

## Programma van Eisen OV-concessie NoordWest Noord-Holland

Zaaknummer: **2458035**

Datum: 5 februari 2025  
Versie: 1.0  
Uitgave: Provincie Noord-Holland

Deze versie van het Programma van Eisen en eventueel tijdens de inschrijfperiode via Tendered gepubliceerde aangepaste versies zijn leidend voor het doen van een Inschrijving. De op de website van de Provincie Noord-Holland gepubliceerde publieksversie van het Programma van Eisen is identiek aan deze versie van het Programma van Eisen, maar wordt tijdens de aanbestedingsprocedure niet aangepast.

Postadres: Bezoekadres:  
Postbus 3007 Houtplein 33  
2001 DA Haarlem 2012 DE Haarlem

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de Aanbestedingstukken, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

# Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	6
1.1 Context.....	6
1.2 Scope concessie ‘NoordWest Noord-Holland’ .....	6
1.2.1 Het concessiegebied NoordWest Noord-Holland .....	7
1.3 Hoofdopgaven en doelen Concessie .....	8
1.4 Rol en status Programma van Eisen .....	10
1.5 Leeswijzer.....	11
2. Vervoeraanbod .....	12
2.1 Fasering van het aanbod .....	13
2.2 Ontsluiting van het Concessiegebied .....	14
2.3 Opbouw van het Lijnennet.....	18
2.4 Verplichte Verbindingen van en naar Kernen .....	22
2.5 Overige verplichte Verbindingen per Lijntype .....	24
2.6 Buurtbuslijnen.....	27
2.7 Overige lijnen .....	30
2.8 Vervoeraanbod op Texel.....	32
2.9 Nachtlijnen .....	35
2.10 Vraagafhankelijk Vervoer .....	36
2.11 Vervoerplan en Dienstregeling.....	38
2.12 Aanbod tijdens Vakanties en seizoensgebonden aanbod.....	41
2.13 Ontwikkeling van het vervoeraanbod gedurende de Concessie.....	42
3. Infrastructuur .....	46
3.1 Samenwerking Concessiehouder met partners .....	46
3.2 Weg- en OV - infrastructuur .....	47
3.3 Haltes .....	47
3.4 Laadinfrastructuur.....	48
3.5 Stallingen, werkplaatsen en pauzevoorzieningen.....	49
4. Uitvoeringskwaliteit.....	51
4.1 Vervoergarantie en capaciteit .....	51
4.2 Rituïtval en Vervangend Vervoer .....	53
4.3 KPI’s punctualiteit en Aansluitingen.....	53
4.4 Overmacht.....	56
4.5 Compensatieregeling .....	57
5. Materieel.....	58

5.1 Algemene eisen Materieel .....	58
5.2 Comfort en netheid.....	59
5.3 Toegankelijkheid.....	61
5.4 Apparatuur .....	62
5.5 Huisstijl en reclame .....	63
5.6 Buurtbussen .....	64
<b>6. Reisinformatie .....</b>	<b>66</b>
6.1 Algemene informatie .....	66
6.2 Toegankelijkheid informatie.....	67
6.3 Lijnnetkaarten .....	68
6.4 Informatie op Haltes .....	69
6.5 Informatie in en op Voertuigen.....	71
6.6 Digitale informatie .....	73
6.7 Wijzigingen in de Dienstregeling.....	74
<b>7. Tarieven en Betaalwijzen .....</b>	<b>76</b>
7.1 Betaalsysteem .....	76
7.2 Tarieven en Reisproducten.....	77
7.3 Tarievenplan.....	78
7.4 Toekomstige betaalsystemen .....	79
<b>8. Marketing .....</b>	<b>80</b>
8.1 Kader .....	80
8.2 Marketingplan .....	81
<b>9. Personeel.....</b>	<b>83</b>
9.1 Concessiehouder als werkgever.....	83
9.2 Eisen aan het Personeel .....	84
9.3 Social Return .....	86
9.4 Buurtbuschauffeurs.....	86
<b>10. Veiligheid .....</b>	<b>88</b>
10.1 Fysieke veiligheid .....	89
10.2 Verkeersveiligheid .....	89
10.3 Sociale veiligheid.....	90
10.4 Sociale Veiligheidsplan.....	93
10.5 Samenwerking op het gebied van Sociale Veiligheid.....	95
<b>11. Duurzaamheid .....</b>	<b>96</b>
11.1 Duurzame bedrijfsvoering.....	96

11.2 Milieuprestaties Materieel.....	97
11.3 Circulaire economie .....	98
11.4 Transparantie en ketenverantwoordelijkheid .....	99
12. Consumentenbescherming en Reizigersinspraak.....	100
12.1 Klantenservice en klachtenafhandeling .....	100
12.2 ROCOV en Stakeholderconsultatie .....	102
12.3 Reizigershandvest .....	103
13. Ontwikkeling in samenwerking .....	104
13.1 Ontwikkelrol Concessiehouder .....	104
13.2 Ontwikkelplan .....	105
13.3 Concessiehouder als regisseur Ketenmobiliteit.....	109
13.4 Overleg Concessieverlener en Concessiehouder .....	111
14. Data en monitoring.....	113
14.1 Datalevering .....	113
14.2 Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens.....	115
14.3 Monitoring .....	117
Bijlagen bij het Programma van Eisen .....	119
B1 Vervoerkundig kader Concessieverlening NoordWest Noord-Holland.....	120
1.1 Ontsluiting van het Concessiegebied .....	125
1.2 Opbouw van het netwerk aan Lijnen .....	127
1.3 Verplichte Verbindingen in het netwerk .....	129
1.4 Fasering en ontwikkelingen.....	132
<b>Bijlage bij B1: Tabellen minimumniveau per Kern en Lijntype (Programma van Eisen).....</b>	<b>135</b>
B2 Vervoerkundige Bijlagen .....	136
2.1 Dienstregelingsprocedure .....	136
2.2 Verplichte Routes R-netlijnen.....	137
2.3 Concessiegrensoverschrijdende Trajecten behorende tot de Concessie.....	138
2.4 Te gedogen lijnen binnen het Concessiegebied .....	139
2.5 Knooppunten.....	142
2.6 Overzicht te bedienen Kernen, Wijken en Buurten in het Concessiegebied .....	144
2.7 Vertrekpunt doorgaande lijn Station Beverwijk – Station Amsterdam Zuid (lijn 244).....	152
B3 Social Return .....	153
B4 Jaarrapportage Assets.....	158
B5 Protocol Sturing .....	159



# 1. Inleiding

## 1.1 Context

Op 15 juli 2028 eindigen de concessies Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord. Op grond van de [Wet personenvervoer 2000 \(Wp2000\)](#) is het College van Gedeputeerde Staten van Noord-Holland (hierna: de Concessieverlener<sup>1</sup>) bevoegd om concessies voor het openbaar busvervoer in beide concessiegebieden te verlenen. Op 9 april 2024 hebben GS besloten om de concessiegebieden na afloop van de huidige concessies samen te voegen tot het concessiegebied NoordWest Noord-Holland (NWNH). Dit Programma van Eisen (PvE) bevat de eisen die met ingang van de nieuwe concessie 'NoordWest Noord-Holland' van kracht zullen worden.

Het Programma van Eisen bevat de minimumeisen waaraan de vervoerder (Concessiehouder) in ieder geval moet voldoen. De Provincie daagt (potentiële) Inschrijvers echter uit om in het kader van de aanbesteding van de concessie NoordWest Noord-Holland (hierna: de Concessie) zoveel mogelijk extra's bovenop deze minimumeisen te bieden. De wensen van de Provincie met betrekking tot deze extra's, vaak gerelateerd aan de doelen van de Concessie (zie paragraaf 1.3), worden in de Inschrijvingsleidraad verder uitgewerkt in de vorm van Gunningscriteria.

## 1.2 Scope concessie 'NoordWest Noord-Holland'<sup>2</sup>

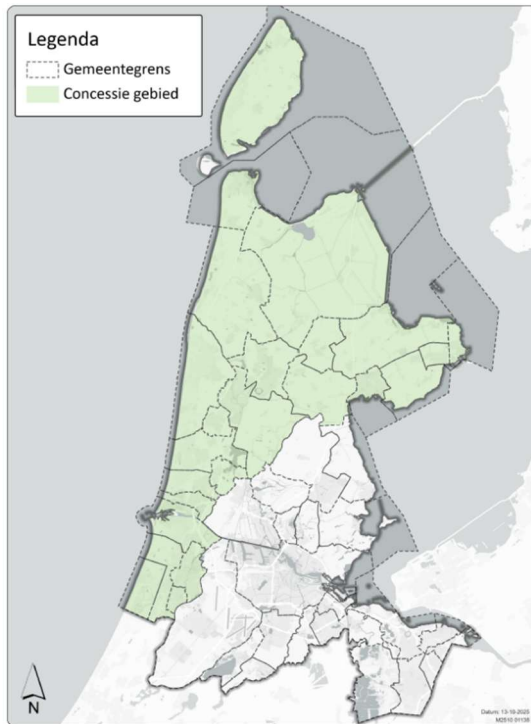
Sinds 2001 is wettelijk geregeld dat een vervoerder over een concessie<sup>3</sup> moet beschikken om in een regio openbaar vervoer aan te mogen bieden. De concessie 'NoordWest Noord-Holland' betreft het exclusieve recht en tevens de plicht tot het aanbieden van openbaar busvervoer in het Concessiegebied NoordWest Noord-Holland en op een aantal aangewezen Trajecten in aangrenzende concessiegebieden.

---

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

<sup>2</sup> De scope van de Concessie is in het Concessiebesluit in detail beschreven.

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



Het Concessiegebied NoordWest Noord-Holland

De nieuwe concessie 'NoordWest Noord-Holland' is een samenvoeging van de huidige, aan Connexxion Openbaar vervoer N.V. (hierna: Connexxion) verleende concessies Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord die beiden op 15 juli 2028 eindigen. De Concessie start op 16 juli 2028 en eindigt in juli 2041. Het is mogelijk om de Concessie te verlengen tot uiterlijk juli 2043, op het moment waarop de zomervakantie aanvangt in de onderwijsregio Noord. De voorwaarden voor verlenging staan in het Concessiebesluit.

### 1.2.1 Het concessiegebied NoordWest Noord-Holland

Het concessiegebied NoordWest Noord-Holland omvat de volgende gemeenten: Alkmaar, Bergen, Beverwijk, Bloemendaal, Castricum, Den Helder, Dijk en Waard, Drechterland, Enkhuizen, Haarlem, Heemskerk, Heemstede, Heiloo, Hollands Kroon, Hoorn, Koggenland, Medemblik, Opmeer, Schagen, Stede Broec, Texel, Uitgeest, Velsen en Zandvoort. In het Concessiegebied wonen circa 1 miljoen mensen en werken circa 460.000 mensen. Dagelijks stappen er ongeveer 44.000 Reizigers in het Openbaar Vervoer. Tot 2040 vindt er in het concessiegebied NoordWest Noord-Holland een aanzienlijke woningbouwontwikkeling plaats, grotendeels nabij ov-knooppunten. De Provincie wil de bijbehorende groei aan mobiliteit faciliteren met duurzame mobiliteit om bereikbaarheid te borgen en bij te dragen aan klimaatdoelen, energietransitie en verkeersveiligheidsambitie.

De Concessie omvat een aantal Lijnen naar aangrenzende concessiegebieden en een netwerk van 12 Buurtbuslijnen. De Concessieverlener zorgt voor de financiering van deze Buurtbussen en de Concessiehouder is verantwoordelijk

voor het faciliteren van Buurtbuslijnen. Dit doet de Concessiehouder onder meer door de hiervoor benodigde Buurtbussen beschikbaar te stellen.

### 1.3 Hoofdopgaven en doelen Concessie

De provincie Noord-Holland staat samen met alle organisaties en inwoners voor enorme veranderingen. De bereikbaarheid in Noord-Holland is de afgelopen jaren steeds meer onder druk komen te staan. De Provincie ziet dat de mobiliteitsnetwerken in en tussen steden en Kernen vaak overbelast zijn en voor hinder voor de omgeving zorgen. De groei van het aantal inwoners en de werkgelegenheid zorgt voor meer mobiliteit, meer vraag naar energie en meer vraag naar ruimte en infrastructuur. Er zijn integrale keuzes nodig voor mobiliteit in relatie tot de verstedelijkingsopgaven in de Provincie om problemen te voorkomen of op te lossen.

Een andere hoofdoopgave waar de Provincie voor staat is het verduurzamen van de energieopwekking zodat dat nieuwe, schone brandstoffen voor iedereen toegankelijk worden. Deze energietransitie is de basis voor schone mobiliteit, maar vraagt ook om infrastructuur en logistiek voor nieuwe brandstoffen (met name elektrisch en waterstof). Deze grootschalige veranderingen zijn nodig om de klimaatverandering te remmen en Nederland te beschermen tegen de gevolgen van deze klimaatverandering. Dit vraagt ook wat van mobiliteit. In het kader van het Klimaatakkoord en het Schone Luchtakkoord heeft de Provincie zich gecommitteerd aan verbeterdoelen. In het Perspectief Mobiliteit<sup>4</sup> brengt de Provincie deze hoofdoopgaven bij elkaar en formuleert die de beleidsinzet om de ontwikkelingen goed te kunnen faciliteren. Het Perspectief Mobiliteit vormt daarmee ook een liniaal waarlangs de Provincie plannen legt om te controleren of de Provincie op de goede weg is.

De Provincie heeft onderdelen uit het Perspectief Mobiliteit nader uitgewerkt in de Visie Publieke Mobiliteit<sup>5</sup>. De Visie Publieke Mobiliteit gaat over alle vervoer waarvoor mensen niet een eigen vervoermiddel, zoals auto of fiets, kunnen of willen gebruiken. De ambitie daarbij is dat Publieke Mobiliteit overal in de Provincie goed georganiseerd is. Het regionaal openbaar vervoer is een belangrijk onderdeel van Publieke Mobiliteit. De Provincie is wettelijk verantwoordelijk voor het regionaal openbaar vervoer in een groot deel van de Provincie. Voor de bruikbaarheid van het regionaal openbaar vervoer is het echter van belang dat de gehele (keten)reis van deur tot deur goed werkt, dus ook de trein, voor- en natransport, deelmobiliteit en regionaal openbaar vervoer dat onder verantwoordelijkheid van de Vervoerregio Amsterdam en omliggende provincies valt.

