitgevoerd en zijn gastheer/-vrouw voor de reiziger. De Provincie hecht veel waarde aan professioneel en kundig personeel. Daarom vraagt de Provincie van de Inschrijvers een Beschrijving Personeelsbeleid en Social Return, waarin zij aangeven hoe zij zorgen dat het personeel de gewenste professionaliteit en servicegerichtheid verkrijgt en behoudt.

De Provincie streeft daarnaast naar Openbaar Vervoer dat is ingebed in de Brabantse samenleving; maatschappelijk betrokken ondernemerschap. Social return, waaronder de inzet van personeel dat moeilijk aan een baan komt, maakt hier onderdeel van uit.

In dit hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Overgang personeel;
- Beschrijving Personeelsbeleid en Social return;
- Eisen personeel;

Overgang personeel

Personeel is in de eerste plaats een zaak van de Concessiehouder. De vraag van de opdrachtgever heeft echter altijd, via de Concessiehouder, een relatie met en invloed op het rijdend personeel. Daarom heeft de Provincie, via het vervoerbedrijf, aandacht voor het personeel.

Nr	Omschrijving
C.7.1	De nieuwe Concessiehouder, de voormalige concessiehouders en de vakbonden maken gezamenlijk afspraken ten aanzien van het personeel dat overgaat met de overgang van de Concessie. Dergelijke afspraken komen binnen de in artikel 36 lid 2 van de Wet personenvervoer 2000 genoemde termijn (thans: uiterlijk een maand na concessieverlening) tot stand.
C.7.2	Indien de in C.7.1 genoemde afspraken niet binnen de in artikel 36 lid 2 van de Wet personenvervoer genoemde termijn gemaakt worden, dan geldt hetgeen is opgenomen in artikel 37 van de Wet personenvervoer 2000 en gaat het personeel van rechtswege over van de oude concessiehouders op de nieuwe Concessiehouder.
C.7.3	In de personeelsopgave (zie bijlage D19) is een overzicht opgenomen van het directe en indirecte personeel dat betrokken is bij de uitvoering van de huidige concessies. Voor wat betreft het over nemen personeel gelden hiervoor de criteria en definities zoals deze in de Wet Personenvervoer 2000 zijn opgenomen.

Beschrijving Personeelsbeleid en Social Return

Betrokken, klantvriendelijk en professioneel personeel is cruciaal voor succesvol Openbaar Vervoer. In de Beschrijving Personeelsbeleid en social return maken de Inschrijvers duidelijk wat hun visie op het personeelsbeleid is en hoe zij social return gaan organiseren. De Provincie vindt het daarbij belangrijk dat het personeel vanaf het begin wordt betrokken bij de Concessie. Een van de kernthema's binnen de Concessies is een meer vraaggerichte benadering van de OV-markt. Dit vraagt om een personeelsbeleid dat hier adequaat op inspeelt en een flexibele inzet van medewerkers mogelijk maakt, bijvoorbeeld door de inzet van ingehuurd dan wel tijdelijk personeel.

Een van de hoofddoelstellingen van de Provincie is dat het Openbaar Vervoer wordt ingebed in de Brabantse samenleving; de Concessiehouder moet meer bijdragen aan de maatschappij dan alleen de Bus

op straat. De Provincie vindt het belangrijk dat de Concessiehouder zich bewust is van zijn maatschappelijke positie en invulling geeft aan social return.

nr	Omschrijving
C.7.4	Inschrijver levert bij zijn inschrijving een Beschrijving Personeelsbeleid en Social Return . In de Beschrijving van Gunningscriterium G5 in deel G van het Bestek is aangegeven aan welke eisen deze Beschrijving Personeelsbeleid en Social return moet voldoen. Bij de uitvoering van de Concessie dient de Concessiehouder al hetgeen hij in de Beschrijving Personeelbeleid en Social Return heeft aangeboden/beschreven daadwerkelijk te realiseren.

Eisen personeel

De volgende eisen worden aan het personeel (zowel ingehuurd als eigen personeel) gesteld.

nr	Omschrijving
C.7.5	Het personeel dat in direct contact staat met reizigers (front-office personeel zoals chauffeurs, klantenservicemedewerkers, informatiemedewerkers, etc.) voldoet aan de volgende eisen en wordt daartoe regelmatig (bij)geschoold: • Is klantvriendelijk; • Spreekt de Nederlandse taal; • Informatiemedewerkers (klantenservice, infoloketten, etc.) beheersen daarnaast de Engelse taal; • Is behulpzaam, bijvoorbeeld als het om reizigers met een (functie)beperking gaat of om gebruik van de OV-chipkaart; • Is als zodanig herkenbaar en draagt representatieve en voor reizigers herkenbare kleding (in de huisstijl van de Concessiehouder); deze eis geldt niet voor personeel dat louter telefonische en/of schriftelijke contacten heeft met reizigers; • Is adequaat getraind om de orde te handhaven; deze eis geldt niet voor personeel dat louter telefonische en/of schriftelijke contacten heeft met reizigers; • Heeft actuele kennis van het lijnennetwerk, tarieven en aansluitingen; • Informeert reizigers actief bij vertragingen en omleidingen (zie ook hoofdstuk C 9); • Alle chauffeurs hebben een verkeersveilige en comfortabele rijstijl die voldoet aan de eisen van Het Nieuwe Rijden; • Alle chauffeurs (met uitzondering van chauffeurs op de Buurtbus en Versterkingsritten) beschikken vanaf 1 januari 2016 over het EHBO-diploma of een diploma levensreddend handelen. Deze eis geldt voor nieuwe chauffeurs vanaf 6 maanden na indiensttreding.

C8 OV-chipkaart, distributienetwerk en tarieven

In dit hoofdstuk staan de eisen beschreven met betrekking tot de OV-chipkaart, het distributienetwerk van de OV-chipkaart en de tarieven in het Brabantse Openbaar Vervoer.

OV-chipkaart

De Concessiehouder beschikt vanaf de start van de Concessies over een goed en betrouwbaar werkend OV-chipkaartsysteem dat is gecertificeerd door en aangesloten op de landelijke backoffice van TLS.

De financiële en organisatorische verantwoordelijkheid voor de OV-chipkaart ligt bij de Concessiehouder. De volledige kosten daarvoor maken deel uit van de Inschrijving en worden derhalve niet afzonderlijk vergoed.

Nr	Omschrijving
C.8.1	De Concessiehouder biedt vanaf de start van de Concessie en gedurende de gehele looptijd een goed functionerend OV-chipkaartsysteem aan dat aangesloten is op het centrale OV-chipkaartsysteem van Trans Link Systems (TLS) of een opvolger hiervan, zodanig dat het alle reizigers op alle Ritten de mogelijkheid biedt om te reizen met de OV-chipkaart.
C.8.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat zijn personeel, maar ook bestaande en potentiële reizigers worden geïnformeerd en geïnstrueerd over het gebruik van de OV-chipkaart.
C.8.3	De Concessiehouder rust het in deze Concessie in te zetten Materieel uit met de benodigde apparatuur voor het gebruik van de OV-chipkaart, conform de specificaties van het Specification Document Open Architecture (SDOA), zoals deze zijn opgesteld door Trans Link Systems B.V, zodanig dat alle Reizigers kunnen in- en uitchecken op alle Ritten die tot de Concessie behoren.
C.8.4	Bussen (met uitzondering van Bussen die uitsluitend worden ingezet op Versterkingsritten) zijn voorzien van vast ingebouwde apparatuur voor de OV-chipkaart. Auto's en Bussen die uitsluitend worden ingezet op Versterkingsritten hoeven niet voorzien te zijn van vaste OV-chipkaartapparatuur: hier mag ook gebruik gemaakt worden van mobiele in- en uitcheckapparatuur (mini-validator).
C.8.5	De Provincie is eigenaar van de huidige OV-chipkaart apparatuur en de software voor de huidige 80 Buurtbussen. Zij stelt deze apparatuur en software kosteloos ter beschikking aan de Concessiehouder bij start van de Concessie (40 voor de Concessie Oost-Brabant en 40 voor de Concessie West-Brabant, inclusief reserveapparatuur). De kosten van het inpassen en implementeren van deze apparatuur en software in het eigen OV-chipkaart-systeem van de Concessiehouder en de kosten voor onderhoud/repartie/vervanging komen voor rekening van de Concessiehouder.. In bijlage D18 zijn de specificaties van deze apparatuur opgenomen
C.8.6	Indien Reizigers door niet-functionerende OV-chipkaartapparatuur niet kunnen in- of uitchecken, worden deze Reizigers gratis vervoerd of kunnen deze Reizigers via een regeling de afgeboekte kosten terugkrijgen.

Nr	Omschrijving
C.8.7	Mogelijk komen al voor de start van de Concessie of tijdens de looptijd nieuwe betaaltechnieken beschikbaar voor gebruik, zoals sms-ticketing, betalen met een bankpas of reizen op rekening. De Concessiehouder vervult een initiërende en proactieve rol in het ontwikkelproces en de implementatie van nieuwe betaalmethode(s). De Provincie kan, binnen de afspraken die hiervoor landelijk worden gemaakt, een nieuwe betaalmethode naast de OV-chipkaart invoeren of een volledige overgang naar een nieuw systeem vaststellen. Zij gaat hiertoe over als dit voor het Openbaar Vervoer als geheel een meerwaarde heeft (veiliger, klantvriendelijker, goedkoper, meer flexibel en/of begrijpelijker) en dit de exploitatie van de Concessiehouder niet onredelijk belast. Op het moment dat dit zich voordoet maken de Concessiehouder en de Provincie afspraken over de (financiële) consequenties van de overgang. Het is mogelijk dat voor de start van de Concessie via een pilot met een van de huidige concessiehouders ervaring wordt opgedaan met betalen via SMS. In het geval zo'n pilot naar het oordeel van de Provincie succesvol blijkt te zijn, kan de Provincie van de Concessiehouder eisen dat deze betaalmethode naast de OV-chipkaart moet worden ingevoerd, mogelijk vanaf het begin van de Concessie. Bij invoering van SMS-ticketing doet de Concessiehouder een voorstel voor het daaraan te koppelen Tarief, dat naar het oordeel van de Provincie concurrerend dient te zijn met de Tarieven van de vervoerbewijzen die op de Bus worden verkocht en naar het oordeel van de Provincie naar verwachting geen of weinig negatieve invloed heeft op het gebruik van het OV-chipkaartsysteem of (voor zover van toepassing) op het gebruik van mogelijk daarvoor in de toekomst in de plaats tredende nieuwe betaaltechnieken zoals betalen met een bankpas of reizen op rekening. De eventuele meerkosten van dit systeem worden verrekend door middel van een business case voor innovaties, zoals beschreven in paragraaf E.6.5 van deel E Financiële Bepalingen.

