

## Deel D: Programma van Eisen (Nvl 2)

# Concessie Busvervoer Almere

2028 – 2037



Definitief (Nvl 2)

Gemeente Almere



Samengesteld door Goudappel en Significant Synergy

In opdracht van Gemeente Almere

## Leeswijzer

Dit document bevat het Programma van Eisen voor de Concessie Busvervoer Almere 2028-2037. Dit document vormt een onlosmakelijk onderdeel van de aanbestedingsstukken voor deze Aanbesteding.

De aanbestedingsstukken bestaan uit:

Deel A: Aanbestedingsleidraad

Deel B: Concept Concessiebeschikking

Deel C: Financiële bepalingen

Deel D: Programma van Eisen (voorliggend document)

Deel E: Personeelsopgave

Deel F: Overnameregeling ZE-bussysteem

Deel G: Informatieve bijlagen

De aanbestedingsstukken worden tijdens de Aanbesteding aangevuld met de Nota's van Inlichtingen en bijbehorende bijlagen, die ook onlosmakelijk onderdeel worden van de aanbestedingsstukken.

Deel C (Financiële Bepalingen) en Deel D (Programma van Eisen) bevatten genummerde eisen waaraan de Inschrijving moet voldoen en waar de Concessiehouder gedurende de hele Concessie aan moet blijven voldoen.

## Inhoud

1	Inleiding .....	5
2	Scope (gebied, activiteit, gedogen) .....	7
3	Vervoerkundige randvoorwaarden .....	10
3.1	Opbouw van het netwerk .....	10
3.2	Dienstregeling (frequenties, routes, tijdvenster, Aansluitingen) .....	10
3.3	Doorontwikkeling .....	16
4	Materieel .....	19
4.1	Algemene eisen .....	19
4.2	Technische eisen .....	19
4.3	Duurzaamheid .....	20
4.4	Circulariteit en transparantie productieketen .....	21
4.5	Comfort, uiterlijk en netheid .....	23
5	Infrastructuur en Stallingen .....	27
5.1	Infrastructuur voor de Bus .....	27
5.2	Halte-infrastructuur .....	28
5.3	Stallingen .....	29
6	Uitvoeringskwaliteit .....	31
6.1	Capaciteit .....	31
6.2	Rituitval en vervangend vervoer .....	31
6.3	Bewijsvoering en monitoring duurzaamheid .....	34
7	Reisinformatie .....	35
7.1	Algemeen .....	35
7.2	Landelijke reisinformatie en gebruik door derden .....	36
7.3	Lijnennetkaart .....	36
7.4	Informatie via internet .....	36
7.5	Informatie in en op het Materieel .....	37
7.6	Informatie op Haltes, stations en Knooppunten .....	38
7.7	Informatie bij stremmingen en omleidingen .....	39
8	Tarieven, boekings- en betaalwijzen .....	40
8.1	Algemeen .....	40
8.2	Tarieven, Reisproducten en proposities .....	40
8.3	Betaalsystemen .....	41
8.4	Distributieplan .....	42
9	Marketing .....	45
9.1	Marketingplan en Marketingsubsidie .....	45

9.2	Merk en huisstijl .....	45
10	Goed werkgeverschap en Personeel .....	47
10.1	De Concessiehouder als werkgever .....	47
10.2	Personeel en Reizigers .....	47
10.3	Social Return .....	48
11	Sociale en fysieke veiligheid .....	49
11.1	Algemeen .....	49
11.2	Convenant Sociale Veiligheid en veiligheidsarrangementen .....	49
11.3	Inzet Personeel ten behoeve van Sociale Veiligheid .....	49
11.4	Kaartcontrole .....	50
11.5	Calamiteiten en Terrorismebestrijding .....	50
11.6	Fysieke veiligheid .....	50
11.7	Incidentenregistratie .....	51
11.8	Cameratoezicht Bus .....	51
12	Concessiebeheer, Samenwerking, Ontwikkelopgave, Consumentenbescherming en reizigersinspraak .....	54
12.1	Concessiebeheer .....	54
12.2	Implementatie Concessie .....	55
12.3	Doorontwikkeling Concessie .....	56
12.4	Rol Samenwerking ROCOVF en Reizigers .....	57
12.5	Klantenservice en klachtenafhandeling .....	57
13	Data en monitoring .....	60
13.1	Data .....	60
13.2	Monitoring .....	61
13.3	Verwerking persoonsgegevens .....	62
14	Bijlagen .....	63

# 1 Inleiding

Het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Almere (hierna: de Gemeente) is door de provincie Flevoland gedelegeerd wettelijk verantwoordelijk voor het gunnen van de nieuwe concessie 'Busvervoer Almere 2028-2037' (conform het Delegatiebesluit openbaar vervoer Almere 2028-2037<sup>1</sup>). Met een Concessie verleent de Gemeente het alleenrecht op het uitvoeren van het Openbaar Vervoer aan een Concessiehouder (een Vervoerder)<sup>2</sup>.

Op dit moment is er in de gemeente Almere één concessie verleend aan Keolis, die sinds 10 december 2017 rijdt onder de merknamen allGo, R-net, DuinGo en FlexGo. De huidige concessie eindigt op 11 december 2027.

Door middel van een gunningsbesluit verleent de Gemeente een nieuwe Concessie: de Concessie Busvervoer Almere 2028-2037.

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

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

## *Rol en positie van het PvE*

In de Nota van Uitgangspunten, die op 16 januari 2025 is vastgesteld, heeft de Gemeenteraad de uitgangspunten voor de nieuwe Concessie vastgelegd. Gelijktijdig is de OV-visie allGo 2.0 2028-2037 vastgesteld waarin de ontwikkelrichting van het netwerk OV wordt beschreven.

De kaders in de Nota van Uitgangspunten zijn een samenhangend geheel. Al deze uitgangspunten zijn nodig om tot een robuuste en evenwichtige Concessie te komen in het belang van de Reizigers. De uitgangspunten worden vertaald in het Bestek. Het Bestek is de basis van Aanbesteding.

In het PvE zijn de beleidskaders en de uitgangspunten vertaald naar eisen die de Gemeente stelt aan de nieuwe Concessiehouder en waaraan zij dus vanaf de start van de Concessie in december 2027 moet voldoen. Daarnaast moet de Concessiehouder zich aan alle wettelijke bepalingen en regelingen houden.

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

---

<sup>1</sup> Raadsnummer 24256

<sup>2</sup> De grondslag voor de verlening van de Concessie is vastgelegd in de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000), het Besluit personenvervoer 2000 (Bp2000) en de PSO verordening (Verordening (EG) 1370/2007 over openbaar personenvervoer per spoor en over de weg).

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

#### *Van ontwerp naar definitief PvE*

Het ontwerp-PvE wordt ter advisering en voor reactie voorgelegd aan het ROCOV Flevoland, aangrenzende gemeenten en aan de aangrenzende concessieverleners (Provincie Flevoland, Provincie Noord-Holland, Provincie Gelderland, Provincie Overijssel, Provincie Utrecht, Vervoerregio Amsterdam), en relevante Wegbeheerders.

De adviezen en reacties op het ontwerp PvE worden opgenomen in een Nota van Beantwoording PvE. Daarin geeft de Gemeente aan of, en zo ja, op welke wijze deze adviezen en reacties in het definitieve PvE zijn verwerkt. De Gemeente legt daarna de Nota van Beantwoording, het definitieve PvE en de overige aanbestedingstukken vast. Na vaststelling van de aanbestedingstukken start de Aanbesteding.

## 2 Scope (gebied, activiteit, gedogen)

### *Afbakening van de Concessie*

- 2.1.1 Het volgende vervoer valt onder de Concessie:
- a. het Openbaar Vervoer per Auto en Bus in de gemeente Almere;
  - b. de concessiegrensoverschrijdende Verbindingen:
    1. Almere – Amsterdam Amstel
    2. Almere – Amsterdam Bijlmer ArenA – Amsterdam Holendrecht
    3. Amsterdam Centraal – Almere (Nachtlijn)
    4. Amsterdam Leidseplein - Almere (Nachtlijn)
    5. Almere – Blaricum P+R
    6. Almere – Blaricum P+R - Utrecht Science Park (i.s.m. Provincie Noord-Holland)
  - c. Evenementenvervoer binnen, van en naar de gemeente Almere waarvoor de Gemeente opdracht heeft gegeven aan de Concessiehouder.
- 2.1.2 De Gemeente kan – na afweging van de belangen van Reizigers en Concessiehouder, en na instemming van aangrenzende concessieverleners – de concessiegrensoverschrijdende Verbindingen wijzigen en/of nieuwe concessiegrensoverschrijdende Verbindingen toevoegen aan de Concessie. Vergoeding van nieuwe Verbindingen vindt plaats op grond van het bepaalde in de Financiële Bepalingen (Deel C).

### *Concessiegebied*

- 2.1.3 Het Concessiegebied beslaat het grondgebied van de gemeente Almere.
- 2.1.4 Bepalend voor de afbakening van de Concessie zijn de gemeentegrenzen op 1 juli 2025. Indien gemeentegrenzen na die datum wijzigen, dan wijzigt de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder niet tenzij anders overeengekomen tussen Concessiehouder en de Gemeente.
- 2.1.5 Indien een deel van het Concessiegebied op enig moment niet meer tot het grondgebied van de Gemeente Almere behoort, werkt de Concessiehouder mee aan een wijziging van de Concessie. Concessiehouder werkt eveneens mee aan een eventuele uitbreiding van het Concessiegebied in het geval dat het grondgebied van de Gemeente Almere wordt uitgebreid en de Gemeente besluit het nieuwe deel van het grondgebied toe te voegen aan het Concessiegebied.

### *Activiteiten van de Concessiehouder, Meer- en Minderwerk*

- 2.1.6 De Concessiehouder verzorgt de tot de Concessie behorende Openbaar Vervoersdiensten conform de aan de Concessie verbonden voorschriften. Daarnaast voert de Concessiehouder alle overige werkzaamheden uit die direct of indirect behoren of kunnen behoren tot de taken van een openbaar vervoerbedrijf dat zich als Ondernemer in de markt gedraagt.
- 2.1.7 De eisen uit dit PvE en de toezeggingen die voortvloeien uit de Inschrijving gelden bij start van de Concessie. Tijdens de Concessieperiode kan de Gemeente besluiten de inhoud van de Concessie te wijzigen. Deze wijzigingen vinden plaats volgens de procedure van het Jaarlijks Vervoerplanproces, binnen de kaders van de financiële afspraken en de wet- en regelgeving.

- 2.1.8 Tijdens de Concessieperiode kan de Gemeente, binnen de wet- en regelgeving, de Concessiehouder opdracht geven tot het uitvoeren van vormen van Openbaar Vervoer, of op Openbaar Vervoer gelijkende en/of op het Openbaar Vervoer aansluitende vormen van (collectief) vervoer. De Gemeente bepaalt op basis van een door de Concessiehouder gemaakte businesscase of opdracht wordt gegeven tot het uitvoeren van het betreffende vervoer. De opdracht kan worden gefinancierd door middel van een projectsubsidie (zoals beschreven in de Financiële Bepalingen (Deel C)). De Gemeente kan dit vervoer ook aan een derde partij gunnen.
- 2.1.9 Tijdens de Concessieperiode kan de Concessiehouder gemotiveerd voorstellen doen tot wijziging van de afbakening van de Concessie. De Gemeente is niet gehouden deze voorstellen te honoreren. Als een voorstel niet wordt gehonoreerd, dan motiveert de Gemeente dit besluit.
- 2.1.10 Alle wijzigingen of toevoegingen van concessievoorwaarden worden door de Concessiehouder en de Gemeente ondertekend. Na ondertekening maken de afspraken integraal onderdeel uit van de Concessie. De Gemeente houdt de afspraken bij in een Afsprakenregister.
- 2.1.11 Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij proactief en reactief bijdraagt aan het doorontwikkelen van het busvervoer in de Concessie. De Concessiehouder neemt dan ook deel aan overleggen ten behoeve van het Openbaar Vervoer in het algemeen en het busvervoer in Almere in het bijzonder.
- 2.1.12 De Concessiehouder past - onverminderd de overige eisen van het PVE - alle in de OV-sector gebruikelijke regelingen en standaarden toe die bijdragen aan uniformiteit binnen het Openbaar Vervoer (bijvoorbeeld standaardisatie van reisinformatie en tarieven). Hieronder worden regelingen verstaan die zijn vastgesteld in landelijke overleggrema of organisaties waarin overheden en Vervoerders of alleen Vervoerders zijn vertegenwoordigd zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend het NOVB, het ROVB of Translink.

### *Te Gedogen en Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen*

De Concessie kent een aantal Verbindingen van andere concessies die in de Concessie dienen te worden Gedoogd. Andersom zijn er Verbindingen van de Concessiehouder naar gebieden buiten zijn Concessiegebied, die in andere concessies worden Gedoogd, dit zijn Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen.

- 2.1.13 Het volgende vervoer behoort niet tot de Concessie en dient Gedoogd te worden door de Concessiehouder:
- a. Vervoer per Auto en Bus op de Verbindingen:
    1. Almere Stad – Zeewolde – Harderwijk via N305 en N706 (Concessie IJssel-Vecht)
    2. Almere Stad – Eemhof – Zeewolde via N305 (Concessie IJssel-Vecht)
  - b. Binnenlands lange afstandsvervoer per Auto en Bus anders dan de Verbindingen zoals genoemd in eis 2.1.1 dat op grond van een ontheffing wordt verricht.

Op deze verbindingen is lokaal vervoer gedoogd.

- 2.1.14 In het geval van een nieuwe Verbinding van een andere concessiehouder besluit de Gemeente na advies van de Concessiehouder. In alle gevallen geldt dat Bussen van andere concessiehouders de operationele uitvoering in het Concessiegebied niet hinderen.
- 2.1.15 Voor lijndiensten die niet onder een Concessie vallen (zoals internationale of langeafstandsbusverbindingen), gelden de betreffende wettelijke bepalingen.

### *Gedoogplicht overig OV dat niet tot de Concessie behoort*

- 2.1.16 Concessiehouder dient de volgende vormen van vervoer te Gedogen:

- a. Het OV per trein binnen het Concessiegebied, evenals tijdelijk treinvervangend OV
- b. OV per Bus of Auto waarvoor de Gemeente een ontheffing heeft verleend, als bedoeld in artikel 29 van de Wp2000
- c. Taxidiensten
- d. Bestaande en nieuw in te stellen Collectief Vraagafhankelijke Vervoersystemen (“CVV”) of Regio-Taxisystemen
- e. Veerdiensten en personenvervoer over water
- f. Supportersvervoer en vervoer van en naar specifieke Evenementen
- g. Experimenten met OV uitgevoerd met zelfrijdende Voertuigen
- h. Combinaties van Doelgroepenvervoer en OV
- i. Deelmobiliteit en/of aanvullende mobiliteitsdiensten

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

2.1.17 De Aanbesteding betreft het Busvervoer. De Concessiehouder is eindverantwoordelijk voor het gehele proces rondom de exploitatie van de Bussen. Dat betekent dat inkoop, eigendom, beheer, onderhoud, benodigde Tank- en laadinfrastructuur en uiteindelijke inzet van de Bussen de verantwoordelijkheid blijven van de Concessiehouder. Dit geldt ook voor het circulair verantwoord afscheid nemen van Bussen, Tank- en laadinfrastructuur en onderdelen (met name batterijen). Uitzonderingen hierop worden in het Bestek nader beschreven.

#### *Algemene voorwaarden*

2.1.18 Op het Openbaar Vervoer dat onder deze Concessie wordt uitgevoerd, zijn de “Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer 2015” (AAV) (zie Bijlage D.1) of diens opvolger van toepassing. Afwijkingen of aanvullingen zoals opgenomen in het Bestek prevaleren boven de bepalingen uit de AAV.

2.1.19 De Concessiehouder garandeert dat alle systemen, apparatuur, functies, etc. waarover eisen zijn opgenomen of die Concessiehouder heeft aangeboden werkend zijn.

## 3 Vervoerkundige randvoorwaarden

Het met een BRT Silver Award bekroonde BRT-concept (Bus Rapid Transit) van de gemeente Almere is een systeem dat busvervoer snel, efficiënt en betrouwbaar maakt door het gebruik van eigen rijbanen voor bussen. De toepassing van slimme verkeerslichten en het in- en uitstappen door alle deuren verhoogt de efficiëntie verder. De frequenties zijn hoog.

Met dit concept wil de Gemeente een hoogwaardig Openbaar Vervoersysteem bieden dat snel, gemakkelijk toegankelijk en goed geïntegreerd is met de stedelijke structuur. Het BRT-systeem draagt bij aan duurzame mobiliteit en is geschikt voor een groeiende stad, waar de vraag naar snel en efficiënt Openbaar Vervoer steeds groter wordt.

### 3.1 Opbouw van het netwerk

#### *Productformules*

Het BRT-systeem bestaat uit de Stadsdienst en de Streekdienst. De Stadsdienst betreft alle buslijnen waarvan de gehele route in de gemeente Almere ligt. De Streekdienst betreft de buslijnen van de Concessie van en naar andere gemeentes.

- 3.1.1 De Concessiehouder voert de Stadsdienst uitsluitend uit onder de merknaam allGo, conform de eisen 9.2.1 tot en met 9.2.6.
- 3.1.2 De Concessiehouder voert de Streekdienst uit onder één of een combinatie van de volgende formules:
  - a. Een productformule onder de merknaam allGo die duidelijk anders is dan de Stadsdienst
  - b. De productformule R-net
- 3.1.3 Wanneer de Concessiehouder kiest om (een deel van) de Streekdienst onder de productformule R-net uit te voeren:
  - a. Moeten de R-Net-lijnen opereren conform de frequentie (zie eis 3.2.11), bediening, reissnelheid en de huisstijleisen van de productformule R-net zoals opgenomen in Bijlage D.2.
  - b. Moet in de uiting en communicatie duidelijk waarneembaar zijn dat zowel R-net als andere streeklijnen uitgevoerd worden door de Concessiehouder onder de voor Reizigers bekende merknaam allGo.
- 3.1.4 Indien de Gemeente een Lijn die met een concessie van een andere concessieverlener gezamenlijk wordt geëxploiteerd, met een andere productformule wil laten rijden, dan werkt de Concessiehouder hieraan mee.

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

De eisen aan het netwerk, frequenties, bedieningstijden en de Dienstregeling op bijzondere dagen, periodes van het Jaar (Dienstregelingperiodes (Nvl vraag 215)) en vakanties zijn zo vrij mogelijk gelaten, zodat de Inschrijvers een, voor hen en voor de Reiziger, effectief en efficiënt vervoeraanbod kunnen ontwikkelen.

### Opzet van de Dienstregeling

- 3.2.1 De Concessiehouder verricht het Openbaar Vervoer volgens een Dienstregeling die tot stand komt volgens het bepaalde in dit PvE en conform het geldende Jaarlijkse Vervoerplan.
- 3.2.2 Het aangeboden netwerk is niet het Vervoerplan 2028, dat in december 2027 bij start van de Concessie ingaat. Na concessieverlening stelt de Concessiehouder in de implementatieperiode het Vervoerplan 2028 op. Hierin wordt betrokken:
- De Inschrijving van de Concessiehouder
  - De actuele vervoerkundige ontwikkelingen
  - De actuele reizigersprognose

Voor het Vervoerplan 2028 zal dezelfde procedure doorlopen worden als voor een regulier Jaarlijks Vervoerplan. Zie hiervoor paragraaf 3.3 (Doorontwikkeling – sectie Jaarlijks Vervoerplan).

- 3.2.3 De Concessiehouder gebruikt de beschikbare businfrastructuur waaronder haltes (zie bijlage D.3 Overzicht businfrastructuur). De Concessiehouder kan hiervan alleen afwijken wanneer hij aantoonst dat dat vervoerkundig wenselijk is (en er bijvoorbeeld geen kans is op onstiptheid die doorwerkt op de Lijn) en de Gemeente hiermee instemt.
- 3.2.4 Routevarianten per individuele Lijn worden, vanwege de duidelijkheid voor de Reizigers, zo veel mogelijk vermeden.
- 3.2.5 De nummering van Lijnen wordt tijdens het eerste Vervoerplanproces (voor de start van de Concessieperiode) ter goedkeuring voorgelegd aan de Gemeente.
- 3.2.6 De vertrektijden van Lijnen met gedeeltelijk dezelfde route en/of dezelfde bestemming worden op elkaar afgestemd, zodat voor de Reiziger een aantrekkelijke frequentie wordt aangeboden.
- 3.2.7 De Concessiehouder heeft een coördinatietask ten behoeve van de capaciteitsverdeling op intensieve busroutes.
- 3.2.8 ~~Op vrijdag- en zaterdag~~ **In de nacht van vrijdag op zaterdag en zaterdag op zondag (NvI vraag 238)** rijdt de Concessiehouder **Nachtlijnen**. Bij aanvang van de Concessie dient de lijnvoering en Dienstregeling 2025 te worden geboden of een gewijzigde lijnvoering en Dienstregeling die minimaal hetzelfde aantal Dienstregelingkilometers bevat. Het aantal Ritten en de Dienstregeling is afgestemd op de vervoervraag en de sluitingstijden van de horeca. Deze hoeven niet te voldoen aan de eisen zoals bedoeld in eis 3.2.9 tot en met 3.2.28.

### Frequenties

- 3.2.9 De trajecten in het huidige netwerk zijn opgedeeld in 5 categorieën (zie Bijlage D.4 Frequentiekaart Almere 2028):
- Categorie A: Hoogfrequent BRT
  - Categorie B: Regulier BRT\*
  - Categorie C: Laagfrequent BRT
  - Categorie D: Standaardfrequentie stads-/streekdienst
  - Categorie E: Maatwerk

\* NB. Het traject richting Amsterdam over de Hollandsebrug behoort tot categorie B (eveneens som van alle lijnen).

- 3.2.10 Voor het aangeboden netwerk bij start van de Concessie gelden de minimale frequenties zoals voorgeschreven in eis 3.2.11. Voorstellen die hierbuiten vallen, kan de Concessiehouder gedurende de Concessieperiode via de Jaarlijkse Vervoerplannen bespreken met de Gemeente, doch kunnen geen deel zijn van het Vervoerplan bij Inschrijving.

- 3.2.11 Voor de in eis 3.2.9 bedoelde categorieën gelden in de volgende minimale frequenties per uur.  
(Nvl, vraag 104)

Categorie	Reguliere Dienstregeling			Vakantiedienstregeling		
	Spits	Dagdal	Avond/zondag	Spits	Dagdal	Avond/zondag
A	<del>10</del> 10	8	6	10	8	6
B	8	6	4	6	6	4
C	6	4	3	5	4	3
D	2	1	maatwerk*	2	1	maatwerk*
E	**	**	**	**	**	**
R-net	6	4	2	4	4	2

\* De bediening is bij de inschrijving maximaal (Nvl vraag 211) 1 keer per uur, waarbij tijdens het eerste Vervoerplanproces deze frequentie kan worden aangepast. De bediening is in de avond, op zaterdag en zondag maatwerk dat in ieder geval de halte 'Stichtsebrug' verbindt met Almere, mits de werkgevers actief meewerken (Nvl-2, vraag 385)

\*\* In beginsel geen minimale frequentie, tenzij er sprake is van Maatwerk afspraken zoals bedoeld in eis 3.2.20.