In het Coalitieakkoord 2023-2027 'Verbindend vooruit'<sup>6</sup> geeft de Provincie ten slotte aan dat Openbaar Vervoer belangrijk is voor inwoners in het landelijk én stedelijk gebied. De Provincie zet in op beter en betaalbaar Openbaar Vervoer, onder andere in de kleine Kernen. Daarom wil de Provincie investeren in nieuwe

---

<sup>4</sup> <https://www.noord-holland.nl/bestanden/pdf/Perspectief%20Mobiliteit.pdf>

<sup>5</sup> <https://www.noord-holland.nl/bestanden/pdf/Visie%20Publieke%20Mobiliteit%202024-2034%20-%202014%20juni%202024.pdf>

<sup>6</sup> <https://www.noord-holland.nl/bestanden/pdf/Coalitieakkoord%202023-2027.pdf>

vormen van deelmobiliteit, Openbaar Vervoer en hubs om het overstappen op verschillende vormen van mobiliteit te faciliteren.

De Provincie heeft de implicaties van de Visie Publieke Mobiliteit en het coalitieakkoord voor het openbaar busvervoer in het Concessiegebied 'NoordWest Noord-Holland' nader geconcretiseerd in een Nota van Uitgangspunten<sup>7</sup>. In de Nota van Uitgangspunten zijn de hoofdlijnen voor de Concessie vastgelegd. Daarbij onderscheidt de Provincie de volgende manieren waarop het Openbaar Vervoer kan bijdragen aan de hiervoor beschreven hoofdoelstellingen:

1. Borgen van de bereikbaarheid
2. Bijdragen aan een inclusief en toegankelijk mobiliteitssysteem (mobiliteitsrechtvaardigheid)
3. Bijdragen aan een duurzaam mobiliteitssysteem

De Provincie stelt op basis hiervan als hoofddoel voor de concessie 'NoordWest Noord-Holland':

*De Concessie moet de bereikbaarheid van bestemmingen in NoordWest Noord-Holland op een inclusieve, toegankelijke, veilige en duurzame manier borgen in de vorm van een goed aanbod aan openbaar busvervoer aangevuld met andere vormen van Publieke Mobiliteit.*

De Provincie heeft dit hoofddoel vervolgens verder uitgewerkt in de volgende subdoelen (strategieën):

1. De bereikbaarheid in Noordwest Noord-Holland wordt waar mogelijk verbeterd door het versterken van het netwerk aan openbaar vervoer. Het openbaar vervoer moet voor zoveel mogelijk mensen een aantrekkelijke reisoptie vormen naar zoveel mogelijk bestemmingen binnen een zo kort mogelijke totale reistijd. Dit houdt in een focus op een herkenbaar en hoogwaardig netwerk aan snelle, directe, frequente en betrouwbare Verbindingen binnen en tussen gebieden met een hoge dichtheid aan bestemmingen (zoals woon-, zorg-, recreatie-, werk- en onderwijslocaties).
2. De inclusiviteit van het netwerk aan Openbaar Vervoer blijft ook in kleine Kernen en stedelijke Wijken geborgd door het behoud van i) korte loopafstanden tot Haltes vanaf waar ten minste een keer per uur een Bus vertrekt, en ii) rechtstreekse Verbindingen met korte reistijden vanaf de Haltes naar regionale Knooppunten, bestemmingsgebieden en niet-dagelijkse voorzieningen zoals ziekenhuizen.
3. De toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer is geborgd door de inzet van toegankelijke Voertuigen, de beschikbaarheid en toegankelijkheid van reisinformatie en de betaalbaarheid van Ritten.
4. De veiligheid van het Openbaar Vervoer is geborgd door een heldere verdeling van taken en verantwoordelijkheid en een goede samenwerking tussen partijen.

---

<sup>7</sup> <https://www.noord-holland.nl/bestanden/pdf/Nota%20van%20Uitgangspunten%20ov-concessie%20NWNH.pdf>

5. De duurzaamheid van het Openbaar Vervoer wordt verbeterd door de uitstoot van schadelijke stoffen te beperken en circulaire inkoop te stimuleren.

## 1.4 Rol en status Programma van Eisen

Als nadere uitwerking van de Nota van Uitgangspunten heeft de Provincie dit Programma van Eisen voor de (aanbesteding van) Concessie opgesteld. In het Programma van Eisen staan de eisen die de Provincie aan het Openbaar Vervoer en de Concessiehouder stelt. Daarnaast moet de Concessiehouder zich vanzelfsprekend aan alle wettelijke bepalingen en regelingen houden die relevant zijn bij de uitvoering van het Openbaar Vervoer. Deze wettelijke bepalingen en regelingen zijn niet in het Programma van Eisen opgenomen.

Dit document betreft de definitieve versie van het Programma van Eisen. Een ontwerpversie van het Programma van Eisen is:

- Conform artikel 27 en 27(a) van de Wp2000 voor advies voorgelegd aan het door de Provincie aangewezen Reizigers Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer Noord-Holland, gebiedskamer Haarlem – IJmond en Noord-Holland Noord ("ROCOV");
- Voor een reactie voorgelegd aan de Gemeenten, vervoerders (in de vorm van een marktconsultatie en een marktraadpleging Sociale Veiligheid), Buurtbusverenigingen en concessieverleners van aangrenzende concessiegebieden (i.c. Vervoerregio Amsterdam en de provincies Zuid-Holland, Fryslân en Flevoland). Met deze concessieverleners maakt de Provincie afspraken over de uitvoering van Verbindingen naar en vanuit aangrenzende concessiegebieden, en
- Op de website van de Provincie gepubliceerd.

Alle ontvangen adviezen en reacties zijn opgenomen en door de Provincie beantwoord in een Nota van Zienswijzen. Hierin geeft de Provincie aan of de adviezen en reacties in deze definitieve versie van het Programma van Eisen zijn verwerkt. Daarbij wordt toegelicht op welke wijze dit is gebeurd, of waarom bepaalde adviezen en reacties niet zijn overgenomen.

De Nota van Zienswijzen wordt tezamen met het definitieve Programma van Eisen als onderdeel van het Bestek gepubliceerd. Andere documenten voor de aanbesteding die de Provincie opstelt en onderdeel van het Bestek uitmaken, zijn onder meer:

- Inschrijvingsleidraad: een beschrijving van de aanbestedings- en beoordelingsprocedure inclusief de Gunningscriteria en de informatie die Inschrijvers moeten aanleveren.
- Concessiebesluit: besluit tot verlening van de Concessie aan de winnende Inschrijver met daarin de eisen waaraan de Concessiehouder moet voldoen. In het Concessiebesluit zijn bepalingen van meer algemene aard uitgewerkt zoals onderwerp, duur en gebied van de Concessie en procedures voor onder meer wijziging en verlenging van de Concessie.
- Begrippenlijst: document waarin de definities van gehanteerde begrippen zijn opgenomen.

- Financiële bepalingen: document met financiële bepalingen ten aanzien van de Subsidie die de Provincie ter beschikking stelt voor de uitvoering van de Concessie. In dit document is aangegeven aan welke financieel-administratieve voorwaarden de Concessiehouder moet voldoen om voor deze bijdrage in aanmerking te komen en wat de consequenties zijn wanneer de Concessiehouder bepaalde verplichtingen vanuit de Concessie niet nakomt.

## 1.5 Leeswijzer

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

Indien in dit Programma van Eisen wordt verwezen naar een Bijlage wordt hiermee één van de Bijlagen bij dit Programma van Eisen bedoeld, tenzij dit expliciet anders is vermeld (bijvoorbeeld: een Bijlage bij de Financiële bepalingen).

Ten slotte adviseren wij u om, voordat u hoofdstuk 2 (Vervoeraanbod) leest, eerst Bijlage B1 Vervoerkundig kader Concessieverlening NoordWest Noord-Holland te lezen.

## 2. Vervoeraanbod

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder met diens vervoeraanbod invulling geeft aan de in hoofdstuk 1.3 beschreven hoofdpogaven en zo bijdraagt aan de realisatie van de (sub)doelen van de Concessie. Het gaat in dit geval met name om de eerste 2 hoofdpogaven (verbeteren van de bereikbaarheid en borgen van de inclusiviteit) en bijbehorende subdoelen. Doordat deze hoofdpogaven om een verschillende invulling van het vervoeraanbod vragen, heeft de concessieverlener deze hoofdpogaven nader uitgewerkt in Bijlage B1 'Vervoerkundig Kader Concessieverlening NoordWest Noord-Holland' (hierna: Vervoerkundig Kader). In deze bijlage zijn een aantal uitgangspunten en concrete verwachtingen opgenomen met betrekking tot het vervoeraanbod van de Concessiehouder. Richtinggevend daarvoor zijn de ov-ontwikkelperspectieven Noord-Holland Noord<sup>8</sup> en Zuid-Kennemerland IJmond<sup>9</sup>.

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder in de Inschrijving en gedurende de looptijd van de Concessie het Vervoerkundige Kader en de twee daaraan ten grondslag liggende ov-ontwikkelperspectieven als leidraad voor de ontwikkeling van diens vervoeraanbod hanteert. De Concessiehouder dient het Vervoerkundig kader te vertalen naar een eenvoudig te begrijpen netwerk aan Lijnen met een herkenbaar aanbod. Belangrijk daarbij is dat de Concessiehouder oog heeft voor de verschillen tussen regio's binnen het Concessiegebied en bereid is om in samenwerking met de Concessieverlener en overige Stakeholders, zoals Gemeenten, lokale initiatieven verder te ontwikkelen. Op die manier kan het Openbaar Vervoer voor zoveel mogelijk mensen een aantrekkelijke reisoptie worden, ongeacht hun reistijdstoppen, reismotieven en bekendheid met het Openbaar Vervoer.

In dit hoofdstuk beschrijft de Concessieverlener de eisen waaraan het OV-netwerk en de Dienstregeling in ieder geval moeten voldoen. In lijn met de overwegingen in het Vervoerkundige Kader, ligt de focus in het Programma van Eisen op het borgen van een basisaanbod en daarmee op de hoofdpogave 'borgen van de inclusiviteit'. In dat kader zijn onder ander specifieke Verbindingen, korte (loop)afstanden tot Haltes en de bediening van Kernen in het hele Concessiegebied voorgeschreven. Ten aanzien van de hoofdpogave 'verbeteren van de bereikbaarheid' zijn onder andere lange bedieningstijden, minimale frequenties op strategische Verbindingen en de herkenbaarheid van het aanbod als uitgangspunten gehanteerd.

---

<sup>8</sup> [https://www.noord-holland.nl/Onderwerpen/Ruimtelijke\\_inrichting/Projecten/Regie\\_op\\_de\\_Ruimte/Ontwikkelperspectief\\_Noord\\_Holland\\_Noord](https://www.noord-holland.nl/Onderwerpen/Ruimtelijke_inrichting/Projecten/Regie_op_de_Ruimte/Ontwikkelperspectief_Noord_Holland_Noord)

<sup>9</sup> [https://www.noord-holland.nl/bestanden/pdf/Verkeer\\_Vervoer/2025%20Ontwikkelperspectief%20OV%20Zuid-Kennemerland%20IJmond.pdf](https://www.noord-holland.nl/bestanden/pdf/Verkeer_Vervoer/2025%20Ontwikkelperspectief%20OV%20Zuid-Kennemerland%20IJmond.pdf)

## 2.1 Fasering van het aanbod

In het huidige concessiegebied Noord-Holland-Noord is in de zomer van 2024 een nieuwe Dienstregeling met ingrijpende wijzigingen in het Lijnennet ingevoerd. In de Dienstregeling 2026 zijn vervolgens enkele wijzigingen doorgevoerd, om de Dienstregeling 2024 te optimaliseren. Om Reizigers een duurzaam betrouwbaar aanbod aan Openbaar Vervoer te bieden, is het de wens van de Concessieverlener om de komende jaren geen ingrijpende wijzigingen aan het Lijnennet binnen Noord-Holland-Noord door te voeren. Daarnaast is bij verschillende recent gestarte concessies gebleken dat een ingroeiperiode in de eerste periode van de Concessie wenselijk is. Daarom heeft de Concessieverlener besloten om een fasering in de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer-aanbod tijdens de eerste jaren van de Concessie te hanteren, namelijk:

Fase 1: De eerste 12 maanden van de Concessie;

Fase 2: De periode vanaf 20 juli 2029, waarbij een tussentijdse wijziging van de Dienstregeling is toegestaan indien de datum van ingebruikname van het Knooppunt Haarlem Spaarnepoort niet samenvalt met de ingangsdatum van een Jaardienstregeling.

In de eerste 12 maanden van de Concessie (16 juli 2028 tot en met 20 juli 2029) mag de Concessiehouder het Lijnennet in principe niet wijzigen ten opzichte van het Lijnennet dat in het begin van 2028 geboden wordt. Wel mag de Concessiehouder van Lijnen frequenties verhogen of bedieningstijden verruimen. Op die manier wil de Concessieverlener een voor Reizigers stabiele Dienstregeling bij overgang van de concessies borgen.

Vanaf het Dienstregelingjaar 2030 (ingaaude 20 juli 2029) zijn aanpassingen van het Lijnennet in het hele Concessiegebied toegestaan. Eén van de redenen om het Lijnennet aan te passen is het in 2024 genomen besluit om in Haarlem het nieuwe busstation Knooppunt Haarlem Spaarnepoort aan te leggen dat naar verwachting in 2029 in gebruik genomen kan worden. Dat betekent dat op een nog niet bekend moment binnen de eerste 2 jaren van de Concessie een nieuwe centrale overstaplocatie binnen de regio Haarlem-IJmond beschikbaar komt.

De Concessieverlener geeft de Concessiehouder de ruimte om al voor oplevering van Knooppunt Haarlem Spaarnepoort een gewijzigd Lijnennet in de regio Haarlem-IJmond aan te bieden. Knooppunt Haarlem Spaarnepoort biedt daarbij mogelijkheden om dit gewijzigde Lijnennet verder te optimaliseren qua Aansluitingen en eventueel andere Routes van een beperkt aantal Lijnen. Daarom is het de Concessiehouder toegestaan om direct na de oplevering van Knooppunt Haarlem Spaarnepoort verdere wijzigingen in de Dienstregeling door te voeren. Dit geldt wanneer de datum van ingebruikname van het Knooppunt niet overeenkomt met de ingangsdatum van een Jaardienstregeling of met de start van de tweede fase in de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer aanbod.