Distributienetwerk OV-chipkaart

Uitgangspunt voor de Concessies is dat de distributie van de OV-chipkaart (dat wil zeggen: de verkrijgbaarheid en oplaadmogelijkheden van de OV-chipkaart) voor reizigers geen hindernis mag vormen om van het Openbaar Vervoer gebruik te maken.

Het distributienetwerk van de Provincie Noord-Brabant bestaat op dit moment uit 82 locaties, waarvan 79 (binnen)oplaadautomaten in winkels, en 3 buitenoplaadautomaten op busstations. De oplaadautomaten zijn eigendom van CCV Holland BV (gevestigd in Arnhem). De dienstverlening met betrekking tot distributie wordt door CCV uitgevoerd. Het dienstverleningscontract met CCV loopt af op 31 december 2015.

Daarmee vervalt de directe bekostiging van CCV door de Provincie, maar blijft CCV de rechthebbende op de apparatuur.

De Concessiehouder draagt per 1 januari 2016 de verantwoordelijkheid voor een adequate distributie, te weten: verkoop van Anonieme OV-Chipkaarten, beheer van oplaadautomaten en balieservices en informatieverlening aan winkeliers en hun klanten. De Concessiehouder dient hiervoor zelf ook contracten af te sluiten met de verschillende partijen die een rol spelen rond distributie, zoals met de leverancier van apparatuur en de balieservices, met de winkelketens en met de logistieke dienstverlener. Ook zal Concessiehouder de verwerking en administratie in de backoffice verzorgen van de transacties die uit de balieservices en de oplaadautomaten voortkomen.

Naast het distributienetwerk van vaste oplaadautomaten dient elke Bus te zijn voorzien van een ophaalautomaat waarmee een via internet besteld saldo of Reisproduct kan worden opgehaald en op de OV-chipkaart kan worden geladen.

nr	Omschrijving
C.8.8	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de verkrijgbaarheid en opwaarderingsmogelijkheid van de OV-chipkaart, inclusief landelijke en regionale Reisproducten. De Concessiehouder kan hiertoe desgewenst gebruik maken van een distributienetwerk van oplaadautomaten in winkels (79 stuks) en op busstations (3 stuks) dat eigendom is van CCV en waarvan de opdracht vanuit de Provincie op 31-12-2015 afloopt. De Concessiehouder dient dan zelf afspraken te maken met CCV; de Concessiehouder is ook vrij om zelf of om met een andere partij een distributienetwerk op te zetten, mits dat netwerk minimaal hetzelfde aantal oplaadautomaten omvat en voorts voldoet aan alle hierna gestelde eisen. In bijlage D21 bij het Bestek is een adressenlijst opgenomen van de huidige winkellocaties en busstations met oplaadautomaten.
C.8.9	De beheertaak van de Concessiehouder bestaat uit: • Het volledig operationeel en functioneel houden van de oplaadautomaten op de winkellocaties (79 stuks) en de busstations (3 stuks). Dit behelst het contracteren van de winkellocaties, het invullen van de zgn. backoffice en toezicht houden op het technisch beheer en onderhoud door beheerder van de oplaadautomaten conform de Service Level Agreement (SLA) die met hem is afgesloten. • Het is toegestaan om een oplaadautomaat te verplaatsen ten opzichte van de huidige locatie (waaronder mede begrepen: het plaatsen van een nieuwe oplaadautomaat als vervanging voor een huidige oplaadautomaat), op voorwaarde dat de nieuwe locatie zich binnen een straal van 500 meter hemelsbreed ten opzichte van de huidige locatie bevindt. Afwijkingen hiervan zijn mogelijk in overleg met de betreffende gemeente en het ROB. • Het leveren van services aan de (winkel)locaties. Deze services bestaan uit het aanbieden van een servicedesk voor de winkelier en uit het verzorgen van bevoorrading van de (winkel)locaties met anonieme OV-chipkaarten en relevant informatiemateriaal zoals aanvraagformulieren voor persoonlijke OV-chipkaarten.
C.8.10	De Concessiehouder mag voor eigen rekening en risico zelf oplaad- en verkooplocaties toevoegen aan het distributienetwerk.
C.8.11	De Concessiehouder hanteert de National Action List (NAL). Concessiehouder dient er zorg voor te dragen dat de reiziger alle bestelde reisproducten en saldo op elk distributiepunt en in elke Bus kan ophalen.
C.8.12	De Concessiehouder heeft in de verkoop- en informatieloketten (zoals geëist in artikel C.9.22) een POST (Point Of Sale Terminal) voor de OV-chipkaart met een volledige servicefaciliteit.
C.8.13	In elke Bus die in de Concessie wordt ingezet (m.u.v. Bussen die worden ingezet op Versterkingsritten en Scholierenlijnen) is ten minste één werkende ophaalautomaat aanwezig. Hier kunnen de per internet bestelde producten en besteld saldo worden 'opgehaald'.
C.8.14	Een storting aan een oplaadautomaat of ophaalautomaat is binnen 24 uur verholpen.

Tarieven

De Tarieven voor het Openbaar Vervoer en de geldige vervoerbewijzen worden vastgesteld door de Provincie. Het Brabantse tarievenhuis is hierbij het uitgangspunt. Dit bestaat uit het landelijk tarievenkader (LTK) en de huidige Brabantse Reisproducten. Binnen de Brabantse Tarieven hanteert de Provincie samen met het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE) gezamenlijke Tarieven voor: Het kilometertarief, de ritkaartjes (korte en lange afstand), jeugdmaandabonnement 12 t/m 18 jaar (regionaal OV-chipkaartproduct), Brabant Vrij voor 16 en 17 jarigen (OV-chipkaartproduct tot 1 september 2015), dalkortingskaart (regionaal OV-chipkaartproduct) en een korting van 34% op saldoreizen met de OV-

chipkaart voor 12 tot en met 18 jarigen (regionaal OV-chipkaart profiel) en het dalurendagkaartje (niet in SRE). De Provincie wil de huidige Reisproducten handhaven, maar de Concessiehouder krijgt meer ruimte om de hoogte van Tarieven te bepalen binnen de kaders van dit hoofdstuk en de vrijheid om zelf met nieuwe Reisproducten te komen.

Tariefdifferentiatie tussen de Concessie Oost-Brabant, de Concessie West-Brabant en de door Samenwerkingsverband Regio Eindhoven verleende Concessie SRE, is alleen toegestaan voor het Kilometertarief, alsmede voor eventuele Tarieven en Reisproducten die louter in de betreffende Concessie worden gehanteerd (en in beide andere concessies niet). De wens om tot een hogere kostendekkingsgraad te komen wordt in het tactische Ontwikkelteam onderzocht en zo mogelijk verder uitgewerkt.

De Provincie zal de Tarieven vaststellen conform het voorstel van de Concessiehouder indien en voor zover de in het voorstel opgenomen Tarieven voldoen aan de hieronder beschreven eisen. De Concessiehouder heeft de vrijheid om specifieke Reisproducten aan te bieden om meer Reizigers te trekken en de kostendekkingsgraad van het Openbaar Vervoer te vergroten.

nr	Omschrijving
C.8.15	Alle Tarieven worden vastgesteld door de Provincie.
C.8.16	De Concessiehouder is verplicht de door de Provincie vastgestelde Tarieven te hanteren. De gemaakte landelijke en regionale afspraken, waaronder het Landelijk Tariefkader (LTK) en haar eventuele opvolgers, gelden hierbij als kader. De keuze om eventueel van het LTK af te wijken is steeds voorbehouden aan de Provincie. De huidige tariefstructuur en de tariefvrijheid voor de nieuwe Concessiehouder is te vinden in bijlage D.20 (prijsspeil 2013).
C.8.17	De Concessiehouder doet jaarlijks aan het begin van het derde kwartaal een gemotiveerd voorstel aan het Strategisch Ontwikkelteam voor de te hanteren Reisproducten en Tarieven voor het komende kalenderjaar. Het voorstel betreft in ieder geval: • een voorstel voor het te hanteren Opstaptarief (conform LTK); • een voorstel voor het te hanteren Kilometertarief; • een voorstel voor de te hanteren landelijke Reisproducten en bijbehorende Tarieven (conform LTK); • een voorstel voor de te hanteren regionale Reisproducten en bijbehorende Tarieven; • eventuele eigen Reisproducten van de Concessiehouder en bijbehorende Tarieven. Het voorstel van de Concessiehouder wordt besproken in het Strategisch Ontwikkelteam en eventueel aangepast. Vervolgens wordt door de Concessiehouder het voorstel voorgelegd aan het ROB voor advies en - eventueel na aanpassing naar aanleiding van het advies van het ROB - ter vaststelling aangeboden aan de Provincie. Het voorstel voldoet aan de in dit hoofdstuk beschreven kaders.
C.8.18	De door de Concessiehouder voorgestelde Tarieven voldoen aan de volgende eisen: • het voorgestelde Kilometertarief is maximaal 1 % hoger dan het Kilometertarief in het voorafgaande jaar (exclusief indexering); • het voorgestelde Tarief voor een regionaal Reisproduct is maximaal 1% hoger dan het Tarief van dat Reisproduct in het voorafgaande jaar (exclusief indexering); • het voorgestelde Tarief voor een regionaal Reisproduct dat tevens wordt gehanteerd binnen één of beide van de andere Brabantse concessies, is gelijk aan het voorgestelde Tarief voor datzelfde Reisproduct van de andere Brabantse concessiehouder(s) die het betreffende Reisproduct hanteert/hanteren, zodat voor een regionaal Reisproduct in alle Brabantse concessies een gelijk Tarief wordt gehanteerd.