- 3.2.12 De minimale frequentie per traject zoals voorgeschreven in eis 3.2.11 mag worden bereikt door een optelsom van meerdere Lijnen mits de vertrektijden goed zijn afgestemd en de Lijnen voldoen aan de bepalingen in hoofdstuk 6 (Uitvoeringskwaliteit). Het bieden van een hogere frequentie op lijndelen die geheel buiten de gemeente Almere liggen kan alleen na toestemming van de Gemeente.
- 3.2.13 Op Feestdagen, met uitzondering van 5 mei en Goede Vrijdag, wordt de zondagdienstregeling gereden. Op Koningsdag geldt de zaterdagdienst. Op 5 mei, Goede Vrijdag en de Dag na Hemelvaart geldt de Werkdagdienstregeling, eventueel volgens de Vakantiedienstregeling. Op Oudejaarsdag eindigt de exploitatie tussen 20.00 en 21.00 uur.
- 3.2.14 Op vrijdagen is het toegestaan om de Vakantiedienstregeling te volgen.
- 3.2.15 Het is toegestaan per Lijn maximaal drie Dienstregelingperiodes (Nvl vraag 215) aan te bieden. Hij houdt daarbij rekening met de benodigde capaciteit en de helderheid voor de Reizigers. Afwijkende frequenties op bepaalde dagdelen van de week (zoals vrijdagochtend) zijn toegestaan als Concessiehouder dit onderbouwt en ingaat op de helderheid voor de Reizigers. Voor elke Dienstregeling gelden de minimumeisen ten aanzien van bedieningstijden en frequenties zoals opgenomen in eis 3.2.9 tot en met 3.1.14.

### Stadsdienst

- 3.2.16 De Concessiehouder ontwikkelt een Stadsdienst binnen de gemeentegrenzen van Almere met een Dienstregeling met inachtneming van de eisen zoals verwoord in eis 3.2.9 tot en met 3.2.15.
- 3.2.17 Voor het aangeboden netwerk van de Stadsdienst gelden bij start van de Concessie de minimale bedieningstijden zoals voorgeschreven in eis 3.2.18. Voorstellen die hierbuiten vallen kan de Concessiehouder gedurende de Concessieperiode via de Jaarlijkse Vervoerplannen bespreken met de Gemeente, doch kunnen geen deel zijn van het Vervoerplan bij Inschrijving.

3.2.18 Voor de Stadsdienst gelden in de volgende minimale bedieningstijden:

Dagdeel	Dag	Periode
Spits	Maandag t/m vrijdag	07:00 – 09:30 u
	Maandag t/m vrijdag	14:30 – 18:00 u
Dagdal	Maandag t/m vrijdag	09:30 – 14:30 u
	Maandag t/m vrijdag	18:00 – 20:00 u
	Zaterdag	08:30 – 20:00 u
Avond/zondag	Maandag t/m vrijdag	06:00 – 07:00 u
	Maandag t/m vrijdag	20:00 – 00:00 u
	Zaterdag	06:00 – 08:30 u
	Zaterdag	20:00 – 00:00 u (Nvl vraag 208)
	Zondag	06:00 – 00:00 u

- 3.2.19 Voor de categorieën A, B en C in de Stadsdienst geldt een verplichte aansluiting op de eerste en laatste trein **op station Almere Centrum (of een ander station in Almere wanneer dat voor de Reiziger een betere Aansluiting biedt) (Nvl-2, vraag 387) van en naar Amsterdam/Schiphol (Nvl vraag 38)** (gereden onder de lopende concessie voor het Hoofdrailnet (HRN)) waarbij buiten de minimale frequenties en bedieningstijden zoals in voorgaande eisen gespecificeerd minimaal een halfuursdienst wordt gereden.
- 3.2.20 In delen van de stad Almere met weinig vraag of met een bijzondere vraag, zoals nieuwe wijken, mag de Concessiehouder een oplossing met Maatwerk bieden. Bij Maatwerk is een actieve rol (zoals bijvoorbeeld medefinancier en/of afstemming van de Dienstregeling op werktijden) van belanghebbenden bij dat vervoer en instemming van de Gemeente noodzakelijk. Maatwerk komt tot stand door middel van een projectsubsidie zoals beschreven in eis 2.1.8.
- 3.2.21 Maatwerk kan overgaan naar regulier busvervoer zoals bedoeld in eis 3.2.16 als de Gemeente en de Concessiehouder hier beiden mee in stemmen.
- 3.2.22 De Concessiehouder rijdt minimaal het vervoer naar het bedrijventerrein De Vaart (lijn 22, zie Bijlage D.5) en Almere Duin (lijn 24, zie Bijlage D.6) met inachtneming van de Dienstregeling 2025. Aanpassing van dit Maatwerk of ander Maatwerk kan tijdens de Concessieperiode veranderen op basis van een businesscase of tijdens het Jaarlijkse Vervoerplanproces. Mogelijk te introduceren Maatwerk tijdens de Concessie richt zich **in ieder geval** op bedrijvenpark Stichtsekan (en/of andere werkgebieden) en tijdens het te ontwikkelen stadsdeel Almere Pampus.

### Streekdienst

3.2.23 De Concessiehouder rijdt een Streekdienst op ten minste de Verbindingen tussen:

- Almere en Station Amsterdam Amstel
- Almere en Station Amsterdam Holendrecht via Station Amsterdam Bijlmer ArenA
- Almere en Blaricum P+R

**Met een Dienstregeling met inachtneming van de eisen zoals verwoord in eis 3.2.9 tot en met eis 3.2.15, waarbij het deeltraject Amsterdam Bijlmer ArenA – Holendrecht alleen verplicht is in de spits. Op het traject Amsterdam Bijlmer ArenA - Holendrecht geldt afwijkend als enige eis dat deze in de spits in de spitsrichting bediend wordt. Dit traject mag als R-Net rijden als het gekoppeld is aan een lijn die op de overige route aan de eisen van R-Net voldoet. (Nvl-2, vraag 388)**

3.2.24 De Streekdienst:

- bestaat uit lijnen waarvoor voldoende vervoervraag bestaat. Deze Lijnen worden niet aangeboden op trajecten waar al rechtstreekse verbindingen beschikbaar zijn per trein,

- metro of Bus vanuit aangrenzende concessies, tenzij de Lijn voorziet in een specifieke vervoersbehoefte die aantoonbare meerwaarde heeft voor de Reiziger.
- b. is primair gericht op Reizigers van en naar Almere en vervult binnen Almere een aanvullende rol ten opzichte van de Stadsdienst. Overlap met de Stadsdienst wordt beperkt, tenzij dit leidt tot een versterkend effect (bijvoorbeeld door afstemming van dienstregelingen) of wanneer een lijn voorziet in een specifieke vervoersbehoefte die aantoonbare meerwaarde biedt voor de Reiziger.
  - c. sluit goed aan op regionale netwerken, waaronder R-net, aangrenzende concessies en het treinverkeer. Om deze samenhang te waarborgen, voert de Concessiehouder afstemmingsoverleg met minimaal de volgende partijen: de concessiehouder Gooi- en Vechtstreek, Stadsvervoer Amsterdam en NS.
  - d. ~~tussen Almere en Amsterdam worden gekoppeld bij halte Muiden P+R~~ biedt te Muiden P+R zinvolle onderlinge aansluitingen en aansluitingen op lijnen van andere concessiehouders (Nvl, vraag 225). Tevens wordt gestreefd naar afstemming met lijn 320 bij Blaricum P+R (Amsterdam Amstel – Hilversum) en lijn 321 bij Muiden P+R (Amsterdam Zuid – Eemnes/Laren), behorende tot de concessie Gooi en Vechtstreek.
- ~~3.2.25 – De verbinding richting station Amsterdam Bijlmer ArenA Muiden P+R – S114 – Weteringweg – Muiderstraatweg – S113 – Daalwijkdreef – Dollingadreef – Foppingadreef – Station Bijlmer Arena – Hoogoorddreef – Hondsrug resp. S111 (af te stemmen met gemeente Amsterdam, wanneer Hondsrugweg niet meer beschikbaar is) – S112 Meibergdreef – Holendrecht.: De verbinding richting Amsterdam Holendrecht rijdt via Muiden P+R – S114 – Weteringweg – Muiderstraatweg – S113 – Daalwijkdreef – Dollingadreef – Foppingadreef – Station Bijlmer Arena - Hoogoorddreef – Hondsrugweg of S111 (af te stemmen met gemeente Amsterdam, wanneer Hondsrugweg niet meer beschikbaar is) – S112 Meibergdreef - Holendrecht. (Nvl vraag 226)~~
- 3.2.26 Voor het aangeboden netwerk van de Streekdienst gelden bij start van de Concessie de minimale bedieningstijden zoals voorgeschreven in eis 3.2.27. Voorstellen die hierbuiten vallen kan de Concessiehouder gedurende de Concessieperiode via de Jaarlijkse Vervoerplannen bespreken met de Gemeente, doch kunnen geen deel zijn van het Vervoerplan bij Inschrijving.
- 3.2.27 Voor de Streekdienst gelden in de volgende minimale bedieningstijden:

Dagdeel	Dag	Periode
Spits	Maandag t/m vrijdag	06:30 – 09:00 u
	Maandag t/m vrijdag	16:00 – 18:30 u
Dagdal	Maandag t/m vrijdag	09:00 – 16:00 u
	Maandag t/m vrijdag	18:30 – 20:00 u
	Zaterdag	<del>06:30 – 20:00 u</del> 08.30 – 20.00 u
Avond/zondag	Maandag t/m zaterdag	20:00 – 00:00 u
	Zaterdag	06.30 – 08.30 u
	Zondag	08:00 – 00:00 u

(Nvl-2, vraag 389)

- 3.2.28 Waar Lijnen en Verbindingen van de Concessie lijnen en Verbindingen van een andere Vervoerder(s) raken, maakt de Concessiehouder goede (operationele) afspraken met de andere Vervoerder(s) voor een goede dienstverlening aan de Reiziger. Concessiehouder verstrekt deze afspraken aan de Gemeente.

### Aansluitingen in de Dienstregeling

- 3.2.29 De Concessiehouder stelt per Dienstregeling vast in welke gevallen er sprake is van Aansluitingen en in welke gevallen er sprake is van een **gegarandeerde aansluiting**. Hierbij moet de Concessiehouder uitgaan van de drukste richting en/of Aansluitingen met een laagfrequente Lijn.
- ~~3.2.30~~ Er is sprake van een Aansluiting **als de overstaptijd rekening houdt met de looptijd tussen de beide voertuigen en met enige speling voor kleine vertragingen. bij de volgende overstaptijden volgens de Dienstregeling:**
- a.—Van Bus/Auto op Bus/Auto: 2-8 minuten**  
**b.—Van Bus/Auto op trein v.v.: 5-10 minuten**
- De Concessiehouder mag van deze tijden afwijken indien hij bij de Gemeente aannemelijk maakt dat dit ten goede komt van de aansluitingskwaliteit/betrouwbaarheid voor de Reiziger. Voor afwijkende tijden is toestemming nodig van de Gemeente. (NvI vraag 231)**
- 3.2.31 Er is sprake van een **gegarandeerde Aansluiting** wanneer de Concessiehouder wacht:
- a. Van Bus/Auto op Bus/Auto: tot maximaal 180 seconden na de in de Dienstregeling vermelde vertrektijd, als Reizigers kenbaar hebben gemaakt te willen overstappen of als er redelijkerwijze verwacht kan worden dat er overstappers zijn.
  - b. Van Bus/Auto op trein v.v.: tot maximaal 180 seconden na de in de Dienstregeling vermelde vertrektijd. Bij laatste reguliere ritten in de Dienstregeling wordt in principe altijd gewacht zo lang als nodig is om de Aansluiting te realiseren, tenzij de Concessiehouder ervoor zorgt dat de overstappende Reizigers op een andere ten minste gelijkwaardige manier worden vervoerd.
- 3.2.32 De Concessiehouder gebruikt een geautomatiseerd systeem ter ondersteuning van de chauffeur om **gegarandeerde aansluitingen** te bewaken.
- 3.2.33 De chauffeur geeft in het geautomatiseerde systeem, op wens van een Reiziger, een gewenste Aansluiting in. De aansluitende bus krijgt de melding via het geautomatiseerde systeem.
- NB: de Concessiehouder spant zich maximaal in om rechtstreeks contact (“kortverkeer”) tussen de chauffeur en een chauffeur van een aangrenzende concessie mogelijk te maken.
- 3.2.34 De Concessiehouder maakt met concessiehouders van aangrenzende concessies afspraken voor het realiseren en bewaken van Aansluitingen (zowel **gegarandeerde aansluitingen** als Aansluitingen) en richt daarvoor goed functionerende processen in.
- 3.2.35 Voor Aansluitingen geldt een inspanningsverplichting. Als een Reiziger heeft aangegeven gebruik te willen maken van een overstap zal de Concessiehouder, binnen de grenzen van de redelijkheid, trachten deze Aansluiting te realiseren, mede met behulp van beschikbare communicatiemiddelen. De Reiziger wordt geïnformeerd over het naar verwachting wel/niet halen van de Aansluiting.
- 3.2.36 De Aansluitingen dienen meegenomen te worden in de rapportage over aansluitpunctualiteit in de standaarden beschreven in de Concessiebijlage datasets OV versie 2.2.2 OV en MIPOV2008 of diens opvolger te vinden op de website [www.dova.nu](http://www.dova.nu)).

### Rijtijden

- 3.2.37 Bij aanvang van de Concessie hanteert de Concessiehouder in beginsel de rijtijden van de Dienstregeling 2025. Afwijkingen daarvan onderbouwt hij specifiek per Lijn, bij verwachte langere maar ook bij kortere rijtijden.

- 3.2.38 Gedurende de eerste maand en van de Concessie analyseert de Concessiehouder de rijtijden. De analyse omvat in ieder geval Lijnen die de Gemeente aangeeft op basis van klachten van Reizigers, chauffeurs en eigen analyse. Wanneer rijtijden aanpassing behoeven om de kwaliteit voor de Reiziger te verbeteren, voert de Concessiehouder die op korte termijn door, uiterlijk bij begin van de zomervakantie in 2028.
- 3.2.39 ~~Voor eventuele extra Dienstregelingsuren (DRU's) als gevolg van aangepaste rijtijden in het eerste Jaar na start van de Concessie geeft de Gemeente geen vergoeding in de vorm van Meerwerk, noch kan de Concessiehouder deze compenseren door elders minder DRU's te produceren. De extra DRU's worden toegevoegd aan zijn DRU-aanbod en gelden voor elk volgend Jaar. Oftewel, de werkelijk gereden DRU's in het jaar 2029 zijn het standaarddienstregelingsjaar en referentiekader voor het volgende Jaar. Eventuele extra rijtijd als gevolg van aangepaste rijtijden in het eerste Jaar na start van de Concessie, mag niet leiden tot minder aanbod van DRK's. (Nvl vraag 232)~~
- 3.2.40 Rijtijden worden gemeten met het voertuigvolgsysteem.
- 3.2.41 De 85%-percentielwaarde is bepalend voor de Dienstregeling rijtijd tussen Begin- en Eindpunt van een Lijn.
- 3.2.42 De rijtijden worden afzonderlijk bepaald voor in ieder geval Werkdagen (met eventueel afwijkende rijtijden op vrijdag), Werkdagen in de Vakantieperioden, zaterdagen en zondagen.

### *Buurtbuslijnen*

- 3.2.43 De Concessiehouder handhaaft de Buurtbuslijn Oosterwold, tenzij de pilot niet wordt verlengt. ~~De dienstregeling is opgenomen in Bijlage D.25 (Dienstregeling buurtbus Oosterwold). (Nvl vraag 235)~~
- 3.2.44 Voorstellen tot verandering vinden plaats via de Jaarlijkse Vervoerplannen.
- 3.2.45 De Concessiehouder houdt zich aan het Buurtbusprotocol dat is opgenomen in Bijlage D.7 (Buurtbusprotocol).

## 3.3 Doorontwikkeling

### *Jaarlijks Vervoerplan*

- 3.3.1 De Concessiehouder hanteert voor het opstellen van het Jaarlijks Vervoerplan de procedure zoals deze beschreven is in Bijlage D.8 (Procedure Jaarlijks Vervoerplanproces).
- 3.3.2 De in eis 3.3.1 beschreven procedure geldt ook voor de Dienstregeling 2028 in de implementatieperiode van de Concessie.

### *Dienstregelingswijzigingen*

- 3.3.3 De jaarlijkse dienstregelingswijziging gaat in op de UIC-datum, tenzij de gemeente Almere na overleg met en mogelijk op verzoek van de Concessiehouder anders besluit.
- 3.3.4 Frequentieaanpassingen zijn tussentijds mogelijk, mits deze plaatsvinden binnen de bandbreedte die daarvoor is opgenomen in het Jaarlijks Vervoerplan.
- 3.3.5 Naast de jaarlijkse dienstregelingswijziging zijn kleine tussentijdse dienstregelingswijzigingen (zoals iets andere frequenties op Lijnen met een onverwacht veranderend aantal Reizigers of andere vertrektijden om beter aan te sluiten op schooltijden of andere Ritten) mogelijk mits de Gemeente deze goedkeurt. De procedure zoals beschreven in eis 3.3.1 is hierbij niet van toepassing tenzij de Gemeente anders bepaalt.

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

#### *Vervoer bij Evenementen*

- 3.3.8 Bij Evenementen zijn de eisen aan vervoerscapaciteit (conform paragraaf 6.1) onverminderd van kracht.
- 3.3.9 De Concessiehouder treedt tijdig in overleg met de organisatoren van Evenementen over de inzet van het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder dient rekening te houden met omvangrijke Evenementen. Voor zover nu kan worden voorzien zijn dat in ieder geval:
  - a. Koningsdag
  - b. Wedstrijden Almere City
  - c. Bevrijdingsdag
  - d. Evenementen in de Johan Cruijff Arena
- 3.3.10 Het staat de Concessiehouder vrij om naast de reguliere Lijnen extra Openbaar Vervoer aan te bieden van en naar Evenementen, al dan niet tegen een vergoeding van de betrokken organisator. De Concessiehouder mag voor het Evenementenvervoer tarieven en producten hanteren die afwijken van het vigerende Tarievenplan (zie Bijlage D.9 voor het Tarievenplan Almere 2025). Voor het extra vervoer en het te hanteren product en Tarief voor de Reiziger is voorafgaand een schriftelijk advies van het ROCOVF en schriftelijke toestemming van de Gemeente vereist.
- 3.3.11 Indien na aantoonbaar herhaaldelijk verzoek van de Concessiehouder een overleg over vervoer en crowd management tussen Concessiehouder, evenementorganisator en Gemeente (vergunningverlener Evenementen) tot uiterlijk drie maanden voor het Evenement niet heeft plaatsgevonden, mag de Concessiehouder als de veiligheid in het geding zal zijn na instemming van de Gemeente Haltes nabij het Evenement laten vervallen voor de duur van het Evenement.

#### *Omleidingen*

- 3.3.12 De Concessiehouder neemt in ieder geval actief deel aan de overleggen over het jaarlijkse busbaanonderhoud en waar gewenst aan het wekelijkse Werk-in-Uitvoeringoverleg.
- 3.3.13 Voor Lijnen die de gemeentegrenzen overschrijden onderhoudt de Concessiehouder actief contact met de betrokken Wegbeheerders.
- 3.3.14 De Concessiehouder overlegt op basis van het aangeboden netwerk in zo vroeg mogelijk stadium met Wegbeheerders om de impact van geplande grootschalige stremmingen voor Reizigers en de Concessiehouder te minimaliseren en passende maatregelen te nemen.
- 3.3.15 Bij onvoorziene stremmingen en omleidingen moet de Concessiehouder adequaat reageren en maatregelen nemen die de nadelige gevolgen voor de Reizigers zowel qua omvang als qua tijd zoveel mogelijk beperken.
- 3.3.16 Concessiehouder stelt tijdens de implementatie een alternatievenplan op. Dit alternatievenplan treedt in werking bij een stremming of een calamiteit waardoor de normale route niet kan worden gereden. Het alternatievenplan wordt jaarlijks bijgewerkt en is onderdeel van het Jaarlijks Vervoerplan. **Het meest recente alternatievenplan is bijgevoegd als Bijlage D.26 (Calamiteitenplan businfrastructuur Almere versie 30-01-2025). (Nvl vraag 247)**

- 3.3.17 Als uitvoering van de Dienstregeling en het alternatief uit het alternatievenplan door werkzaamheden niet mogelijk is, bepaalt de Concessiehouder in samenspraak met de Wegbeheerder de omleidingsroute (die ook kan bestaan uit een vervangende pendeldienst), inclusief de gevolgen voor de Dienstregeling.
- 3.3.18 De in eis 3.3.17 bedoelde omleiding dient er op gericht te zijn de gevolgen voor zodanig te beperken dat het OV aantrekkelijk blijft voor de Reizigers.
- 3.3.19 Het Tarief voor de Reizigers verandert niet vanwege een omleiding.
- 3.3.20 De Gemeente kan een aanwijzing geven indien de Concessiehouder naar inzicht van de Gemeente onvoldoende rekening houdt met de belangen van de Reizigers.
- 3.3.21 De in eis 3.3.17 bedoelde omléidingen zijn relevant indien de verandering (netto verandering) in aantal extra DRK's van de omleiding minimaal 15.000 DRK's bedraagt (eventueel verdeeld over de looptijd van twee of meer Jaarlijkse Vervoerplannen) **of 1.000 DRK op één (1) dag (Nvl vraag 248).**
- 3.3.22 Nadelige gevolgen van stremmingen en omléidingen voor weggebruikers zijn in beginsel aan te merken als normaal maatschappelijk risico. In de opgave van het Jaarlijks Vervoerplan mag de Concessiehouder omléidingen opnemen, mits deze tijdig bekend zijn en ze een relevante omvang hebben (zoals bedoeld in eis 3.3.21). Indien de Concessiehouder omléidingen door derden vergoed krijgen mogen ze niet opgenomen worden in de financiële opgave van het Jaarlijks Vervoerplan.
- 3.3.23 Indien relevante omléidingen per saldo leiden tot extra DRK's die niet in het Vervoerplan zijn opgenomen en die Concessiehouder niet door derden vergoed krijgt, betaalt de Gemeente hiervoor één keer per Jaar (na afloop van dat Jaar) een vergoeding aan de Concessiehouder.
- 3.3.24 Het in de vorige eis bedoelde saldo wordt als volgt bepaald. Het aantal extra DRK's door stremmingen en omléidingen wordt verminderd met het aantal minder DRK's (beide met de voorwaarde dat de Gemeente er vooraf mee heeft ingestemd).
- 3.3.25 De Concessiehouder rapporteert elk kwartaal op inzichtelijke wijze de stand van (het saldo van) de aantallen extra DRK's en minder gereden DRK's van het lopende Jaar dat met de voorgaande bepaling is gemoeid.
- 3.3.26 De Gemeente vergoedt het (per saldo) extra aantal DRK's van omléidingen van enig Jaar zoals bedoeld in eis 3.3.25 als Meerwerk zoals opgenomen in artikel 3 van de Financiële Bepalingen (Deel C).
- 3.3.27 Vertraging of omrijden ten gevolge van verkeersongevallen, Calamiteiten, congestie, Evenementen, manifestaties, onderhoud aan de infrastructuur of vergelijkbare omstandigheden behoren tot het normale bedrijfsrisico van de Concessiehouder en worden niet vergoed door de Gemeente.
- 3.3.28 De Concessiehouder zal de Gemeente niet aanspreken op schade als gevolg van wegwerkzaamheden, **door of in opdracht van Wegbeheerders. Ook niet in die gevallen waarbij de Gemeente Wegbeheerder is: tenzij de schade naar oordeel van Concessiehouder is ontstaan door fouten of nalatigheid van de Gemeente in zijn rol als Wegbeheerder. (Nvl vraag 249)**

## 4 Materieel

### 4.1 Algemene eisen

- 4.1.1 De Concessiehouder betreft de Gemeente, ROCOVF en de Chauffeurs (of hun vertegenwoordiging) bij de te maken keuzes **ten aanzien van de aanschaf van het Materieel**. over kleine optimalisaties van het Materieel. Dit betreft bijvoorbeeld, maar is niet beperkt tot, de hoogte van stopknoppen of de locatie van de deurbediening. (Nvl vraag 253)

### 4.2 Technische eisen

#### Leeftijd

- 4.2.1 Zero-emissiebussen die binnen de Concessie worden ingezet mogen niet ouder zijn dan de Gegarandeerde inzetperiode.
- 4.2.2 Auto's zijn maximaal vijf Jaar oud en Zero-emissieauto's zijn maximaal acht (8) Jaar oud, tenzij de Concessiehouder aannemelijk maakt dat het verlengen van de levensduur niet ten koste gaat van de klanttevredenheid en de duurzaamheid en de Gemeente hiermee instemt.
- 4.2.3 Bussen die rijden op diesel mogen alleen worden ingezet indien zij minimaal voldoen aan de emissienorm Euro VI **en op het moment van inzet niet ouder zijn dan dertien Jaar (gerekend vanaf de datum eerste toelating (in buitenland indien daar de eerste toelating was), zoals vermeld op het kentekenbewijs deel 1) (Nvl vraag 260)**, tenzij de Gemeente anders besluit.