2.1.1 De Concessiehouder biedt in afwijking van de eisen in dit hoofdstuk vanaf de start van de Concessie tot en met 20 juli 2029 een Dienstregeling aan waarbij de Routes van Bestaande lijnen gelijk zijn aan die in de Dienstregeling van het dienstregelingsjaar 2026 voor de concessies Noord-Holland-Noord en Haarlem-IJmond. De bedieningstijden en frequenties van de Bestaande lijnen blijven daarbij minimaal gelijk aan die in diezelfde Dienstregeling, en de Concessiehouder neemt minimaal het aantal Dienstregelingen conform onderstaande formule in zijn Dienstregeling op, waarbij voor het aantal Dienstregelingen voor 2030 uit wordt gegaan van het aantal ongewogen Dienstregelingen zoals door de Concessiehouder opgenomen in Standaardformulier A van zijn Inschrijving:

$$DRU's \text{ in Fase 1} = DRU's \text{ Dienstregeling 2026} + 0,25 * \left( \frac{DRU's \text{ Dienstregeling 2030}}{DRU's \text{ Dienstregeling 2026}} \right)$$

Het is de Concessiehouder daarbij alleen toegestaan om vanaf de start van de Concessie en/of het Dienstregelingsjaar 2029:

- Extra Lijnen conform de Lijntypes zoals opgenomen in Tabel 4 aan te bieden in aanvulling op Bestaande lijnen, mits Routes van Bestaande lijnen ongewijzigd blijven;
- Hogere frequenties en/of langere bedieningstijden op Bestaande lijnen aan te bieden, en
- Vertrektijdstippen op Haltes aan te passen om Aansluitingen te verbeteren.

2.1.2 Het is de Concessiehouder toegestaan om binnen drie maanden na oplevering van Knooppunt Haarlem Spaarnepoort de Dienstregeling van het Openbaar Vervoer binnen Haarlem te wijzigen, ook als het tijdstip van wijziging van de Dienstregeling niet overeenkomt met de ingangsdatum van een Jaardienstregeling. Indien de Concessiehouder daarbij ook Routes, bedieningstijden en frequenties van Lijnen wil aanpassen, dienen deze aanpassingen in het vastgestelde Vervoerplan voor de betreffende Jaardienstregeling opgenomen te zijn.

## 2.2 Ontsluiting van het Concessiegebied

De Concessieverlener heeft passend bij het doel om te komen tot een inclusief OV-netwerk, de ambitie om minimaal het huidige ontsluitingsniveau van het Concessiegebied te borgen. De eisen aan te bedienen Kernen en afstanden tot Haltes sluiten daarom grotendeels aan bij de huidige situatie. Door voor Lijnen met hogere frequenties afstanden van maximaal 600 meter tot een Halte toe te staan, biedt de Concessieverlener de Concessiehouder de ruimte om het vervoeraanbod op een Traject beperkt te bundelen om aanbod van

hoogfrequente Lijnen te faciliteren. Dit levert kortere wachttijden en een hogere betrouwbaarheid op waardoor de bereikbaarheid van het Concessiegebied verbetert; dat wil zeggen, Reizigers kunnen erop vertrouwen dat zij op meer momenten en binnen hetzelfde tijdbestek meer plekken met het Openbaar Vervoer kunnen bereiken. Daarnaast eist de Concessieverlener dat de Concessiehouder inspeelt op ontwikkelingen rondom nieuwbouwlocaties door vroegtijdig voor een passende OV-ontsluiting te zorgen. Zo kan de Concessiehouder nieuwe bewoners verleiden om gebruik te gaan maken van het Openbaar Vervoer.

## Ontsluiting van het Concessiegebied

2.2.1 De Concessiehouder ontsluit minimaal 90% van alle adressen in elke Kern en elke Wijk of Buurt met minimaal het bedieningsniveau van het Openbaar Vervoer zoals opgenomen in Tabel 1 (voor Kernen met minder dan 25.000 inwoners) en Tabel 2 (voor Wijken of Buurten in Kernen met minimaal 25.000 inwoners). Voor Kernen, Wijken of Buurten waar volgens Bijlage 2.6 in 2025 minder dan 90% van alle adressen ontsloten zijn met Openbaar Vervoer, ontsluit de Concessiehouder minimaal het in Bijlage 2.6 opgenomen percentage van alle adressen in de betreffende Kern, Wijk of Buurt. Een adres geldt als ontsloten wanneer de Hemelsbrede afstand van dit adres naar

- Een Halte van een R-netlijn, een Stadsprinter of een Lijn van een andere concessiehouder met een bedieningsniveau dat minimaal gelijk is aan de eisen die voor een Stadsprinter gelden, maximaal 600 meter bedraagt, of
- Een Halte van een Streeksprinter, een Wijkverbinder, een Basisverbinder, een Maatwerkverbinder, een Buurtbuslijn of een Lijn van een andere concessiehouder met een bedieningsniveau die minimaal gelijk is aan de eisen die voor een Basisverbinder gelden, maximaal 400 meter bedraagt, of
- Een Treinstation met op één Verbinding een Sprinter-bediening met op een werkdag tussen 12:00 uur en 13:00 uur minimaal vier Treinen per uur per richting, of met een Intercity-bediening\*, maximaal 800 meter bedraagt, of
- Een ander Treinstation met per Verbinding een Sprinter-bediening met op een werkdag tussen 12:00 uur en 13:00 uur minder dan vier Treinen per uur per richting, maximaal 400 meter bedraagt.

\*Treinstations met een bediening door treindiensten die op het betreffende Traject een Sprinter-functie hebben, waaronder de Treinstations op de Trajecten tussen Alkmaar en Den Helder en

tussen Hoorn en Enkhuizen, gelden niet als Treinstations met een Intercity-bediening.

- 2.2.2 Indien het tijdens de looptijd van de Concessie vanwege beperkingen van de beschikbare Infrastructuur niet (meer) mogelijk is om aan eis 2.2.1 te voldoen, bedient de Concessiehouder in ieder geval alle Haltes in de betreffende Kern of Wijk zoals opgenomen in de Jaardienstregeling 2026 of, als dit onmogelijk is, spreken de Concessieverlener en de Concessiehouder een alternatieve bediening met een zo hoog mogelijk ontsluitingsniveau af.
- 2.2.3 De Concessiehouder ontsluit elk ziekenhuis in het Concessiegebied met een Lijn met minimaal de frequenties en bedieningstijden die een Basisverbinder moet bieden en die halteert bij een Halte op maximaal 250 meter werkelijke loopafstand naar de hoofdingang van het betreffende ziekenhuis. Bij de start van de Concessie betreft dit de volgende ziekenhuizen:
- Noordwest Ziekenhuisgroep, locatie Alkmaar
  - Noordwest Ziekenhuisgroep, locatie Den Helder
  - Dijklander Ziekenhuis, Hoorn
  - Beverwijk Rode Kruis Ziekenhuis, Beverwijk
  - Spaarne Gasthuis, locatie Noord, Haarlem
  - Spaarne Gasthuis, locatie Zuid, Haarlem
- 2.2.4 De Concessiehouder ontsluit ten minste 90% van alle adressen van een nieuwbouwlocatie binnen een bestaande Kern met op termijn minimaal 2.000 inwoners en een bevolkingsdichtheid van 1.200 inwoners per km<sup>2</sup>, met ten minste een Basisverbinder waarbij de Hemelsbrede afstand tot een Halte voldoet aan het bepaalde in eis 2.2.1, en uiterlijk op het moment dat 500 bewoners in de betreffende nieuwbouwlocatie gevestigd zijn. Deze eis geldt niet voor nieuwbouwlocaties waarvoor de Concessieverlener heeft vastgesteld dat dit vanwege de beschikbare en geplande Infrastructuur (nog) niet mogelijk is.
- 2.2.5 De Concessiehouder voldoet ook aan eis 2.2.1 indien er door nieuwbouw binnen bestaande Kernen of Wijken nieuwe Verbindingen en de bediening van andere Haltes nodig zijn. Uitzonderingen hierop zijn mogelijk indien de Concessieverlener anders bepaalt, bijvoorbeeld omdat de ontsluiting van de betreffende nieuwbouwlocatie vanwege de ruimtelijke inrichting beperkte meerwaarde biedt voor bestaande en potentiële Reizigers.

Tabel 1: *Minimumbedieningsniveau in Kernen met minder dan 25.000 inwoners zoals opgenomen in Bijlage 2.6*

Kern met aantal inwoners	Treinstation in de betreffende Kern	Minimumbedieningsniveau om te voldoen aan eis 2.2.1 conform Lijntype*	Verbinding met minimaal
1.250-2.499	Niet aanwezig	Maatwerkverbinder	Een A- of B-Knooppunt
2.500-4.999	Niet aanwezig	Basisverbinder**	Een A-Knooppunt
5.000-24.999	Niet aanwezig	Streeksprinter	Een A-Knooppunt
1.250-24.999	Aanwezig	Basisverbinder**	Een A- of B-Knooppunt

\*Het is de Concessiehouder toegestaan om aan het minimumbedieningsniveau per Kern te voldoen door (voor de hele of een deel van de bedieningsperiode) Lijnen van andere Lijntypes aan te bieden of lijnen van andere concessiehouders te gedogen, mits de betreffende Lijn(en)/lijn(en) voldoet aan de minimale frequenties en bedieningstijden van het in de tabel opgenomen Lijntype. Het is de Concessiehouder daarnaast toegestaan om Vraagafhankelijk Vervoer aan te bieden in aanvulling op de vereiste Lijnen.

\*\*Voor Kernen in deze categorieën die in de Jaardienstregeling 2026 uitsluitend of gedeeltelijk met Buurtbuslijnen en/of Overige lijnen ontsloten worden, volstaat het bedieningsniveau zoals opgenomen in de Jaardienstregeling 2026. De Concessieverlener beschouwt daarbij de in de Jaardienstregeling 2026 opgenomen Lijn 153 (Schagen-Winkel-Nieuwe Niedorp) als Overige lijn en niet als Maatwerkverbinder. Voor de Kernen die door deze Lijn bediend worden, volstaat de in eisen 2.6.1 en 2.7.2 opgenomen bedieningsverplichting.

Tabel 2: *Minimumbedieningsniveau per Wijk in Kernen met minimaal 25.000 inwoners zoals opgenomen in Bijlage 2.6*

Minimaal aantal inwoners en bevolkingsdichtheid	In Kern met aantal inwoners	Minimumbedieningsniveau om te voldoen aan eis 2.2.1 conform Lijntype*
	25.000-49.999	Basisverbinder

**Wijk met minimaal 2.000 inwoners en minimaal 1.200 inwoners per km/2 of Buurt met minimaal 5.000 inwoners per km/2**

50.000 of meer    Wijkverbinder

\*Het is de Concessiehouder toegestaan om aan het minimumbedieningsniveau per Kern te voldoen door (voor de hele of een deel van de bedieningsperiode) Lijnen van andere Lijntypes aan te bieden of lijnen van andere concessiehouders te gedogen, mits de betreffende Lijn/lijn voldoet aan de minimale frequenties en bedieningstijden van het in de tabel opgenomen Lijntype.

### 2.3 Opbouw van het Lijnennet

De Concessieverlener streeft naar een samenhangend Lijnennet dat voor Reizigers eenvoudig te begrijpen is. Eén van de speerpunten daarbij is de consistente integratie van het Lijnennet met het Openbaar Vervoer aangeboden door andere concessiehouders (per Trein, Bus en Veer). De Concessiehouder werkt het aanbod dusdanig uit dat het Openbaar Vervoer van alle in de regio aanwezige concessiehouders voor Reizigers een samenhangend geheel vormt door paralleliteit te voorkomen en goede Aansluitingen te bieden.

Het samenhangende netwerk betekent ook de ontwikkeling van een blijvend en herkenbaar onderliggend basisnetwerk aan hoogfrequente lijnen (R-netlijnen en Stadsprinters). Dit netwerk moet houvast bieden voor bestaande en potentiële Reizigers en op termijn sturing kunnen geven aan ruimtelijke keuzes. De Concessiehouder biedt vanaf de start van de Concessie een gelaagd netwerk aan en communiceert het onderliggende netwerk aan (hoog-)frequente Lijnen effectief door middel van o.a. creatieve en hoogwaardige reisinformatie, Lijnennetkaarten, frequentie-overzichten en hoogwaardig Materieel, met in alle gevallen oog voor een kwalitatieve uitstraling.

In aansluiting op de doelen van de Concessie en de in de Visie Publieke Mobiliteit opgenomen lijnformules (Plusnet en Basisnet) onderscheidt de Concessieverlener binnen het Lijnennet de volgende Lijntypes:

- In het landelijke gebied bieden Streeksprinters snelle en frequente Verbindingen tussen grotere Kernen (>5.000 inwoners) en het centrum van steden. Kleinere Kernen (>2.500 inwoners) worden ontsloten met Basisverbinders waar de focus ligt op beschikbaarheid tijdens de hele bedieningsperiode. In overige te ontsluiten Kernen (>1.250 inwoners) zorgen Maatwerkverbinders ervoor dat het huidige bedieningsniveau met Openbaar Vervoer geborgd blijft. Alle Lijnen takken op voor Reizigers zinnvolle plekken aan op het treinnetwerk en overige relevante Lijnen zoals de buslijn van Alkmaar via Den Oever naar Leeuwarden.
- In en tussen stedelijke gebieden bieden R-netlijnen en Stadsprinters snelle en hoogfrequente Verbindingen vanuit Wijken met een zeer hoge bevolkingsdichtheid (uitgangspunt 6.000 inwoners per km<sup>2</sup>) en

nabijgelegen grote Kernen naar centrale bestemmingen. In aanvulling op Stadsprinters en in Wijken waar geen Stadsprinters aanwezig zijn, zorgen Wijkverbinders voor korte loopafstanden naar Haltes.

Het aanbod aan Openbaar Vervoer wordt verder aangevuld met de bestaande Buurtbuslijnen (paragraaf 2.6), Overige lijnen gericht op specifieke doelgroepen zoals scholieren (paragraaf 2.7), Nachtlijnen (paragraaf 2.9) en eventueel Vraagafhankelijk Vervoer. Ten slotte gelden voor Texel specifieke bedieningseisen (paragraaf 2.10).

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder op basis van de gedefinieerde Lijntypes en hun functies in het Concessiegebied een voor Reizigers begrijpelijk en betrouwbaar Lijnennet aanbiedt. Dit Lijnennet moet zo weinig mogelijk wijzigingen in Routes en beschikbaarheid over de hele dag kennen. De concessiehouder zet daarom zo veel mogelijk in op Lijnen die de hele dag beschikbaar zijn en biedt Overige lijnen, waaronder Lijnen met een beperkte bedieningsperiode, alleen in uitzonderlijke gevallen aan. Daarnaast verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder een beperkt aantal voor Reizigers begrijpelijke productformules hanteert (zie hoofdstuk 5.5).