nr	Omschrijving
C.8.19	Een stijging van het Kilometertarief of het Tarief van een regionaal Reisproduct met meer dan 1% per jaar wordt alleen toegestaan na advisering door het ROB en goedkeuring van GS. De Provincie zal alleen instemmen met een grotere tariefstijging in het geval van grote landelijke OV bezuinigingen of bij specifieke uitvoeringsafspraken: hetzij in combinatie met het uitbreiden van het voorzieningenniveau, hetzij in daling van de provinciale bijdrage (teneinde een daling in voorzieningenniveau te voorkomen). Voorstellen hierover worden besproken in het strategisch Ontwikkelteam en schriftelijk vastgelegd.
C.8.20	De Concessiehouder is vrij om naast het LTK en de regionale Reisproducten zoals gespecificeerd in bijlage D.20, eigen Reisproducten en Tarieven (tijdelijk en permanent) aan te bieden (zowel op de OV-chipkaart als via andere betalingsmethoden, zoals bijvoorbeeld SMS-ticketing), tenzij deze Tarieven strijdig zijn met landelijke afspraken m.b.t. de OV-chipkaart. Ook deze tariefsoorten worden vastgesteld door de Provincie nadat de Concessiehouder hiertoe een voorstel heeft gedaan.
C.8.21	Overgang van abonnementen • Over de verrekening van abonnementen met een looptijd die de overgang van de huidige Brabantse concessies naar de nieuwe Concessies overstijgen maken in principe de huidige concessiehouders en de nieuwe Concessiehouders zelf afspraken. Deze afspraken worden ter goedkeuring aan de Provincie voorgelegd. Indien de oude en nieuwe concessiehouders er niet onderling uit komen zal de Provincie een bemiddelende rol spelen. • Bij beëindiging van de Concessie keert de Concessiehouder de vastrechtbedragen / gelden uit abonnementen die doorlopen in de volgende concessietermijn uit aan de volgende Concessiehouder naar rato van het aantal niet verstreken reisdagen op het moment dat de Concessie eindigt.

Landelijke Reisproducten

Nr	Omschrijving
C.8.22	Voor losse Ritten geldt een Opstaptarief van € 0,86 (prijspeil 2013) en een Kilometertarief van € 0,137 per kilometer (zie bijlage D20). Het Opstaptarief wordt niet opnieuw in rekening gebracht als de reiziger binnen 35 minuten na uitchecken overstapt binnen het bus-/tram-/metro-/buurtbussysteem van het Nederlandse Openbaar Vervoer.
C.8.23	Ouderen van 65 jaar en ouder en kinderen van 4 tot en met 11 jaar krijgen op dit moment een landelijk geldende reductie ten opzichte van de in de vorige eis genoemde Tarieven. Kinderen tot en met 3 jaar reizen gratis. Indien landelijk deze leeftijdsgrenzen worden aangepast, gelden deze landelijke aangepaste leeftijden weer als nieuwe grens, tenzij Concessiehouder en Provincie in het strategisch Ontwikkelteam anders overeenkomen.
C.8.24	Tarieven worden jaarlijks geïndexeerd. Voor wat betreft de indexatie van Tarieven wordt aangesloten bij de Landelijke Tariefindex.

Regionale Reisproducten

Nr	Omschrijving
C.8.25	De Concessiehouder hanteert de regionale Tarieven zoals vastgesteld door de Provincie. De huidige regionale Tarieven, alsmede de vrijheid die de Concessiehouder hierbij heeft om het reisproduct wel of niet te handhaven en de tariefvrijheid, zijn te vinden in bijlage D.20 De Concessiehouder is zelf verantwoordelijk voor de verrekening van de opbrengsten van de verschillende Brabantse Reisproducten met de andere Concessiehouders.
C.8.26	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het mogelijk is dat Reizigers in de Bus of Auto een Ritkaart kunnen aanschaffen. De Tarieven hiervoor, inclusief de tariefvrijheid die de Concessiehouder hierbij heeft, zijn te vinden in bijlage D 20.

OV-studentenkaart (SOV-kaart)

Nr	Omschrijving
C.8.27	De Concessiehouder accepteert de verschillende varianten van de SOV-kaart (op dit moment: de week- en weekendkaart).
C.8.28	De Concessiehouder ontvangt de vergoeding voor de SOV-kaart van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), al dan niet door tussenkomst van een intermediaire organisatie. De Provincie aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid voor het al dan niet volledig, (voor)tijdig of correct doorberekenen en uitbetalen van de vergoedingen voor de SOV-kaart voor studenten vanwege het Rijk binnen de overeenkomsten tussen het betreffende ministerie (OCW) en de (uitvoeringsorganisatie van) vervoerders (VSS). Evenmin erkent zij op voorhand de juistheid of evenredigheid van de verdeling ervan over de concessies.
C.8.29	Indien de SOV-kaart tijdens de looptijd van de Concessie wordt vervangen door een kortingskaart, zoals de regering is overeengekomen in het regeerakkoord, accepteert de Concessiehouder deze kortingskaart eveneens onverkort. Ook voor de verrekening hiervan aanvaardt de Provincie geen enkele aansprakelijkheid. Zie ook artikel E.2.7 van deel E Financiële Bepalingen.

C9 Reisinformatie

Heldere reisinformatie is van groot belang voor het aantrekken en behouden van reizigers. Reizigers in Brabant moeten kunnen rekenen op betrouwbare, laagdrempelige en begrijpelijke real-time reisinformatie. Daarom worden hier hoge eisen aan gesteld, variërend van persoonlijke reisinformatie op grote knooppunten tot *real-time* reisinformatie via een mobiele website en *apps*.

Technologische ontwikkelingen zorgen ervoor dat er steeds meer mogelijk is op het gebied van reisinformatie. Daarom wordt de Concessiehouder gevraagd om minimaal iedere drie jaar een nieuwe Beschrijving Reisinformatie op te stellen waarin ingespeeld wordt op de nieuwste innovaties. Zo wordt geborgd dat de beschikbare reisinformatie in Brabant altijd *state of the art* is.

Algemeen

Nr	omschrijving
C.9.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanbieden van reisinformatie over reizen met vervoer dat tot de concessie behoort alsmede – waar relevant voor de reiziger – informatie over aansluitend openbaar vervoer. Ook stelt de Concessiehouder derden in staat om (actuele) reisinformatie aan reizigers te verstrekken..
C.9.2	De inschrijver neemt in de Beschrijving Integrale Marketing en Reisinformatie (zie C. 10.1) een uitvoerige beschrijving van het onderdeel reisinformatie op. In de beschrijving van Gunningscriterium G6 in deel G van het Bestek is aangegeven aan welke eisen deze Beschrijving Integrale Marketing en Reisinformatie moet voldoen. Bij de uitvoering van de Concessie dient de Concessiehouder al hetgeen hij in de Beschrijving Integrale Marketing en Reisinformatie heeft aangeboden/beschreven daadwerkelijk te realiseren
C.9.3	Tijdens de looptijd van de concessie actualiseert de Concessiehouder iedere drie jaar de door hem aangeboden reisinformatie. De Concessiehouder schrijft daartoe een actualisatieplan reisinformatie, eerst uiterlijk drie jaar na ingang van de concessie, en daarna uiterlijk drie jaar na het vorige plan. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten: • Op basis van een analyse van klantwaardering en actuele ontwikkelingen doet de inschrijver een voorstel welke nieuwe vormen van reisinformatie ingevoerd worden, welke vormen van reisinformatie in hun huidige vorm doorgezet worden, welke aangepast worden en welke eventueel vervallen; • Concessiehouder geeft aan hoeveel budget hiervoor jaarlijks beschikbaar is. Het budget voor reisinformatie moet minimaal gelijk blijven aan het bedrag dat Inschrijver heeft opgenomen in zijn Beschrijving Integrale Marketing en Reisinformatie. Dat bedrag moet jaarlijks minimaal geïndexeerd worden met de OV-index; • Het stopzetten van vormen van reisinformatie die in het PvE geëist wordt en/of door de Concessiehouder in haar inschrijving aangeboden is, en/of het anderszins afwijken van het PvE en/of de Inschrijving, mag alleen na expliciete schriftelijke toestemming van de Provincie; • Het actualisatieplan reisinformatie wordt in concept in het Tactisch Ontwikkelteam besproken en ter advisering aangeboden aan het ROB voordat het definitief gemaakt wordt; • Het Tactisch Ontwikkelteam volgt de uitvoering van het actualisatieplan reisinformatie en stuurt waar nodig bij.
C.9.4	Alle aan te bieden reisinformatie wordt uitgevoerd in een eenduidige door de Concessiehouder vormgegeven huisstijl, waarbij tevens het logo van de Provincie Noord-Brabant consequent wordt gebruikt. Ook houdt de Concessiehouder zich voor wat betreft Volans-lijnen (HOV) aan de vastgestelde Volans-huisstijl, zoals omschreven in bijlage D15.

Nr	omschrijving
C.9.5	Alle aan te bieden reisinformatie is duidelijk leesbaar/verstaanbaar en begrijpelijk voor alle reizigers. Dit betekent ook dat reisinformatie toegankelijk is voor mensen met een functiebeperking. Dit betekent onder meer (maar niet uitsluitend) dat informatiepanelen op de haltepalen en in het Materieel zo geplaatst worden dat een reiziger in een rolstoel deze ook kan lezen, dat zo veel mogelijk gebruik wordt gemaakt van contrasterende kleuren en duidelijk leesbare lettertypen en lettergrootten, en dat mobiele toepassingen indien technisch haalbaar ook gesproken moeten zijn en dat het Materieel de volgende halte wordt omgeroepen.
C.9.6	Alle reisinformatie wordt tijdig (dat wil zeggen: voor de ingang van een nieuwe dienstregeling) aangepast aan een nieuwe dienstregeling. Vertrek-informatie op haltepalen wordt uiterlijk 1 dag voor de ingangsdatum vervangen. De Concessiehouder maakt daarnaast wijzigingen van de dienstregeling en Tarieven uiterlijk vier weken van tevoren bekend aan haar (potentiële) reizigers via app, de website, in het Materieel en door middel van advertenties in regionale en lokale bladen, dan wel op een andere wijze die regionaal en lokaal dekkend en toegankelijk is. Onder wijzigingen wordt ook verstaan de overgang van normale dienstregeling naar vakantiedienstregeling en terug.