#### Communicatie

- 4.2.4 De Concessiehouder en de Bussen voldoen aan de eisen en afspraken zoals deze zijn en worden vastgelegd in Bijlage D.10 (Prioriteitsverlening voor openbaar vervoer via intelligente verkeersregelininstallaties (iVRI's)) of zijn opvolgers . Uiterlijk twee maanden voor aanvang van de Concessie toont de Concessiehouder aan dat hij aan deze eisen voldoet.
- 4.2.5 De Concessiehouder voldoet tenminste aan de landelijk bepalingen zoals te vinden in de 'Concessiebijlage met betrekking tot gebruik Korte Afstand Radio' (Bijlage D.11) en de bijlage 'Concessiebijlage datasets OV' (Bijlage D.12) of de opvolger van deze concessiebijlagen. Uiterlijk twee maanden voor aanvang van de Concessie toont de Concessiehouder aan dat hij aan deze eis voldoet.
- 4.2.6 De Concessiehouder en de Bussen zijn zodanig uitgerust dat gebruik kan worden gemaakt van het VETAG-systeem ten hoeve van prioriteitsverlening op verkeersregelininstallaties binnen de gemeente Amsterdam. Uiterlijk twee maanden voor aanvang van de Concessie toont de Concessiehouder aan dat hij aan deze eis voldoet.
- 4.2.7 Het Materieel is voorzien van apparatuur waarmee het Rijdend Personeel snel kan communiceren met de eigen verkeersleiding en met Rijdend Personeel in zijn omgeving, en met (Rijdend) Personeel van concessiehouders van omliggende concessies, rechtstreeks of via de verkeersleiding.

### Veiligheid en infrastructuur

- 4.2.8 Zuiver Elektrische Voertuigen zijn voorzien van een intern batterijblussysteem om de overdracht van een brand in het batterijpakket van het Voertuig naar andere delen van het Voertuig of andere Voertuigen te verminderen of te voorkomen. ~~Dit kan een DSPA zijn. Het is toegestaan een gelijkwaardig alternatief aan te bieden.~~ Rijdend Personeel is opgeleid tot gebruik van het batterijblussysteem. Toetsing en bespreking van het ~~aangeboden alternatief batterijblussysteem (Nvl vraag 263)~~ vormt onderdeel van het Veiligheidsplan dat in de implementatieperiode wordt opgesteld (zie eis 11.6.3).
- 4.2.9 Batterijen zijn voorzien van een Battery Management Systeem (BMS), waardoor de batterijprestaties en onregelmatigheden (zoals oververhitting) kunnen worden gedetecteerd en zo nodig tijdig wordt ingegrepen om externe risico's te beperken (zoals stopzetten laadproces, uit dienst nemen of verplaatsen van Voertuigen/extra controle en dergelijke).
- 4.2.10 De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel past binnen de daarvoor beschikbare infrastructuur (waaronder doch niet uitputtend wegen, busbanen, curves, haltes en busstations) (zie ook Bijlage D.13 (Bijzonderheden Infrastructuur). Ten aanzien van busstation Almere Centrum dient Concessiehouder uit te gaan van Bijlage D.14 (Plattegrond busstation Almere Centrum).
- 4.2.11 Bussen zijn uitgerust met een veiligheidsdeur voor de chauffeur om het Voertuig afgeschermd van de Reizigers te verlaten.

### Tellingen

- 4.2.12 Bussen zijn uitgerust met telsensoren om het aantal in- en uitstappers te tellen. De resultaten van de tellingen worden door de Concessiehouder gedeeld met de Gemeente volgens het Monitoringsprotocol (Bijlage D.15).

### Fietsen

- 4.2.13 De Concessiehouder ~~denkt na over~~ werkt mee aan oplossingen op initiatief van de Gemeente (Nvl vraag 39) waarmee Reizigers hun fietsen mee kunnen nemen in de Bussen. Deze oplossingen omvatten praktische opties ~~omvatten~~ (Nvl vraag 256) waarmee fietsen veilig en comfortabel mee kunnen, zonder de algehele servicekwaliteit in gevaar te brengen. Een dergelijk initiatief vindt plaats binnen de kaders van een projectsubsidie zoals beschreven in artikel 9 van de Financiële Bepalingen (Nvl-2 vraag 437).

## 4.3 Duurzaamheid

- 4.3.1 De Concessiehouder zet vanaf ~~Dienstregelingjaar 2030~~ 31 december 2030 (Nvl vraag 266) uitsluitend ZE-materieel in.
- 4.3.2 Als op het moment van Inschrijving buurtbusgeschikte ZE-voertuigen beschikbaar zijn die met rijbewijs B bestuurd mogen worden, of als de wetgeving het toestaat om andere voertuigtypen in te zetten, dan is de voorgaande eis ook van toepassing op Buurtbussen.
- 4.3.3 Het is de Concessiehouder niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Gemeente af te wijken van de milieuprestaties.
- 4.3.4 Eisen aan Zero Emissie gelden ook voor de apparatuur ten behoeve van Klimaatbeheersing in dit Materieel, zoals standkachels of airconditioning.
- 4.3.5 Eisen 4.3.1 tot en met 4.3.5 zijn tevens van toepassing op Auto's die bedrijfsmatig of contractueel ingezet worden voor Personeel of vervoer van Personeel van deze Concessie.

- 4.3.6 Voor niet-ZE-Bussen zijn de volgende eisen tot ~~Dienstregelingjaar 2030~~ en met 31 december 2030 niet van toepassing:
- a. Eis 4.5.7
  - ~~b. Eis 4.5.15~~ Eis 4.5.16
  - c. Eis 4.5.17
  - d. Eis 4.5.18
  - e. Eis 4.5.25
  - f. Eis 4.2.11 (Nvl vraag 255)
- 4.3.7 Voor niet-ZE-Bussen zijn de volgende eisen tot ~~Dienstregelingjaar 2030~~ en met 31 december 2030 gedeeltelijk van toepassing:
- a. Ten aanzien van eis ~~4.5.20~~ 4.5.21 (Nvl vraag 267) en 4.5.30 geldt dat een elektrische of handmatige oprijplaat volstaat.
  - b. Ten aanzien van eis 4.5.27 geldt dat USB-poorten niet verplicht zijn.

## 4.4 Circulariteit en transparantie productieketen

### *Circulariteit*

- 4.4.1 De Concessiehouder conformeert zich aan het Landelijke Convenant Circulair Openbaar Vervoer 2025-2035 (CCOV) of diens opvolger.
- 4.4.2 De Concessiehouder streeft bij de uitvoering van de Concessie blijvend naar een minimale milieubelasting (gemeten met de Levenscyclusanalyse- (LCA-) methodiek) en maximalisatie van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen, behoud van natuurlijke hulpbronnen, het verminderen van kritieke metalen en grondstoffen, verlengen van de levensduur van producten en onderdelen en terugwinnen van grondstoffen aan het einde van de levensduur van producten.
- 4.4.3 De Concessiehouder vereist van zijn leveranciers transparantie over de herkomst van materialen bij de aanschaf van het Materieel en onderdelen van het Materieel (materiaalpaspoorten).
- 4.4.4 De Concessiehouder ontwikkelt zijn kennis op het gebied van circulariteit en deelt dit waar de Gemeente dit wenselijk acht met de Gemeente of derden.
- 4.4.5 De ontwikkelingen en maatregelen op het gebied van circulariteit worden jaarlijks gerapporteerd.

### *Transparantie en sociale verantwoordelijkheid*

- 4.4.6 De Concessiehouder moet uiterlijk 1 maand na de concessieverlening een IMVO-beleid opstellen of aan de Gemeente aantonen dat dit beleid reeds bestaat. In dit document omschrijft de Concessiehouder wat hij van zichzelf en anderen verwacht om risico's voor mens en milieu in de ~~gehele~~ keten van het batterijproductieproces voor ZE-materieel te identificeren en aan te pakken, waarbij ten minste twee schakels terug in de keten worden meegenomen (Nvl-2 vraag 438). Uit het IMVO-beleid blijkt dat de Concessiehouder de OESO-richtlijnen en de UNGPs onderschrijft.
- 4.4.7 Uiterlijk 1 maand na de concessieverlening levert de Concessiehouder aan de Gemeente een risicoanalyse aan. Daarin neemt de Concessiehouder het volgende op:
- a. een beschrijving van de batterijketen van het ZE-materieel, waarbij ten minste twee schakels terug in de keten worden meegenomen;
  - b. informatie over specifieke productielocaties in de toeleveringsketen van het via de Concessie aangeschafte ZE-materieel. Deze informatie moet de wettelijke naam en volledige fysieke adressen van de productielocaties bevatten. De specifieke productielocaties waarover informatie moet worden verstrekt zijn die waar respectievelijk de eindassemblage van het ZE-materieel en het batterijpakket plaatsvindt, en waar de batterijcel, het

- batterijmanagementsysteem, de geïntegreerde circuits voor batterijbeheer, en de geïntegreerde circuits voor de EV-tractieomvormer worden vervaardigd;
- c. Een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de batterijketen, **waarbij ten minste twee schakels terug in de keten worden meegenomen (Nvl-2 vraag 438)**. Waar mogelijk, onderscheid risico's per niveau - voor drie niveaus: mijnbouw, smelten en productie;  
~~een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van arbeids- en mensenrechten in batterijketen. Waar mogelijk, onderscheid risico's per niveau - voor drie niveaus: mijnbouw, smelten en productie; (Nvl vraag 272)~~
  - d. inzage in de wijze waarop de Concessiehouder deze risico's veroorzaakt, daarbij betrokken, of gelieerd is;
  - e. een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid. Indien nodig, beziet de Gemeente in overleg met relevante stakeholders welke circa drie (3) risico's prioriteit moeten krijgen.
- 4.4.8 De Concessiehouder moet activiteiten die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van mens en milieu, en/of aan zulke gevolgen bijdragen, aanpakken. De Concessiehouder moet doelgerichte plannen hebben of opstellen om (mogelijke) negatieve gevolgen te stoppen, te voorkomen en/of te beperken. Uiterlijk 2 maanden na concessieverlening en voordat ZE-materieel definitief is besteld, verstrekt de Concessiehouder aan de Gemeente een plan van aanpak om de risico's die in de risicoanalyse (zoals bedoeld in eis 4.4.7) zijn vermeld te voorkomen, verkleinen en/of weg te nemen. In het plan van aanpak neemt de Concessiehouder in ieder geval het volgende op:
- a. een overzicht en beschrijving (specifiek, concreet en onderbouwd) van de inspanning die de Concessiehouder zal leveren om de risico's binnen de batterijketen van het ZE-materieel dat voor de Concessie ingezet gaat worden te beperken, **waarbij ten minste twee schakels terug in de keten worden meegenomen (Nvl-2 vraag 438)**;
  - b. een planning ten aanzien van de maatregelen die de Concessiehouder zal leveren. Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe de inspanningen volgens de Concessiehouder leiden tot een concrete aanpak van de risico's die op basis van de risicoanalyse (eis 4.4.7) geprioriteerd zijn. Als het niet mogelijk is om alle risico's aan te pakken, moet worden begonnen met de meest ernstige risico's. De Concessiehouder maakt in dat geval inzichtelijk voor de Gemeente waarom niet alle risico's aangepakt konden worden.
  - c. een toelichting hoe middelen voor het plan worden verstrekt: aantal medewerkers, hun expertise en hun training.
- 4.4.9 De Concessiehouder monitort de praktische toepassing en effectiviteit van de maatregelen. De Concessiehouder rapporteert maandelijks tijdens de implementatieperiode en jaarlijks tijdens de Concessie aan de Gemeente over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste zorgvuldigheidsproces. De Concessiehouder gebruikt de conclusies van de monitoring om deze processen te verbeteren. De rapportage aan de Gemeente bevat in ieder geval:
- a. een geüpdatete risicoanalyse (zoals bedoeld in eis 4.4.7);
  - b. een beschrijving van de maatregelen die (in de maand of het Jaar waarover gerapporteerd wordt) zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele misstanden in de batterijketen te verhelpen (zoals beschreven onder eis 4.4.8). **Hierbij wordt in eerste instantie ten minste twee schakels terug in de batterijketen betrokken, met als doel om gedurende de looptijd van de Concessie stapsgewijs de volledige batterijketen inzichtelijk te maken (Nvl-2 vraag 438)**;
  - c. een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen. Deze rapportage wordt alleen aan de Gemeente verstrekt. Deze hoeft niet publiek gemaakt te worden.

- 4.4.10 De Concessiehouder moet buiten zijn eigen organisatie communiceren over diens inspanningen en resultaten op het gebied van gepaste zorgvuldigheid. De communicatie kan onderdeel zijn van een rapportage die gaat over een breder deel van de activiteiten van de Concessiehouder, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. De Concessiehouder kan de communicatie op diens website plaatsen of deze op een andere manier toegankelijk maken voor stakeholders. De Concessiehouder moet deze communicatie minstens eenmaal per Jaar ter beschikking stellen aan de Gemeente.
- 4.4.11 Als de Concessiehouder vaststelt dat hij als gevolg van de Concessie negatieve gevolgen op het gebied van mens en milieu heeft veroorzaakt en/of eraan heeft bijgedragen, moet hij deze rapporteren aan de Gemeente en herstellen of aan herstel meewerken. Tevens moet hij rapporteren hoe belanghebbenden, waaronder rechthebbenden en vakbonden, betrokken zullen worden bij het herstelproces.

## 4.5 Comfort, uiterlijk en netheid

### *Algemene eisen*

- 4.5.1 Het Materieel is toegankelijk voor Reizigers met een handicap en voldoet aan alle vigerende wet- en regelgeving alsmede de van toepassing zijnde CROW-richtlijnen en het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032.
- 4.5.2 Het Materieel is voorzien van een goed werkend systeem voor Klimaatbeheersing tijdens de dienstuitvoering waardoor er in alle delen van het Voertuig een prettig binnenklimaat is, alle delen van het Voertuig goed geventileerd worden en vocht niet leidt tot beslagen ruiten.
- 4.5.3 Het Materieel is geluids- en trillingsarm, voorzien van goede en prettige binnenverlichting, goede vering, voldoende bagageruimte, een goed functionerende omroepinstallatie en voldoende zonwering.
- 4.5.4 Het Materieel is op ieder moment netjes en verzorgd. Het Materieel is goed en regelmatig onderhouden en gereinigd. Dit betekent onder andere: vrij van schades, zwerfafval, kauwgum en graffiti.
- 4.5.5 Elke vorm van schade in of aan het Materieel, die afbreuk doet aan veiligheid van de Reizigers, dient direct verholpen te worden. Elke vorm van schade in of aan het Materieel die afbreuk doet aan het comfort, dient direct na einde dienst verholpen te worden.
- 4.5.6 In het Materieel worden geen muziek of reclame-uitingen ten gehore gebracht.
- 4.5.7 Het interieur van Materieel wordt halverwege zijn technische levensduur en uiterlijk acht Jaar na de eerste inzet, **doch voor het einde van de Concessieduur (Nvl vraag 280), gereviseerd, tenzij de Gemeente van oordeel is dat vervanging niet nodig is omdat het interieur vanuit oogpunt van de reizigers naar verwachting ook de rest van de levensduur nog voldoet (Nvl vraag 278)**. De planning van het te reviseren Materieel wordt besproken in het Beheeroverleg. Bij een revisie wordt stoelbekleding en vloerbekleding minimaal vervangen en indien nodig ook overig interieur. Indien het Materieel al eerder niet meer aan de kwaliteitseisen van netheid voldoet wordt de Concessiehouder geacht eerder en wellicht vaker over te gaan tot een revisie van het interieur.
- 4.5.8 De Concessiehouder mag in het kader van eis 4.5.7 voorstellen doen voor wijzigingen die duurzamer zijn, mits deze kostenneutraal zijn. De Gemeente besluit.
- 4.5.9 De informatie-uitingen op en in het Materieel zijn zodanig vormgegeven dat deze onder alle lichtomstandigheden goed leesbaar zijn.
- 4.5.10 Aan de achterzijde van het Materieel moet informatie geboden worden over de website en het telefoonnummer waar reisinformatie verkregen kan worden.

- 4.5.11 Het is de Concessiehouder niet toegestaan reclame aan te brengen aan de buitenzijde van de Voertuigen, anders dan op de achterzijde (inclusief eventueel de achterrauten) van de Bussen en Auto's. Voor Buurtbussen geldt het Buurtbusprotocol (zie Bijlage D.7).
- 4.5.12 De reclame al bepaald in eis 4.5.11 is toegestaan mist dit niet ten koste gaat van de herkenbaarheid van (specifieke elementen van) de Voertuigen, de productformule en/of verstrekte reisinformatie in of op de Voertuigen (zie paragraaf 7.5) en de bepalingen in de betreffende huisstijlwijzer en Stichting Reclame Code in acht worden genomen.
- 4.5.13 Het aanbrengen en verwijderen van reclame mag geen invloed hebben op kwaliteit van het lakwerk en de huisstijlelementen (zoals logo's, vormtaal, slogan en teksten) en daarmee op de uitstraling van de Voertuigen (zonder reclame).
- 4.5.14 Bussen in de allGo-huisstijl en huisstijl van de Streekdienst mogen niet zonder toestemming van de Gemeente worden ingezet voor Besloten vervoer.

### Stadsdienst

~~Op de Stadsdienst hebben bussen een transparante en chique uitstraling. De Gemeente heeft geen specifieke voorkeur voor de invulling van deze ambitie. Daarom worden de gegadigden in de Aanbesteding uitgedaagd om nadere invulling aan te geven aan de transparante en chique uitstraling. De gemiddelde reisafstand in Almere is ongeveer 3 tot 5 kilometer. (Nvl vraag 140)~~

- 4.5.15 Materieel dat wordt ingezet op de Stadsdienst is uitgevoerd in de huisstijl van allGo (dan wel de daaronder vallende productformules) conform eisen 9.2.1 tot en met 9.2.6.
- 4.5.16 Voertuigen die worden ingezet in de Stadsdienst hebben een transparante en chique eigentijdse uitstraling qua interieur, verlichting en vormgeving van de Voertuigen behorend bij een metroachtige stadsdienst en aansluitend bij de productformule van allGo.
- 4.5.17 Voertuigen die worden ingezet in de Stadsdienst zijn lagevloerbussen.
- 4.5.18 Voertuigen die worden ingezet in de Stadsdienst zijn ingericht om het in- en uitstapproces zo snel mogelijk te laten verlopen. Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld snelle in- en uitcheckmogelijkheden, extra deuren en een extra grote multifunctionele ruimte, enkele in plaats van dubbele stoelen gericht naar de voorkant van de Bus of naar het midden van de Bus.
- 4.5.19 Voertuigen die worden ingezet in de Stadsdienst zijn voorzien van een multifunctionele ruimte, die gebruikt kan worden voor het vervoer van rolstoelen, kindervagens en/of (grote) bagage. Bij gelede bussen wordt het Voertuig voorzien van twee multifunctionele ruimten. De ruimte moet passen bij het vervoer in een jonge dynamische stad.
- 4.5.20 De rolstoelplaats is voorzien van een vastzetsysteem, waarmee de rolstoel op een dusdanige wijze kan worden vastgezet dat deze bij een noodremming van de Bus niet verplaatst.
- 4.5.21 ~~Bussen zijn met behulp van een, in het Voertuig aanwezige, hybride (handmatig en elektrisch te gebruiken) oprijplaat toegankelijk voor een rolstoel. De Chauffeur is verplicht hulp te bieden aan een hulpbehoevende Reiziger wanneer dat nodig is.~~ Bussen zijn voorzien van een elektrische of hybride oprijplaat zodat Reizigers met een rolstoel vanaf een halteperron zonder assistentie de Voertuigen in en uit kunnen gaan. De Concessiehouder garandeert dat de chauffeur desgevraagd assistentie verleent aan Reizigers in een rolstoel bij het betreden en verlaten van het Voertuig. ~~Voor Auto's kan volstaan worden van een handbediende rolstoelplaat. (Nvl vraag 276)~~ Voor Reizigers is duidelijk welke deur is voorzien van een rolstoelplank.
- 4.5.22 In Voertuigen die worden ingezet in de Stadsdienst zijn minimaal zes Zitplaatsen geschikt voor mindervalide Reizigers. Deze Zitplaatsen zijn aangegeven met een sticker, hebben een duidelijk herkenbare afwijkende stoelbekleding en zijn goed toegankelijk.

- 4.5.23 De Steek voor minimaal 90% van de Zitplaatsen in Bussen die rijden op de Stadsdienst bedraagt minimaal 700 mm. Hierbij geldt dat stoelen ~~in de rijrichting~~ (Nvl vraag 277) die onderdeel zijn van een “vierzit” niet meetellen.