### Eisen aan Lijntypes

2.3.1 De Concessiehouder biedt ten minste tijdens de bedieningsperioden zoals opgenomen in Tabel 3 een samenhangend netwerk van R-netlijnen, Stadsprinters, Streeksprinters, Wijkverbinders, Basisverbinders, Maatwerkverbinders, Buurtbuslijnen en Overige lijnen aan. Daarbij zorgt de Concessiehouder ervoor dat per Lijn en richting de eerste Rit nooit later vanaf de Beginhalte vertrekt dan het in Tabel 3 aangegeven begintijdstip en de laatste Rit nooit eerder op de Eindhalte aankomt dan het in Tabel 3 aangegeven eindtijdstip van de betreffende periode.

In het geval van R-netlijnen zorgt de Concessiehouder ervoor dat per Lijn de eerste Rit in de Richting met het naar verwachting hogere aantal Reizigers nooit later op het eerste Knooppunt of Eindpunt aankomt dan het in Tabel 3 aangegeven begintijdstip van de betreffende periode. *Voorbeeld: de eerste Rit van R-netlijn 385 vanuit IJmuiden, Dennekoplaan komt niet later dan 6:00 uur aan op de Halte Haarlem, Delftplein.*

2.3.2 Het is de Concessiehouder toegestaan om Lijnen van verschillende Lijntypes, niet zijnde R-netlijnen en Stadsprinters, te combineren en voor deze gecombineerde Lijn hetzelfde Lijnnummer te gebruiken (zoals een Streeksprinter en een Wijkverbinder), mits de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener kan aantonen dat dit voordelen voor (potentiële) Reizigers biedt.

- 2.3.3 In afwijking van eis 2.3.2 is het de Concessiehouder toegestaan om R-netlijnen en Stadsprinters op hun Eindhalte te koppelen aan een Lijn van een ander Lijntype en de gehele Lijn als respectievelijk R-netlijn of Stadsprinter te exploiteren, indien de gecombineerde Lijn op minimaal 85% van het gehele Traject van de gekoppelde Lijn voldoet aan de eisen ten aanzien van frequenties en bedieningstijden die gelden voor respectievelijk de R-netlijn of Stadsprinter en mits de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener kan aantonen dat dit voordelen voor (potentiële) Reizigers biedt. Daarbij geldt (conform eis 2.2.1) voor alle Haltes van de Lijn gelegen langs het Traject waar de Concessiehouder niet voldoet aan de eisen aan frequenties en bedieningstijden die gelden voor respectievelijk de R-net-lijn of Stadsprinter, 400 meter als maximaal toegestane Hemelsbrede afstand.
- 2.3.4 Het is de Concessiehouder niet toegestaan om Lijnen aan te bieden die Routevarianten en/of Trajecten met een alternerende bediening (waaronder lusroutes met Haltes die in beide richtingen door de betreffende Lijn bediend worden) hebben, tenzij de Concessieverlener in het kader van de Dienstregelingsprocedure (Bijlage 2.1) anders bepaalt. Wel toegestaan zijn Ritten die niet het hele Traject van de Lijn rijden en verlengingen van Lijnen ten behoeve van seizoensgebonden aanbod zoals opgenomen in hoofdstuk 2.12.
- 2.3.5 Het is de Concessiehouder niet toegestaan om aan de eisen ten aanzien van de ontsluiting van het Concessiegebied te voldoen door tussengelegen Haltes op een Traject maar in één richting te bedienen, tenzij minimaal 80% van het betreffende Traject in de Jaardienstregeling 2026 ook uitsluitend in één richting bediend wordt.
- 2.3.6 Het is de Concessiehouder niet toegestaan om R-netlijnen en Stadsprinters aan te bieden die Trajecten langer dan 2.000 meter (gemeten over het midden van de weg) maar in één richting bedienen. Dit geldt ook in het geval dat het betreffende Traject gelegen is op het deel van een R-netlijn of Stadsprinter met een lager bedieningsniveau zoals beschreven in eis 2.3.3.
- 2.3.7 De Concessiehouder biedt op alle R-netlijnen, Stadsprinters, Streeksprinters, Wijkverbinders en Basisverbinders minimaal de frequenties zoals opgenomen in Tabel 4.
- 2.3.8 In aanvulling op eis 2.3.7 biedt de Concessiehouder op elke Maatwerkverbinder per te bedienen Kern, per dag van de week en per rijrichting, minimaal 90% van het aantal Ritten uit de Jaardienstregeling 2026, waarbij het aantal Ritten naar boven wordt afgerond. *Voorbeeld: de Concessiehouder biedt in een Kern waarvoor een Maatwerkverbinder is voorgeschreven en waarvoor*

*geldt dat in de Jaardienstregeling 2026 een Lijn met 14 Ritten in een rijrichting is opgenomen minimaal 13 ( $0,9*14=12,6$ ) Ritten op een werkdag in deze rijrichting aan.*

2.3.9 De Concessiehouder zorgt dat het interval tussen opeenvolgende Ritten van Lijnen tijdens bedieningsperiodes waarin voor deze Lijnen een minimale frequentie-eis van één keer per uur of lager of geen minimale frequentie-eis geldt, maximaal 60 minuten bedraagt, uitgezonderd kleine afwijkingen vanwege andere rijtijden in beide richtingen. Deze eis geldt ook voor Maatwerkverbinders, maar niet voor Overige lijnen en Nachtlijnen.

2.3.10 De Concessiehouder hanteert een lijnnummering die bijdraagt aan de begrijpelijkheid van zijn aanbod aan Openbaar Vervoer en in ieder geval voldoet aan de volgende uitgangspunten:

- R-netlijnen hebben een driecijferig Lijnnummer, beginnend met een 3;
- Nachtlijnen hebben een Lijnnummer beginnend met een N gevolgd door twee cijfers;
- Alle andere Lijnen hebben een logische nummering gebaseerd op een systematiek per Lijntype en/of regio.

Tabel 3: Bedieningsperioden per Lijntype

		R-netlijn / Stadsprinter	Wijkverbinder / Streeksprinter / Basisverbinder
<b>Werkdag</b>	Spits	7:00-9:00 en 15:00-18:00	
	Overdag	6:00-20:00	6:00-19:00
	Avond	20:00-00:00	19:00-23:00
<b>Zaterdag</b>	Overdag	7:00-20:00	7:00-19:00
	Avond	20:00-00:00	19:00-23:00
<b>Zondag</b>	Overdag	8:00-20:00	8:00-19:00
	Avond	20:00-00:00	19:00-23:00

Tabel 4: Minimale frequenties per Lijntype en bedieningsperiode in Ritten per uur per richting

		R-netlijn	Stadsprinter	Wijk-verbinder	Streeksprinter	Basis-verbinder	Maatwerk-verbinder
<b>Werkdag</b>	Spits	6	4	2	2	1	(0/1)*
	Overdag	4	4	2	2	1	(0/1)*
	Avond	2	2	1	1	1	(0/1)*
<b>Zaterdag</b>	Overdag	4	4	2	1	1	(0/1)*
	Avond	2	2	1	1	1	(0/1)*
<b>Zondag</b>	Overdag	2	2	1	1	1	(0/1)*
	Avond	2	2	1	1	1	(0/1)*

\*Maatwerkverbinders zijn verplicht op dezelfde dagen van de week als opgenomen in de Jaardienstregeling 2026. Daarbij geldt in principe geen verplichte bedieningsperiode, maar wel een maximaal interval tussen Ritten (zie eisen 2.3.8-2.3.9).

## 2.4 Verplichte Verbindingen van en naar Kernen

Om de integraliteit van het Lijnennet onderling en met het overige Openbaar Vervoer te borgen, stelt de Concessieverlener eisen ten aanzien van Verbindingen van en naar Kernen. Uitgangspunt is daarbij dat vanuit elke Kern in ieder geval een Verbinding zonder overstap met een Treinstation wordt geboden en waar kansrijk een rechtstreekse Verbinding met het centrum van een stad wordt geboden.

## Verbindingen van en naar Kernen

2.4.1 De Concessiehouder bedient elke Kern met minimaal 2.500 en maximaal 24.999 inwoners zonder Treinstation conform Tabel 1 met een Lijn die de betreffende Kern met een A-Knooppunt verbindt. Als A-Knooppunten gelden bij de start van de Concessie de volgende Treinstations en Haltes (zie ook Bijlage 2.5):

- Alkmaar station
- Beverwijk station
- Bovenkarspel-Grootebroek station
- Den Helder station
- Haarlem station
- Heemstede-Aerdenhout station
- Hoorn station
- Schagen station
- Haarlem, Delftplein

Vanaf het moment van oplevering geldt Knooppunt Haarlem Spaarnepoort eveneens als A-Knooppunt.

Vanaf het moment dat het Treinstation Heerhugowaard op alle dagen van de week in ieder geval tijdens de bedieningsperiode Overdag (zoals opgenomen in Tabel 3) met vier Intercity's per uur van en naar Amsterdam bediend wordt, geldt ook het Treinstation Heerhugowaard als A-Knooppunt.

2.4.2 De Concessiehouder bedient elke Kern met minimaal 1.250 en maximaal 2.499 inwoners zonder Treinstation en elke Kern met minimaal 1.250 en maximaal 24.999 inwoners met Treinstation conform Tabel 1 met een Lijn die de betreffende Kern met een A- of B-Knooppunt verbindt. Als B-Knooppunten gelden bij start van de Concessie alle Treinstations gelegen in het Concessiegebied die niet in eis 2.4.1 als A-Knooppunt zijn aangemerkt (zie voor een overzicht Bijlage 2.5).

2.4.3 De Concessiehouder bedient elke Wijk met minimaal 2.000 inwoners en een dichtheid van minimaal 1.200 inwoners per km<sup>2</sup> en elke Buurt met een bevolkingsdichtheid van minimaal 5.000 inwoners km<sup>2</sup> binnen een Wijk met minder dan 2.000 inwoners en een dichtheid van minder dan 1.200 inwoners per km<sup>2</sup> conform Tabel 2 met een Lijn die de betreffende Wijk of Buurt verbindt met een A-Knooppunt zoals genoemd in eis 2.4.1.

## 2.5 Overige verplichte Verbindingen per Lijntype

In aanvulling op de verplichte Verbindingen per Kern schrijft de Concessieverlener op een aantal Verbindingen een bediening met een specifiek Lijntype voor, te weten:

- R-netlijnen: De Concessiehouder behoudt alle bestaande R-netlijnen en biedt op deze R-netlijnen minimaal de frequenties en bedieningstijden zoals opgenomen in de Jaardienstregeling 2026. De Concessiehouder mag daarnaast Lijnen onder de productformule R-net aanbieden, bijvoorbeeld op de verplichte Verbindingen van Stadsprinters, mits de Lijnen voldoen aan de in Tabellen 3 en 4 opgenomen eisen ten aanzien van bedieningstijden en frequenties en mits uitgevoerd met Materieel dat voldoet aan de productformule R-net. De Concessieverlener wil zich in dat geval inspannen om Haltes volgens de productformule R-net in te richten, maar garandeert dit niet.
- Stadsprinter (algemeen): De Concessiehouder biedt op een aantal centrale Verbindingen een Stadsprinter (of R-netlijn). Het gaat hierbij om Verbindingen tussen Wijken met een zeer hoge bevolkingsdichtheid (minimaal 6.000 inwoners per km<sup>2</sup>) of tussen stedelijke gebieden waar in de Jaardienstregeling 2026 al sprake is van een hoogfrequent aanbod (zoals tussen Zandvoort aan Zee en Haarlem). De Concessieverlener verwacht daarbij dat de Concessiehouder deze Verbindingen koppelt aan andere Verbindingen. Zo biedt de Concessiehouder (bestaande of nieuwe) overstapvrije Verbindingen, met name binnen Haarlem en IJmond, die bijdragen aan de verbetering van de bereikbaarheid. Mede om die reden heeft de Concessieverlener deze Verbindingen niet in de vorm van Trajecten van Bestaande lijnen beschreven.
- Stadsprinter (Heerhugowaard-Alkmaar): Op de Verbinding tussen Alkmaar en Heerhugowaard wil de Concessieverlener een kwaliteitsimpuls bieden. Daarom is een verplichte Stadsprinter op de Verbinding tussen Alkmaar en Heerhugowaard Rivierenwijk opgenomen. De Stadsprinter (of R-netlijn) dient de Route van de bestaande Lijn 160 of 162 te volgen en een groot deel van de Wijken in Heerhugowaard te ontsluiten.
- Overige lijnen: Voor overige Lijntypes is een beperkt aantal verplichte Trajecten gedefinieerd om de integraliteit van het Lijnennet te borgen. Kernen of Wijken met bijvoorbeeld Verbindingen naar meerdere Treinstations kunnen zo vertrouwen op de continuïteit van het huidige bedieningsniveau. De lijst verplichte Trajecten in eis 2.5.4 is daarom geen volledig overzicht van alle verplichte Verbindingen voor Maatwerkverbinders, Basisverbinders, Wijkverbinders en Streeksprinters, maar dient alleen ter aanvulling van de in paragraaf 2.4 geëiste Verbindingen.