Informatielevering aan landelijke systemen en open data

nr	Omschrijving
C.9.7	De Concessiehouder levert tijdig aan de beheerder van het landelijk reisinformatiesysteem (NDOV loketten, waaronder momenteel de Reisinformatiegroep '9292 en stichting open Geo') alle benodigde actuele gegevens met betrekking tot de instandhouding van een landelijk reisinformatiesysteem.
C.9.8	De Concessiehouder sluit een contract af met de beheerder van het landelijk reisinformatiesysteem.
C.9.9	De Concessiehouder maakt met de beheerder van het landelijk reisinformatiesysteem afspraken over de levering van zowel statische gegevens (dienstregeling, inclusief korte-termijnafwijkingen hiervan, vervoerwijzen, geografische positie halten en Tarieven) als actuele gegevens (realtime-informatie met betrekking tot in ieder geval vertrek- en aankomsttijden aan de hand van positiebepaling in het Materieel), en eventuele andere door de beheerder benodigde gegevens.
C.9.10	De Concessiehouder maakt met de beheerder van het landelijk reisinformatiesysteem afspraken over de wijze waarop het landelijke reisinformatiesysteem aan de reiziger bekend wordt gemaakt en stelt de Provincie op de hoogte van deze afspraken.
C.9.11	Concessiehouder levert actuele reis informatie aan de GOVI-server (of een door de Provincie aan te wijzen opvolger) volgens de eisen opgenomen in bijlage D16. Deze informatie wordt o.a. gebruikt voor aansturing van de DRIS-panelen met actuele informatie op de haltes en vrije doorlevering aan derden volgens de principes van open data.
C.9.12	Open data De Concessiehouder verstrekt op eerste verzoek van de Provincie en zonder enig voorbehoud kosteloos alle door de Provincie in een dergelijk verzoek te benoemen (geplande en actuele) reis informatie en onderliggende data aan derden die deze willen gebruiken voor het aanbieden van reisinformatiediensten aan de reiziger en/of voor databases die op hun beurt gebruikt kunnen worden voor het aanbieden van diensten aan de reiziger. Dit betreft minimaal de gegevens zoals in C.9.14 beschreven.

nr	Omschrijving
C.9.13	In aanvulling op de vorige eis levert de Concessiehouder gegevens aan Google Transit in het daartoe bestemde format (GTFS). Concessiehouder hoeft hier niet aan te voldoen wanneer op andere wijze (via een tussenpartij) de gegevens in Google Transit beschikbaar komen. Wanneer Google eisen stelt die het aanleveren van gegevens onmogelijk of onevenredig duur maken, is Concessiehouder van deze eis uitgezonderd (na toestemming van de Provincie).

Informatie via internet

nr	Omschrijving
C.9.14	De Concessiehouder zorgt voor een heldere internetsite met reisinformatie voor door haar geëxploiteerde verbindingen in het concessiegebied. Deze site kan door eenieder kosteloos bezocht worden en bevat minimaal: • dienstregelinggegevens per lijn van alle lijnen (ook als PDF); • haltevertrekstaten van alle haltes (ook als PDF); • geplande en actuele, real time, vertrektijden van alle haltes en alle lijnen; • routekaart: één voor het hele concessiegebied, daarnaast losse kaarten voor de stadsdiensten van Breda (Concessiegebied West-Brabant), Tilburg en 's-Hertogenbosch (Concessiegebied Oost-Brabant). Op de lijnennetkaarten worden ook het aansluitende hoofdrailnet en de lijnen van aangrenzende concessies opgenomen, inclusief diensten van de Vlaamse Vervoersmaatschappij ('De Lijn'); • informatie over wijzigingen op de dienstregeling en te verwachten omleidingen / belemmeringen / verstoringen / stakingen / etcetera; • informatie over tarieven, verkooppunten van de OV-chipkaart in het concessiegebied; • informatie over actietarieven; • verwijzing naar de landelijke reisplanner (momenteel www.9292.nl); • informatie over de wijze waarop klachten en suggesties kenbaar gemaakt kunnen worden; • toegankelijkheidsgegevens over haltes; • een Engelstalige uitleg over OV in het concessiegebied, inclusief Engelstalige reisplanner en / of Engelstalige verwijzing naar www.9292.nl.
C.9.15	De internetsite is toegankelijk voor iedereen, inclusief mensen met een functiebeperking en ouderen. Hiertoe heeft de internetsite het keurmerk van Drempeelvrij.nl.
C.9.16	De Concessiehouder zorgt voor een mobiele internetsite speciaal bedoeld voor mobiele applicaties (gsm / smartphone). Deze website heeft minimaal de volgende functionaliteiten: • statische en actuele, real time, vertrektijden van elke halte in het concessiegebied; • reisplanner, tenminste voor alle reizen in het concessiegebied, bij voorkeur landelijk; • relevant nieuws over dienstregeling, marketingacties, etcetera.
C.9.17	De Concessiehouder biedt een gratis <i>app</i> aan (voor minimaal de drie meest gangbare besturingssystemen, momenteel iOS, Android en Windows). Deze app heeft tenminste de volgende functionaliteiten: • statische en actuele, real time, vertrektijden van elke halte in het concessiegebied; • reisplanner, tenminste voor alle reizen in het concessiegebied, bij voorkeur landelijk; • oplaad- en verkooppunten van de OV-chipkaart; • relevant nieuws over dienstregeling, marketingacties, etcetera; • de mogelijkheid feedback op de dienstverlening te geven.

nr	Omschrijving
C.9.18	De reguliere en mobiele websites en de <i>app</i> zijn minimaal 2 maanden voor ingang van de concessie volledig operationeel (met uitzondering van de actuele, real time, reisinformatie; die moet vanaf start Concessie volledig operationeel zijn). Voordat deze operationeel gaan wordt het ontwerp aan het Reizigersoverleg Brabant gepresenteerd. Verbetersuggesties van het Reizigersoverleg worden zo veel mogelijk meegenomen en anders beargumenteerd afgewezen.
C.9.19	De Concessiehouder meldt storingen, dienstregelingswijzigingen, etcetera via de DRIS panelen, de schermen in de bus en via <i>social media</i> , waaronder minimaal via een Twitter-account en de <i>app</i> , inclusief in het geval van storingen een actueel alternatief reisaanbod.

Gedrukte informatie

nr	Omschrijving
C.9.20	De Concessiehouder zorgt voor voldoende beschikbaarheid van informatie over de dienstregeling en tarieven in de vorm van lijnfolders per lijn of combinatie van lijnen. Bij informatie over de Brabantliner en Volans zorgt de Concessiehouder ervoor dat het betreffende logo zichtbaar is.
C.9.21	Gratis lijnfolders zijn beschikbaar op minimaal de volgende manier: • Te bestellen via de klantenservice en via internet; • Te verkrijgen in de verkoop- en informatieloketten in Breda (Concessie West-Brabant), Tilburg en 's-Hertogenbosch (Concessie Oost-Brabant).

Persoonlijke reisinformatie

nr	Omschrijving
C.9.22	De Concessiehouder zorgt voor bemensing van de verkoop- en informatieloketten op de treinstations van Breda (concessie West-Brabant), Tilburg en 's-Hertogenbosch (concessie Oost-Brabant). Deze verkoop- en informatieloketten kennen minimaal de volgende openingstijden: • Maandag tot en met vrijdag 8:00 – 18:00; • Zaterdag 9:00 – 18:00; • Zondag 10:00 – 17:00;
C.9.23	Bij de informatie- en verkooploketten biedt de Concessiehouder minimaal de volgende diensten aan: • Informatie over de reismogelijkheden en dienstregeling in de concessie, waaronder het verkrijgen van een geprint reisadvies (kosteloos); • Afgifte gratis lijnfolders; • Informatie over de OV-chipkaart en de tarieven in de concessie (kosteloos); • Verkoop van OV-chipkaarten; • Opladen van OV-chipkaarten en afhalen van via internet bestelde OV-chipkaartproducten; • Terugbetalen van teveel afgeschreven saldo bijvoorbeeld bij vergeten uit te checken of bij niet functioneren uitcheckapparatuur.

Informatie in en op het Materieel

nr	Omschrijving
C.9.24	Al het Materieel toont aan de voorzijde het lijnnummer en bestemming.

nr	Omschrijving
C.9.25	Bussen tonen daarnaast het lijnnummer en bestemming ook aan de rechterzijde en het lijnnummer aan de achterzijde.
C.9.26	Het Materieel (met uitzondering van Buurtbussen en Materieel dat louter wordt ingezet op Scholierenlijnen en Versterkingsritten) zijn binnenin voorzien van minimaal een werkend display met actuele (real-time) reisinformatie. Deze tonen tijdens de Rit minimaal: • Actuele tijd; • Alle volgende haltes tot het eindpunt (*) + verwachte aankomsttijd; • Eindbestemming + verwachte aankomsttijd. (*) Desgewenst mag ook volstaan worden met minimaal de volgende drie haltes, mits de reiziger ergens in de bus de volledige haltelijst kan raadplegen, bijvoorbeeld door middel van een haltestrip.
C.9.27	Vlak voor en bij aankomst op halten met Aansluitingen (dat wil zeggen: zo snel mogelijk na vertrek op de halte vóór de overstaphalte doch in ieder geval 3 minuten voor aankomst bij een knooppunt) wordt op het display in de Bussen en Auto's de actuele vertrektijden getoond van deze Aansluitingen op de betreffende halte, zowel Bus en Auto (ook andere concessiehouders) als trein.
C.9.28	De displays die benut worden voor de in eis C.9.26 en C9.27 geëiste informatie mogen niet gebruikt worden voor het tonen van andere informatie / mededelingen / reclame / etc.
C.9.29	De werking en lay-out van de displays wordt minimaal twee maanden voor ingang van de concessie aan het Reizigersoverleg Brabant gepresenteerd. Verbetersuggesties van het Reizigersoverleg Brabant worden zo veel mogelijk meegenomen en anders beargumenteerd afgewezen.
C.9.30	In het Materieel (met uitzondering van Buurtbussen en Materieel dat louter wordt ingezet op Scholierenlijnen en Versterkingsritten) wordt auditief actuele reisinformatie gegeven. Deze auditieve informatie in het Materieel bestaat minimaal uit het duidelijk verstaanbaar omroepen van de eerstvolgende halte en eventuele belangrijke bestemming bij die halte (bv uitstap halte ziekenhuis). Ook wordt bij het begin van de Rit en bij grote knooppunten de eindbestemming omgeroepen.