### Streekdienst

Bussen op de Streekdienst hebben een hoogwaardige en chique uitstraling hebben. De Gemeente heeft geen specifieke voorkeur voor de invulling van deze ambitie. Daarom worden Inschrijvers in de Aanbesteding uitgedaagd om nadere invulling te geven aan de hoogwaardige en chique uitstraling. Tevens wordt aan de gegadigden gevraagd om comfort gericht op de grotere afstand aan te bieden. De gemiddelde reisafstand in de streekdienst van Almere is ongeveer 13 tot 16 kilometer.

- 4.5.24 Materieel dat wordt ingezet op de Streekdienst is uitgevoerd in de betreffende huisstijl zoals bepaald in eis 3.1.2 en 3.1.3. Materieel op de Streekdienst onderscheidt zich bovendien in comfort van ander Materieel, passend bij een langeafstandsverbinding.
- 4.5.25 De Voertuigen die worden ingezet in de Streekdienst hebben een hoogwaardige en chique eigentijdse uitstraling behorend bij een hoogwaardige streekdienst.
- 4.5.26 De Steek in de Bussen die worden ingezet in de Streekdienst bedraagt voor minimaal 90% van de Zitplaatsen minimaal 750 mm. Hierbij geldt dat stoelen in de rijrichting die onderdeel zijn van een “vierzit” niet meetellen. De bekleding op de zitting en de bekleding op de rugleuning bieden de Reiziger voldoende comfort.
- 4.5.27 Materieel dat rijdt in de Streekdienst is voorzien van een goed functionerend, voor Reizigers gratis te gebruiken, wifi-netwerk en oplaadmogelijkheden (USB-poort conform de laatste standaard). Op elke Zitplaats dient een voldoende sterke wifi-verbinding aanwezig te zijn met voldoende snelheid en internettoegang zonder levering van persoonsgegevens. De USB-poorten zijn niet in staat data uit te wisselen met het aangesloten apparaat.
- 4.5.28 De Voertuigen die worden ingezet in de Streekdienst zijn voorzien van één (bij gelede Bussen van twee) multifunctionele ruimte(n), die gebruikt kan worden voor het vervoer van rolstoelen, kinderwagens en/of (grote) bagage. De ruimte moet groot genoeg zijn voor minimaal twee uitgeklapte buggy's of één standaardrolstoel (ISO 7193).
- 4.5.29 De rolstoelplaats is voorzien van een vastzetsysteem, waarmee de rolstoel op een dusdanige wijze kan worden vastgezet dat deze bij een noodremming van de Bus niet verplaatst.
- 4.5.30 ~~Bussen zijn met behulp van een, in het Voertuig aanwezige, hybride (handmatig en elektrisch te gebruiken) oprijplaat toegankelijk voor een rolstoel. De chauffeur is verplicht hulp te bieden aan een hulpbehoevende Reiziger wanneer dat nodig is.~~ Bussen zijn voorzien van een elektrische of hybride oprijplaat zodat Reizigers met een rolstoel vanaf een halteperron zonder assistentie de Voertuigen in en uit kunnen gaan. De Concessiehouder garandeert dat de chauffeur desgevraagd assistentie verleent aan Reizigers in een rolstoel bij het betreden en verlaten van het Voertuig. Voor Auto's kan volstaan worden van een handbediende rolstoelplaat (Nvl vraag 276). Voor Reizigers is duidelijk welke deur is voorzien van een rolstoelplank.
- 4.5.31 In de Bus zijn minimaal vier Zitplaatsen geschikt voor mindervalide Reizigers. Deze Zitplaatsen zijn aangegeven met een sticker en hebben een duidelijk herkenbare afwijkende stoelbekleding.

### Buurtbus

- 4.5.32 Buurtbussen zijn uitgevoerd in de huisstijl van allGo (dan wel de daaronder vallende productformules) conform eisen 9.2.1 tot en met 9.2.6.

- 4.5.33 Buurtbussen beschikken over ruimte voor ten minste één (elektrische) rolstoel.
- 4.5.34 Buurtbussen zijn met behulp van een, in het Voertuig aanwezige, handmatige, elektrische of hybride te gebruiken oprijplaat toegankelijk voor een rolstoel. De Chauffeur is verplicht hulp te bieden aan een hulpbehoevende Reiziger wanneer dat nodig is.
- 4.5.35 De Concessieverlener is er een voorstander van dat rolstoelers kunnen reizen in een Buurtbus. Een Chauffeur van een Buurtbus kan echter niet verplicht worden een rolstoel te vervoeren, omdat de Buurtbus volgens de wet een Auto is en daarop is de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte niet van toepassing. Indien Buurtbusverenigingen geen Reizigers in een rolstoel willen vervoeren, dient de Concessiehouder een alternatief aan te bieden.

## 5 Infrastructuur en Stallingen

### 5.1 Infrastructuur voor de Bus

Het openbaar busvervoer maakt in de gemeente Almere gebruik van circa 70 kilometer busbaan. De bus rijdt, op enkele stukken na, volledig vrij van het overige verkeer. De Gemeente (als Wegbeheerder) streeft ernaar dat deze infrastructuur (waaronder de busbaan en haltes) voldoende beschikbaar blijft voor een goed functioneren van het busvervoer. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat deze in samenwerking met de Gemeente zich proactief inzet om te zorgen dat de infrastructuur tijdens de Concessieperiode minimaal op orde blijft en waar mogelijk verbetert.

De eindverantwoordelijkheid voor infrastructuur en haltes buiten de gemeente Almere ligt bij de Wegbeheerders (Rijkswaterstaat, Provincie Flevoland en gemeenten). Van de Concessiehouder wordt verwacht dat deze knelpunten signaleert en concrete oplossingen aanbiedt.

Ook wordt verwacht dat de Concessiehouder anticipeert op (on-)voorzien zaken, zoals gladheid, wegwerkzaamheden, wegafsluiting door ongevallen en andere Incidenten en Calamiteiten, en maatregelen paraat heeft om de impact op het vervoer te minimaliseren.

- 5.1.1 Indien de Concessiehouder Verbindingen wil aanbieden die nieuwe infrastructuur of aanpassingen aan bestaande infrastructuur vereisen (halten, busbanen, verkeerslichtenbeïnvloeding of anderszins), neemt de Concessiehouder contact op met de betreffende Wegbeheerder(s) om de haalbaarheid daarvan in beeld te brengen. Hij kan er niet op voorhand van uitgaan dat de wegbeheerder dit realiseert.
- 5.1.2 Bij het maken van busroutes houdt de Concessiehouder rekening met de geschiktheid van wegen voor busverkeer. Dit gaat verder dan wettelijke bepalingen: in beginsel is een nieuwe busroute in 30-kilometerzones waar in de Dienstregeling [2026 2025 \(NvI vraag 282\)](#) geen Bus rijdt niet wenselijk, tenzij de betreffende Buslijn uitsluitend wordt uitgevoerd met Auto's of de Concessiehouder dit overeenkomt met de Wegbeheerder.
- 5.1.3 Waar infrastructuur een beperkte capaciteit heeft en gebruikt wordt door het Openbaar Vervoer van meerdere concessies, treden de betrokken vervoerbedrijven in overleg over de verdeling van de capaciteit. Over het gebruik van infrastructuur gelegen binnen de gemeente Almere kan de Gemeente een aanwijzing geven, die bindend is voor de Concessiehouder.
- 5.1.4 De Concessiehouder houdt er rekening mee dat Gemeente, behalve aan de Concessiehouder, ook aan hulpdiensten (ambulance, brandweer, politie), leerlingenvervoer per Bus en onderhoudsdiensten toestemming heeft gegeven gebruik te maken van de busbanen.
- 5.1.5 De Gemeente kan, bijvoorbeeld om sociaal maatschappelijke redenen, gedurende de Concessie ontheffing verlenen aan bijzonder (personen-)vervoer om eveneens gebruik te maken van de busbaan. Een dergelijke ontheffing wordt naar plaats en tijd afgebakend en zal plaatsvinden zonder noemenswaardige effecten op de uitvoering van het Openbaar Vervoer en de verkeersveiligheid.
- 5.1.6 De Concessiehouder is op de hoogte van alle voor de uitvoering van de Concessie relevante kenmerken van de infrastructuur waarover het Openbaar Vervoer kan worden verricht.
- 5.1.7 In Bijlage D.13 (Bijzonderheden Infrastructuur) zijn, niet uitputtend, infrastructurele beperkingen opgenomen van de bestaande infrastructuur.

- 5.1.8 De verwachting is dat er de komende jaren werkzaamheden plaatsvinden op P+R Muiden. De Concessiehouder dient hier rekening mee te houden en kan hierover bij de Wegbeheerder (in casu Provincie Noord-Holland) geen claims neerleggen. Bij het opstellen van zijn inschrijving dient de Inschrijver uit te gaan van de huidige ruimte bij P+R Muiden. Na gunning treedt hij in overleg met de concessiehouder Gooi- en Vechtstreek.
- 5.1.9 De Concessiehouder draagt zorg voor het aanvragen van ontheffingen indien van toepassing.
- 5.1.10 De Concessiehouder verstrekt relevante gegevens over Materieel aan de Wegbeheerders, en adviseert hen gevraagd en ongevraagd bij de dimensionering en aanleg/aanpassing van deze infrastructuur.
- 5.1.11 De Concessiehouder kan aan de adviesplicht, zoals bedoeld in eis 5.1.10, geen rechten ontleen.
- 5.1.12 De Concessiehouder meldt aan de Wegbeheerder situaties die:
- het rijden van de Dienstregeling bemoeilijken of onmogelijk maken,
  - het comfort en/of de doorstroming van het Openbaar Vervoer negatief beïnvloeden (zoals kuilen in de weg, niet optimaal functioneren van communicatie tussen Voertuig en verkeersregelinstallaties (VRI's, bussluizen, halteknoppen of busonvriendelijke verkeersdrempels),
  - de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer negatief beïnvloeden (zoals een verzakt halteperron of wegdek naast een halteperron of door groen of niet goed geplaatste reclameborden),
  - verkeersonveilige situaties veroorzaken voor het Openbaar Vervoer en/of medeweggebruikers,
  - het imago of gebruik van het Openbaar Vervoer negatief beïnvloeden (zoals kapotteabri's en kapotte verlichting op Haltes, slechte zichtbaarheid van de wachtende Reizigers door bijvoorbeeld groen).
- 5.1.13 De Concessiehouder verstuurt elk kwartaal aan de Gemeente een overzicht van de in de voorgaande eis genoemde meldingen met vermelding van afgehandelde en openstaande meldingen (voor zover bekend bij de Concessiehouder).
- 5.1.14 De Wegbeheerder kan wijzigingen aanbrengen in de beschikbare wegen en/of snelheid remmende maatregelen aanbrengen. Indien de Wegbeheerder voornemens is dit te doen, treden Wegbeheerder, de Gemeente en de Concessiehouder tijdig met elkaar in overleg. De Concessiehouder dient hier actief op in te spelen en in overleg te treden. Zo nodig en voor zover mogelijk worden hierbij afspraken gemaakt over bijvoorbeeld ontheffing van specifieke Concessie-eisen of opname in het Jaarlijkse Vervoerplan. De Gemeente kan door de Concessiehouder nooit verantwoordelijk worden gehouden voor (de gevolgen van) het handelen van de Wegbeheerder (behoudens wanneer de Gemeente zelf de wegbeheerder is).
- 5.1.15 Het is niet toegestaan Voertuigen te parkeren op het busstation Almere Centrum anders dan voor het halteren of bufferen. **Enkel Voertuigen ten behoeve van aflossen van chauffeurs zijn toegestaan, echter mogen deze niet langer dan 10 minuten daar verblijven. (Nvl-2 vraag 428)**

## 5.2 Halte-infrastructuur

- 5.2.1 De Concessiehouder is niet verantwoordelijk voor de aanleg en het beheer en onderhoud van halteplaatsen (exclusief halteborden, Haltepalen en haltevertrekstaten of (halte)informatieborden). De verantwoordelijkheid daarvoor ligt bij de Wegbeheerder(s). De Concessiehouder signaleert proactief problemen (bijvoorbeeld vandalisme) en doet suggesties voor verbeteringen.

- 5.2.2 De Concessiehouder betaalt en draagt zorg voor schoonhouden, actualiseren, onderhoud en vervanging van halteborden, en Haltepalen (Nvl 1d) en reisinformatie (met uitzondering van DRIS-panels en andere door de Gemeente aangebrachte reisinformatie) op de Haltepaal en/of informatiekast in de abri op plaatsen in het Concessiegebied waar Lijnen van de Concessiehouder halteren.
- 5.2.3 Indien er geen Haltepaal aanwezig is of er sprake is van een nieuwe Halte, plaatst de Concessiehouder een Haltepaal. Niet eerder dan na de verkeersbesluitprocedure indien deze door de Gemeente wordt doorlopen.
- 5.2.4 Indien de Concessiehouder een Halte wil verplaatsen, opheffen of toevoegen is schriftelijke toestemming nodig van de Gemeente en een verkeersbesluit van de Wegbeheerder. De Concessiehouder dient dit zelf te regelen met de Wegbeheerder.
- 5.2.5 De Concessiehouder neemt daarbij de aanwijzingen van de betreffende Wegbeheerder met betrekking tot welstandseisen, kwaliteit en veiligheid van de openbare ruimte in acht, alsmede een aanwijzing van de Gemeente met betrekking tot de wijze van vormgeven van een Halte.
- 5.2.6 Indien op Halteplaatsen geen abri aanwezig is dan wel geen informatiekast in de abri aanwezig is, dient de Concessiehouder een haltevertrekstaatkastje op de Haltepaal te bevestigen.
- 5.2.7 Een Haltepaal mag bij het in- en uitstappen van het Materieel en het verplaatsen van en naar en op de Halte, geen hinder opleveren voor Reizigers. In het bijzonder voor rolstoelgebruikers en Reizigers met een visuele beperking.
- 5.2.8 Haltepalen worden/zijn eigendom van de Wegbeheerder en gaan aan het eind van de Concessie over in beheer naar de volgende concessiehouder.
- 5.2.9 De Wegbeheerder kan de Concessiehouder verzoeken de door de Concessiehouder geplaatste elementen in de openbare ruimte te verwijderen. De Concessiehouder dient hieraan tegemoet te komen.
- 5.2.10 Indien de Gemeente gedurende de Concessieperiode opdracht geeft tot verwijderen van Haltepalen, dan worden de kosten door de Gemeente gedragen.
- 5.2.11 De Concessiehouder draagt zorg voor de juist gegevens voor alle Halten in het Concessiegebied gegevens in het Centraal Halte Bestand (CHB) volgens de landelijk gemaakte afspraken en standaarden beschreven in de Concessiebijlage datasets OV (Bijlage D.12).
- 5.2.12 De Concessiehouder neemt een overzicht met haltewijzigingen op in het Jaarlijkse Vervoerplan.

### 5.3 Stallingen

- 5.3.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en beheer en onderhoud van voldoende remises, stallingen, werkplaatsen en pauzevoorzieningen (~~zoals genoemd in Artikel 30, lid 4 van de CAO openbaar vervoer~~) (Nvl vraag 285) voor de uitvoering van de Concessie.

#### *Laadinfrastructuur en energie-inkoop*

- 5.3.2 Alle Laadinfrastructuur voor elektrische bussen dient universeel te zijn, zodat elektrische bussen van verschillende fabrikanten probleemloos kunnen laden en/of worden gevuld.
- 5.3.3 De Concessiehouder realiseert Energievoorziening en garandeert levering van energie aan de Tank- en Laadinfrastructuur voor Bussen met uitsluitend Hernieuwbare energie.

- 5.3.4 Wanneer energiebronnen het predicaat 'hernieuwbaar' (gaan) verliezen, krijgt de Concessiehouder gedurende drie Jaar gelegenheid om zijn energiecontracten aan te passen om te blijven voldoen aan de eis ten aanzien van het gebruik van Hernieuwbare energie. Garanties van oorsprong voor duurzame elektriciteit voldoen aan hetgeen omschreven onder artikel 1, eerste lid van de Elektriciteitswet 1998 en zijn uitgegeven door een daartoe aangewezen instantie (artikel 73 tweede lid Elektriciteitswet 1998) of door een onafhankelijke instantie in een andere lidstaat van de Europese Unie (artikel 76 eerste lid Elektriciteitswet 1998).
- 5.3.5 De Concessiehouder draagt maximaal bij aan het ontlasten van het energienet om netcongestie te voorkomen, dan wel te verminderen. Enerzijds door maatregelen (beperking energievraag, peakshaving, lokale opwekking op Assets, slimme laadstrategieën) en anderzijds door afstemming met andere stakeholders.
- ~~Het is de Concessiehouder in beginsel toegestaan om op Assets/gronden die in eigendom zijn van de Gemeente, in overleg met de Gemeente, energie op te wekken en op te slaan, mits dit past in de omgevingskaders. Over geplaatste systemen worden afspraken gemaakt tussen Gemeente en Concessiehouder over een eventuele overname en afschrijvingstermijn aan het einde van de Concessie: (Nvl vraag 287)~~
- 5.3.6 Met het gebruik van Hernieuwbare energie voor Zero-emissiebussen, ontstaat bij de Concessiehouder de mogelijkheid voor de verkrijging van verhandelbare emissierechten (zoals Hernieuwbare Brandstofeenheden). De Concessiehouder zal de gebruikte Hernieuwbare energie registreren bij de Nederlandse Emissieautoriteit en de opbrengsten gebruiken voor de Concessie.

## 6 Uitvoeringskwaliteit

### 6.1 Capaciteit

- 6.1.1 De Concessiehouder biedt voldoende capaciteit om Reizigers prettig en comfortabel te vervoeren.
- 6.1.2 De Concessiehouder zorgt ervoor dat op iedere Rit de aangeboden capaciteit minimaal gelijk is aan de capaciteit die is vastgelegd in het Jaarlijkse Vervoerplan.
- 6.1.3 De Concessiehouder zorgt ervoor dat buiten de spits elke Reiziger op elke Rit met Bus een Zitplaats kan vinden, uitgezonderd bij Evenementen en indien infrastructuur frequentieverhogingen niet toestaat. **Op de Stadsdienst zijn buiten de spits staanplaatsen toegestaan mits dit beperkt is tot korte afstanden en het aantal staande Reizigers beperkt is en Reizigers dit acceptabel vinden. (NvI vraag 290)** Bij Ritten met Auto's dient elke Reiziger op elk moment een Zitplaats te hebben. In zijn Jaarlijkse Vervoerplan onderbouwt de Concessiehouder hoe de geboden capaciteit past op de vervoervraag.
- 6.1.4 Het is niet toegestaan dat Reizigers tijdens een Rit met Bus of Auto moeten staan op wegen waar de maximumsnelheid 80 kilometer per uur of hoger is. Voor het Vervoerplan voor het eerste jaar van de Concessie gaat de Concessiehouder in ieder geval van deze eis uit. In het jaarlijkse vervoerplanproces kan de Concessiehouder bij de Gemeente een verzoek doen voor een uitzondering op deze eis begeleid met een onderbouwing hoe de veiligheid afdoende geborgd wordt. **Er geldt een uitzondering op deze eis in het geval van een onverwachte extreme vervoervraag. (NvI vraag 293)**
- 6.1.5 De Concessiehouder moet, met in achtneming van de wettelijke eisen ten aanzien van het maximaal aantal passagiers en te voorzien reizigersaanbod, iedereen die zich op de Halte bevindt met de eerstkomende Rit vervoeren.
- 6.1.6 Bij een te voorzien extra aanbod van Reizigers in het Busvervoer, zoals bij aangekondigde Evenementen met inachtneming van hetgeen gesteld is in eis 3.3.8 tot en met 3.3.11, moet de Concessiehouder op voorhand extra Busmaterieel of Materieel met meer capaciteit inzetten.
- 6.1.7 Als blijkt dat de geboden capaciteit op een Rit structureel onvoldoende is, neemt de Concessiehouder onmiddellijk, met kennisgeving aan de Gemeente, tussentijdse maatregelen om dit op te lossen.
- 6.1.8 Het is de Concessiehouder alleen in incidentele gevallen toegestaan in de extra capaciteit te voorzien met Bussen die niet volledig voldoen aan de eisen, dit uitsluitend na voorafgaande toestemming van de Gemeente.

### 6.2 Rituitval en vervangend vervoer

- 6.2.1 De Concessiehouder voert alle in de geldende Dienstregeling vastgelegde Ritten nauwgezet, volledig en adequaat uit.
- 6.2.2 De Concessiehouder spant zich maximaal in om bij Rituitval overlast voor de Reizigers te minimaliseren onder andere door adequate informatie aan Reizigers.
- 6.2.3 Bij extreme weersomstandigheden stelt de Concessiehouder alles in staat om vervoer te bieden en is het bieden van vervoer belangrijker dan het aanhouden van de Dienstregeling. De Concessiehouder hanteert protocollen voor extreme weersomstandigheden en Incidenten. De Concessiehouder dient deze protocollen op eerste verzoek van de Gemeente, binnen redelijke termijn, doch zo snel als mogelijk na verzoek van de Gemeente, te verstrekken.

- 6.2.4 Indien er sprake is van Overmacht als bedoeld in de Concessiebeschikking, is Rituitval niet verwijtbaar aan de Concessiehouder.
- 6.2.5 De Concessiehouder rapporteert de Gemeente maandelijks over Rituitval.
- a. In de rapportage wordt elke Rituitval ingedeeld in een categorie naar oorzaak:
    - i. Materieel
    - ii. Personeel
    - iii. Stakingen
    - iv. Extreem weer
    - v. Ongeval/aanrijding
    - vi. Inzet hulpdiensten
    - vii. Sociale onveiligheid
    - viii. Overig,
  - b. In de rapportage wordt een onderscheid gemaakt tussen verwijtbare en niet verwijtbare Rituitval. Er is sprake van verwijtbare Rituitval, tenzij sprake is van Overmacht of de Gemeente anders besluit.
    - i. Bij Rituitval die het gevolg is van (één van) de volgende omstandigheden is per definitie geen sprake van Overmacht: geen Materieel, te kort aan, handelen van of ziekte van het Personeel van de Concessiehouder en/of eventuele Onderaannemers (waaronder stakingen en/of werkonderbrekingen), het functioneren van het Materieel van de Concessiehouder of Onderaannemer, structurele verkeersdrukte.
    - ii. Bij Rituitval die het direct en onvermijdelijk gevolg is van (één van) de volgende omstandigheden gaat de Gemeente uit van de aanwezigheid van Overmacht: extreme weersomstandigheden (code rood, ter beoordeling van de dienstdoende verkeersleider), ongeval/aanrijding, inzet hulpdiensten, sociale onveiligheid.
  - c. Bij Rituitval die het gevolg is van een omstandigheid die valt onder de categorie 'Overig' is het aan de Concessiehouder om overtuigend te onderbouwen dat sprake is van Overmacht. Indien naar het oordeel van de Gemeente een overtuigende onderbouwing ontbreekt, is geen sprake van Overmacht.
- 6.2.6 De verkeersleiding of verkeerscentrale beslist over het al dan niet uitvallen van een Ritten niet de Chauffeur.
- 6.2.7 Bij een Rit die gedeeltelijk uitvalt, wordt de Rituitval berekend in minuten. De laatste Halte waar nog is gehalteerd en/of de eerste Halte waar de Rit weer rijdt, is bepalend voor de uitgevallen minuten en/of de eerste Halte waar de Rit weer rijdt.
- 6.2.8 Voor verwijtbaar Uitgevallen Ritten ontvangt de Concessiehouder geen Exploitatiesubsidie. Voor deels Uitgevallen Ritten wordt het niet-gereden deel van de Rit niet uitbetaald.
- 6.2.9 De verwijtbare Rituitval mag niet meer dan 0,4% van het totaal aantal ~~DRU's~~ DRK's (Nvl vraag 197) per kalendermaand bedragen.
- 6.2.10 De verwijtbare Rituitval mag niet meer dan 0,6% van het aantal ~~DRU's~~ DRK's (Nvl vraag 197) per kalendermaand op lijnniveau bedragen.
- 6.2.11 Bij uitval van een laatste Rit van de dag van een Lijn, ongeacht of er sprake is van verwijtbare of niet verwijtbare Rituitval, zorgt de Concessiehouder onverwijld voor een vervangend alternatief voor de Reizigers.
- 6.2.12 De Concessiehouder zorgt voor een sluitende ritregistratie (zie ook Bijlage D.15 Monitoringsprotocol). Ritten waarvan om wat voor reden dan ook geen data beschikbaar is (niet gevolgd of gelogd) worden als niet gereden beschouwd.