## Verplichte Trajecten

- 2.5.1 De Concessiehouder biedt op de volgende Trajecten ten minste een Lijn aan die voldoet aan de eisen ten aanzien van frequenties en bedieningstijden die gelden voor een R-netlijn. De verplichte Trajecten zijn opgenomen in Bijlage 2.2. De Concessiehouder voert deze Lijnen uit volgens de productformule R-net of een productformule voor Stadsprinters:
- | <b>Traject</b>   | <b>Lijnnummer<br/>Jaardienstregeling<br/>2026</b> |
|--|---|
| Haarlem Station – Delftplein – Santpoort – Driehuis Westerveld – IJmuiden Dennekoplaan                           | 385   |
| Amsterdam Sloterdijk – Westpoort – Pont Buitenhuizen – Velsen Zuid – IJmuiden Dennekoplaan (- IJmuiden aan Zee)* | 382   |
- \*De Concessiehouder bedient het Traject tussen IJmuiden Dennekoplaan en IJmuiden aan Zee minimaal conform het bedieningsniveau (frequenties en bedieningstijden) zoals opgenomen in de Jaardienstregeling 2026.
- 2.5.2 De Concessiehouder biedt op de volgende Verbindingen een Stadsprinter of R-netlijn aan:
- Alkmaar Station – Kanaalkade – Nieuwe Schermerweg – Heerhugowaard
  - Heemskerk Centrum – Beverwijk Station – Velsersbroek Centrum – Haarlem Delftplein
  - Amsterdam Elandsgracht – Halfweg-Zwanenburg Station – Haarlem Spaarnwoude Station – Knooppunt Haarlem Spaarnepoort
  - Zandvoort aan Zee busstation – Heemstede-Aerdenhout Station – Knooppunt Haarlem Spaarnepoort
  - Haarlem Spaarnepoort – Schalkwijk Centrum via Europawijk, Laan van Angers
  - Knooppunt Haarlem Spaarnepoort – Schalkwijk Centrum via Meerwijk, Bernadottelaan
- 2.5.3 Voor de Stadsprinter op de Verbinding Alkmaar Station – Heerhugowaard zoals opgenomen in eis 2.5.2 geldt aanvullend dat de Concessiehouder de Route binnen Heerhugowaard mag bepalen, mits de Route voldoet aan de volgende criteria:
- De Stadsprinter biedt een Verbinding tussen knooppunt N242/N508 en de Wijk Rivierenwijk in Heerhugowaard waarbij gebruik gemaakt wordt van óf de Middenweg óf de Oosttangent, en
  - Minimaal 90% van alle adressen in ten minste één van de Wijken Heemradenwijk, Schilderswijk en De Draai in Heerhugowaard heeft een Hemelsbrede afstand van maximaal 600 meter naar een Halte van de Stadsprinter.
- 2.5.4 De Concessiehouder biedt ter invulling van of in aanvulling op eisen 2.4.1 tot en met 2.4.3 op de volgende Trajecten minimaal een Lijn conform het Lijntype zoals opgenomen in onderstaande tabel aan:

<b>Traject</b>	<b>Lijntype (minimum)</b>
<b>Alkmaar station – Akersloot – Uitgeest station</b>	Basisverbinder
<b>Alkmaar station – Heiloo - Limmen – Castricum station</b>	Streeksprinter
<b>Alkmaar station – Stompetoren - Schermerhorn – Noordbeemster – Purmerend tramplein</b>	Streeksprinter
<b>Alkmaar station – Warmenhuizen – Tuitjenhorn – Dirkshorn – Schagen station</b>	Streeksprinter (Alkmaar – Tuitjenhorn) en Maatwerkverbinder (Tuitjenhorn – Schagen)
<b>Anna Paulowna station – Den Oever busstation</b>	Maatwerkverbinder
<b>Den Helder station – Den Helder Zuid station – Julianadorp – Schagen station</b>	Streeksprinter (Den Helder station – Julianadorp) en Basisverbinder (Julianadorp – Schagen)
<b>Den Helder station – Hippolytushoef – Den Oever – Middenmeer – Abbekerk busstation – (A7) – Hoorn station</b>	Basisverbinder
<b>Heemskerk centrum – Uitgeest station</b>	Wijkverbinder
<b>Heemskerk centrum – Castricum station</b>	Wijkverbinder
<b>Hoorn station – (A7) – Abbekerk busstation – Medemblik busstation</b>	Streeksprinter
<b>Hoorn station – Berkhout – De Goorn – Avenhorn – Noordbeemster, Oosthuizerweg</b>	Streeksprinter
<b>IJmuiden, Ronde Stadspark – Driehuis, Waterloolaan – Velsbroek, centrum</b>	Wijkverbinder
<b>Vogelenzang, Henk Lensenlaan – Bennebroek – De Glip – Heemstede – Heemstede- Aerdenhout, station / Knooppunt Haarlem Spaarnepoort*</b>	Wijkverbinder
<b>Wijk aan Zee – Beverwijk, station</b>	Wijkverbinder

**Zandvoort aan Zee –  
Bloemendaal aan Zee –  
Overveen – Knooppunt Haarlem  
Spaarnepoort**

Wijkverbinder

\*Het is de Concessiehouder toegestaan om deze Lijn in afwijking van de frequentie-eisen die aan een Wijkverbinder gesteld worden te splitsen in twee Lijnen met een frequentie van ten minste 1x per uur per richting om een Verbinding met beide mogelijke Eindhales (Heemstede-Aerdenhout en Knooppunt Haarlem Spaarnepoort) aan te bieden op momenten wanneer de Lijn een frequentie van ten minste 2x per uur per richting heeft.

2.5.5 De Concessiehouder biedt tot en met Dienstregelingjaar 2032 in samenwerking met de concessiehouder van de betreffende aangrenzende concessie een doorgaande Lijn, dat wil zeggen zonder overstap, aan op de route Beverwijk – Haarlem – Amsterdam Zuid, zijnde een exploitatieve koppeling van de concessiegrensoverschrijdende verbinding met de te gedogen verbinding zoals beschreven in bijlage B2.3 en B2.4. Vertrekpunt is de verdeling van Ritten en bijbehorende Dienstregelingen zoals opgenomen in Bijlage B2.7. De Lijn bedient buiten het Concessiegebied de volgende Haltes:

- Amsterdam, Amstelveenseweg
- Amsterdam, VU medisch centrum
- Amsterdam, De Boelelaan
- Amsterdam, station Zuid

2.5.6 Vanaf Dienstregelingjaar 2033 exploiteert de Concessiehouder de Lijn zoals beschreven in eis 2.5.5. zelfstandig en biedt ten minste het bedieningsniveau zoals opgenomen in Bijlage B2.7.

## 2.6 Buurtbuslijnen

Buurtbuslijnen bieden in veel Kernen, met name in het landelijke gebied en in Wijken met lagere dichtheden een betrouwbaar aanbod aan Openbaar Vervoer, dat bijdraagt aan de inclusiviteit van het Lijnennet. De Concessieverlener zet zich er daarom voor in dat bestaande Buurtbuslijnen voortgezet worden. Daarnaast faciliteert de Concessieverlener Buurtbuslijnen van eventuele nieuwe Buurtbusverenigingen.

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder Buurtbusverenigingen proactief ondersteunt (bij o.a. het verder toegankelijk maken van de Buurtbussen, trainingen voor Buurtbuschauffeurs) en de Buurtbuslijnen in het netwerk van Openbaar Vervoer opneemt. De Concessiehouder mag Buurtbuslijnen daarbij onder voorwaarden gebruiken om aan bedieningseisen voor Kernen en Wijken te voldoen. Tegelijkertijd verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder alternatieven aanbiedt indien continuering van een Buurtbuslijn op enig moment niet langer mogelijk blijkt.

### Buurtbuslijnen

2.6.1 De Concessiehouder faciliteert de door de Concessieverlener goedgekeurde Buurtbuslijnen en neemt deze op in diens Lijnennet. Bij de start van de Concessie betreft dit de volgende Buurtbuslijnen:

<b>Traject</b>	<b>Lijnnr.</b>
Schagen – 't Veld – Zijdewind - Waarland	406
Heerhugowaard – Noord- en Zuid-Scharwoude – Broek op Langedijk - Heerhugowaard	407
Egmond aan Zee – Egmond Binnen - Heiloo	408
Heerhugowaard – Ursem - Obdam	409
Egmond aan Zee - Bergen aan Zee – Bergen - Schoorl – Groet - Camperduin	410
Schagen – Sint Maartensvlotbrug – Burgerbrug - Tuitjenhorn	411
Hoorn – Schellinkhout - Wijdenes – Hem – Venhuizen – Hoogkarspel – Lutjebroek – Grootebroek - Bovenkarspel	412
Hoorn – Oosterblokker - Westwoud – Oostwoud - Wervershoof - Medemblik	415
Schagen – Zijpe – Anna Paulowna – Wieringerwaard – Wieringerwerf - Kreileroord	416
Schagen – Barsingerhorn – Winkel – Nieuwe Niedorp – Hoogwoud – Opmeer - Obdam	417
Enkhuizen – Bovenkarspel – Andijk	438
Haarlem Ramplaankwartier – Overveen – Bloemendaal – Santpoort Zuid – Haarlem Delftplein/ Spaarne Gasthuis Noord	481

2.6.2 Het is de Concessiehouder toegestaan om in diens Vervoerplan voorstellen te doen voor wijzigingen in de Route van een Buurtbuslijn, bijvoorbeeld om te voorkomen dat door veranderingen in de Routes van andere Lijnen paralleliteit met een bestaande Buurtbuslijn ontstaat, mits deze voorstellen niet leiden tot een verminderde bediening van Kernen die volgens de Jaardienstregeling 2026 door de betreffende Buurtbuslijn worden aangedaan. De Concessieverlener bepaalt na overleg met de betreffende Buurtbusvereniging en de Concessiehouder of deze voorstellen al dan niet worden goedgekeurd en mogen worden geïmplementeerd.

- 2.6.3 Al dan niet op verzoek van een (nieuwe) Buurtbusvereniging kan de Concessieverlener, na overleg met betrokken gemeente(n) en de Concessiehouder, besluiten om de in eis 2.6.1 genoemde Buurtbuslijnen uit te breiden of te beëindigen dan wel hier Buurtbuslijnen aan toe te voegen. De Concessiehouder verleent hieraan medewerking.
- 2.6.4 Het is de Concessiehouder niet toegestaan nieuwe Buurtbuslijnen te initiëren en/of Buurtbuslijnen te beëindigen zonder voorafgaande toestemming van de Concessieverlener.
- 2.6.5 Het is de Concessiehouder toegestaan om Buurtbuslijnen als alternatief voor de in Tabel 1 genoemde Lijntypes te gebruiken om te voldoen aan de eisen ten aanzien van de ontsluiting van Kernen en Wijken (paragraaf 2.2).
- Het is de Concessiehouder daarnaast toegestaan om Buurtbuslijnen als alternatief voor de in Tabel 1 genoemde Lijntypes te gebruiken om te voldoen aan de eisen ten aanzien van het verplichte bedieningsniveau per Kern (eisen 2.4.1 tot en met 2.4.3), mits de betreffende Kern in de Jaardienstregeling 2026 uitsluitend met Buurtbuslijnen en/of Overige lijnen bediend wordt. De Concessiehouder beschouwt daarbij de in de Jaardienstregeling 2026 opgenomen lijn 153 (Schagen-Winkel-Nieuwe Niedorp) als Overige lijn.
- Voorbeeld: In Kernen die bediend worden door een Buurtbuslijn en (een) andere Lijn(en), niet zijnde een Overige lijn, geldt dat een bediening met een Buurtbuslijn niet volstaat en wordt het verplichte bedieningsniveau met een Maatwerkverbinder bepaald op basis van het bedieningsniveau van de betreffende andere Lijn(en) zoals opgenomen in de Jaardienstregeling 2026.*
- 2.6.6 In afwijking van eis 2.6.5 is het de Concessiehouder toegestaan om met Buurtbuslijnen die de Concessieverlener na start van de Concessie heeft goedgekeurd en die Lijnen opgenomen in de Jaardienstregeling 2026 vervangen, te voldoen aan de eisen in paragraaf 2.2 en de eisen 2.4.1 tot en met 2.4.3.
- 2.6.7 Ingeval de Concessiehouder gebruikmaakt van Buurtbuslijnen om aan de eisen ten aanzien van de bediening van Kernen zoals opgenomen in Tabel 1 te voldoen, voorkomt de Concessiehouder eventuele Rituitval door een tekort aan vrijwillige chauffeurs bij de betreffende Buurtbusvereniging door eigen Personeel in te zetten.
- 2.6.8 De Concessiehouder blijft ook in het geval dat een Buurtbuslijn beëindigd wordt of de Dienstregeling van een Buurtbuslijn verandert, voldoen aan alle eisen ten aanzien van de bediening van Kernen waarvoor op grond van Tabel 1 een bedieningsplicht geldt. De Concessiehouder biedt in het geval dat een Buurtbuslijn

beëindigd wordt, voor alle door deze Buurtbuslijn bediende Kernen waarvoor op grond van Tabel 1 een bedieningsplicht geldt, een qua aantallen Ritten en geboden Verbindingen met de betreffende Buurtbuslijn gelijkwaardig alternatief met een Lijn, niet zijnde Vraagafhankelijk Vervoer. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om na overleg met de Concessiehouder een ander alternatief toe te staan, indien de Buurtbuslijn volgens de Concessieverlener vanwege een (te) laag aantal Reizigers beëindigd wordt.

2.6.9 De Concessiehouder ondersteunt elke Buurtbusvereniging in het Concessiegebied bij het jaarlijks opstellen van de Dienstregeling voor de betreffende Buurtbuslijn(en) inclusief Route en halteplaatsen, alsmede bij het maken van inzetroosters (zie ook eis 9.4.1). De Concessiehouder stemt de Dienstregeling tijdig af met de Buurtbusverenigingen, opdat zij tijdig advies kunnen uitbrengen over eventuele wijzigingen in de Dienstregeling die hun Buurtbuslijn(en) raken.

2.6.10 In geval van geschillen tussen de Concessiehouder en een Buurtbusvereniging treden de Concessiehouder, de Concessieverlener en de desbetreffende Buurtbusvereniging in overleg. Wanneer dit overleg niet tot overeenstemming leidt, neemt de Concessieverlener de eindbeslissing over het geschil.

## 2.7 Overige lijnen

De Concessieverlener streeft naar een samenhangend netwerk aan Lijnen die de hele bedieningsperiode beschikbaar zijn. Daarom dient de Concessiehouder het aantal Overige lijnen met een beperkte bedieningsperiode en/of op Verbindingen die gericht zijn op specifieke doelgroepen – zoveel mogelijk te beperken. Het aanbieden van Overige lijnen ter versterking van andere Lijnen op een aangepast Traject (zoals bijvoorbeeld Spitslijnen) is eveneens onwenselijk (zie ook Bijlage B1, hoofdstuk 3.3.).

De Concessiehouder blijft verplicht om op een aantal Verbindingen Overige lijnen aan te bieden. Deze Verbindingen stemt de Concessiehouder met de betreffende gemeenten en instellingen af. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder bij het opstellen van de Dienstregeling de belangen van de betreffende doelgroepen behartigt en waar relevant afspraken maakt met de betreffende instellingen (scholen, werkgevers, etc.). De Concessieverlener heeft daarbij als ambitie dat deze Lijnen op termijn waar mogelijk geïntegreerd worden in het aanbod aan reguliere Lijnen (dat wil zeggen, Lijnen zoals beschreven in de paragrafen 2.3 tot en met 2.6) en/of uitgevoerd worden door andere concessiehouders. De Concessieverlener is concreet in gesprek met de provincie Flevoland om de afspraken over de bediening van de bestaande Lijn 650 te herzien. Daarnaast heeft de Concessieverlener de wens om de Verbinding naar de Energie&Health-Campus in Petten met huidige succesvolle bedieningsconcept voort te zetten.