Informatie op halten en stations

nr	Omschrijving
C.9.31	De Concessiehouder zorgt dat in het informatiepaneel van abri's een overzichtelijke en actuele informatieposter is opgenomen met begrijpelijke reisinformatie, die er verzorgd en leesbaar uitziet. Minimaal is opgenomen: de vertrektijden vanaf de betreffende halte (inclusief vertrektijden van de lijnen van andere Concessiehouders), verwijzing naar relevante servicenummers en websites, een omgevingskaartje en een lijnennetkaart met het gehele en indien gewenst een gedeelte van het netwerk. In de Volanshaltes zorgt de Concessiehouder voor de Volans informatieposters (zie handboek huisstijl). Tevens zijn op het informatiepaneel de logo's van de Concessiehouder en van de landelijke reisplanner (momenteel OV 9292) opgenomen.
C.9.32	Op haltes zonder abri wordt dezelfde informatie gegeven als genoemd in de vorige eis, met uitzondering van de lijnennetkaart.
C.9.33	De Concessiehouder plaatst de in de voorgaande twee eisen benoemde informatie ook bij halten buiten het concessiegebied die aangedaan worden door lijnen behorende tot de concessie. Hierover pleegt zij overleg met betreffende concessieverlener en wegbeheerder.

nr	Omschrijving
C.9.34	Het ontwerp van reisinformatie op de halte wordt voor ingang van de concessie aan het Reizigersoverleg Brabant gepresenteerd. Verbetersuggesties van het Reizigersoverleg worden zo veel mogelijk meegenomen en anders beargumenteerd afgewezen.

Informatie bij stremmingen en omleidingen

nr	Omschrijving
C.9.35	Bij stremmingen en omleidingen zorgt de Concessiehouder voor goede en actuele informatievoorziening aan de reiziger. Dit houdt minimaal (maar niet uitsluitend) in: • Informatie over de stremming op de halte (vermelding van de wijzigingen, haltebord afgedekt, etcetera); • Via de vrije tekstregel 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; • Geplande stremmingen en omleidingen worden in het Materieel en op de halte aangekondigd, incl. alternatieve reismogelijkheid en dichtstbijzijnde halte; • Bij gestremde haltes wordt duidelijk zichtbaar gemaakt dat de halte gestremd is, wat de alternatieve reismogelijkheden zijn en waar de dichtstbijzijnde wel in gebruik zijnde halte is. Dit wordt via een sandwichbord aangegeven dat aan de haltepaal is bevestigd (of een soortgelijke oplossing die minimaal even duidelijk is voor de reiziger); • Via social media, waaronder minimaal Twitter of SMS, worden reizigers op de hoogte gebracht van de stremming / omleiding en gewezen op alternatieve reismogelijkheden; • Via de (mobiele en reguliere) website en de app worden de actuele, real time, vertrektijden weergegeven.

Klantenservice

nr	Omschrijving
C.9.36	Reizigers kunnen met vragen, opmerkingen, wensen en klachten terecht bij een klantenservice van de Concessiehouder.
C.9.37	De klantenservice is zeven dagen per week telefonisch bereikbaar (dat wil zeggen dat alle vragen en klachten beantwoord danwel in behandeling genomen worden door personeel van/namens de Concessiehouder) tijdens de openingstijden van de verkoop- en informatieloketten. Ook is de klantenservice schriftelijk en per e-mail bereikbaar. Buiten de tijden waarop de klantenservice bereikbaar dient te zijn, mogen oproepen naar dit telefoonnummer automatisch beantwoord worden.
C.9.38	Het telefoonnummer van de klantenservice is een nummer dat maximaal tegen lokaal tarief gebeld kan worden, het postadres is een antwoordnummer.
C.9.39	De maximale wachttijd voor beantwoording van telefoontjes door de klantenservice bedraagt twee minuten. Een oproep geldt als beantwoord zodra de beller daadwerkelijk een medewerker van de klantenservice aan de lijn heeft en ook daadwerkelijk te woord wordt gestaan (keuzemenu's, automatische antwoorden, het (opnieuw) in de wacht zetten van bellers etcetera gelden niet als beantwoording van de oproep).

nr	Omschrijving
C.9.40	Voor het afhandelen van klachten wordt een standaard klachtenregeling gevolgd. Klachten dienen binnen een termijn van 4 weken afgehandeld te zijn. De klachtenregeling is opgenomen in bijlage D22..

C10 Integrale Marketing

Marketing is een belangrijk instrument om het gebruik van het Openbaar Vervoer op peil te houden en zelfs te verbeteren. Dat is zowel vanuit maatschappelijk oogpunt als vanuit kostenoverwegingen (stijging kostendeckingsgraad) gewenst. Er zijn drie hoofddoelstellingen geformuleerd voor de Concessies: 1. Meer Reizigers, hogere bezettingsgraad 2. Beter imago, hogere klantwaardering 3. Inbedding in de Brabantse samenleving (zie ook par. A2). Door het gehele Bestek zijn eisen geformuleerd die een uitwerking zijn van deze doelstellingen en ook in de Integrale Marketingstrategie terug moeten komen. Vanuit deze doelstellingen en invalshoeken wordt de gezamenlijke betrokkenheid van de Provincie en de Concessiehouder in de nieuwe Concessie vormgegeven. Daarbij zijn onderlinge rollen en verantwoordelijkheden helder. De Inschrijver heeft binnen het overkoepelend plan ontwikkeling en kwaliteit alle ruimte om integrale marketing in te kaderen, zie hiervoor onder C.1.1.)

De Concessiehouder is primair verantwoordelijk voor (de uitvoering van) de marketingstrategie op basis van analyses van reispatronen en reizigerswensen. In het strategisch Ontwikkelteam wordt besloten welke gezamenlijke acties, activiteiten en/of producten over de gehele Provincie worden uitgevoerd. In het tactisch Ontwikkelteam kunnen op Concessie niveau specifieke activiteiten geïnitieerd worden. Indien nodig en gewenst, kunnen er vanuit de tactische Ontwikkelteams projectteams marketing en promotie worden ingesteld.

De Concessiehouder is als primair verantwoordelijke voor de marketing ook primair verantwoordelijk voor de bekostiging van marketingacties. Voor eventuele gezamenlijke acties, activiteiten en/of producten van de Concessiehouder en Provincie tezamen stelt de Provincie -evenals de Concessiehouder- menskracht en budget ter beschikking.

In het kader van de aanbesteding geeft de Concessiehouder in de Beschrijving Integrale Marketing en reisinformatie zijn visie op en concrete uitwerking van Integrale Marketing. De marketingstrategie wordt tijdens de looptijd van de Concessie regelmatig geactualiseerd (minimaal 1x per 3 jaar), en uitgewerkt in jaarlijkse uitvoeringsplannen. De marketinginzet en resultaten worden periodiek geëvalueerd (minimaal 1x per 3 jaar). In de lopende Concessie is onder regie van de Provincie een marketingstrategie 2009-2015, 'Goed bezig BUS', ontwikkeld met bijbehorend promotieplan. De resultaten van 'Goed bezig BUS' worden door de Provincie geëvalueerd en tijdens de implementatiefase met de nieuwe Concessiehouder gedeeld. Het gaat onder meer om het concept 'Goed bezig BUS' en pilots met integrale lijnmarketing..

nr	Omschrijving
C.10.1	De Inschrijver voegt bij zijn Inschrijving een Beschrijving Integrale Marketing en Reisinformatie . In de beschrijving van Gunningscriterium G6 in deel G van het Bestek is aangegeven aan welke eisen deze Beschrijving Integrale Marketing en Reisinformatie moet voldoen. Bij de uitvoering van de Concessie dient de Concessiehouder al hetgeen hij in de Beschrijving Integrale Marketing en Reisinformatie heeft aangeboden/beschreven daadwerkelijk te realiseren.
C.10.2	Tijdens de looptijd van de Concessie actualiseert de Concessiehouder iedere drie jaar de marketingstrategie en stelt hij ieder jaar het uitvoeringsplan marketing op. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten: • Op basis van de effecten van uitgevoerde acties en actuele ontwikkelingen doet de Inschrijver een voorstel voor concrete marketingacties voor het komende jaar, inclusief de kosten, de te realiseren effecten en de planning; • Het budget voor marketing wordt jaarlijks geïndexeerd met de OV-index en moet (buiten de indexatie) jaarlijks minimaal gelijk blijven; • Het plan wordt in concept in het tactisch Ontwikkelteam besproken voordat deze definitief