### Punctualiteit, Aansluitingen en rijstijl

- 6.2.13 Bussen dienen op tijd te rijden (punctueel), gemeten op maandbasis op lijnniveau. Hieronder verstaat de Gemeente dat: Ritten binnen -15 tot 120 seconden vertrekken vanaf het Beginpunt van een Lijn en binnen -15 tot 120 seconden vertrekken bij een Knooppunt. Beiden ten opzichte van de tijd die in de Dienstregeling is aangegeven. Voor Stadsdienst en Streekdienst gelden:
- Minimaal 92% van de Ritten van de Stadsdienst rijdt op tijd.
  - Minimaal 89% van de Ritten van de Streekdienst rijdt op tijd.
- 6.2.14 Wijzigingen in de Knooppunten vinden in overleg tussen de Concessiehouder en Gemeente plaats.
- 6.2.15 Bij zeer hoge frequenties kan de Gemeente de Concessiehouder verzoeken over te gaan op rijden op regelmaat. Hierover worden nadere afspraken gemaakt.
- 6.2.16 Het Rijdend Personeel heeft een comfortabele, prettige en veilige rijstijl en draagt zorg voor goed halteren (maximaal 10 cm tot halteperronband) zodat de Reizigers comfortabel in en uit het Voertuig kunnen stappen.
- 6.2.17 Op Haltes waar langer wordt stilgestaan dan voor het in en uitstappen van Reizigers noodzakelijk is, wordt de motor van het Materieel zoveel mogelijk uitgezet.

### Instapregime

- 6.2.18 Op de Lijnen van de Stadsdienst wordt een open instapregime te voeren waarbij de Reiziger ook nabij de chauffeur kan instappen.
- 6.2.19 ~~Op alle andere Lijnen is een open instapregime niet toegestaan, tenzij Concessiehouder met de Gemeente anders afspreekt~~ Op alle andere Lijnen is een open instapregime enkel toegestaan bij de Haltes binnen de bebouwde kom van Almere op de Lijnen die vallen binnen categorie A, categorie B en Categorie C. (Nvl-2, vraag 404)

### Klanttevredenheid

- 6.2.20 De klanttevredenheid is ten minste:

Thema	Rubriek	2024 stad (streek)	2028	2029	2030-2032	2033-2037
Begin van de reis (Nvl vraag 298)	Kans op zitplaats	8,3(9,0)	8,0	8,0	8,5	8,5
	<del>Oordeel over de halte</del>	<del>7,5(7,7)</del>	<del>7,5</del>	<del>7,8</del>	<del>7,8</del>	<del>7,8</del>
	Stiptheid	8,0(8,1)	7,5	8,1	8,1	8,3
	Gemak instappen	8,7(9,1)	8,5	8,5	8,8	8,8
In het voertuig	Klantvriendelijkheid	7,8(8,4)	7,9	8,0	8,0	8,2
	Rijstijl	7,8(8,3)	7,9	8,0	8,0	8,0
	Reissnelheid	8,0(8,5)	8,0	8,3	8,3	8,3
	Netjes en schoon	6,8(7,9)	7,2	7,2	7,5	7,5
	Geluid in het voertuig	7,1(7,4)	7,2	7,2	7,5	7,5
	Klimaat	7,4(7,7)	7,5	7,5	7,5	7,5
Informatie	Inrichting	7,2(7,6)	7,2	7,2	7,4	7,6
	Informatie instaphalte	7,8(8,0)	7,5	7,8	7,8	8,0
	Reisinformatie voertuig	8,0(8,2)	8,0	8,0	8,2	8,2

Vervoerbewijs	Kopen vervoersbewijs	7,7(8,3)	7,8	8,0	8,0	8,2
	Prijs rit	5,4(5,8)	5,5	5,7	5,7	5,8
Gevoel	Last medereiziger	7,4(8,1)	7,5	7,8	7,8	8,0
	Gestressed/ontspannen	8,0(8,4)	8,0	8,1	8,1	8,2
Frequentie	Frequentie lijn	7,5(6,9)	7,0	7,3	7,3	7,4
Totaaloordeel	Totaaloordeel rit	7,9(8,1)	7,5	7,5	7,9	8,0
Overstappen	Overstaptijd	7,1(7,2)	7,0	7,2	7,2	7,2
Informatie	Informatie vertraging/probleem	5,9(5,9)	5,8	6,0	6,0	6,1
Gemak betaalmiddel	Gebruiksgemak betaalmiddel	8,2(8,5)	8,0	8,5	8,5	8,5
Drukte	Drukte voertuig	6,6(7,6)	6,5	6,5	6,6	6,7
Sociale veiligheid  (Nvl vraag 296)	Veiligheid algemeen	7,5(8,2)	7,5	7,8	7,8	8,0
	Veiligheid rit	8,0(8,6)	8,0	8,2	8,2	8,4
	<b>Veiligheid halte</b>	<b>7,6(7,9)</b>	<b>7,5</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>	<b>8,0</b>

- 6.2.21 Voor het bepalen van klanttevredenheid wordt de jaarlijkse CROW-KpVV OV-klantenbarometer gehanteerd of diens opvolger tenzij tussen de Concessiehouder en Gemeente een andere meetmethode wordt afgesproken.
- 6.2.22 Een verandering van meetmethode of verandering van vraagstelling binnen de meetmethode kan, indien de Gemeente en de Concessiehouder hier overeenstemming over bereiken, leiden tot aanpassingen van de minimale klanttevredenheidsoordelen.
- 6.2.23 De Concessiehouder analyseert de uitkomsten van de klanttevredenheid en rapporteert binnen twee maanden na bekendmaking van klanttevredenheid aan de Gemeente:
- Welke maatregelen genomen worden om aspecten waarbij de norm niet is gehaald te verbeteren; en
  - Op welke aspecten de standaarddeviatie substantieel is en wat de Concessiehouder gaat doen om deze te verkleinen.

### 6.3 Bewijsvoering en monitoring duurzaamheid

- 6.3.1 De Concessiehouder levert halfjaarlijks aan de Gemeente informatie over het materieelenergieverbruik en de geleverde elektriciteit/waterstof per laadlocatie, inclusief de energiebron blijkend uit garanties van oorsprong. Voor materieelenergieverbruik is dit: per type Materieel het aantal gereden Dienstregelinguren en Dienstregelingkilometers en de verbruikte brandstof/elektriciteit met de daarbij behorende eenheid. Concessiehouder conformeert zicht aan toekomstige monitoringsafspraken in het kader van MIPOV.
- 6.3.2 De Concessiehouder committeert zich aan de CO<sub>2</sub>-prestatieladder van de Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen (SKAO). De Concessiehouder implementeert de CO<sub>2</sub>-prestatieladder en certificeert zich binnen één Jaar na start van de Concessie ten minste op trede 4 en binnen drie Jaar na de start van de Concessie op trede 5 van de CO<sub>2</sub>-prestatieladder.

- 6.3.3 De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan onderzoeken in het kader van duurzaamheid, milieu en circulariteit, waaronder onderzoek naar (niet limitatief) elektriciteits-/brandstofverbruik, CO<sub>2</sub>-emissies, NO<sub>x</sub>-emissies en fijnstof-emissies, geluidsproductie en materieelspecificaties.

## 7 Reisinformatie

### 7.1 Algemeen

- 7.1.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het bieden van begrijpelijke en betrouwbare reisinformatie aan de Reizigers.
- 7.1.2 Alle informatie, die onder de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder wordt gepubliceerd en of aangeboden, voldoet aan de eisen die aan de Gemeente worden gesteld zoals vastgelegd in het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid', het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032, CROW richtlijn 337 'Integrale toegankelijkheidsrichtlijnen voor openbare ruimte en bushaltes' of een van de opvolgers van het eerdergenoemde. Dit betekent onder meer dat informatiepanelen op de Haltepalen en in het Materieel zo geplaatst zijn dat Reizigers in een rolstoel en visueel beperkten deze ook kunnen lezen, dat zo veel mogelijk gebruik wordt gemaakt van contrasterende kleuren en duidelijk leesbare lettertypen.
- 7.1.3 Partijen hanteren taalniveau B1 voor informatie die te maken heeft met het plannen van een reis, het maken van een reis en vragen vanuit de klant over de reis.
- 7.1.4 De Concessiehouder biedt continu gratis adequate actuele statische en dynamische reisinformatie aan Reizigers over reizen in het Concessiegebied, met inbegrip van Aansluitingen op Lijnen van andere concessiehouders, over Concessiegrensoverschrijdend Vervoer van andere concessiehouders en aansluitende en aanvullende mobiliteitsoplossingen (ook bijvoorbeeld tweewielerdeelssystemen) die hij zelf niet uitvoert.
- 7.1.5 De Concessiehouder stelt derden in staat om (actuele) reisinformatie aan Reizigers te verstrekken.
- 7.1.6 De Concessiehouder maakt wijzigingen in Dienstregeling en Tarieven uiterlijk vier (4) weken voor de ingangsdatum bekend aan de (potentiële) Reizigers. Onder wijzigingen wordt ook verstaan de overgang van normale Dienstregeling naar Vakantiedienstregeling en terug en extra Ritten bij Evenementen.
- 7.1.7 Gebruikte geografische namen dienen overeen te komen met de gemeentelijke basisregistratie.
- 7.1.8 De Concessiehouder biedt Reizigers die proactief reisinformatie willen ontvangen, de mogelijkheid om via bijvoorbeeld een account persoonlijke reisinformatie op maat te ontvangen.
- 7.1.9 De Gemeente ambieert een moderne en eigentijdse uitstraling richting de Reizigers op alle op dat moment gangbare informatiedragers, passend bij de gevoerde huisstijlen.
- 7.1.10 De Concessiehouder zorgt voor reisinformatie en uitingen die passend zijn voor de verschillende productformules (zoals bepaald in eisen 3.1.1 tot en met 3.1.4) en de daarbij beoogde doelgroep Reizigers.

## 7.2 Landelijke reisinformatie en gebruik door derden

- 7.2.1 De Concessiehouder verstrekt conform artikel 14 van de Wp2000 juncto artikelen 10 en 11 van Bp2000 onder redelijke en objectief gerechtvaardigde voorwaarden alle benodigde actuele gegevens ten behoeve van het verstrekken van reisinformatie. Voorts kan een exploitant van een landelijk dekkend reisinformatiesysteem in overleg treden met Concessiehouder, conform artikel 14 van de Wp2000, om een bijdrage in de kosten van een landelijk dekkend reisinformatiesysteem te vragen van de Concessiehouder.
- 7.2.2 De Concessiehouder conformeert zich aan, en levert gegevens, zoals opgenomen in de meest recente versie van de Concessiebijlage datasets OV (Bijlage D.12) of diens opvolger.
- 7.2.3 De Concessiehouder zorgt voor informatie over de werking van, waaronder (indien van toepassing) de wijze van reservering / aanmelding en betaling.
- 7.2.4 De Concessiehouder biedt actuele informatie of verwijst naar actuele informatie over de beschikbaarheid en Tarieven van alle vormen van mobiliteit op Knooppunten, waaronder begrepen deeltweewielers en deelauto's.
- 7.2.5 De informatie via de website van de Concessiehouder, Displays in het Concessiegebied en apps van de Concessiehouder is afkomstig uit dezelfde Brondata.

## 7.3 Lijnennetkaart

- 7.3.1 De Concessiehouder ontwikkelt een heldere en begrijpelijke Lijnennetkaart voor de Stadsdienst, Streekdienst en **Nachtvervoer Nachtlijnen (Nvl vraag 237)**. Op de Lijnennetkaarten zijn ook de Lijnen van andere concessiehouders – op gelijke wijze als de Lijn van de Concessie – te zien en worden relevante uitsneden gemaakt.
- 7.3.2 Bij de Servicewinkel zijn op aanvraag papieren Dienstregelingen en Lijnennetkaarten beschikbaar.

## 7.4 Informatie via internet

- 7.4.1 De Concessiehouder zorgt voor een duidelijke, schaalbare website die goed werkt op alle gangbare mobiele apparaten, met reisinformatie. De informatie is beschikbaar zonder dat Reizigers een account of een equivalent hiervan hoeven aan te maken of persoonlijke gegevens hoeven achter te laten. De website functioneert ook zonder toestemming voor cookies.
- 7.4.2 De Concessiehouder maakt gebruik van de huidige URL van de allGo website.
- 7.4.3 De website kan kosteloos bezocht worden en bevat minimaal:
  - a. Dienstregeling per Lijn (ook als pdf)
  - b. haltevertrekstaten (ook als pdf)
  - c. geplande en actuele vertrektijden vanaf alle Haltes en van alle Lijnen
  - d. Lijnennetkaarten (ook als pdf)
  - e. informatie over wijzigingen op de Dienstregeling en te verwachten omleidingen/belemmeringen/verstoringen/stakingen/et cetera
  - f. actuele informatie over de aanwezigheid en werking van aanvullende mobiliteitsoplossingen, waaronder (indien van toepassing) informatie over de wijze van reservering / aanmelding en betalingen. Concessiehouder verzamelt deze informatie actief
  - g. informatie over de wijze van betalen
  - h. informatie over Tarieven en producten, verkooppunten van de OV-chipkaart (of zijn opvolgers) in het Concessiegebied
  - i. informatie over actietarieven
  - j. informatie over reizen als Reiziger met een beperking, waaronder de toegankelijke Haltes

- k. de wijze waarop klachten kunnen worden ingediend
  - l. de regeling geld terug bij vertragingen
  - m. verwijzing naar een landelijk werkende reisplanner
  - n. alle Vervoerplannen
- 7.4.4 Concessiehouder stuurt Reizigers, bedrijven, werkgevers, instellingen en scholen, die daartoe telefonisch of schriftelijk een verzoek indienen, kosteloos papieren reisinformatie toe. De op papier beschikbare reisinformatie omvat in ieder geval de informatie die op de website als pdf beschikbaar gesteld wordt (zie eis 7.4.3).
- 7.4.5 De website vermeldt de openingstijden van de klantenservice en de wijze waarop klachten, vragen en suggesties kenbaar gemaakt kunnen worden.
- 7.4.6 De website, inclusief website voor mobiele apparaten, is toegankelijk voor iedereen, inclusief mensen met een functiebeperking en ouderen. Hiertoe dient de website te beschikken over het keurmerk drempelvrij niveau 2 (niveau AA) van Drempelvrij.nl of aan de eisen van een gelijkwaardig keurmerk. Indien de Concessiehouder een beroep wil doen op een ander keurmerk, toont Concessiehouder aan, bijvoorbeeld door het overleggen van bescheiden, dat daarmee sprake is van een gelijkwaardig keurmerk.

## 7.5 Informatie in en op het Materieel

- 7.5.1 ~~At het Materieel dient Alle Bussen dienen~~ aan de voor-, achter- en rechterzijde het lijnnummer te tonen. ~~At het Materieel dient Alle Bussen~~ op de voor- en rechterzijde ook de bestemming te tonen. ~~Voor Auto's geldt dat het lijnnummer en de bestemming op de voorzijde getoond dient te worden. (Nvl vraag 308)~~ De Concessiehouder gebruikt geen lijnnummers die al gebruikt worden door Lijnen die de gemeente Almere binnen komen vanuit andere concessies.
- 7.5.2 Voor Materieel dat wordt ingezet op de Stadsdienst geldt dat het lijnnummer en de bestemming ~~in met~~ kleur getoond moet worden.
- 7.5.3 De lijnnummer- en bestemmingsaanduidingen dienen ook bij duisternis en fel zonlicht goed leesbaar te zijn.
- 7.5.4 ~~At het Materieel is Alle Bussen zijn~~ voorzien van minimaal twee (2) werkende Displays met actuele (real-time) reisinformatie. ~~Alle Auto's zijn voorzien van minimaal één (1) werkende Display met actuele (real-time) reisinformatie. (Nvl vraag 308)~~ Deze ~~toon~~ tonen tijdens de Rit minimaal:
  - a. de actuele tijd
  - b. minimaal de volgende drie Haltes + verwachte aankomsttijd
  - c. eindbestemming + verwachte aankomsttijd en eventuele vertraging
  - d. tussen deze informatie door: eventueel relevante informatie over stremmingen, dienstregelingwijzigingen, et cetera~~e. Informatie over dynamische drukte per Rit (indicatie van de geschatte drukte op basis van werkelijke metingen) (Nvl vraag 312)~~
- 7.5.5 De Concessiehouder neemt de informatie de Richtlijn reisinformatie in OV-Voertuigen (Bijlage D.17) of zijn opvolger in acht.
- 7.5.6 De actuele tijd, de eerstvolgende Bushalte en de eindbestemming moet continu te zien zijn op de Displays.
- 7.5.7 Bij gebruik van twee Displays naast elkaar wordt een helder onderscheid gemaakt in het primair Display voor reisinformatie en het secundaire Display voor marketing.
- 7.5.8 De teksten en het kleurgebruik op de Displays moet dusdanig zijn dat een goede leesbaarheid, ook voor slechtzienden, ontstaat.

- 7.5.9 Voor aankomst op Haltes met overstapverbindingen wordt, ten minste vanaf één (1) Halte voor de betreffende Halte, op de Displays in de Bussen de actuele vertrektijd van de (belangrijkste) overstapverbindingen van alle modaliteiten getoond.
- 7.5.10 De Displays zijn zodanig aangebracht in het Materieel dat ook Reizigers met een beperking vanaf zoveel mogelijk posities in de Bus de informatie op de Displays kunnen lezen zonder dat zij gehinderd worden door lichtinval van buiten.
- 7.5.11 In Bussen wordt auditief actuele reisinformatie gegeven. Deze auditieve informatie bestaat minimaal uit het (automatisch) omroepen van de eerstvolgende Halte. Ook dient bij het begin van de Rit en bij grote Knooppunten de eindbestemming omgeroepen te worden. Door koppelingen worden altijd omgeroepen. De omroep is zo ingesteld dat deze in de gehele Bus goed hoorbaar is, maar geen overlast veroorzaakt.
- 7.5.12 De werking en lay-out van de Displays dienen minimaal twee maanden voor ingang van de Concessie aan het ROCOVF, de Gemeenten en de Oogvereniging te worden gepresenteerd. Verbetersuggesties neemt de Concessiehouder in acht, tenzij deze aantoonbaar tot forse extra kosten leiden.

## 7.6 Informatie op Haltes, stations en Knooppunten

- 7.6.1 De Concessiehouder zorgt ervoor dat bij iedere Halte minimaal de vertrektijden vanaf de Halte, de haltenaam, het landelijk haltenummer, de haltevertrek-staat, informatie dat de Halte rookvrij is, het telefoonnummer van de Concessiehouder, het adres van de (mobiele) website, e-mailadres van de Concessiehouder, informatie over vervangend vervoer bij vervallen van de laatste Rit, tarieveninformatie en een QR-code voor de actuele verstrekkingen aanwezig is. Ook informatie over Lijnen niet behorende tot de Concessie maar wel rijden in het Concessiegebied wordt opgenomen, in overleg met de betreffende concessiehouder(s) en alleen bij Haltes waar dit zich voordoet. Bij Haltes met eenabri met een paneelkast wordt ook een paneelbord met een actuele Lijnennetkaart en klantenservice informatie aangebracht.
- 7.6.2 De Concessiehouder is verplicht om met aangrenzende Vervoerders afspraken te maken om concessiegrensoverschrijdende Reizigers goede concessiegrensoverschrijdende reis informatie te bieden.
- 7.6.3 De Concessiehouder levert, in overleg met de betreffende concessiehouder en de betrokken Wegbeheerder de in voorgaande eis 7.6.1 benoemde informatie ook aan voor Haltes buiten het Concessiegebied.
- 7.6.4 Tussen de Gemeente en Concessiehouder worden tijdens de implementatieperiode afspraken gemaakt met betrekking tot het plaatsen van informatie op haltes van omliggende concessiehouders en vice versa. Het plaatsen van informatie over de Concessie op haltes buiten het Concessiegebied gebeurt voor rekening van de Concessiehouder, tenzij deze hier met de concessiehouder van de andere (in de Gemeente Almere gelegen) concessie(s) andere afspraken over maakt.
- 7.6.5 Op verzoek van de Gemeente stelt de Concessiehouder overige reis informatie, zoals een digitale Lijnennetkaart, zonder kosten beschikbaar aan reisinformatiesystemen en de Gemeente in het gewenste bestandsformaat.
- 7.6.6 De Concessiehouder zorgt voor vrij beschikbare en pakbare gedrukte (niet zijnde ter plekke geprinte) reis informatie bij OV Servicepunten. Dit geldt ook voor informatie van aanliggende concessies indien dit bij de betreffende concessies beschikbaar is.
- 7.6.7 Op Knooppunten binnen het Concessiegebied geeft de Concessiehouder geografische informatie van de halteomgeving (met informatie over bijvoorbeeld dichtstbijzijnde toilet, straatnamen, AED en belangrijke bestemmingen).

## 7.7 Informatie bij stremmingen en omleidingen

- 7.7.1 De Concessiehouder verschaft aan de Reizigers en omwonenden zo snel mogelijk na bekendmaking aan Concessiehouder (en waar mogelijk minimaal drie weken voorafgaand aan de omleiding) adequate informatie over de gewijzigde routes en Verbindingen van het Openbaar Vervoer, zowel voorafgaand aan de reis als tijdens de reis.
- 7.7.2 Adequate informatie houdt minimaal in:
- a. Op de Halte: informatie over de stremming, zichtbaarheid dat de Halte vervallen is, heldere informatie over de alternatieve Halte
  - b. Informatie in de Bus
  - c. Informatie via de website en de app
  - d. Gerichte informatie voor omwonenden
  - e. Indien er een DRIS is: op DRIS-Displays wordt informatie verschaft over de stremming/omleiding, inclusief informatie over alternatieve reismogelijkheden en / of de dichtstbijzijnde Halte die wel in gebruik is
  - f. Geplande stremmingen en omleidingen worden conform de termijn uit eis 7.7.1 van tevoren in de Bus, op de website en op de Halte aangekondigd, incl. alternatieve reismogelijkheid/vertrektijden en (looproutes naar) dichtstbijzijnde Halte
  - g. Verwerking in de landelijke reisinformatie volgens de procedures in de Concessiebijlage datasets OV versie 1.31 of diens opvolger).