## Lijnen voor specifieke doelgroepen en bestemmingen

2.7.1 De Concessiehouder biedt op de onderstaande Trajecten een Overige lijn die op de behoefte van scholieren dan wel werknemers is afgestemd en biedt op deze Trajecten in ieder geval het aantal Ritten zoals opgenomen in de Jaardienstregeling 2026, tenzij de bestemming waarvoor de Overige lijn bedoeld is, verplaatst of beëindigd wordt, de Concessieverlener andere afspraken met een andere concessieverlener maakt, of de Concessieverlener tijdens de looptijd van de Concessie anders bepaalt:

Traject	Lijnnummer Jaardienstregeling 2026
Bergen, Europese School – Alkmaar station	606
Wervershoof, gemeentehuis – Andijk – Enkhuizen station – Lelystad station centrum	650
Haarlem station → Cruquius SpaarneWerkt	567
Haarlem station → Cruquius SpaarneWerkt	568
Cruquius SpaarneWerkt → Haarlem station	569

2.7.2 De Concessiehouder biedt op het volgende Traject een Overige lijn die op de behoefte van scholieren is afgestemd en biedt op dit Traject per dag ten minste het aantal Ritten zoals opgenomen in de Jaardienstregeling 2023, tenzij de Concessieverlener tijdens de looptijd van de Concessie anders bepaalt:

Traject	Lijnnummer Jaardienstregeling 2023
Kreileroord – Wieringerwerf – Middenmeer – Nieuw Niedorp, transferium – Winkel – Schagen	653

2.7.3 De Concessiehouder biedt op het volgende Traject met een Overige lijn ten minste het aantal Ritten zoals opgenomen in de Jaardienstregeling 2026, tenzij de Concessieverlener tijdens de looptijd van de Concessie anders bepaalt:

Traject	Lijnnummer Jaardienstregeling 2026
Petten Energy&Health-Campus – Alkmaar station	151 / 251

Het is de Concessiehouder toegestaan om het huidige dienstregelingsconcept te continueren in de vorm van een gecombineerde Basisverbinder (via Schoorl en Petten) en Overige lijn.

## 2.8 Vervoeraanbod op Texel

Gezien de unieke kenmerken van de behoeften aan vervoer en het reisgedrag van, naar en op het eiland Texel, stelt de Concessieverlener specifieke eisen aan het vervoeraanbod op dit eiland. De eisen aan de bediening en ontsluiting van Kernen zoals opgenomen in voorgaande paragrafen van dit hoofdstuk zijn daarom niet van toepassing op Texel. Uitgangspunt voor de eisen aan het vervoeraanbod op Texel is dat alle plaatsen op Texel over reismogelijkheden beschikken die binnen de vereiste bedieningsperioden Aansluiting bieden op afvaarten van de veerdienst van en naar Den Helder.

De Concessieverlener stelt meer vast Openbaar Vervoer verplicht dan in de huidige situatie. Naast meer Haltes in Den Burg te bedienen, dient de Concessiehouder in ieder geval in de zomerperiode een nieuwe vaste Lijn naar De Cocksdorp aan te bieden. In aanvulling hierop blijft de Concessiehouder met Vraagafhankelijk Vervoer van en naar centrale Haltes de plaatsen bedienen die in de huidige situatie door de Texelhopper ontsloten worden. De Concessiehouder mag daarbij de productnaam Texelhopper blijven gebruiken of voor een alternatieve naam kiezen. De Concessiehouder mag daarnaast reismogelijkheden met het Vraagafhankelijke Vervoer vervangen door Ritten met een vaste Lijn.

### Vervoeraanbod van, naar en op Texel

**2.8.1** De eisen in paragrafen 2.2 tot en met 2.8 zijn niet van toepassing op de ontsluiting en bediening van Texel met Openbaar Vervoer.

- 2.8.2** De Concessiehouder biedt in ieder geval
- a. een Lijn aan op het Traject De Koog, Nikadel – Den Burg – 't Horntje, Veerhaven met per Richting minimaal hetzelfde aantal Ritten als reguliere afvaarten (= één afvaart per uur per richting) van de veerverbinding van en naar Den Helder, en die in beide richtingen een Gegarandeerde aansluiting biedt op alle afvaarten van deze veerverbinding;
  - b. een Lijn aan op het Traject De Cocksdorp, Paal 33 – De Koog, Nikadel – Den Burg – 't Horntje, Veerhaven met per Richting minimaal hetzelfde aantal Ritten als aanvullende afvaarten (= elke niet-reguliere afvaart per uur per richting) van de veerverbinding van en naar Den Helder, en die in beide richtingen een Gegarandeerde aansluiting biedt op alle afvaarten van deze veerverbinding, en
  - c. een Lijn aan op het Traject Den Helder station – Den Helder Steiger TESO met per Richting minimaal hetzelfde aantal Ritten als reguliere en aanvullende afvaarten (= elke afvaart per uur per richting) van de veerverbinding van en naar Texel, en die in beide richtingen een Gegarandeerde aansluiting biedt op alle afvaarten van deze veerverbindingen.

**2.8.3** De Concessiehouder ontsluit minimaal 90% van alle adressen in de Kern Den Burg met een Halte van de Lijn zoals aangeduid in eis 2.8.2, lid a, waarbij de Hemelsbrede afstand tussen adres en Halte maximaal 400 meter bedraagt. Daarbij geldt dat alle Haltes in Den Burg op momenten dat de Lijn zoals bedoeld in eis 2.8.2.b rijdt, in beide richtingen minimaal 1x per uur bediend moeten worden met één van de Lijnen zoals bedoeld in eis 2.8.2. Op andere tijdstippen is de bediening van Haltes in Den Burg in één richting toegestaan.

**2.8.4** De Concessiehouder biedt Vraagafhankelijk Vervoer met vaste vertrek- en aankomsttijdstippen bij de Haltes Den Burg, Centrum/Elemert en 't Horntje, Veerhaven aan dat voldoet aan de volgende eisen:

- a. Het Vraagafhankelijk Vervoer biedt in ieder geval in elk uurblok dat op de betreffende Verbinding en in de betreffende richting geen reismogelijkheid met een vaste Lijn bestaat, reismogelijkheden tussen de Halte Den Burg, Centrum/Elemert (huidig haltenummer 13) of respectievelijk 't Horntje, Veerhaven (huidig haltenummer 1) en in ieder geval de volgende Haltes:

<b>Kern</b>	<b>Haltenaam</b>	<b>Huidig haltenummer</b>
De Cocksdorp	De Krim	108
De Cocksdorp	Kikkertstraat	112

De Cocksdorp	Midden-Eierland	101
De Cocksdorp	Sluftervallei	117
De Cocksdorp	Vliegveld	124
De Cocksdorp	Vuurtoren	121
De Cocksdorp	Zuid-Eierland	125
De Waal	Hotel de Waal	88
Den Hoorn	Anja's Hoeve	62
Den Hoorn	De Naal	54
Oosterend	De Bijenkorf	188
Oosterend	Oosterweg (Oost)	197
Oosterend	Prins Hendrik	200
Oudeschild	Heemskerckstraat	73
Oudeschild	Jachthaven	83

Het is de Concessiehouder toegestaan om Openbaar Vervoer tussen deze en mogelijke aanvullende Haltes te bieden.

- b.** Het Vraagafhankelijk Vervoer biedt voor elke Verbinding zoals genoemd onder sub a minimaal één reismogelijkheid per uur vanaf elke Halte van het Vraagafhankelijk Vervoer die Aansluiting biedt op alle reguliere afvaarten vanaf de eerste tot en met de laatste afvaart van de veerverbinding naar Den Helder (al dan niet met overstap op Den Burg, Elemert op de Lijn genoemd in eis 2.8.2.a) en vice versa. Hiervoor biedt het Vraagafhankelijk Vervoer in beide richtingen een Aansluiting en een aansluitgarantie op de Lijn tussen Den Burg en 't Horntje, Veerhaven zoals genoemd in eis 2.8.2a.
- c.** Het is de Concessiehouder toegestaan om reismogelijkheden met het Vraagafhankelijk Vervoer te vervangen door Ritten met een Overige lijn die voldoen aan het bepaalde in eis 2.8.3.
- d.** Het Vraagafhankelijk Vervoer biedt zowel in de richting De Koog als in de richting Veerhaven Aansluiting op de Lijn zoals bedoeld in eis 2.8.2, sub a, waarbij de Concessiehouder uitgaat van een overstaptijd van minimaal 2 en maximaal 15 minuten.
- e.** De Concessiehouder voldoet aan de eisen 2.10.3 en 2.10.4.

- g.** De Concessiehouder hanteert een schaduwdienstregeling voor het Vraagafhankelijk Vervoer en stelt de schaduwdienstregeling als open data beschikbaar conform de 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s).

## 2.9 Nachtlijnen

De bestaande Nachtlijnen bieden op dagen met veel sociaal-recreatief vervoer in de late en vroege uren van de dag een belangrijke bijdrage aan de bereikbaarheid van het Concessiegebied. De Concessieverlener stelt daarom continuering van de bestaande 4 Nachtlijnen verplicht. Lijn N50 is daarbij op het moment van vaststelling van dit Programma van Eisen onderdeel van een pilot. Indien na afloop van de pilot wordt besloten om de Nachtlijn niet verder te continueren, wordt de bediening van de Nachtlijn optioneel en wordt het Programma van Eisen aangepast. De Concessiehouder mag daarnaast ook Nachtlijnen op nieuwe Verbindingen introduceren.

### Nachtlijnen

2.9.1 De Concessiehouder biedt op de volgende Trajecten een Nachtlijn met per Nachtlijn ten minste het aantal Ritten per dag zoals opgenomen in de Jaardienstregeling 2026:

Traject	Lijnnummer Jaardienstregeling 2026
IJmuiden – Driehuis – Haarlem station – Haarlem Spaarnepoort – Hoofddorp station – Schiphol Airport Plaza – Schiphol Noord – Amstelveen busstation – Amsterdam Bijlmer Arena	N30*
Alkmaar station - Langedijk - Nieuwe Niedorp transferium – Middenmeer Alkmaarseweg - Wieringerwerf Motel - Den Oever transferium	N50**
Alkmaar station – Alkmaar Kanaalkade – Stad van de Zon – Heerhugowaard Stadshart – Heerhugowaard Schildersbuurt	N60
Amsterdam Elandsgracht → Halfweg-Zwanenburg station → Haarlem Spaarnepoort → Haarlem station → Velsbroek centrum → Beverwijk station	N80

\* Het is de Concessiehouder toegestaan is om deze Lijn in overleg met de concessiehouder van Amstelland-Meerlanden tijdens de Implementatieperiode exploitatief te koppelen aan een te gedogen nachtlijn op het Traject tussen Haarlem station en Vijfhuizen zoals aangeduid in Bijlage 2.4 en daarbij afspraken te maken

over een gezamenlijke exploitatie als één Lijn. De Concessiehouder dient de Lijn in zijn Inschrijving als aparte Lijn een daarbij een eenduidige lijnnummering te hanteren.

\*\*De exploitatie van deze Lijn is verplicht, tenzij de Concessieverlener na afronding van de pilotfase anders besluit. In het geval dat de Concessieverlener besluit om de Lijn niet meer voor te schrijven, zet de Concessiehouder het aantal benodigde Dienstregelingen voor de exploitatie van deze Lijn op andere Lijnen in.

## 2.10 Vraagafhankelijk Vervoer

In de Visie Publieke Mobiliteit heeft de Concessieverlener de ambitie uitgesproken om overal in het Concessiegebied dagelijks van 6.00 tot 1.00 uur een vorm van Publieke Mobiliteit aan te bieden. Met de eisen in dit hoofdstuk vult het Openbaar Vervoer per Bus, aangevuld met het aanbod aan openbaar vervoer van andere concessiehouders, deze ambitie voor een groot deel in. Uitzondering hierop vormen (gedeelten van) zeer kleine kernen waarvoor geen bedieningseis geldt en perioden aan de randen van de dag. De Concessieverlener heeft daarom de wens om voor deze (delen van) Kernen en perioden op termijn een andere vorm van Publieke Mobiliteit aan te bieden. Daarbij is Vraagafhankelijk Vervoer uitgevoerd door de Concessiehouder een optie. Het is de Concessiehouder daarom toegestaan om aanvullend op diens Lijnennet Vraagafhankelijk Vervoer aan te bieden, mits de Concessiehouder aan onderstaande voorwaarden voldoet.

### Vraagafhankelijk Vervoer

- |        |   |
|--------|---|
| 2.10.1 | Het is de Concessiehouder toegestaan om Vraagafhankelijk Vervoer tussen Haltes aan te bieden.   |
| 2.10.2 | De Concessiehouder biedt vanaf en naar elke Halte die die bedient met Vraagafhankelijk Vervoer minimaal één Reismogelijkheid per uur: <ul style="list-style-type: none"><li>• Van en naar een Halte die met een Lijn bediend wordt, en/of</li><li>• Van en naar een Knooppunt.</li></ul>  |
| 2.10.3 | De Concessiehouder neemt alle Reismogelijkheden met Vraagafhankelijk Vervoer als Ritten in de Dienstregeling op.  |
| 2.10.4 | De Concessiehouder biedt een voor Reizigers zo laagdrempelig mogelijke reserverings- en betalingssysteem, waaronder ook doelgerichte en hoogwaardige reisinformatie, voor Ritten van het Vraagafhankelijke Vervoer en zorgt in dit kader in ieder geval ervoor dat: <ul style="list-style-type: none"><li>• Reizigers een Rit met het Vraagafhankelijk Vervoer telefonisch, en via minimaal één mobiele applicatie én op minimaal één website binnen een gangbare reisplanner</li></ul> |

direct kunnen boeken, en Reizigers via alle in hoofdstuk 6 opgenomen informatiekanaalen kenbaar gemaakt wordt welke reisplanner(s) en website(s) dit zijn;

- de minimale aanmeldtijd voor een te reserveren Rit met het Vraagafhankelijk Vervoer maximaal 60 minuten bedraagt;
- Reizigers elke gereserveerde Rit tot een zo kort mogelijk tijdstip voor vertrek van de gereserveerde Rit zonder kosten of nadere voorwaarden kunnen annuleren, en
- Reizigers onmiddellijk na reservering van de Rit en nogmaals uiterlijk 15 minuten voor het bij de reservering aangegeven vertrektijdstip kosteloos een bericht via de mobiele app of via sms met het definitieve vertrek- en aankomsttijdstip, de vertrek- en de bestemmingshalte ontvangen; waarbij de Reiziger bij de reservering aan kan geven op welke wijze die dit bericht wil ontvangen.