nr	Omschrijving
	gemaakt wordt; • Het tactisch Ontwikkelteam volgt de uitvoering van het plan en stuurt waar nodig bij.
C.10.3	Tijdens de implementatiefase voorafgaand aan 14 december 2014 bespreekt de Concessiehouder het uitvoeringsplan marketing met de Provincie om uitvoering te bespoedigen.
C.10.4	In het strategisch Ontwikkelteam worden op hoofdlijnen afspraken gemaakt over de Provinciebrede activiteiten/projecten/acties zowel ten aanzien van marketing en promotie en uitgewerkt naar doelgroepen en lifestyles.
C.10.5	Vanuit het tactisch Ontwikkelteam wordt een projectteam marketing en promotie geformeerd, waarin minimaal de Concessiehouder en de Provincie deelnemen. Het ROB is agendalid en kan op ad hoc basis uitgenodigd worden. Het projectteam bereidt de voorstellen die besproken worden in het tactisch en strategisch Ontwikkelteam voor: de strategische visie, uitwerkingsplannen en evaluaties.
C.10.6	Voor de voorstellen op het gebied van marketing en promotie voor het strategisch Ontwikkelteam werken de projectteams van de twee Concessies samen, waarbij ook het SRE wordt betrokken. Hetzelfde geldt voor uitwerking/afstemming van de opdrachten van het strategisch Ontwikkelteam.
C.10.7	De Concessiehouder heeft deskundig personeel in dienst (senior marketing-/communicatieadviseur beroepsniveau C/D of volgens Beroepsniveauprofielen van Logeion (BNP) niveau 4/5 met relevante ervaring en competenties voor minimaal 1,0 fte per Concessie, bovenop de geëiste formatie ten behoeve van de Ontwikkelteams, zie artikel C.1.6). Voor strategische advisering en uitvoering wordt een beroep gedaan op een gespecialiseerd bureau. Concessiehouder en Provincie maken samen de keuze voor het bureau. De kosten van dit bureau kunnen ten laste van het marketingbudget worden gebracht.
C.10.8	Eventuele tarievenacties die ingezet worden vanuit het marketingperspectief moeten passen in het landelijk en provinciaal tarievenkader, zoals beschreven in hoofdstuk C 8.
C.10.9	De Provincie betaalt maximaal 50% van de uitvoeringsacties marketing waarover overeenstemming is binnen het strategisch en/of tactisch Ontwikkelteam tot een maximumbedrag dat jaarlijks bij provinciale begroting wordt vastgesteld. In 2015 wordt voorzien dat een totaalbedrag beschikbaar is van € 250.000 per concessie. De overige kosten van de uitvoeringsacties marketing worden gedragen door de Concessiehouder.
C.10.10	De Concessiehouder monitort de effecten van de marketingactiviteiten en promotie waaraan de Provincie financieel bijdraagt, evalueert deze en rapporteert hier jaarlijks over aan de Provincie. Op basis van deze monitoring en de opdracht uit het strategisch Ontwikkelteam actualiseert de Concessiehouder zijn uitwerkingsplan (via de projectgroep marketing) Het uitwerkingsplan voor de marketing en promotie voor het volgend jaar bespreekt de Concessiehouder in het tactisch Ontwikkelteam.

C11 Sociale veiligheid

Veiligheid in het openbaar vervoer is een belangrijk onderwerp. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het in stand houden en verbeteren van de veiligheid van zowel de reiziger als het personeel tijdens de reis. Dit geldt zowel voor de verkeersveiligheid als voor de sociale veiligheid. Het rijdend personeel rijdt veilig en is verantwoordelijk voor de rust en orde in het voertuig.

Algemeen

Bij sociale veiligheid van het Openbaar Vervoer zijn veel partijen betrokken. Sociale veiligheid in het Openbaar Vervoer is immers niet alleen een onderwerp voor de Concessiehouder. Sociale veiligheid is een maatschappelijk verschijnsel waaraan zowel de Concessiehouder als overige partijen ieder hun steentje in positieve zin kunnen bijdragen. Alle bij de Concessie betrokken partijen zetten zich samen in voor een sociaal veilig Openbaar Vervoer. De Concessiehouder werkt mee aan plannen die de Provincie (al dan niet in samenwerking met andere partijen) ontwikkelt. Op landelijk niveau wordt veel gesproken over sociale veiligheid in het Openbaar Vervoer. Voor zover mogelijk wordt aangesloten bij landelijke afspraken.

nr	Omschrijving
C.11.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de sociale veiligheid in haar Materieel, voor zowel personeel als Reizigers. De wegbeheerder is verantwoordelijk voor de veiligheid van de Reiziger bij de haltes en op stations. De Concessiehouder denkt en werkt pro-actief mee om de sociale veiligheid op de haltes in stand te houden en te verbeteren.
C.11.2	De Concessiehouder voldoet aan de afspraken uit het convenant sociale veiligheid Openbaar Vervoer dat op 9 juli 2012 door alle betrokken partijen is ondertekend. Indien op landelijk niveau andere afspraken betreffende sociale veiligheid worden gemaakt treden Provincie en Concessiehouder in overleg of en hoe bij deze afspraken aan te sluiten.
C.11.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de sociale veiligheid op een hoog niveau (minimaal het niveau van de huidige concessie) behouden blijft, gemeten in het oordeel van de Reiziger in de KpVV-klantenbarometer. Indien het niveau daalt neemt de Concessiehouder waar nodig additionele maatregelen om het niveau weer op het minimale niveau van de huidige Concessie te krijgen en houden.
C.11.4	De Concessiehouder meldt vervuilde, kapotte of onveilige haltes, eindpunten en stations bij de verantwoordelijke partij (wegbeheerder).
C.11.5	Het Materieel (met uitzondering van Buurtbussen en Materieel dat louter wordt ingezet op Scholierenlijnen en Versterkingsritten) is uitgerust met camera's ter bescherming van de Reizigers en de chauffeur (zie artikel C.6.37). De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving met betrekking tot het gebruik van cameratoezicht (waaronder in ieder geval begrepen de Wet bescherming persoonsgegevens en de Wet op de ondernemingsraden).
C.11.6	In het Materieel (met uitzondering van Buurtbussen en Materieel dat louter wordt ingezet op Scholierenlijnen en Versterkingsritten) is een noodknopvoorziening voor de chauffeur, met een rechtstreekse verbinding naar de centrale verkeersleiding van de Concessiehouder, aanwezig (zie artikel C.6.37).
C.11.7	Bij de inzet van Nachtbussen, zorgt de Concessiehouder voor voldoende beveiligers en toezichthouders op de vertrekhaltes en in de Nachtbussen zelf.
C.11.8	Personeel dat wordt ingezet als toezichthouder heeft een bij de functie behorende opleiding gevolgd (BOA).

nr	Omschrijving
C.11.9	Concessiehouder stelt samen met de betrokken gemeente(n), de politie en het openbaar ministerie regionale veiligheidsconvenanten op voor in ieder geval de grote steden 's-Hertogenbosch, Tilburg (Concessie Oost-Brabant) en Breda (Concessie West-Brabant).

Sociaal veiligheidsplan

De Concessiehouder maakt tijdens de implementatieperiode een sociaal veiligheidsplan voor het eerste jaar van de Concessie. Dit plan wordt vervolgens jaarlijks geactualiseerd en geoptimaliseerd. Het sociaal veiligheidsplan voldoet altijd aan de eisen gesteld in dit Programma van Eisen.

nr	Omschrijving
C.11.10	De Concessiehouder maakt tijdens de implementatieperiode een sociaal veiligheidsplan dat jaarlijks wordt besproken in het tactisch Ontwikkelteam en met het ROB. Het sociaal veiligheidsplan wordt jaarlijks geactualiseerd. Het plan beschrijft de inzet van de Concessiehouder op het vlak van sociale veiligheid. Uitgangspunten: • Het plan voldoet aan de afspraken uit het convenant sociale veiligheid dat op 9 juli 2012 is afgesproken (Convenant dat minister Spies op maandag 9 juli 2012 in Den Haag ondertekende, samen met streekvervoerders, CNV, Provincies en stadsregio's) • Het huidige sociaal veiligheidsniveau wordt minimaal gehandhaafd. • Speerpunten zijn in ieder geval het terugdringen van het aantal incidenten en het handhaven of verbeteren van de veiligheidsgevoelens bij Reizigers en personeel. Het aantal incidenten wordt gespecificeerd in bijlage D23.
C.11.11	Het sociaal veiligheidsplan bevat in ieder geval de volgende elementen: • Visie op de ontwikkeling van sociale veiligheid en de maatregelen die de Concessiehouder uitvoert voor het handhaven en verbeteren van de sociale veiligheid in het Openbaar Vervoer; • De Concessiehouder geeft aan welke maatregelen hij neemt en wat de kosten hiervan zijn; • In ieder geval wordt uitvoerig ingegaan op het aantal toezichthouders/BOA's (inzet in fte's), hun rol en taken, de chauffeurs, de in- en uitstapplaatsen, opleiding en monitoring; • Aparte paragraaf waarin de veiligheidsmaatregelen voor de Nachtbussen uitgewerkt zijn; • De manier waarop Concessiehouder het initiatief neemt tot en meewerkt aan voorlichting op lagere en middelbare scholen; • De resultaten die de Concessiehouder met de maatregelen bereikt op korte en lange termijn; • De kosten van de maatregelen sociale veiligheid en de wijze hoe deze kosten gefinancierd worden. De Provincie heeft voor het eerste jaar van de Concessie een budget van maximaal € 1,2 miljoen voor beide Concessies verdeeld in € 700.000,- voor de Concessie Oost-Brabant en maximaal € 500.000 voor de Concessie West-Brabant beschikbaar voor sociale veiligheid. In de jaren daarna zal dit budget naar verwachting op een vergelijkbaar niveau liggen. In de Financiële Bepalingen (deel E) is nader gespecificeerd hoe de Concessiehouder aanspraak kan maken op deze middelen ten behoeve van maatregelen voor de sociale veiligheid. De middelen voor sociale veiligheid mogen enkel worden besteed aan de daadwerkelijke uitvoering van maatregelen ten behoeve van de sociale veiligheid. Eventuele kosten voor het opstellen en actualiseren van het sociale veiligheidsplan, het voeren van overleg over sociale veiligheid, etc., komen voor rekening van de Concessiehouder

nr	Omschrijving
C.11.12	De Concessiehouder rapporteert jaarlijks aan de Provincie, uiterlijk in het tweede kwartaal van het opvolgende jaar: • De verantwoording over de resultaten/behaalde effecten van de maatregelen sociale veiligheid van het voorafgaande jaar; • De inzet en de kosten van de uitvoering van het sociaal veiligheidsplan; • Het percentage zwartrijders; • De beleving van de sociale veiligheid in de bussen door de Reizigers en het personeel; • Het aantal incidenten en de soort incidenten en de genomen maatregelen.
C.11.13	Binnen de looptijd van de Concessie kan het aantal toezichthouders dat wordt ingezet worden aangepast indien de Provincie en Concessiehouder hierover overeenstemming hebben. Een dergelijke aanpassing kan onder meer gebaseerd zijn op een grote daling of stijging van het aanbod aan Openbaar Vervoer, een stijging of daling van het aantal incidenten, of op landelijke afspraken.
C.11.14	Tijdens de implementatieperiode maken de Concessiehouder en de Provincie afspraken over de procedure voor het opstellen, indienen en goedkeuren van het sociaal veiligheidsplan.