## 8 Tarieven, boekings- en betaalwijzen

### 8.1 Algemeen

- 8.1.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het innen en correct toerekenen van de Reizigersopbrengsten.
- 8.1.2 De Gemeente is gerechtigd een audit uit te (laten) voeren naar de juistheid van de opgaven van de Concessiehouder en/of het functioneren van het OVpay-systeem (en/of diens opvolger) en/of documenten die ten grondslag liggen aan de verdeling van Reizigersopbrengsten (zoals, maar niet uitsluitend, de verdeling van de Studenten OV reisrechten) en contracten met derden. De Concessiehouder verleent hieraan volledige medewerking.
- 8.1.3 De Concessiehouder is gedurende de Concessieperiode lid van de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven, of diens opvolgende organisatie(s).
- 8.1.4 De Concessiehouder zet zich maximaal in om interoperabiliteit van betaalsystemen en vervoerproducten van aangrenzende concessies mogelijk te maken, waaronder deelname aan overleg(gen) aangaande gezamenlijke vervoerproducten. Met aangrenzende concessies worden in ieder geval concessies bedoeld van de provincie Noord-Holland, de provincie Flevoland, de Vervoerregio Amsterdam.

### 8.2 Tarieven, Reisproducten en proposities

- 8.2.1 De Concessiehouder conformeert zich aan het Landelijk Tarievenkader (LTK) of zijn opvolgers in combinatie met regionale afspraken over producten en tarieven.
- 8.2.2 De Reisproducten, vervoerbewijzen en tarieven van het Openbaar Vervoer in deze Concessie worden vastgesteld door de Gemeente.
- 8.2.3 De Concessiehouder zorgt voor de tijdige bekendmaking aan Reizigers van de kaartsoorten, de tarieven, de wijze van verkrijging en betaling en de overige voorwaarden.
- 8.2.4 De Tarieven en producten in eerste Dienstregelingjaar van de Concessie zijn gelijk aan het vingerende tarievenplan (Tarievenplan Almere 2025 of diens opvolger (Bijlage D.9)).
- 8.2.5 De Concessiehouder doet in het jaarlijks Tarievenplan voorstellen voor vervoerbewijzen en Tarieven (conform de Procedure Actualiseren Kwaliteitsplannen (Bijlage D.18)). Concessiehouder heeft een proactieve houding ten aanzien van nieuwe proposities en combitickets.
- 8.2.6 Bij voorgenomen wijziging van het Tarievenplan consulteert de Concessiehouder naast het ROCOVF in ieder geval de aangrenzende Vervoerders.
- 8.2.7 Tarieven zullen niet hoger zijn dan het regionale gemiddelde kilometertarief, waarbij het regionale gemiddelde kilometertarief vastgesteld wordt op basis van de geldende tarieven van de OV-concessies IJssel-Vecht, Gooi- en Vechtstreek en Amstelland-Meerlanden.
- 8.2.8 De Tarieven kunnen jaarlijks maximaal geïndexeerd worden tot de indexatie van dat jaar van de landelijke tarieven index (LTI), voor het eerst per januari 2027. In de index wordt geen verhoging als compensatie voor vraaguitval opgenomen.
- 8.2.9 De Gemeente kan eveneens voorstellen doen voor nieuwe proposities. De Concessiehouder werkt hier altijd aan mee.

- 8.2.10 Over de verrekening van abonnementen met een looptijd die de overgang van de huidige Concessie naar de nieuwe Concessie overstijgen, dienen in principe de huidige en nieuwe concessiehouder(s) zelf afspraken te maken. Deze afspraken dienen ter goedkeuring aan de Gemeente voorgelegd te worden. Indien de concessiehouders er niet onderling uitkomen zal de Gemeente een bemiddelende rol spelen.
- 8.2.11 Bij beëindiging van de Concessie dient de Concessiehouder vastrechtbedragen / gelden uit abonnementen die doorlopen en geldig blijven in de volgende concessietermijn uit te keren aan de volgende concessiehouder naar rato van het aantal niet verstreken reisdagen. Abonnementen die in de volgende concessietermijn niet meer geldig zijn kunnen maximaal een looptijd hebben tot einde Concessie.
- 8.2.12 De Concessiehouder accepteert en deelt volledig in alle gebiedsabonnementen uit aanpalende regio's zoals in de huidige situatie het RNZA-abonnement en ARTT of diens opvolgers.
- 8.2.13 De Concessiehouder dient bij interoperabele producten zelf zorg te dragen voor het verkrijgen van die opbrengsten waarop hij meent recht te hebben. Kosten voor het bepalen van verdeelsleutels zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder. De Gemeente verstrekt geen aparte vergoeding voor derving als gevolg van het vervallen van het dubbele Opstaptarief.
- 8.2.14 De Concessiehouder stelt ten behoeve van (de controle van) de verdeling van opbrengsten uit Reisproducten en Vervoerbewijzen binnen één week na een daartoe strekkend verzoek van de Gemeente alle door de Gemeente relevant geachte geregistreerde gegevens beschikbaar over gebruik van en opbrengsten uit de desbetreffende Reisproducten en Vervoerbewijzen. De Gemeente kan vrij en zonder voorbehoud over deze gegevens beschikken en kan deze zonder nadere toestemming van de Concessiehouder ter beschikking stellen aan de met (de controle van) de verdeling van de opbrengsten belaste organisatie(s).

### 8.3 Betaalsystemen

- 8.3.1 Reizigers kunnen in het Materieel niet met contant geld betalen.
- 8.3.2 Reizigers kunnen in de Servicewinkel met contant geld betalen.
- 8.3.3 De Concessiehouder zorgt voor een volledig functionerend OVpay-systeem (en/of de opvolgers) in het Materieel, zodanig dat alle Reizigers die in het bezit zijn van een geldige OV-chipkaart (of zijn opvolgers, waaronder de OV-pas) of ander in OV geaccepteerd betaalmiddel zonder belemmeringen kunnen reizen.
- 8.3.4 Alle kosten en risico's met betrekking tot de invoering, instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van het OVpay-systeem, inclusief aansluiting, transactiekosten bij Translink (of opvolgers) en certificering van apparatuur, zijn voor rekening van de Concessiehouder. Dit geldt ook voor de uitfasering van het OV-chipkaartsysteem.
- 8.3.5 Reizigers die als gevolg van ontbrekende of defecte apparatuur niet kunnen in- of uitchecken of betalen, worden gratis vervoerd. Opbrengstenderving als gevolg hiervan is voor rekening en risico van de Concessiehouder.
- 8.3.6 De Concessiehouder draagt zorg voor het ontwikkelen, invoeren, instandhouden, uitbreiden, vernieuwen en vervangen van het OVpay-systeem (of opvolgers), inclusief de achterliggende systemen. Afwijkingen zijn enkel mogelijk indien de Gemeente hierover in landelijk verband expliciet andere afspraken maakt.
- 8.3.7 Het OVpay-systeem (en/of de opvolgers) van de Concessiehouder is gecertificeerd door en aangesloten op de landelijke backoffice van Translink of haar opvolger(s). Concessiehouder verstrekt op eerste verzoek van de Gemeente het bewijs van certificering.

- 8.3.8 Ingeval de Gemeente na overleg met de Concessiehouder en ROCOVF bepaalt dat een betaalmethode mag worden uitgefaseerd, zal de Gemeente hier een redelijke minimale uitfaseringstermijn voor stellen. Het is niet de intentie van de Gemeente om een lange uitfaseertermijn voor een (zeer) beperkt aantal Reizigers te hanteren, tenzij landelijk afspraken gemaakt worden voor een lange uitfaseertermijn.
- 8.3.9 Nieuwe Productdragers of wijziging van bestaande Productdragers is alleen mogelijk na voorafgaande toestemming van de Gemeente.
- 8.3.10 Bij het introduceren van een nieuwe betaalwijze levert de Concessiehouder extra inspanningen om de nieuwe betaalwijze bij alle Reizigers te introduceren. Voor Reizigers met specifieke kenmerken of specifiek reizigersgroepen, onderneemt hij extra actie passend bij de kenmerken of de doelgroep.
- 8.3.11 De invoering van nieuwe betaalwijzen mag niet ten koste gaan van gestelde eisen ten aanzien van gegevenslevering, verantwoording over opbrengsten of faciliteiten voor Reizigers (opvragen reisgeschiedenis en kosten).
- 8.3.12 De Concessiehouder voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het Document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen' (Bijlage D.19).
- 8.3.13 De Concessiehouder implementeert wijzigingen van en aanvullingen op de eisen als genoemd in eis 8.3.12 binnen één Jaar na publicatie van een gewijzigde of vervangende versie van het Document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen' (Bijlage D.19).

## 8.4 Distributieplan

- 8.4.1 De Concessiehouder stelt in de implementatieperiode een Distributieplan op voor het kopen en afhalen van Reisproducten. In het Distributieplan beschrijft de Concessiehouder onder meer, maar niet uitsluitend:
  - a. Het distributienetwerk
  - b. Het contracteren van de locaties uit het distributienetwerk
  - c. Het invullen van de zogenaamde backoffice waar Reizigers storingen aan voorzieningen en andere klachten over het distributienetwerk kunnen melden en vragen kunnen stellen
  - d. Het toezicht houden op het technisch beheer en onderhoud door beheerder van de automaten
- 8.4.2 Het distributienetwerk bestaat ten minste uit:
  - a. Het kopen van een vervoerbewijs in alle Bussen voor ten minste de betreffende reis;
  - b. In het geval dat de OV-chipkaart nog niet volledig is uitgefaseerd: het kopen en afhalen van Reisproducten op een locatie in het stadsdeel Stad West, Stad Oost, Stad centrum, Haven, Buiten en Poort. De Gemeente en Concessiehouder bepalen gezamenlijk over het al dan niet aanbieden van deze mogelijkheid in de stadsdelen Hout en Pampus.

Om aan deze eis te voldoen kan de Concessiehouder ook het netwerk van Derden benutten. Uiteraard dient dit netwerk te voorzien in de in Almere geldige Reisproducten. Echter, als de Derde een automaat weghaalt, moet de Concessiehouder eventueel zelf een automaat plaatsen om aan de eis te voldoen.
- 8.4.3 De Concessiehouder legt een voorstel voor het Distributieplan voor advies aan het ROCOVF voor. De Concessiehouder biedt het (naar aanleiding van dit advies aangepaste) voorstel vervolgens ter toetsing voor aan de Gemeente.
- 8.4.4 De Concessiehouder actualiseert jaarlijks het Distributieplan mede op basis van de behoefte aan de hand van de implementatie naar OVpay, met inachtneming van de vorige eis.

8.4.5 Voor Reizigers die niet over een pinpas willen of kunnen beschikken of geen gebruik kunnen maken van nog te introduceren betaalmogelijkheden, is een alternatief beschikbaar dat past bij de mogelijkheden en beperkingen van deze doelgroep.

8.4.6 De Concessiehouder verschaft de Gemeente op verzoek informatie over:

- a. de opbrengsten die de Concessiehouder ontvangt van het papieren kaartje, uitgesplitst op maandbasis per verkoopkanaal;
- b. de onderhouds- en beheerkosten; en
- c. ten minste jaarlijks en op verzoek binnen vijftien Dagen een overzicht met type transacties per verkoop- en/of afhaalautomaat.

#### *Servicewinkel en automaten*

8.4.7 Het distributienetwerk bevat op dit moment:

- a. Een Servicewinkel op station Almere Centrum
- b. Verkoopautomaten en afhaalautomaten in winkels
- c. Verkoopautomaten in treinstations

8.4.8 De Concessiehouder houdt de in eis 8.4.7a beschreven Servicewinkel in stand en operationeel, tenzij anders is overeengekomen. De openingstijden van de Servicewinkel zijn ten minste:

Dag	Periode
Maandag tot en met vrijdag	07:00 tot 18:00 u
Zaterdag	10:00 tot 15:00 u

8.4.9 De Concessiehouder zorgt ervoor dat de verkoop- en/of afhaalautomaten:

- a. een keuzemenu voor ~~de beste reis~~ **reis informatie (Nvl vraag 314)** beschikbaar hebben
- b. de mogelijkheid hebben om alle aangeboden Reisproducten af te halen en te verlengen
- c. de mogelijkheid hebben saldo te laden op hun OV-chipkaart of Productdrager met vergelijkbare functionaliteit
- d. de mogelijkheid hebben dat Reizigers hun reisgeschiedenis kunnen inzien (minimaal de laatste 10 transacties)
- e. voldoen aan de basisvereisten op het gebied van toegankelijkheid voor Reizigers met een beperking en zijn voorzien van hulp op afstand
- f. begrijpelijke gebruiksaanwijzing bevatten
- g. standaardinstellingen hebben die in het Nederlands, Engels, Duits en Frans beschikbaar zijn;
- h. zijn uitgevoerd in de huisstijl
- i. voorzien zijn van een contactmogelijkheid waar Reizigers 24/7 een storing kunnen melden;
- j. voorzien zijn van een sticker met een QR-code. Door deze te scannen wordt de Reiziger naar een speciaal ingerichte webpagina geleid waar gebruikersinformatie over het gebruik van de verkoop- of afhaalautomaat staat
- k. in staat zijn een bon te leveren als aankoopbewijs indien de Reiziger dat wenst
- l. Reizigers de mogelijkheid geven om in ieder geval te kunnen betalen met pin, creditcards, waarbij contactloos betalen mogelijk is

8.4.10 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het operationeel houden (het beheer en onderhoud) van de in eis 8.4.6 genoemde verkoop- en/of afhaalautomaten inclusief de daarvoor benodigde up to date software teneinde het Level of Service niveau dat is beschreven in de contracten te garanderen, ten minste conform eis 8.4.2.b.

- 8.4.11 Bij storing van een verkoop- en/of afhaalautomaat meldt de Concessiehouder dit onmiddellijk bij de Gemeente. Reparatie door de Concessiehouder vindt binnen drie (3) Werkdagen plaats.
- 8.4.12 De verkoop- en afhaalautomaten zijn eigendom van de Concessiehouder. Een lijst van verkoop- en afhaalautomaten is opgenomen in Bijlage D.20 (Overzicht distributiepunten).
- 8.4.13 De verkoop- en of afhaalautomaten worden in beginsel beschikbaar gesteld tot einde levensduur, zoals aangegeven in Bijlage D.20 (Overzicht distributiepunten).
- 8.4.14 Alle kosten met betrekking tot de Servicewinkel en Distributieapparatuur inclusief operationeel houden binnen de gestelde levensduur, vervangende onderdelen en eventuele verplaatsingskosten, zijn voor rekening van de Concessiehouder, tenzij anders bepaald in het Bestek.
- 8.4.15 De Concessiehouder rapporteert jaarlijks over het functioneren van het distributienetwerk en kan daarbij voorstellen doen voor vernieuwingen of verbeteringen. Kosten van vernieuwingen of verbeteringen van het distributienetwerk, behoudens het gestelde in eis 8.4.14 zijn in beginsel voor rekening van de Concessiehouder, tenzij anders is overeengekomen.
- 8.4.16 Aan het einde van de Concessieperiode draagt de Concessiehouder relevante software voor de Distributieapparatuur over aan de opvolgende concessiehouder.

## 9 Marketing

### 9.1 Marketingplan en Marketingsubsidie

- 9.1.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de marketing van het Openbaar Vervoer. Ook zal de Concessiehouder meewerken aan initiatieven van de Gemeente om het gebruik van het Openbaar Vervoer te stimuleren.
- 9.1.2 De Concessiehouder speelt in op ontwikkelingen in zijn Concessiegebied.
- 9.1.3 Als onderdeel van zijn Inschrijving heeft de Concessiehouder bij het toetsingscriterium financieel economische onderbouwing een marketingbudget gereserveerd dat dient bij te dragen aan de activiteiten om het aantal Reizigers alsmede de reizigerstevredenheid te laten stijgen. Het marketingbudget bij Inschrijving geldt gedurende de looptijd van de Concessie (inclusief indexering volgens de LBI elektrisch).
- 9.1.4 De Concessiehouder stelt, na gunning tijdens de implementatieperiode en daarna jaarlijks, een Marketingplan op in samenhang met de wijzigingen die voortkomen uit het Jaarlijks Vervoerplan, waaraan de middelen vanuit de Marketingsubsidie (worden besteed, conform artikel 8 van Deel C (Financiële Bepalingen).
- 9.1.5 In dit plan worden de activiteiten, een planning en het beoogde doel en resultaat per activiteit vastgelegd.
- 9.1.6 De Concessiehouder monitort, rapporteert en actualiseert het jaarlijks Marketingplan volgens de Procedure Actualiseren Kwaliteitsplannen (Bijlage D.18).
- 9.1.7 Het door de Concessiehouder aangeboden marketingbudget laat onverlet de mogelijkheid voor de Gemeente om tijdens de looptijd van de Concessie in aanvulling op het marketingbudget een extra bijdrage beschikbaar te stellen, als volgens de Gemeente extra marketinginspanningen gewenst zijn.
- 9.1.8 Van de Concessiehouder kan voor het extra marketingbudget een prestatieverklaring worden verlangd waarna het extra subsidiebedrag bedoeld in het vorige artikel definitief kan worden vastgesteld.

### 9.2 Merk en huisstijl

- 9.2.1 De Concessiehouder opereert de Stadsdienst uitsluitend onder de merknaam allGo en niet onder de eigen naam (conform eis 3.1.1). De Concessiehouder volgt hierbij de huisstijl van allGo (zie Bijlage D.16 Stijlwijzer allGo). Kleine aanpassingen aan de huisstijl zijn toegestaan, mits de kernwaarden, herkenbaarheid en eenduidigheid van het merk gewaarborgd blijven. Elke voorgestelde wijziging dient vooraf ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de Gemeente.
- 9.2.2 De Concessiehouder kan aan de Gemeente voorstellen doen voor andere onderscheidende productformules voor de Stadsdienst en Streekdienst dan in de Stijlwijzer allGo is opgenomen, die met bijbehorende productnaam en die in woord en beeldmerk gerelateerd zijn aan allGo. De Gemeente besluit over de productformules.
- 9.2.3 Het eigendom van de merknaam allGo ligt bij de Gemeente.
- 9.2.4 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de doorontwikkeling van de productformule(s).
- 9.2.5 Indien en voor zover de Concessiehouder op enig moment eigenaar is of zal zijn van enig recht ten aanzien van een door hem geïntroduceerde allGo-productformule (waaronder in ieder geval begrepen (beeld)merken en domeinnamen) en/of een nieuwe Streekdienstformule, draagt hij al zijn rechten ter zake onmiddellijk om niet over aan de Gemeente na een verzoek hiertoe of uiterlijk bij afloop of beëindiging van de Concessie.

- 9.2.6 Alle communicatie met en informatie aan de Reiziger (herkenbaarheid en zichtbaarheid) vanuit de Concessiehouder vindt plaats onder de merknaam en in de huisstijl op de betreffende Lijn of lijnen.

## 10 Goed werkgeverschap en Personeel

### 10.1 De Concessiehouder als werkgever

- 10.1.1 De Concessiehouder ziet erop toe dat het welzijn en de veiligheid van het Personeel is geborgd en dat afspraken uit geldende cao's worden toegepast teneinde het Personeel duurzaam te behouden voor de organisatie.
- 10.1.2 De Gemeente wenst goed werkgeverschap en daarbij speciale aandacht voor:
- Personeelstevredenheid
  - Voldoende substantiële pauzes
  - Eindpuntvoorzieningen met toilet
  - Werkdruk
  - Voorkomen van ziekteverzuim
  - Voldoende en goed gekwalificeerd Personeel
  - Flexibiliteit in werkroosters
  - Professionele aansturing
  - Aandacht voor fysieke en Sociale Veiligheid
  - Inclusie en diversiteit
- 10.1.3 Onder goed gekwalificeerd Personeel verstaat de Gemeente Personeel met de juiste opleiding en vereiste kwalificaties, diploma's of certificaten.
- 10.1.4 Al het Rijdend Personeel **beschikt over een EHBO-diploma met hartreanimatie of een BHV certificaat met hartreanimatie kan aantoonbaar levensreddend handelen, heeft een AED/reanimatiecursus** gevolgd en kan een hartreanimatie uitvoeren. Uiterlijk binnen een Jaar na start van de Concessie wordt aan deze eis voldaan. (Nvl-2, vraag 393)
- 10.1.5 De Concessiehouder is een grote werkgever in de regio en de Gemeente verlangt dat hij als zodanig is ingebed in de regio. Bijvoorbeeld door actief onderwijsinstellingen te benaderen voor het aanbieden van stages en en/of projecten op het gebied van kennisdeling.
- 10.1.6 De Concessiehouder stelt **bij inschrijving en daarna** jaarlijks een Werkgeversplan op waarin hij aangeeft op welke wijze hij invulling geeft aan goed werkgeverschap (minimaal op de aspecten zoals benoemd in eis 10.1.1 tot en met eis 10.1.5) en de verbetering daarvan. **Het Werkgeversplan maakt deel uit van de jaarlijkse kwaliteitsplancycclus zoals bedoeld in artikel 12.3.3. (Nvl vraag 320)**
- 10.1.7 De Concessiehouder laat door een externe partij tweejaarlijks een medewerkerstevredenheidonderzoek uitvoeren over de Concessie. De Concessiehouder deelt de resultaten met de Gemeente in het jaarlijks Werkgeversplan.

### 10.2 Personeel en Reizigers

#### *Opleiding en kennis*

- 10.2.1 Het Rijdend Personeel (met uitzondering van Personeel op Buurtbussen) volgt periodiek opleidingen ten behoeve van een veilige, comfortabele en prettige rijstijl en legt deze met goed gevolg af. De Concessiehouder implementeert daartoe een gedegen opleidingsplan. Deze eis geldt vanaf een Jaar na start van de Concessie en geldt ook voor nieuw en tijdelijk Personeel. Verantwoording vindt plaats via het Veiligheidsplan (zie eis 11.6.3)
- 10.2.2 Het Rijdend Personeel en Serviceverlenend Personeel heeft actuele kennis van het Netwerk, de producten en tarieven(structuur) en van Aansluitingen op overig Openbaar Vervoer.