2.10.5 De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om een reis met overstap tussen Vraagafhankelijk Vervoer en een Lijn of treindienst te boeken. In dat geval biedt de Concessiehouder op de overstaphalte een Gegarandeerde aansluiting tussen de Rit van het Vraagafhankelijke Vervoer en de Rit van een Lijn of treindienst. Indien de betreffende Rit van de treindienst of Lijn vertraagd is, wacht de aansluitende Rit van het Vraagafhankelijke Vervoer minimaal 15 minuten op de overstaphalte.

2.10.6 De Concessiehouder zorgt ervoor dat elke geboekte Rit met het Vraagafhankelijk Vervoer niet eerder en maximaal 15 minuten na het bij boeking vermelde vertrektijdstip bij de vertrekhalte vertrekt.

2.10.7 De Concessiehouder mag na toestemming van de Concessieverlener een regeling hanteren om te voorkomen dat Reizigers geen gebruik maken van gereserveerde Ritten ("no-shows"). Daarbij mag de Concessiehouder in ieder geval Reizigers weigeren die meerdere Ritten gedurende een bepaalde periode gereserveerd hebben, maar geen gebruik maken van één of meerdere Ritten en deze niet geannuleerd hebben. De Concessiehouder publiceert deze regeling op diens website.

2.10.8 De Concessiehouder zorgt dat Reizigers bij hun reservering voor Ritten van het Vraagafhankelijk Vervoer betalen en dat Reizigers daarbij in principe dezelfde Betaalwijzen kunnen hanteren als voor al het overige Openbaar Vervoer van de Concessiehouder. Het is de Concessiehouder toegestaan om aanvullende Betaalwijzen zoals betalen met *iDeal* mogelijk te maken.

2.10.9 Het is de Concessiehouder toegestaan, om bij Vraagafhankelijk vervoer, per regio (Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord) een flat fare tarief op te nemen in het Tarievenplan (zie 7.3). Het flat fare tarief per regio is gebaseerd op de gemiddelde reisafstand per regio.

## 2.11 Vervoerplan en Dienstregeling

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder elk jaar inspeelt op de verdere ontwikkeling van het aanbod aan Openbaar Vervoer passend bij de doelen van de Concessie en de uitgangspunten van het Vervoerkundige kader. De Concessiehouder stelt hiertoe voor elk Dienstregelingjaar een Vervoerplan op waarop die vervolgens de Dienstregeling baseert. De Concessieverlener stelt daarbij nadere eisen aan de inhoud van het Vervoerplan en de opzet van de Dienstregeling.

### Vervoerplan en Dienstregeling

2.11.1 Ieder jaar stelt de Concessiehouder een concept-Vervoerplan op en doorloopt vervolgens Bijlage 2.1 Dienstregelingsprocedure. Het Vervoerplan bevat in ieder geval

- Een concreet voorstel voor het Lijnennet (inclusief aangepast Lijnennetkaart) en de bijbehorende concept-Dienstregeling voor het komende Dienstregelingjaar (inclusief totaaloverzicht van de frequenties van alle Lijnen zoals bedoeld in 6.6.1.d);
- Een beschrijving van alle wijzigingen die de Concessiehouder in het ov-aanbod wil doorvoeren als het gaat om lijnvoering, bediening van Knooppunten en Haltes, frequenties, bedieningstijden, in te zetten typen Voertuigen en hun capaciteit, Buurtbussen en Buurtbusverenigingen, en de afstemming met en Aansluiting op treinen, te gedogen vervoer en Aanvullende Mobiliteitsoplossingen, inclusief een doorkijk naar hoe de Concessiehouder omgaat met mogelijke scenario's van groei en krimp van de Vervoervraag; en
- Een overzicht van het aantal Dienstregelinguren per Lijn per dagdeel en de veranderingen van het aantal Dienstregelinguren per Lijn op basis van de voorstellen.

In het Vervoerplan evalueert de Concessiehouder de ontwikkelingen in het afgelopen Dienstregelingjaar, en beschrijft en motiveert de Concessiehouder voorstellen voor de Dienstregeling van het eerstvolgende Dienstregelingjaar in het licht van de doelen van de Concessie en het Ontwikkelplan. De Concessiehouder besteedt daarbij aandacht aan de verschillende kenmerken van het Openbaar Vervoer per regio van het Concessiegebied zoals opgenomen in het Vervoerkundig Kader en baseert elk voorstel in ieder geval op:

- de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer in lijn met het Ontwikkelplan en met de subdoelen 1 en 2 zoals beschreven in paragraaf 1.3, te weten de verbetering van de bereikbaarheid van het Concessiegebied met en het behoud van de inclusiviteit van het aanbod aan Openbaar Vervoer;

- Een analyse van de effecten van voorstellen op de bereikbaarheid van het Concessiegebied en de inclusiviteit van het vervoeraanbod met behulp van kernindicatoren (zoals voor bereikbaarheid bijvoorbeeld het aantal bereikbare adressen, banen en overige relevante voorzieningen voor een zo groot mogelijk aantal mensen binnen een vaste deur-tot-deur-reistijd inclusief gemiddelde wachttijd en op voor Reizigers relevante tijdstippen, en voor inclusiviteit bijvoorbeeld de gemiddelde afstanden van adressen tot Haltes);
- een analyse van demografische, infrastructurele, ruimtelijke en sociaaleconomische ontwikkelingen;
- een analyse van de (te verwachten) ontwikkelingen in het gebruik van het bestaande en voorgestelde aanbod aan Openbaar Vervoer;
- de te verwachten ontwikkelingen in de behoeften van Reizigers op basis van de resultaten van behoefteonderzoek onder (potentiële) Reizigers;
- een inventarisatie van voorstellen en wensen van Stakeholders zoals het ROCOV, Gemeenten en overige relevante organisaties;
- eventuele aanvullende eisen en wensen van de Concessieverlener en eventuele Derden ten aanzien van Routes, bedieningstijden en frequenties, de ontwikkelmogelijkheden van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie, en
- de afstemming met lijnen van andere concessiehouders in het Concessiegebied.

De Concessieverlener kan in enig jaar de Concessiehouder verzoeken specifiek aandacht te besteden aan één of meer van de genoemde onderwerpen.

#### 2.11.2

Het is de Concessiehouder toegestaan om in het Vervoerplan voorstellen te doen voor nieuwe Haltes of het laten vervallen van Haltes. Hierover vindt vervolgens overleg plaats tussen de Concessieverlener, de Concessiehouder en de betreffende Wegbeheerder(s). De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om voorstellen voor het plaatsen van nieuwe Haltes af te wijzen indien de Concessiehouder de realiseerbaarheid en/of meerwaarde van de betreffende Halte niet ten genoegen van de Concessieverlener aantoont en de Wegbeheerder negatief geadviseerd heeft.

- 2.11.3 Jaarlijks stelt de Concessiehouder op basis van het door de Concessieverlener vastgestelde Vervoerplan een Dienstregeling op. De Concessiehouder zorgt dat de Dienstregeling voor ieder Dienstregelingjaar, net als het onderliggende Vervoerplan, voldoet aan de eisen uit dit Programma van Eisen.
- 2.11.4 De ingangsdatum van de Dienstregeling van ieder Dienstregelingjaar valt samen met de ingangsdatum van de Dienstregeling voor het Hoofdrailnet (Trein), tenzij de Concessieverlener en de Concessiehouder anders zijn overeengekomen. In bijzondere gevallen, bijvoorbeeld bij (tijdelijke) ingrijpende wijziging van het wegennet en/of businfrastructuur, waaronder de ingebruikname van Knooppunt Haarlem Spaarnepoort, kunnen de Concessieverlener en de Concessiehouder gezamenlijk besluiten tot een tussentijdse wijziging van de Dienstregeling. In afwijking van het bepaalde in de vorige zin mag de Concessiehouder de Dienstregeling van de doorgaande Lijn op de route Station Beverwijk – Haarlem – Station Amsterdam Zuid als bedoeld in artikel 2.5.5 alleen wijzigen in afstemming met de concessiehouder van de desbetreffende concessie en met inachtneming van het bepaalde in artikel 2.11.8.
- 2.11.5 De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Dienstregeling van alle Lijnen voor Reizigers makkelijk te begrijpen en te onthouden is. Dat houdt in ieder geval in dat Ritten van elke Lijn in elke richting gelijkmatig over het uur verdeeld zijn en voor zover mogelijk geen verspringingen in patroontijden tussen bedieningsperiodes en dagen van de week plaatsvinden.
- 2.11.6 Op Koningsdag biedt de Concessiehouder minimaal de Dienstregeling zoals op een zaterdag aan. In de nachten voorafgaand aan en volgend op Koningsdag geldt minimaal de Dienstregeling voor de nacht van vrijdag op zaterdag.
- 2.11.7 Op de overige, algemeen erkende Feestdagen (Nieuwjaarsdag, Eerste en Tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, Eerste en Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag) biedt de Concessiehouder minimaal de Dienstregeling zoals op een zondag aan. Op Oudjaarsavond is het de Concessiehouder toegestaan om na 20:00 uur geen Openbaar Vervoer aan te bieden.
- 2.11.8 De Concessiehouder stemt de Dienstregeling van de doorgaande Lijn op de route Station Beverwijk – Haarlem – Station Amsterdam Zuid als bedoeld in artikel 2.5.5 in ieder geval waar het gaat om bedieningsperiodes en frequenties per dag(deel), perioden waarin volgens een Vakantiedienstregeling wordt gereden, Feestdagen waarop volgens een aangepaste Dienstregeling wordt gereden en de verdeling van Ritten tussen beide concessiehouders (waarbij de verdeling van Ritten zoals

opgenomen in Bijlage B2.7 het vertrekpunt is), af met de concessiehouder van de betreffende aangrenzende concessie.

## 2.12 Aanbod tijdens Vakanties en seizoensgebonden aanbod

Tijdens vakantieperiodes is het reisgedrag van, naar en binnen het Concessiegebied op veel plekken anders. Meer Reizigers maken gebruik van Verbindingen naar met name Kustplaatsen en andere sociaal-recreatieve bestemmingen, terwijl minder Reizigers met werk- of school-gerelateerde doeleinden reizen. Daarom biedt de Concessieverlener de Concessiehouder de ruimte om het aanbod aan Openbaar Vervoer tijdens bepaalde weken aan te passen. De Concessieverlener hanteert daarbij als uitgangspunt dat de Concessiehouder het aanbod op Lijnen behorend tot het kernnetwerk (R-netlijnen, Stadsprinter, Streeksprinter, Wijkverbinder, Basisverbinder, Maatwerkverbinder) zo min mogelijk wijzigt en ieder geval niet minder vaak gaat rijden op Verbindingen met Kustplaatsen. Daarnaast stelt de Concessieverlener aanvullende eisen aan extra bediening op Trajecten met Kustplaatsen.

### Vakanties en seizoensgebonden aanbod

2.12.1 Het is de Concessiehouder toegestaan om tijdens de herfstvakantie (maximaal één week), kerstvakantie (maximaal twee weken), voorjaarsvakantie (maximaal één week) meivakantie (maximaal twee weken) en/of zomervakantie (maximaal zes weken) van het voortgezet onderwijs in de regio Noord een Vakantiedienstregeling aan te bieden die afwijkt van de Jaardienstregeling. De Concessiehouder beschrijft en motiveert de keuze voor het hanteren van een Vakantiedienstregeling tijdens specifieke vakanties in het Vervoerplan.

2.12.2 Tijdens de Vakantiedienstregeling gelden in afwijking van de in Tabel 4 opgenomen eisen aan frequenties de volgende minimale frequenties per Lijntype:

		R-netlijn	Stad-sprinter	Wijk-verbinder	Streek-sprinter	Basis-verbinder
<b>Werkdag</b>	Spits	6	4	2	2	1
	Overdag	4	4	2	2	1
	Avond	4	2	1	1	1
<b>Zaterdag</b>	Overdag	4	4	2	1	1
	Avond	4	2	1	1	1
<b>Zondag</b>	Overdag	4	2	1	1	1

- 2.12.3 In afwijking van het bepaalde in eis 2.12.2 is het de Concessiehouder niet toegestaan om lagere frequenties dan opgenomen in Tabel 4 aan te bieden op Lijnen die een Kustplaats bedienen. Als Kustplaatsen zijn de volgende Kernen gedefinieerd:
- Callantsoog
  - Petten
  - Egmond aan Zee
  - Wijk aan Zee
  - IJmuiden aan Zee
  - Bloemendaal aan Zee
  - Zandvoort aan Zee
- 2.12.4 De Concessiehouder biedt op de Lijn die het verplichte Traject Zandvoort aan Zee – Bloemendaal aan Zee – Overveen – Haarlem Spaarnepoort (zie eis 2.5.4) bedient, tijdens de zomervakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Noord een bedieningsniveau dat voldoet aan de in Tabel 4 opgenomen eisen aan frequenties en bedieningstijden die gelden voor een Stadsprinter.
- 2.12.5 Het is de Concessiehouder toegestaan om tijdens de zomervakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Noord het Traject Bergen – Bergen aan Zee te bedienen met een uitloper van de verplichte Verbinding tussen Alkmaar en Bergen waarbij frequenties en bedieningstijden van deze uitloper vergelijkbaar zijn met die van de bestaande kustbuslijn 866.

## 2.13 Ontwikkeling van het vervoeraanbod gedurende de Concessie

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder in het kader van diens ontwikkelrol het netwerk van Openbaar Vervoer tijdens de looptijd van de Concessie in lijn met de doelen van de Concessie en binnen de uitgangspunten zoals opgenomen in Bijlage B1 verder verbetert. Daarbij vervult de Concessiehouder een proactieve rol in de samenwerking met overheden, het ROCOV en lokale initiatieven.

De Concessieverlener vraagt in dat kader specifiek aandacht voor het netwerk van Openbaar Vervoer binnen de Metropoolregio Amsterdam, en dan vooral de Verbindingen tussen Haarlem, Haarlemmermeer en Amsterdam. Een nadere beschrijving van de ambities van de Concessieverlener zijn opgenomen in Bijlage B1.

De Concessiehouder exploiteert vanaf de start van de concessie samen met de concessiehouder van de concessie Amstelland-Meerlanden een Lijn tussen

Station Beverwijk en Station Amsterdam Zuid (eis 2.5.5). Vanaf het Dienstregelingjaar 2033 dient de Concessiehouder deze Lijn zelfstandig te exploiteren. Daarnaast mag de Concessiehouder vanaf het Dienstregelingjaar 2033 een rechtstreekse Lijn aanbieden tussen Haarlem Spaarnepoort en Schiphol.