C12 Data, informatie en rapportages

In dit hoofdstuk staan de eisen aan de Concessiehouder over de rol, taken en verantwoordelijkheden over monitoringsinformatie en het gebruik daarvan.

Doelen

Monitoringsinformatie van Openbaar Vervoer concessies dient vier doelen:

1. Borging van uitvoeringskwaliteit: prestatiemeting op KPI's, nadere analyses, bijsturing van de exploitatie en uitvoering van prikkels (bonus/malus/boetes)
2. Ontwikkeling van openbaar vervoer: ontwikkeling aantal Reizigers en opbrengsten, nadere analyses en plannen uitwerken tot onderbouwde business cases.
3. Verantwoording van financiën en van beleid: aantal DRU's, Reizigersopbrengsten en kwaliteitsindicatoren, nadere analyse, waar nodig aanpassing kaders door strategisch team.
4. Basis voor auditing en second opinion: auditing van de systemen waarmee de monitoringsinformatie (en –data) gegenereerd wordt, second opinion op de onderbouwing van de business cases.

Hoofdmiddel: MIPOV(2008)

De basisinformatie die deze doelen dient, en waarvoor systemen van de Vervoerder de basis zijn, wordt uitgevraagd op basis van het Model InformatieProfiel OV (MIPOV2008). Dit is een landelijke door overheden en Vervoerders opgestelde uniforme beschrijving van de informatie-elementen. Afgesproken is dat deze door alle overheden gebruikt wordt en Vervoerders hun systemen daarop inrichten om het conform MIPOV2008 te leveren.

Essentiële keuze: primaat monitoring van Provincie naar Vervoerder

De Vervoerder heeft het primaat in de ontwikkeling van het openbaar vervoer en daarmee ook de opbrengstverantwoordelijkheid. Gevolg daarvan is dat niet meer de Provincie, maar de Vervoerder moet weten (1) wat de uitvoeringskwaliteit is, (2) wat de perceptie en behoefte van de Reiziger is, (3) wat zijn keuzes voor effect hebben op aantallen Reizigers en Reizigersopbrengsten, etc. Bovendien is de Concessiehouder de partij die daarnaar handelt. Met deze primaire keuze verschuiven de verantwoordelijkheid en taken die met monitoring te maken hebben (genereren van data, maken van rapportages en analyses) ook van de Provincie naar de Concessiehouder.

De rol en middelen van de Provincie: inzicht en controle

Provincie en Concessiehouder werken samen bij de ontwikkeling van het vervoer. De aansturing van de Concessie via strategische, tactische en operationele Ontwikkelteams vereist een open samenwerking tussen primair Provincie en Concessiehouder, waarbij alle relevante data worden gedeeld en gebruikt binnen beheer en ontwikkeling, voor het bereiken van de doelstellingen. Binnen het operationele Ontwikkelteam stemmen de Provincie, de Concessiehouder en de gemeenten de dagelijkse exploitatie af. In het tactische Ontwikkelteam werken de partijen samen aan het ontwikkelen van het Openbaar Vervoer.

In het nieuwe sturingsmodel maakt niet de Provincie rapportages van de monitoringsinformatie, maar de Concessiehouder. De Provincie is partner en heeft daarom betrouwbare informatie nodig om te kunnen controleren en sturen. De Provincie stuurt op hoofdlijnen, op de belangrijkste kwaliteitsindicatoren en de belangrijkste outcome-indicatoren zoals reizigersaantallen en –opbrengsten, de Vervoerder maakt de analyses ter verklaring van de resultaten op deze indicatoren en legt in het betreffende Ontwikkelteam een plan voor om effectief op deze analyses te acteren.

De Concessiehouder is de hoofdgebruiker van de monitoringsinformatie en brondata, de Provincie kijkt en denkt mee en stuurt waar nodig (o.a. met bonus/malus/boetes) bij.

De Concessiehouder is verplicht aan de Provincie volledige openheid te geven van alle informatie die verband houdt met de uitvoering van de Concessie en die de Provincie relevant acht.

Vervoerder biedt inzicht in MIPOV en brondata via moderne webapplicatie

In de huidige concessies heeft de Provincie een dashboard waarin alle monitoringsinformatie overzichtelijk en vergelijkbaar gepresenteerd wordt. Het informatieprofiel in het dashboard komt grotendeels overeen (en is op te bouwen) met het MIPOV2008. Dit dashboard bouwt de Provincie op uit de brondata en uit MIPOV rapportages zoals zij nu ontvangt van de huidige Concessiehouders.

Passend bij de nieuwe rol- en verantwoordelijkheidsverdeling biedt de Concessiehouder een vergelijkbaar dashboard als het huidige, ter vervanging van het huidige dashboard. De Provincie eist dat de Vervoerder via dit dashboard MIPOV2008-rapportages en waar nodig aanvullende informatie en data aanbiedt.

Dit dashboard gebruikt de Concessiehouder om invulling te geven aan zijn ontwikkelrol en –taak. Dit dashboard is het middel om de aan de Ontwikkelteams deelnemende partijen een gelijk kennisniveau te bieden. Bovendien gebruikt de Provincie dit dashboard om de uitvoering en financiering van de exploitatie van het OV in de concessie te verantwoorden en om te kunnen sturen.

Het dashboard wordt aangeboden in de vorm van een moderne toegankelijke webapplicatie - inzicht gaat voor bezit van data, plichtmatig papierwerk wordt voorkomen. Vanzelfsprekend is het mogelijk om de rapportages en data in bijvoorbeeld excelformat te downloaden.

Bewijs bij inschrijving

De Inschrijver toont in zijn Inschrijving aan hoe hij aan deze eisen gaat voldoen. Dit doet hij tenminste door het systeem te presenteren met zijn functionaliteiten en screenshots. In zijn Beschrijving Uitvoeringskwaliteit toont de Concessiehouder aan dat hij de monitoringssystemen op orde heeft en dat hij een overzichtelijk dashboard via een toegankelijke webapplicatie ter beschikking heeft.

Dashboard via webapplicatie

Nr.	Omschrijving
C.12.1	De Concessiehouder stelt alle rapportages, informatie en (bron)data zoals geëist in dit hoofdstuk ter beschikking via een webapplicatie van de Concessiehouder. De informatie en data zijn overzichtelijk en leesbaar weergegeven en kunnen door de Provincie te allen tijde kosteloos worden ingezien en gedownload. De Provincie kan op iedere moment gedurende de Concessie bepalen dat de Concessiehouder ook andere/nadere informatie aan de Provincie beschikbaar stelt (al dan niet via de webapplicatie; naar keuze van de Provincie). De Concessiehouder verstrekt die informatie op eerste verzoek van de Provincie, in de door de Provincie verlangde vorm, kosteloos en binnen de door de Provincie gestelde termijn.
C.12.2	Alle te leveren data, informatie en rapportages worden in een leesbaar en bewerkbaar bestandsformat aangeleverd. De te gebruiken bestandsformaten zijn Excel of Word, in overleg vast te stellen door de Provincie in de implementatie periode.
C.12.3	De Inschrijver beschrijft bij zijn Inschrijving als onderdeel van de Beschrijving Uitvoeringskwaliteit hoe hij vanaf een maand voorafgaande aan de start van de Concessie aan zijn verplichtingen in dit hoofdstuk kan voldoen. Zie hiervoor onderdeel gunningscriteria G2 van het

Nr.	Omschrijving
	Bestek.
C.12.4	Ten behoeve van de vergelijkbaarheid van de in dit hoofdstuk benoemde rapportages en in de inhoud daarvan, specifiek voor de uitvoering en financiering van de Concessie (zie de inleiding), maken de Provincie en Concessiehouder in de implementatieperiode nadere afspraken over de benodigde inrichting webapplicatie.