10.2.3 De Concessiehouder draagt zorg voor periodieke herhaalcursussen.

### *Serviceverlening aan de Reizigers*

- 10.2.4 De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel dat direct in contact komt met (potentiële) klanten, Reizigers of andere belanghebbenden hen klantvriendelijk behandelt en klantgericht opstelt.
- 10.2.5 Het Rijdend Personeel en Serviceverlenend Personeel spreekt ten minste de Nederlandse taal en spreekt de Engelse taal op minimaal A2 niveau. Indien het door personeelstekorten niet mogelijk is om aan deze eis te voldoen, kan de Concessiehouder toestemming vragen om Rijdend Personeel in te zetten dat de Nederlandse taal niet of beperkt machtig is. De Gemeente zal die toestemming in beginsel verlenen, mits de Concessiehouder overtuigend kan onderbouwen dat dit noodzakelijk is en dat de kwaliteit van het Openbaar Vervoer hier niet significant mee achteruit gaat.
- 10.2.6 Het Rijdend Personeel en Serviceverlenend Personeel is behulpzaam en positief in bejegening richting Reizigers in het algemeen en richting Reizigers met een (functie)beperking in het bijzonder. De behulpzaamheid en bejegening als het gaat om Reizigers met een (functie) beperking, legt de Concessiehouder vast in duidelijke protocollen en instructies.
- 10.2.7 Het Rijdend Personeel is verplicht hulp te bieden aan een Reiziger wanneer dat nodig is of de Reizigers dit wenst.
- 10.2.8 Al het Personeel dat in persoon met klanten in contact komt, draagt eenduidige en representatieve kleding passend bij de huisstijl.
- 10.2.9 Het Rijdend Personeel en/of Serviceverlenend Personeel dient Reizigers te informeren over belangrijke afwijkingen, zoals route en/of Dienstregeling-afwijkingen en wacht of aansluitinformatie bij vertragingen.
- 10.2.10 Bij vertragingen als gevolg van Calamiteiten dient het Rijdend Personeel de Reiziger zo veel als mogelijk te informeren over de oorzaak, de tijdsduur van de vertraging, de gevolgen en de oplossingen.
- 10.2.11 Roken in het Voertuig en op/bij Haltes en Knooppunten is verboden, ook wanneer het Voertuig buiten dienst is.

## 10.3 Social Return

- 10.3.1 De Concessiehouder dient minimaal 1% van de loonsom aan te wenden voor SROI-activiteiten.
- 10.3.2 De Concessiehouder hanteert voor het bepalen van de waarde van SROI-activiteiten de “Prestatietabel Social Return gemeente Almere 2023” (Bijlage D.21).
- 10.3.3 De Concessiehouder neemt uiterlijk één (1) maand na concessieverlening contact op met de Gemeente, om nadere afspraken te maken over de invulling van de SROI-activiteiten. De Gemeente kan het beheer en de monitoring bij het coördinatiepunt SROI leggen.
- 10.3.4 Tijdens de looptijd van de Concessie stelt de Concessiehouder jaarlijks na overleg met de Gemeente een plan van aanpak op met SROI-activiteiten die hij in het komende Kalenderjaar gaat uitvoeren.

- 10.3.5 De Concessiehouder levert uiterlijk drie maanden na afloop van een Kalenderjaar – aan de Gemeente en het coördinatiepunt SROI van de Gemeente als onderdeel van de kwartaalrapportage (van Q4 voorgaande jaar) – een overzicht aan van de resultaten van de SROI-activiteiten in het afgelopen Kalenderjaar en toont daarin aan dat hij aan de norm zoals genoemd in eis 10.3.1 voldoet.
- 10.3.6 De Concessiehouder zorgt ervoor dat de door of namens hem getroffen SROI-activiteiten activiteiten zijn die direct zijn gekoppeld aan de Concessie.

## 11 Sociale en fysieke veiligheid

### 11.1 Algemeen

- 11.1.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de Sociale Veiligheid van Reizigers en Personeel in het Materieel dat in de Dienstregeling wordt ingezet.
- 11.1.2 Voor de veiligheid op Bushaltes en busstations is de Wegbeheerder primair verantwoordelijk. De Concessiehouder dient proactief problemen te signaleren, mee te denken over oplossingen en mee te werken aan maatregelen om de Sociale Veiligheid op Bushaltes en busstations te verbeteren conform artikel 87, derde lid, Wp2000.

### 11.2 Convenant Sociale Veiligheid en veiligheidsarrangementen

- 11.2.1 De Concessiehouder conformeert zich aan het Landelijke Convenant Sociale Veiligheid in het OV 2020-2025 of diens opvolger.
- 11.2.2 De Concessiehouder stelt jaarlijks een Actieplan Sociale Veiligheid op.
- 11.2.3 De Concessiehouder monitort, rapporteert en actualiseert het jaarlijks Actieplan Sociale Veiligheid volgens de Procedure Actualiseren Kwaliteitsplannen (Bijlage D.18).
- 11.2.4 De Concessiehouder verleent medewerking aan initiatieven op het gebied van Sociale Veiligheid.
- 11.2.5 De Concessiehouder kent een gedragscode/huisregels voor Reizigers en een geweldscode voor Rijdend Personeel. De Concessiehouder maakt de gedragscode op adequate wijze aan de Reizigers bekend in ieder geval via de website en spreekt de Reizigers erop aan als zij zich niet aan de gedragscode houden.
- 11.2.6 De Concessiehouder neemt deel aan bestaande en toekomstige convenanten en veiligheidsarrangementen in het Concessiegebied (zoals het Lokaal Veiligheidsarrangement Openbaar Vervoergebied Almere) en voor zover noodzakelijk in steden en gebieden buiten het Concessiegebied voor zover er Lijnen van de Concessie rijden.
- 11.2.7 De Concessiehouder neemt initiatief om te komen tot andere/nadere veiligheidsarrangementen indien de sociale veiligheidsproblematiek daartoe aanleiding geeft.

### 11.3 Inzet Personeel ten behoeve van Sociale Veiligheid

- 11.3.1 Ten behoeve van de Sociale Veiligheid heeft de Concessiehouder 40 fte volledig beschikbaar voor toezicht, service en kaartcontroles. Minimaal 80% van het aantal medewerkers beschikt binnen drie maanden na start van de Concessie over BOA-4 bevoegdheid voor controle en toezicht in het Materieel en op de Haltes.

- 11.3.2 In overleg met de Gemeente kan het aantal fte's, bijvoorbeeld als gevolg van verandering in het vervoersaanbod, worden aangepast.

## 11.4 Kaartcontrole

- 11.4.1 De Concessiehouder is voor eigen rekening en risico verantwoordelijk voor kaartcontrole en zorgt voor een zo laag mogelijk aantal Reizigers zonder geldig vervoerbewijs.
- 11.4.2 De Concessiehouder heeft Personeel in dienst voor de handhavende functie (OV-Stewards/OV-BOA's) op zwartrijden en andere relevante overtredingen binnen het Openbaar Vervoer. Ditzelfde Personeel vervult tegelijkertijd een dienstverlenende functie en verstrekt in en rond het Voertuig informatie met betrekking tot het OV.
- 11.4.3 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het in bezit zijn van de juiste vergunningen/aanwijzingen voor het handhavende Personeel.
- 11.4.4 De Concessiehouder voorziet Personeel met een handhavende functie van goed werkende apparatuur voor de uitvoering van controle en handhaving, voorzien van adequate rapportage en verantwoordingsfuncties.
- 11.4.5 De Concessiehouder moet het zwartrijden terugdringen. Hierbij kan bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van geautomatiseerde systemen voor signalering, gerichte inzet en rapportage.
- 11.4.6 De Concessiehouder dient ervoor te zorgen dat Ritten worden gecontroleerd door voor Reizigers als zodanig herkenbare medewerkers van de Concessiehouder, volgens de volgende normen:
- a. Minimaal 5% van alle Ritten van de Stadsdienst
  - b. Minimaal 2% van alle overige Ritten met uitzondering van de Buurtbuslijnen
- 11.4.7 Alternatieven voor de kaartcontrole-normen genoemd onder eis 11.4.6, die bijdragen aan een hogere pakkans en meer tevreden Reizigers kunnen in het jaarlijkse Actieplan Sociale Veiligheid worden voorgesteld, zulks ter beoordeling door de Gemeente.
- 11.4.8 De Concessiehouder evalueert jaarlijks haar strategie voor het terugdringen van zwartrijden en de ritcontrole, en rapporteert dit in het jaarlijkse Actieplan Sociale Veiligheid.

## 11.5 Calamiteiten en Terrorismebestrijding

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

## 11.6 Fysieke veiligheid

- 11.6.1 De Concessiehouder voldoet aan de wettelijke eisen aangaande veiligheid in, op en/of rond de Haltes, de Voertuigen en de beschikbare Infrastructuur en respecteert de eventuele richtlijnen die hiervoor worden opgesteld.
- 11.6.2 De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan (i) de uitvoering van een crisisorganisatie en (ii) veiligheidsanalyses, risicoanalyses en verzoeken van de Gemeente die de veiligheid dienen.
- 11.6.3 De Concessiehouder maakt tijdens de implementatieperiode een Veiligheidsplan, waarin hij aangeeft welke maatregelen hij neemt voor de fysieke veiligheid. Het Veiligheidsplan is gebaseerd op een risicoanalyse van het Concessiegebied. Het Veiligheidsplan van de Concessiehouder:

- a. maakt onderscheid tussen preventieve maatregelen (die te allen tijde worden getroffen) en aanvullende maatregelen;
  - b. bevat mitigerende maatregelen die hij zal nemen bij Incidenten, ongevallen of doelbewuste acties;
  - c. bevat aantoonbare afspraken met derden (waaronder Wegbeheerders, Veiligheidsregio Flevoland, politie en brandweer);
  - d. bevat protocollen over communicatie (met de Gemeente, omgeving en betrokken partijen) bij ernstige Incidenten en (verkeers)ongevallen;
  - e. beschrijft de geplande en gerealiseerde opleidingen en oefening ten behoeve van veiligheid en het kennis en opleidingsniveau van het Personeel.
- 11.6.4 De Concessiehouder stemt het Veiligheidsplan af met de Veiligheidsregio Flevoland, waarbij de risico's en veiligheidsprotocollen rondom de energiedrager (diesel, gas, waterstof, elektrisch et cetera) expliciet vastgelegd worden.
- 11.6.5 De Concessiehouder actualiseert jaarlijks het Veiligheidsplan mede op basis van de monitoring van de Incidenten en neemt eventuele implementatie van nieuwe richtlijnen ten aanzien van veiligheid van stallen en laden van ZE-Materieel mee in het plan.
- 11.6.6 Al het Materieel dient voorzien te zijn van een noodknop voor het Rijdend Personeel dat rechtstreeks in verbinding staat met de meldkamer.

## 11.7 Incidentenregistratie

- 11.7.1 De Concessiehouder rapporteert, volgens landelijke afspraken, in SVOVDA (of de opvolger daarvan) en vermeldt jaarlijks met het verslag van het laatste kwartaal van het Kalenderjaar de stand van zaken met betrekking tot Sociale Veiligheid, de uitvoering hiervan en de plannen voor het komende jaar. In deze rapportage is ten minste opgenomen:
- a. overzicht aantallen Incidenten conform de ABC-systematiek (of zijn opvolger)
  - b. de beleving van Sociale Veiligheid door Reizigers en Personeel in het Voertuig
  - c. het percentage zwartrijders
  - d. het percentage dat ooggetuige of slachtoffer is van een Incident in het Voertuig of op halteplaatsen
  - e. de plannen om de Sociale Veiligheid in het komende Jaar op een aanvaardbaar niveau te houden en bij voorkeur te verbeteren
- 11.7.2 De Concessiehouder houdt een registratie bij van Sociale en fysieke veiligheid gerelateerde Incidenten en bijna ongelukken en rapporteert dit halfjaarlijks.
- 11.7.3 De Concessiehouder stimuleert en faciliteert het Personeel actief om Sociale en fysieke veiligheid gerelateerde Incidenten op de juiste wijze te melden (verhogen meldingsbereidheid) en te registreren.
- 11.7.4 De Concessiehouder informeert de Gemeente in voorkomende gevallen direct over Sociale en fysieke veiligheid gerelateerde Incidenten.

## 11.8 Cameratoezicht Bus

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

- 11.8.2 De kwaliteit van de camerabeelden moet zodanig zijn, dat persoonsherkenning mogelijk is.
- 11.8.3 Concessiehouder gebruikt voor cameratoezicht uitsluitend middelen die voldoen aan de vereisten van dit PVE en zal eventuele nadere aanwijzingen die de Gemeente of bevoegde autoriteiten (zoals Toezichthouders of politiediensten) in dat kader redelijkerwijs mogen geven opvolgen. Onder "middelen" wordt in het kader van deze eis bedoeld: de hardware, software, tools en andere ondersteunende middelen die Concessiehouder aanschafft, beheert of anderszins gebruikt voor cameratoezicht ten behoeve van exploitatie van de Concessie.
- 11.8.4 Concessiehouder informeert de Gemeente (i) onverwijld over elke voorziene of actuele materiële wijziging in het gebruik van middelen voor cameratoezicht, en (ii) onmiddellijk bij Calamiteiten ter zake het gebruik van de middelen voor cameratoezicht. Concessiehouder kan nadere aanwijzingen geven over de frequentie en de wijze waarop de informatievoorziening plaatsvindt.
- 11.8.5 Concessiehouder bewerkstelligt dat de middelen, het bezit en het gebruik daarvan steeds voldoen aan de wet- en regelgeving die daarop van toepassing zijn.
- 11.8.6 Indien en voor zover de Concessiehouder de medewerking van de Gemeente behoeft (bijvoorbeeld in het kader van eis 11.8.4), dan zal de Concessiehouder tijdig en schriftelijk om die medewerking verzoeken.
- 11.8.7 De Gemeente is gerechtigd de naleving door de Concessiehouder en eventueel door Concessiehouder ingeschakelde Derden van het bepaalde in de paragraaf 11.8 zelf of door een bekwame derde partij te verifiëren. De Concessiehouder zal aan dergelijke onderzoeken alle redelijke medewerking verlenen. De wijze waarop een dergelijk onderzoek zal plaatsvinden zal zoveel mogelijk in onderling overleg worden vastgesteld en met inachtneming van de continuïteit van de dienstverlening, tenzij de Gemeente gegronde redenen heeft om daarvan af te wijken. De Concessiehouder zal tekortkomingen die uit een onderzoek blijken op eigen kosten oplossen in overleg met de Gemeente. De Gemeente draagt de kosten van een onderzoek, waarbij geldt dat de Concessiehouder zijn eigen kosten draagt.

#### *Ingebruikname van eigen middelen*

- 11.8.8 De Concessiehouder bewerkstelligt dat middelen die niet door de Gemeente aan Concessiehouder ter beschikking zijn gesteld, steeds zullen voldoen aan de volgende vereisten:
- a. de middelen voldoen en zijn in staat te voldoen aan de vereisten van dit PVE
  - b. de middelen voldoen ten minste aan de beveiligingsstandaarden die in de markt voor vergelijkbare middelen gebruikelijk zijn
- 11.8.9 Concessiehouder behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Gemeente voor de ingebruikname van middelen als bedoeld in eis 11.8.8. Concessiehouder zal daartoe een plan voorleggen, waarin is uitgewerkt op welke wijze aan het bepaalde in eis 11.8.8 en de overige vereisten van dit PVE is voldaan.

#### *Beheer en gebruik van middelen*

- 11.8.10 Concessiehouder zal de middelen voor cameratoezicht deugdelijk beheren en onderhouden. Dit geldt zowel voor eigen middelen als middelen die de Gemeente in het kader van de Concessie eventueel in beheer heeft gegeven. Het voorgaande betekent dat Concessiehouder onder meer:
- a. de middelen conform de richtlijnen van de fabrikant of leverancier beveiligd houdt
  - b. de middelen conform de richtlijnen van de fabrikant of leverancier voorziet van updates, upgrades en ander onderhoud
  - c. bewerkstelligt dat de middelen uitsluitend toegankelijk zijn voor geautoriseerde gebruikers

- d. een registratielijst bijhoudt van geautoriseerde gebruikers en de organisatie waarvoor zij werkzaam zijn
- e. uitsluitend autorisaties uitgeeft voor personen die uit hoofde van hun functie een dergelijke autorisatie redelijkerwijs nodig hebben
- f. bewerkstelligt dat autorisaties tijdig worden ingetrokken wanneer een dergelijke autorisatie niet langer nodig is of ongeoorloofd gebruik wordt vermoed
- g. een registratielijst van gebruik van de middelen bijhoudt, zoals inlog(pogingen) van geautoriseerde en niet geautoriseerde gebruikers
- h. zelfstandig en op verzoek aanvullende maatregelen neemt om ongeoorloofde toegang en gebruik te voorkomen en beperken, waar mogelijk in overleg met de Concessiehouder, behalve waar een dergelijk overleg door urgente omstandigheden niet mogelijk is (in welk geval de Concessiehouder zo spoedig mogelijk achteraf geïnformeerd wordt)

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

- 11.8.11 De Concessiehouder is in staat na een Incident in een Bus direct het registratiesysteem uit te lezen.
- 11.8.12 De Concessiehouder is verplicht opgeslagen beelden ter beschikking te stellen op vordering van politie, justitie of de Gemeente. De Gemeente vergoedt hiervoor geen kosten.
- 11.8.13 De camerabeelden uit de Bussen worden door de Concessiehouder bewaard gedurende 7 dagen, of zolang noodzakelijk is voor de afhandeling van een Incident.
- 11.8.14 Concessiehouder bewerkstelligt dat resultaten van middelen, zoals camerabeelden:
- a. worden opgeslagen in de Europese Unie en niet daarbuiten worden verplaatst of toegankelijk zijn
  - b. deugdelijk beveiligd en versleuteld worden opgeslagen
  - c. uitsluitend toegankelijk zijn voor geautoriseerde gebruikers, van wie een registratielijst wordt bijgehouden en voor wie toegang uit hoofde van hun functie redelijkerwijs noodzakelijk is, waarbij autorisaties tijdig worden ingetrokken wanneer deze niet langer nodig zijn of ongeoorloofd gebruik wordt vermoed
  - d. via een registratielijst het gebruik van de resultaten van middelen wordt bijgehouden, zoals inlog(pogingen) van geautoriseerde en niet geautoriseerde gebruikers
- 11.8.15 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor volledige en transparante informatievoorziening over het cameratoezicht en communiceert hierover actief aan de Reiziger.

## 12 Concessiebeheer, Samenwerking, Ontwikkelopgave, Consumentenbescherming en reizigersinspraak

### 12.1 Concessiebeheer

- 12.1.1 De Concessie onderscheidt een drietal soorten overleggen:
- Beheeroverleg, regulier maandelijks overleg over dagelijkse gang van zaken;
  - Ontwikkel-/vervoerkundig overleg, regulier maandelijks overleg over ontwikkelzaken;
  - Strategisch overleg, twee maal per Jaar op bestuurlijk/afdelingshoofd niveau.
- 12.1.2 De Concessiehouder neemt actief deel aan alle door de Gemeente georganiseerde overleggen in het kader van de Concessie.
- 12.1.3 De Concessiehouder is proactief in het (tussentijds) melden, aan de orde stellen en in actie komen bij afwijkingen van de afspraken en eisen of zaken die in het belang zijn van de Reizigers en/of de Gemeente.
- 12.1.4 Met inachtneming van de eisen in dit PvE ten aanzien van overleggen en samenwerking, zullen de Gemeente en de Concessiehouder voorafgaand aan de ingangsdatum van de Concessie nadere afspraken maken over de opzet, inhoud, frequentie en verslaglegging van de in eis 12.1.1 bedoelde overleggen.
- 12.1.5 De Concessiehouder zorgt voor - dan wel werkt constructief mee aan - de uitvoering van de in eis 12.1.4 bedoelde afspraken en toezeggingen. De Concessiehouder legt afspraken en toezeggingen vast.
- 12.1.6 De Concessiehouder stelt een concessiemanager beschikbaar als aanspreekpunt voor de Concessie.
- De concessiemanager zet zich proactief in voor het beheer en de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied.
  - De concessiemanager beschikt over het mandaat om te kunnen beslissen over wijzigingen in het vervoeraanbod.
  - De concessiemanager neemt deel aan de noodzakelijke overleggen met de betrokken verantwoordelijken van de Gemeente.
  - Indien tijdens de looptijd de concessiemanager wegvalt, wordt deze vervangen door iemand die over de voor deze functie noodzakelijke kennis, ervaring, competenties en mandaat beschikt.
  - De concessiemanager is tevens onderdeel van het ontwikkelteam zoals beschreven in eis 12.1.7.
- 12.1.7 De Concessiehouder stelt een vast team beschikbaar dat verantwoordelijk is voor het beheer en de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer gedurende de implementatieperiode en de Concessieduur. Voor deze personen gelden de volgende eisen:
- Elke van deze personen heeft een relevante HBO- of WO-opleiding **of aantoonbaar gelijkwaardige kennis. (Nvl vraag 330)**
  - Tezamen zijn deze personen voor minimaal 3 fte per Jaar beschikbaar voor de ontwikkeling van de Concessie (niet zijnde het regulier beheer, de concessiemanager of marketingactiviteiten)
  - Tezamen hebben deze personen kennis en aantoonbare ervaring met:
    - Vervoerkunde
    - Marketing
    - Communicatie

- iv. Toegankelijkheid/Inclusiviteit
- v. Sociale Veiligheid
- vi. Infrastructuur
- vii. Materieel
- viii. Personeel

Alle in eis 12.3.1 tot en met eis 12.3.3 genoemde activiteiten worden geacht binnen en door het (ontwikkel)team te worden uitgevoerd. Dit team opereert integraal zodat alle zaken met betrekking tot het Openbaar Vervoer in het kader van deze Concessie worden bekeken en ingebracht.

- 12.1.8 Op elke Werkdag is ten minste één (senior) persoon beschikbaar als aanspreekpunt voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer en beschikbaar voor overleg.
- 12.1.9 De Concessiehouder stelt één installatieverantwoordelijke beschikbaar (als bedoeld in eis 4.3 van NEN 3140) voor alle elektrische installaties die hij aanlegt.
- 12.1.10 De curricula vitae van de persoon of personen in het team worden met de Gemeente gedeeld. Indien de Gemeente zwaarwegende redenen heeft te twijfelen aan de kwaliteiten van een voorgedragen persoon, zal de Gemeente een nader beoordelingsgesprek aangaan met deze persoon. De Gemeente heeft het recht om op basis van dit gesprek de persoon gemotiveerd af te wijzen voor het team. De Concessiehouder dient in een dergelijk geval zorg te dragen voor een geschikte vervanger.
- 12.1.11 De Gemeente en de Concessiehouder stellen tijdens de implementatieperiode gezamenlijk een samenwerkingsverklaring op waarin de door beide partijen gewenste samenwerkingswijze tijdens de implementatie- en de Concessieperiode wordt beschreven. Het gaat hier om een samenwerkingsverklaring waarin partijen intenties beschrijven over de manier van samenwerken en het maken van procesafspraken.
- 12.1.12 Beide partijen ondertekenen de in de vorige eis bedoelde samenwerkingsverklaring. Zij zullen te allen tijde naar redelijkheid en billijkheid handelen in de geest van deze samenwerkings-verklaring gedurende zowel de implementatie- als de duur van de Concessie.