Ter beschikking te stellen informatie en data

Nr.	Omschrijving
C.12.5	De belangrijkste indicatoren voor de monitoring worden geleverd door MIPOV, GOVI, OV-Klantenbarometer en data uit OV-chipkaart en exploitatiebeheerssysteem.
C.12.6	De Concessiehouder verstrekt de gegevens als bedoeld in het Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer (MIPOV) 2008 (of latere versies), in de frequentie en vorm zoals beschreven in het MIPOV. Het betreft hier alle kernelementen, optionele en gelieerde elementen. De gelieerde elementen worden na verzoek van de Provincie binnen 6 weken ter beschikking gesteld. In bijlage D24 is de meest actuele versie van het MIPOV bijgevoegd.
C.12.7	Ten aanzien van de hieronder genoemde MIPOV-elementen levert de Concessiehouder tevens de volgende aanvullende informatie aan: • <i>kernelement 11 'HB-gegevens'</i>: aangevuld met de specificatie naar uurblok • <i>optioneel element 5 'opbrengst per lijn(-deel)'</i>: aangevuld met de opgave van opbrengsten van verkoop van papieren kaarten en (andere) lokale / regionale kaartsoorten – zo veel mogelijk uitgesplitst naar tijd, in ieder geval op dagniveau, bij voorkeur op uurblokniveau. • <i>optioneel element 8 'aantal voertuigen'</i>: aangevuld met de milieuprestatie en staat van onderhoud • <i>data uit het OV-chipkaartsysteem</i>: per Rit de leeftijd(scategorie) van de Reiziger, de betaalde en gereisde kilometers, het Reisproduct, de Lijn, de in- en uitstaphaltes en de in- en uitcheektijden
C.12.8	In afwijking van artikel C 12.6 zijn de volgende termijnen van toepassing: • Halfjaarlijkse, en jaarlijkse data wordt geleverd binnen 6 weken na het verstrijken van het betreffende (halve) jaar. • Indien de Provincie aanvullende data opvraagt zal de Provincie bij de aanvraag een redelijke aanlevertermijn vaststellen.
C.12.9	Alle informatie en data die conform C 12.5 en C 12.6 geleverd wordt, is eigendom van de Provincie. De Provincie kan deze ter beschikking stellen aan deelnemers van de Ontwikkelteams en aan inschrijvers bij de volgende aanbesteding. In overleg kan deze informatie ook aan andere partijen ter beschikking gesteld worden. Eventueel kan bepaalde informatie als vertrouwelijk worden geclassificeerd en voor bepaalde belanghebbende partijen niet toegankelijk zijn. Dit ter beoordeling van de Provincie, na overleg met de Concessiehouder.
C.12.10	De Provincie ziet graag per Concessie één platform waarin de (via de Ontwikkelteams) bij OV betrokken partijen een gelijk kennisniveau wordt geboden. Het dashboard van de Concessiehouder bevat daarom naast data en rapportages van de Concessiehouder de volgende onderdelen: • Klantwaardering, waaronder in elk geval de resultaten van de OV-Klantenbarometer met ontwikkeling van waarderingen per onderscheiden onderwerp, aangevuld met andere klanttevredenheidsonderzoeken in de Concessie.

Nr.	Omschrijving
	• Ontwikkeling van de Kostendeckingsgraad per lijn • Specifieke Openbaar Vervoer infrastructuur (busbanen, KAR, Vetag en Vecom, toegankelijke halten, etc.)
C.12.11	Naast het aanbieden van bovengenoemde gegevens levert de Concessiehouder twee maal per jaar een ‘halfjaarverslag’, waarin op basis van de aangeleverde informatie wordt ingegaan op knelpunten bij de uitvoering van de Concessie en verbeterpunten hierin. Ook wordt verslag gedaan van gevoerd beheeroverleg en overleg met derden over uitvoeringskwaliteit, inclusief een overzicht van de gemaakte afspraken en de stand van zaken. Deze kwalitatieve rapportage is belangrijke input voor het overleg in de Ontwikkelteams. Het moment van aanleveren is dusdanig dat concessiegrensoverstijgende knelpunten uit die rapportage in het strategisch team besproken kunnen worden. De planning wordt in overleg tussen Concessiehouder en de Provincie in de implementatieperiode vastgesteld.
C.12.12	Concessiehouder gebruikt een Exploitatiebeheerssysteem in het Materieel (met uitzondering van Buurtbussen en Materieel dat louter wordt ingezet op Scholierenlijnen en Versterkingsritten, zie ook C.6.33 en C6.53) om de uitvoering van de Dienstregeling te kunnen volgen en erover te kunnen rapporteren.
C.12.13	De Concessiehouder rapporteert elk kwartaal over het aantal Ritten dat <i>niet</i> gevolgd is door het Exploitatiebeheerssysteem. Niet-gevolgde Ritten tellen in principe als uitgevallen Ritten, tenzij de Concessiehouder aannemelijk kan maken dat de Rit <i>wel</i> gereden heeft. Zie ook C 4.14.
C.12.14	Op verzoek geeft de Concessiehouder de Provincie, of een door de Provincie aangewezen derde, ongelimiteerd toegang tot alle brondata (onder andere uit het exploitatiebeheerssysteem en het OV-chipkaartsysteem) die gebruikt is voor het aanleveren van de in artikelen C12.5 tot en met C12.10 gevraagde data en informatie.
C.12.15	De Provincie kan en mag alle brondata zelf (laten) bewerken. Hiervoor is geen toestemming van de Concessiehouder nodig.
C.12.16	De Concessiehouder verleent medewerking aan het gebruik van data uit het Exploitatiebeheerssysteem ten behoeve van het verbeteren van (real time) reisinformatie. Er wordt deelgenomen aan GOVI (zie C.9.11). De Provincie kan deze informatie ook gebruiken voor monitoringdoeleinden.
C.12.17	De Provincie neemt deel aan het traject naar een Nationale Databank OV (NDOV). De precieze invulling van het NDOV is nog niet bekend. Wel is bekend dat gewerkt wordt op basis van koppeling van bestaande databanken en dat geen apart nieuw systeem wordt gebouwd. De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan dit traject.
C.12.18	De Provincie heeft en gebruikt voor haar mobiliteitsbeleids regionale verkeersmodellen. Ten behoeve van Openbaar Vervoer in deze verkeersmodellen zijn HASTUS-bestanden nodig. De Concessiehouder stelt deze op verzoek om niet ter beschikking.

Kwaliteit van de data

Nr.	Omschrijving
C.12.19	De Concessiehouder hanteert met zijn systemen, uitwisseling van actuele gegevens, rapportages, datalevering en dataverwerking altijd de meest actuele landelijke standaarden, onder andere: • MIPOV (zie www.kpvv.nl en bijlage D24) • BISON (zie: http://bison.connekt.nl/standaarden) • GOVI en NDOV • landelijke standaarden m.b.t. OV-chipkaartsystemen (indien beschikbaar en van toepassing)
C.12.20	De Concessiehouder staat toe dat er in opdracht van de Provincie door een onafhankelijke partij (een) audit(s) op haar systemen (waaronder OV-chipkaart- en Exploitatiebeheerssystemen) wordt uitgevoerd teneinde de betrouwbaarheid van de rapportages te verifiëren. Bij start van de implementatieperiode kiezen Concessiehouder en Provincie gezamenlijk de partij of partijen die deze audit(s) uitvoert of uitvoeren. In het eerste jaar van de Concessie zal in elk geval een audit op haar systemen uitgevoerd worden door deze partij(en).
C.12.21	De Concessiehouder verleent te allen tijde medewerking aan de Provincie of een door de Provincie aan te wijzen onafhankelijke derde partij ten behoeve van (aangekondigde of onaangekondigde) controle ter naleving van de in de Concessie opgenomen normen en eisen en aan controle van de aangeleverde monitoringsinformatie.
C.12.22	De Concessiehouder werkt onverkort mee aan de uitvoering van al het door de Provincie geïnitieerde onderzoek naar de uitvoering van de Concessie.
C.12.23	Indien de Concessiehouder zich niet houdt aan de bepalingen zoals opgenomen in dit hoofdstuk, is de Provincie gerechtigd een boete op te leggen aan de Concessiehouder. Het niet verstrekken door de Concessiehouder van door de Provincie verlangde informatie wordt beschouwd als een ernstige overtreding van de concessievoorschriften, die door de Provincie zwaar kan worden bestraft. De boeteregeling is opgenomen in deel E Financiële bepalingen van het Bestek.

D Bijlagen behorend bij het Programma van Eisen

- D1 OV-visie
- D2 Nota van Uitgangspunten
- D3 Samenvatting reacties marktconsultatie
- D4.1 Nota van Reactie Concept PvEW - samenvatting hoofdlijnen
- D4.2 Nota van Reactie Concept PvEW - hoofdtekst
- D4.3 Nota van Reactie Concept PvEW - bijlagen
- D5.1 Definitie Zero emissie voertuig
- D5.2 Transitie naar zero emissie
- D6 Geografische kaart van het concessiegebied West-Brabant en het concessiegebied Oost-Brabant
- D7.1 Grensoverschrijdende buslijnen
- D7.2 Lijn 99 - Aanvullende voorwaarden
- D8.1 Kernnetwerk uitleg (incl. knooppunt- en centrumhaltes)
- D8.2 Kernnetwerk Oost Brabant
- D8.3 Kernnetwerk West Brabant
- D8.4 Kernnetwerk Wijkkaarten
- D8.5 Kernnetwerk Nachtbussen
- D9 Opties Pluspakket en Huidige Dienstregeling
- D10 Dienstregelingprocedure
- D11 Overzicht OV-infrastructuur
- D12.1 --
- D12.2 --
- D12.3 Huurcontract stalling Den Bosch
- D13 Vervoerkundig onderzoek Oss
- D14 Buurtbusverenigingen NAW
- D15 Provinciale huisstijlhandboek
- D16 Concessie-eisen DRIS en KAR (t.b.v. GOVI en NDOV)
- D17 Vrijwilligersconvenant buurtbusverenigingen
- D18 Specificaties mobiele OV-chipkaartapparatuur
- D19 Personeelsopgaven
- D20 Tariefstructuur en tariefvrijheid
- D21 Distributienetwerk (AVM-overzicht)

D22 Klachtenregeling

D23 Incidenten sociale veiligheid

D24.1 MIPOV - actuele versie

D24.2 MIPOV - update OV-chipkaart

I. Informatieve bijlagen

- I1 Doorontwikkeling Volans 2015 e.v.
- I2 Overzicht versterkingsritten 2012
- I3 Gegevens uit de OV-chipkaart 2010-2013
- I4 Overzicht locaties DRIS-panelen
- I5 Overzicht haltes
- I6 Overzicht infrastructurele projecten en werkzaamheden
- I7 Overzicht VRI's en apparatuur
- I8 Overzicht Evenementen
- I9.1 Essentiële elementen - ziekenhuizen en scholen
- I9.2 Essentiële elementen - ruimtelijke ontwikkelingen
- I10 Overzicht reizigersopbrengsten laatste 3 jaren (WROOV en OV-chipkaart)
- I11.1 Dienstregeling Arriva 2013
- I11.2 Dienstregeling Veolia 2013