## 12.2 Implementatie Concessie

- 12.2.1 Om te borgen dat de Reiziger vanaf de start van de Concessie kan rekenen op een betrouwbare uitvoering van het vervoeraanbod, heeft de Concessiehouder bij Inschrijving een Implementatieplan aangeleverd, dat beschrijft hoe hij een vlekkeloze implementatie van de Concessie borgt.
- 12.2.2 Direct na de concessieverlening werkt de Concessiehouder het door hem in zijn Inschrijving verstrekte Implementatieplan uit tot een definitief Implementatieplan. De Concessiehouder legt het definitieve Implementatieplan binnen een maand na de concessieverlening ter instemming voor aan de Gemeente.
- 12.2.3 Het Implementatieplan wordt door de Gemeente als monitoringsinstrument gebruikt gedurende de implementatiefase.
- 12.2.4 Tijdens de implementatieperiode worden de volgende plannen opgesteld door de Concessiehouder:
  - a. een alternatievenplan (zoals bedoeld in eis 3.3.16)
  - b. een Distributieplan (zoals bedoeld in eis 8.4)
  - c. een Veiligheidsplan (zoals bedoeld in eis 11.6.3)
- 12.2.5 Direct na de concessieverlening wijst de Concessiehouder één persoon aan als aanspreekpunt voor de Gemeente voor aan de implementatie gerelateerde zaken.

- 12.2.6 In de periode tussen de concessieverlening en de ingangsdatum van de Concessie levert de Concessiehouder minimaal eenmaal per maand een korte en bondige voortgangsrapportage/presentatie aan die ingaat op de stand van zaken ten aanzien van de in het definitieve Implementatieplan opgenomen onderwerpen.
- 12.2.7 De Gemeente en de Concessiehouder maken afspraken over de inhoud van de in de vorige eis benoemde voortgangsrapportage uiterlijk één (1) maand na concessieverlening.
- 12.2.8 De voortgangsrapportage zoals bedoeld in de vorige eis wordt besproken in het implementatieoverleg. Dit overleg vindt eens per maand plaats, tenzij de Gemeente anders wenst.
- 12.2.9 De Concessiehouder treedt binnen een maand na de concessieverlening van de Concessie in overleg met personeelsorganisaties zoals bedoeld in artikel 40 van de Wet Personenvervoer 2000.

### 12.3 Doorontwikkeling Concessie

- 12.3.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer en zet zijn kennis, kunde en ontwikkelkracht in om in nauwe samenwerking met Gemeente, ROCOVF, andere stakeholders het OV-netwerk door te ontwikkelen zoals beschreven in de OV-visie allGo 2.0 2028-2037.
- 12.3.2 De ontwikkelopgave bevat het ontwikkelen van het Openbaar Vervoer in de richting zoals deze in de OV-visie allGo 2.0 2028-2037 (Bijlage D.22) en de Nota van Uitgangspunten (Bijlage D.23) is beschreven en volgens de eisen zoals vastgelegd in dit PvE. Deze documenten vormen de kaders van de ontwikkelopgave. Tot de activiteiten van de Concessiehouder in het kader van de ontwikkelopgave behoren in ieder geval maar niet uitsluitend:
- a. Sparringpartner en mede ontwikkelaar zijn om het beleid uit de OV-visie allGo 2.0 2028-2037 tot uitvoering te brengen in de Jaarlijkse Vervoerplannen;
  - b. Een samenhangend Openbaar Vervoer te bieden op basis van een analyse van de relatie tussen de (potentiële en veranderende) vervoervraag en het daarop af te stemmen aanbod van Openbaar Vervoer;
  - c. De doorontwikkeling van de productformules zoals bedoeld in paragraaf 9.2.
  - d. Het bieden van fysieke en dienstverlenende Aansluitingen binnen de gemeente en naar omliggende gebieden en van mobiliteitsoplossingen en -diensten (groot en kleinschalig);
  - e. Marketingactiviteiten ten behoeve van een toename van het aantal Reizigers en het verbreiden van het type Reizigers (in ieder geval geografisch en minder mobiele Reizigers);
  - f. Het verhogen van de OV-opbrengsten;
  - g. Advisering inzake de ontwikkeling van informatievoorziening en betaalwijzen;
  - h. Waarborgen Sociale Veiligheid;
  - i. Bijdragen aan het verbeteren van de doorstroming;
  - j. Optimale dienstverlening door het Personeel;
  - k. Betrekken van stakeholders;
  - l. Innovatie op processen, technieken en digitalisering – onder andere door het actief meewerken aan pilots – waaronder doch niet uitsluitend nieuwe technologische ontwikkelingen (Talking Traffic-diensten) voor prioritering bij verkeerslichten en autonoom vervoer.;
  - m. Het zoeken naar financiering voor pilots met autonoom vervoer;
  - n. Actieve deelname aan overleggen met de Afdeling Zorg en Welzijn van de gemeente Almere ten behoeve van een strategische samenwerking met doelgroepenvervoer.
- 12.3.3 De Concessiehouder stelt tijdens de Concessieperiode jaarlijks een aantal kwaliteitsplannen op:
- a. een jaarlijks Vervoerplan (zoals bedoeld in eis 3.3.1)

- b. een jaarlijks Tarievenplan (zoals bedoeld in eis 8.2.5)
- c. een jaarlijks Marketingplan (zoals bedoeld in eis 9.1.4)
- d. een jaarlijks Werkgeversplan (zoals bedoeld in eis 10.1.6)
- e. een jaarlijks Actieplan Sociale Veiligheid (zoals bedoeld in eis 11.2.2)

De ontwikkeling van het OV vindt via deze plannen plaats. De kwaliteitsplannen moeten worden geactualiseerd en goedgekeurd door de Gemeente volgens de Procedure Actualiseren Kwaliteitsplannen (Bijlage D.18). Daarnaast bevat de Concessie herijkingsmomenten waarbij de Gemeente en de Concessiehouder toetsen of het vervoeraanbod nog aansluit bij de (grote) ontwikkelingen in het netwerk of het OV en daarmee bij de behoefte van de Reizigers.

## 12.4 Rol Samenwerking ROCOVF en Reizigers

- 12.4.1 De Concessiehouder erkent het ROCOVF als consumentenplatform en als vertegenwoordiging van de Reizigers. Het ROCOVF kan gevraagd en ongevraagd advies geven aan de Concessiehouder over ieder geval de in de Wp2000 en het Bp2000 genoemde onderwerpen.
- 12.4.2 De Concessiehouder voert op regelmatige basis overleg met het ROCOVF en neemt, op verzoek van het ROCOVF of de Gemeente, deel aan de vergaderingen van het ROCOVF. De Concessiehouder conformeert zich aan de geldende procedures en werkwijzen van het ROCOVF.
- 12.4.3 De Concessiehouder biedt de in het ROCOVF verenigde consumentenorganisaties gelegenheid tijdig advies aan hem uit te brengen conform artikel 31 van de Wp2000 en artikel 33 van het Bp2000.
- 12.4.4 De Concessiehouder betreft ROCOVF jaarlijks bij het ontwikkelen van nieuwe ideeën of visies op het gebied van uitvoeringskwaliteit, Dienstregeling, Tarieven, Reisproducten en Productdragers, toegankelijkheid, informatieverstrekking en klantvriendelijkheid die input kunnen zijn voor de Uitgangspuntennotitie.
- 12.4.5 De Concessiehouder verstrekt het ROCOVF in ieder geval digitaal (en op verzoek en indien beschikbaar op papier) een exemplaar van alle informatie-uitingen die de Concessiehouder richting Reizigers verstuurt inzake de Concessie.
- 12.4.6 De Concessiehouder consulteert Reizigers daar waar dit wenselijk is, ook buiten het Jaarlijkse Vervoerplanproces.

## 12.5 Klantenservice en klachtenafhandeling

### *Klantenservice*

- 12.5.1 De Concessiehouder beschikt over een klantenservice waar Reizigers terecht kunnen met vragen, opmerkingen, wensen en klachten.
- 12.5.2 De klantenservice is zeven dagen per week telefonisch bereikbaar, vanaf het tijdstip van vertrek van de eerste tot en met een kwartier na het aankomsttijdstip van de laatste Rit van de dag van deze Concessie.
- 12.5.3 De klantenservice is tevens schriftelijk en per e-mail bereikbaar.
- 12.5.4 De Concessiehouder biedt daarnaast klantenservice en reisinformatie via de website zoals bedoeld in eis 7.4.
- 12.5.5 Het tarief voor het bellen van het telefoonnummer van de klantenservice is niet hoger dan lokaal tarief. Het postadres van de klantenservice dient een antwoordnummer te zijn.

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

### *Klachtenafhandeling*

- 12.5.7 De Concessiehouder maakt aan de Reizigers kenbaar hoe klachten en suggesties kunnen worden ingediend en hoe de Concessiehouder deze afhandelt.
- 12.5.8 De Concessiehouder neemt alle klachten en suggesties in behandeling die betrekking hebben op het Openbaar Vervoer in de Concessie.
- 12.5.9 De Concessiehouder handelt alle klachten en suggesties correct, klantvriendelijk en uiterlijk binnen tien (10) kalenderdagen na inzending van de klacht af. De Concessiehouder registreert klachten en suggesties en de inhoudelijke afhandeling hiervan.
- 12.5.10 De Concessiehouder is verplicht aangesloten bij de onafhankelijke Geschillencommissie van het Openbaar Vervoer.
- 12.5.11 De Concessiehouder verstrekt op verzoek van de Gemeente en het ROCOVF inzicht in de klachten en de klachtafhandeling.
- 12.5.12 Concessiehouder biedt de Gemeente ieder kwartaal een overzicht aan waarin is opgenomen:
- a. de aard van de binnengekomen klachten;
  - b. op welke Rit, Lijn en tijdstip de klachten betrekking hebben;
  - c. de snelheid en wijze van respons (eerste reactie) en de afhandeling;
  - d. de manier waarop actie is ondernomen om herhaling van de klacht of soortgelijke klachten te voorkomen.

### *Gevonden voorwerpen*

- 12.5.13 De Concessiehouder verzamelt en beheert voorwerpen die Reizigers hebben laten liggen in de Bussen. De Concessiehouder beschikt over werkprocessen waarmee een Reiziger die navraag doet naar verloren voorwerpen, binnen uiterlijk 2 Werkdagen uitsluitel krijgt of het verloren voorwerp aangebracht is bij de Concessiehouder. Reizigers kunnen hun voorwerpen ophalen bij het servicepunt bij het station Almere Centrum.
- 12.5.14 Per voorwerp probeert de Concessiehouder te achterhalen wie de Reiziger is, die het voorwerp heeft verloren en neemt met de Reiziger contact op.
- 12.5.15 De Concessiehouder hanteert een regeling voor gevonden voorwerpen en maakt deze kenbaar aan de Reizigers.

### *Reizigershandvest en gedragscode*

- 12.5.16 De Concessiehouder brengt een Reizigershandvest, uit waarin hij aan de Reizigers duidelijk maakt welke kwaliteit van het Openbaar Vervoer gegarandeerd wordt, en welke rechten Reizigers hebben indien niet aan deze kwaliteit wordt voldaan en wat we van de Reizigers verwachten. Het Reizigershandvest treedt in werking bij de start van de Concessie en wordt vóór inwerkingtreding ter advisering voorgelegd aan het ROCOVF. In het Reizigershandvest wordt ten minste aandacht besteed aan:

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

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

## 13 Data en monitoring

### 13.1 Data

- 13.1.1 Alle informatie en data die door de Concessiehouder wordt gegenereerd en/of geleverd inzake de Concessie, zijn eigendom van de Gemeente en kunnen door de Gemeente zonder enige beperking worden gebruikt. De Gemeente kan deze - voor zover voor hen relevant - ter beschikking stellen aan andere stakeholders, zoals Wegbeheerders, concessiehouders van aangrenzende concessies, aangrenzende provincies, het ROCOVF en aan marktpartijen bij de volgende aanbesteding. Ook kan de Gemeente (delen van) deze informatie publiceren.
- 13.1.2 De Gemeente heeft vanaf de start van de Concessie op verzoek ongelimiteerd toegang tot alle data en alle systemen die relevant zijn voor de uitvoering van de Concessie en de in dit PvE opgenomen eisen. De Gemeente mag geheel naar eigen inzicht en zonder enige beperking gebruik maken van alle data.
- 13.1.3 Voor de OV-chipkaart (of zijn opvolgers) betekent voorgaand lid dat de Gemeente deze informatie naar eigen inzicht kan gebruiken en openbaar maken, met inachtneming van wet- en regelgeving. Ingeval de Concessiehouder in de toekomst gebruik gaat maken van andere 'kaartdragers' dan de OV-chipkaart en/of van andere betaalmethodes, dient hij alle informatie die voortkomt uit het gebruik van deze kaartdragers en/of betaalmethodes op overeenkomstige wijze als geldt voor de OV-chipkaart aan de Gemeente beschikbaar te stellen met inachtneming van wet- en regelgeving.
- 13.1.4 Concessiehouder levert de informatie volgens MIPOV plus de aanvullende gegevens uit het Monitoringsprotocol (Bijlage D.15) via een inzichtelijke en toegankelijke analysetool met filtermogelijkheden, aan de Gemeente.
- 13.1.5 De Concessiehouder verstrekt op verzoek van de Gemeente, zonder extra kosten, aan haar een onbeperkt aantal inlogmogelijkheden c.q. accounts voor de analysetool.
- 13.1.6 Indien en voor zover data persoonsgegevens bevatten, is het de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder ervoor te zorgen dat tijdig alle maatregelen worden genomen die nodig zijn om te waarborgen dat verstrekking van de data door Concessiehouder plaatsvindt conform de privacywetgeving en de Gegevensverwerkingsovereenkomst (Bijlage D.24).
- 13.1.7 Verstrekking van persoonsgegevens door Concessiehouder kan uitsluitend achterwege blijven indien de Concessiehouder overtuigend heeft aangetoond dat de privacywetgeving hiertoe geen ruimte biedt (dit ter beoordeling van de Gemeente).
- 13.1.8 De Gemeente is gerechtigd meer en andere informatie op te vragen die verband houdt met het uitvoeren van de Concessie. De Concessiehouder dient deze informatie, indien bij hem beschikbaar, op eerste verzoek van de Gemeente, binnen redelijke termijn, doch zo snel als mogelijk na verzoek van de Gemeente, te verstrekken, met inachtneming van de wet- en regelgeving op het gebied van persoonsgegevens en de Gegevensverwerkingsovereenkomst (Bijlage D.24). De kosten hiervan zijn voor rekening van de Concessiehouder.
- 13.1.9 De Concessiehouder voorziet de aan de Gemeente ter beschikking gestelde gegevens desgevraagd van een rechtsgeldig ondertekende verklaring waarin de Concessiehouder verklaart dat de gegevens een waarheidsgetrouw beeld geven.
- 13.1.10 Ingeval een derde een informatieverzoek indient via de informatiehuishouding van NOVB/Trans Link Systems of diens opvolger(s), besluit de Gemeente na overleg met de Concessiehouder over medewerking aan dit informatieverzoek.

- 13.1.11 Bepaalde informatie kan als vertrouwelijk worden geclassificeerd en voor derden niet toegankelijk zijn. Dit ter beoordeling door de Gemeente, na overleg met en onderbouwing door de Concessiehouder. De Gemeente stimuleert de Concessiehouder monitoringsdata zoveel mogelijk uit zichzelf openbaar te maken c.q. ter beschikking te stellen aan relevante partijen.
- 13.1.12 De Concessiehouder levert kosteloos, actief en tijdig medewerking aan het gebruik van data en toekomstige aanpassingen van standaarden en aanlevermethoden van data voor het verbeteren/aanleveren van (real time) reisinformatie.
- 13.1.13 De technische infrastructuur en software voor dataverzameling en databeheer voldoet aan de op dat moment gangbare landelijke standaarden, dit ter beoordeling van de Gemeente.
- 13.1.14 De Concessiehouder geeft op verzoek van de Gemeente helder inzicht in het productieproces van data en de daarin gemaakte keuzes.
- 13.1.15 Als er sprake is van relevante voorgenomen wijzigingen in het productieproces van data, dan overlegt de Concessiehouder deze wijzigingen met de Gemeente. De Gemeente kan, gemotiveerd, opdragen een voorgenomen wijziging niet door te voeren.
- 13.1.16 Als wijzigingen in het productieproces van data, bijvoorbeeld conversies en selecties, invloed hebben op elementen in de Financiële Bepalingen, dan meldt de Concessiehouder deze op voorhand expliciet aan de Gemeente en past ze alleen toe met instemming van de Gemeente.
- 13.1.17 Conversies en selecties in het proces van data naar informatie zijn traceerbaar en worden gelogd.
- 13.1.18 De Concessiehouder spant zich maximaal in om de uit de Brondata van de OV-chipkaart (of zijn opvolgers) voortvloeiende informatie ook na de wettelijke bewaartermijn van 18 maanden in (minimaal) geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar te stellen aan de Gemeente met inachtneming van de wet- en regelgeving op het gebied van persoonsgegevens.
- 13.1.19 De Concessiehouder zorgt voor informatieveiligheid (kantoorautomatisering, rittenregistraties, website/klantinformatie) van zijn bedrijfsvoering. De Gemeente behoudt zich het recht voor om een auditrapport te verlangen op informatieveiligheid. De Concessiehouder werkt hieraan mee.

## 13.2 Monitoring

- 13.2.1 De Concessiehouder dient alle Ritten van begin tot Eindpunt te volgen en loggen, onder meer voor het controleren van de punctualiteitsnormen en aansturing van realtime Reisinformatie. Het aantal geheel of gedeeltelijk niet-gevolgd/niet-gelogde Ritten van het Openbaar Vervoer bedraagt in een maand maximaal 2%. De Concessiehouder rapporteert elk kwartaal aan de Gemeente over het aantal Ritten dat niet gevolgd/niet gelogd is.
- 13.2.2 De Concessiehouder informeert de Gemeente ten behoeve van het Beheeroverleg zoals bedoeld in eis 12.1.1a tijdig over de uitvoering van de Concessie en proactief wanneer de uitvoering van de Concessie hiertoe aanleiding geeft.
- 13.2.3 De managementinformatie die de Concessiehouder aan de Gemeente levert wordt voorafgaand aan elk Jaar vastgelegd, voor het eerste Jaar in de implementatieperiode, en wordt jaarlijks geëvalueerd op bruikbaarheid, doelmatigheid en kwaliteit. Indien er geen overeenstemming is over de te leveren informatie, dan geeft de Gemeente een aanwijzing aan de Concessiehouder.
- 13.2.4 De Concessiehouder dient altijd medewerking te verlenen aan de Gemeente ten behoeve van (aangekondigde of onaangekondigde zoals mystery guest) onderzoek of controle ter naleving van de genoemde normen en controle van de aangeleverde (monitorings)informatie of prestaties

- 13.2.5 Om een actueel beeld te houden van wat Reizigers vinden van de kwaliteit van het OV in het Concessiegebied, laat de Gemeente ten minste ieder Jaar een tevredenheidsonderzoek uitvoeren (op dit moment is dat de OV-Klantenbarometer). De Concessiehouder verleent hieraan zijn medewerking.
- 13.2.6 De data en rapportages dienen de gehele Concessieperiode beschikbaar te zijn voor de Gemeente. Na afloop van de Concessieperiode wordt alle data die betrekking heeft op de Concessie overgedragen aan de Gemeente. De data dient tevens nog minimaal vijf (5) Jaar opvraagbaar te zijn bij de Concessiehouder.
- 13.2.7 De Concessiehouder streeft continu naar een verbetering van de uitvoeringskwaliteit. Ingeval de prestaties van de Concessiehouder ten aanzien van een prestatienorm achterblijven bij de overeengekomen norm, stelt de Concessiehouder op verzoek van de Gemeente een Verbeterplan op.
- 13.2.8 Ingeval de Concessiehouder gegevensbestanden, documenten of rapportages niet, niet volledig of met onvoldoende kwaliteit oplevert, volgt een aanwijzing.

### 13.3 Verwerking persoonsgegevens

- 13.3.1 In het kader van de uitvoering van de Concessie (waaronder cameratoezicht) verwerken de Concessiehouder en de Gemeente Persoonsgegevens waarvoor zij elk kwalificeren als verwerkingsverantwoordelijken in overeenstemming met de toepasselijke privacy wet- en regelgeving, hetgeen betekent dat de Concessiehouder en de Gemeente elk of gezamenlijk de doeleinden en middelen van de verwerking van de Persoonsgegevens bepalen. De Concessiehouder en de Gemeente sluiten in dit verband een Gegevensverwerkingsovereenkomst (Bijlage D.24) met betrekking tot de verwerking van de Persoonsgegevens en hun respectieve rollen en verantwoordelijkheden voor de nakoming van hun verplichtingen uit hoofde van de toepasselijke privacy wet- en regelgeving, in het bijzonder met betrekking tot hun verantwoordelijkheden jegens elkaar en hun rollen en verplichtingen ten aanzien van de Betrokkenen.

## 14 Bijlagen

- Bijlage D.1 Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer 2015 (of via <https://www.ov-nl.nl/vervoersvoorwaarden/>)
- Bijlage D.2 Productformule R-Net
- Bijlage D.3 Overzicht businfrastructuur
- Bijlage D.4 Frequentiekaart Almere 2028
- Bijlage D.5 Dienstregeling lijn 22 (2025)
- Bijlage D.6 Dienstregeling lijn 24 (winter 2025)
- Bijlage D.7 Buurtbusprotocol
- Bijlage D.8 Procedure Jaarlijks Vervoerplanproces
- Bijlage D.9 Tarievenplan Almere 2025
- Bijlage D.10 Prioriteitsverlening voor openbaar vervoer via intelligente verkeersregelinstallaties (iVRI's) (of via <https://dova.nu/document/prioriteitsverlening-voor-openbaar-vervoer-intelligente-verkeersregelinstallaties>)
- Bijlage D.11 Concessiebijlage met betrekking tot gebruik Korte Afstand Radio (of via <https://dova.nu/document/concessiebijlagen>)
- Bijlage D.12 Concessiebijlage datasets OV versie 2.2.4 (of via <https://dova.nu/document/concessiebijlagen>)
- Bijlage D.13 Bijzonderheden infrastructuur
- Bijlage D.14 Plattegrond busstation Almere Centrum
- Bijlage D.15 Monitoringsprotocol
- Bijlage D.16 Stijlwijzer allGo
- Bijlage D.17 Richtlijn reisinformatie in ov-voertuigen (of via <https://dova.nu/document/richtlijn-reisinformatie-ov-voertuigen>)
- Bijlage D.18 Procedure Actualiseren Kwaliteitsplannen
- Bijlage D.19 Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen
- Bijlage D.20 Overzicht distributiepunten
- Bijlage D.21 Prestatietabel Social Return gemeente Almere 2023
- Bijlage D.22 OV-visie allGo 2.0 2028-2037
- Bijlage D.23 Nota van Uitgangspunten
- Bijlage D.24 Concept Gegevensverwerkingsovereenkomst
- Bijlage D.25 Dienstregeling buurtbus Oosterwold (NvI vraag 235)**
- Bijlage D.26 Calamiteitenplan businfrastructuur Almere versie 30-01-2025 (NvI vraag 247)**