De Concessieverlener en de Vervoerregio Amsterdam hechten veel waarde aan de doorontwikkeling van de corridor Haarlem-Schiphol/Amsterdam. Op het moment van vaststellen van het Programma van Eisen moeten de concrete eisen waar de Concessiehouder bij deze doorontwikkeling aan moet voldoen nog nader worden uitgewerkt. De Concessieverlener verwacht dat gedurende de implementatieperiode en het eerste jaar van de Concessie meer duidelijkheid komt over de doorontwikkeling van de corridor Haarlem-Schiphol/Amsterdam en de implicaties hiervan voor de Concessie. De Concessieverlener zal op basis van een door de Concessiehouder uit te werken Business Case de financiële gevolgen van deze doorontwikkeling bepalen en verwerken in de hoogte van de Exploitatiebijdrage. De Concessieverlener verwacht in alle gevallen dat de Concessiehouder nauw samenwerkt met alle betrokken partijen en zich daarbij proactief, constructief en oplossingsgericht opstelt (zie ook paragraaf 13.4).

### Vervoerkundige ontwikkeling

- 2.13.1 De Concessiehouder ontwikkelt gedurende de looptijd van de Concessie het aanbod aan Openbaar Vervoer in lijn met de doelen van de Concessie en de ov-ontwikkelperspectieven Noord-Holland Noord en Zuid-Kennemerland IJmond en stemt het aanbod aan Openbaar Vervoer in overleg met de Concessieverlener, Gemeenten, de Vervoerregio Amsterdam, het ROCOV, scholen en andere Stakeholders af met ruimtelijke ontwikkelingen en ontwikkelingen op het gebied van Publieke Mobiliteit. Daarbij vervult de Concessiehouder, al dan niet op verzoek van de Concessieverlener, een proactieve rol in de samenwerking met bijvoorbeeld overige concessiehouders en aanbieders van Flex-vervoer, doelgroepenvervoer en lokale initiatieven in het kader van doorontwikkeling van Publieke Mobiliteit.
- 2.13.2 In aanvulling op de in hoofdstuk 2.11 aangegeven eisen aan het Vervoerplan en de Dienstregeling, draagt de Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessie proactief bij aan verbeteringen van het aanbod op alle bestaande en mogelijke concessiegrensoverschrijdende Verbindingen en Verbindingen in het verlengde hiervan binnen het Concessiegebied. Dit houdt in ieder geval in dat de Concessiehouder:
- Volledige medewerking verleent aan onderzoek naar verbeteringen van alle betreffende Verbindingen binnen de Metropoolregio Amsterdam, waaronder de Verbindingen die onderdeel zijn van de BRT-Visie, en ook in het geval dat de Concessiehouder de betreffende Lijn(en) niet zelf zal exploiteren;

- Nauw samenwerkt met de Concessieverlener, de concessieverleners en concessiehouders van relevante aangrenzende concessies (waaronder de hoofdrailnetconcessie), betrokken gemeenten en overige stakeholders zoals het Rocov en de RAR om de ontwikkeling van het netwerk aan Openbaar Vervoer en het aanbod op de betreffende Verbindingen optimaal vorm te geven vanuit het perspectief van (potentiële) Reizigers;
- Proactief voorstellen voor verbeteringen van het aanbod, de eventuele financierings- en exploitatiemodellen en overige benodigde afspraken inbrengt, en deze voorstellen regelmatig en op een constructieve en oplossingsgerichte manier met de concessiehouder(s) van relevante aangrenzende concessies bespreekt;
- Ten aanzien van voorstellen die de Concessieverlener, concessiehouders en concessieverleners van aangrenzende concessies inbrengen, een oplossingsgerichte houding inneemt om een zo snel mogelijke realisatie te faciliteren, en
- Op basis van deze samenwerking overeengekomen of eenzijdig door de Concessieverlener aangegeven aanpassingen aan het netwerk aan Openbaar Vervoer ook daadwerkelijk realiseert.
- Constructief en zonder voorbehoud meewerkt aan de doorontwikkeling van het aanbod aan Openbaar Vervoer op de corridor Haarlem-Schiphol/Amsterdam, ook als dit tot een uitbreiding van het door hem uit te voeren Openbaar Vervoer leidt.
- Op verzoek van de Concessieverlener een Business Case uitwerkt dat inzicht geeft in alle financiële gevolgen van de doorontwikkeling van het aanbod aan Openbaar Vervoer voor de Concessiehouder en dat de basis vormt voor een eventuele bijstelling van de hoogte van de Exploitatiebijdrage.
- Meer- of Minderwerk als gevolg van de doorontwikkeling van het aanbod aan Openbaar Vervoer op de corridor Haarlem-Schiphol/Amsterdam op basis van een door de Concessiehouder uitgewerkte Business Case verrekent ongeacht de omvang van het Meer- of Minderwerk.

### 2.13.3

Voorafgaand aan het proces om te komen tot een Vervoerplan zoals beschreven in 2.11.1 kan de Concessieverlener elk jaar:

- Eisen ten aanzien van het bedieningsniveau op (nieuwe of bestaande) concessiegrensoverschrijdende Lijnen aanpassen of toevoegen,
- Trajecten uit de Bijlagen 2.3 en 2.4 verwijderen of nieuwe Trajecten in deze Bijlagen toevoegen, en/of
- Gewijzigde Routes van Lijnen en/of doorkoppelingen van Lijnen met lijnen van andere concessiehouders voorschrijven.

- Indien de aanpassingen leiden tot een verplichte vermindering van het vervoeraanbod van de Concessiehouder op concessiegrensoverschrijdende Lijnen, heeft de Concessiehouder recht op in termen van de omvang van de te verwachten exploitatiekosten en Reizigersopbrengsten gelijkwaardige exploitatierechten.  
De Concessieverlener maakt uiterlijk 12 maanden voor een voorgenomen aanpassing van de Jaardienstregeling aan de Concessiehouder kenbaar of die van dit recht gebruik wil maken.
- 2.13.4 Indien de Concessieverlener in het kader van het opstellen van een Vervoerplan hiertoe besluit zoals bepaald in eis 2.13.3, biedt de Concessiehouder in het eerstvolgende Concessiejaar het door de Concessieverlener bepaalde bedieningsniveau op een (nieuwe) concessiegrensoverschrijdende Lijn. Daarbij gelden de bepalingen met betrekking tot Meerwerk zoals opgenomen in de Financiële bepalingen. In het geval dat de Concessieverlener een gezamenlijke exploitatie met een andere concessiehouder voorschrijft, spreken Concessieverlener, Concessiehouder en de betrokken concessieverlener(s) en concessiehouder(s) een rechtvaardige verdeling van de Ritten en Reizigersopbrengsten af.
- 2.13.5 Het is de Concessiehouder toegestaan om vanaf Dienstregelingjaar 2033 een Lijn op het concessiegrensoverschrijdende Traject Concessiegrens – A9 – Schiphol Airport Plaza aan te bieden.
- 2.13.6 Het is de Concessiehouder toegestaan om de Lijnen genoemd in eis 2.5.5, 2.5.6 en 2.13.5 uit te voeren met Materieel dat voldoet aan de productformule R-net- of aan de productformule voor Stadsprinters, mits daarbij voldaan wordt aan de eisen in hoofdstuk 5.5.
- 2.13.7 Bij de ontwikkeling van nieuwbouwlocaties in het Concessiegebied werkt de Concessiehouder samen met de betreffende Gemeente(n). De Concessieverlener behoudt zich daarbij het recht voor om afspraken met andere concessiehouders over nieuwe door de Concessiehouder te gedogen trajecten van, naar en in deze gebieden te maken, tenzij de Concessiehouder naar oordeel van de Concessieverlener hierdoor onevenredig wordt benadeeld. De Concessiehouder verleent in het geval van een te gedogen traject medewerking aan de uitwerking van de ontsluiting van dit gebied die door een andere concessiehouder wordt geboden.
- 2.13.8 Het is de Concessiehouder uitsluitend met toestemming van de Concessieverlener toegestaan om op verzoek en tegen betaling van Gemeenten Meerwerk in de vorm van extra Lijnen, hogere frequenties of langere bedieningstijden te verrichten. Daarbij gelden de bepalingen met betrekking tot Meerwerk zoals opgenomen in de Financiële bepalingen.

## 3. Infrastructuur

De kwaliteit van het Openbaar Vervoer zoals Reizigers die ervaren wordt mede bepaald door de Infrastructuur waar het Openbaar Vervoer gebruik van maakt. Denk daarbij bijvoorbeeld aan vrij liggende busbanen, de locatie en inrichting van Haltes, maar ook aan de werkplaatsen en pauzevoorzieningen die belangrijk zijn voor een goede uitvoering van het Openbaar Vervoer. De overgang naar Zero-Emissiebusvervoer vraagt daarnaast om de tijdige beschikbaarheid van Energievoorzieningen en Laadinfrastructuur. Hoewel niet alle aspecten van de Infrastructuur zichtbaar zijn voor Reizigers, zijn ze wel stuk voor stuk van belang om een goed functionerend Openbaar Vervoersysteem te faciliteren. Om alle onderdelen van de Infrastructuur goed te organiseren is nauwe samenwerking tussen de Concessiehouder, de Concessieverlener en betrokken Stakeholders, waaronder in het bijzonder Wegbeheerders, een vereiste.

### 3.1 Samenwerking Concessiehouder met partners

#### Samenwerking Concessiehouder met partners

- 3.1.1 De Concessiehouder stelt een vertegenwoordiger aan die als contactpersoon voor de Wegbeheerders fungeert en die bevoegd is namens de Concessiehouder met de Wegbeheerders bindende afspraken te maken met betrekking tot het gebruik van de weginfrastructuur en Haltes ten behoeve van de uitvoering van de Concessie.
- 3.1.2 De Concessiehouder signaleert problemen met de weginfrastructuur, doorstroming en Haltes in het Concessiegebied en meldt deze bij de betreffende Wegbeheerder. De Concessiehouder meldt structurele problemen bij de Concessieverlener.
- 3.1.3 De Concessiehouder informeert Wegbeheerders, Gemeenten en Buurtbusverenigingen ten minste zes maanden voor ingebruikname over permanente aanpassingen van Routes van (nieuwe) Lijnen. Voor tijdelijke aanpassingen geldt dat de Concessiehouder bovengenoemde partijen ten minste één maand van te voren informeert.
- 3.1.4 De Concessiehouder neemt proactief deel aan overleggen met Stakeholders, levert vanuit de rol als vervoerder input over grotere aanpassingen aan de weginfrastructuur en onderneemt proactief actie

op basis van de informatie (onder meer uit Melvin<sup>10</sup>) over aanpassingen van de weginfrastructuur.

## 3.2 Weg- en OV- infrastructuur

### Weg- en OV-infrastructuur

- 3.2.1 De Concessiehouder benut alle aanwezige OV-infrastructuur, zowel bestaande als nieuw aan te leggen, tenzij de Concessieverlener hiervoor op verzoek van de Concessiehouder een ontheffing verleent. Hubs behoren ook tot de aanwezige OV-infrastructuur.
- 3.2.2 De Concessiehouder stemt de Dienstregeling en de inzet van Materieel af op de eigenschappen van de weg- en OV-infrastructuur, waaronder lengte, hoogte, breedte, draaicirkel, afstand tot het wegdek, toegestane aslast en capaciteit van Haltes.
- 3.2.3 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en beheer en onderhoud van voldoende Stallingen (remises), werkplaatsen en pauzevoorzieningen (zoals genoemd in artikel 30, lid 4 van de CAO Openbaar Vervoer) voor de uitvoering van de Concessie, met inachtneming van het bepaalde in paragraaf 3.5.

## 3.3 Haltes

### Haltes

- 3.3.1 De Wegbeheerder is verantwoordelijk voor de aanleg, het beheer en het onderhoud van Haltes. Het is aan de Concessiehouder om de Wegbeheerder zo nodig op deze verantwoordelijkheid te wijzen.
- 3.3.2 De Concessiehouder meldt geconstateerde problemen aan of rondom Haltes, bijvoorbeeld vandalisme, slecht onderhoud, vervuiling, onveiligheid et cetera, onmiddellijk aan de verantwoordelijke Wegbeheerder. De Concessiehouder informeert tevens de Concessieverlener over de betreffende melding aan de Wegbeheerder.

---

<sup>10</sup> Melvin staat voor MELden van Verstoringen in de Infrastructuur in Nederland. Melvin is het meldsysteem voor Wegbeheerders voor het melden van wegwerkzaamheden en evenementen. De meldingen in Melvin zijn zichtbaar op de publiekswaarsite als deze door de wegbeheerder zijn gepubliceerd.

- 3.3.3 De Concessiehouder gebruikt voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend de Haltes vermeld in het Centraal Halte Bestand (CHB)<sup>11</sup>. De Concessiehouder gaat voor de benamingen en nummering van Haltes uit van de haltenamen en haltenummers zoals opgenomen in het Centraal Halte Bestand (CHB).
- 3.3.4 De Concessiehouder kan in diens Inschrijving en/of tijdens de looptijd van de Concessie voorstellen doen voor het laten vervallen, toevoegen of verplaatsen van Haltes (zie ook eis 2.11.2), maar kan aan deze voorstellen geen rechten ontlenen.
- 3.3.5 De Concessiehouder treedt in overleg met de voormalig concessiehouder over de overname van de bestaande Haltepalen en Halteborden.
- 3.3.6 De Concessiehouder is voor eigen rekening en risico verantwoordelijk voor plaatsing, beheer, onderhoud en reiniging van Haltepalen en Halteborden op alle Haltes in het Concessiegebied.
- 3.3.7 De Concessiehouder (ver)plaatst geen Haltepalen zonder voorafgaande schriftelijke instemming van de betreffende Wegbeheerder en meldt (ver)plaatsingen van Haltepalen vooraf aan de Concessieverlener.
- 3.3.8 De Concessiehouder zorgt er bij (ver)plaatsing van Haltepalen voor dat Reizigers, waaronder Reizigers in een rolstoel, geen hinder van de Haltepaal ondervinden en neemt hierbij de aanwijzingen van de betreffende Wegbeheerder in acht.
- 3.3.9 De Concessiehouder verwijderd na voorafgaande schriftelijke instemming van de betreffende Wegbeheerder(s) Haltepalen bij Haltes in het Concessiegebied waar niet langer Lijnen van de Concessiehouder of Lijnen van concessiehouders van aangrenzende concessies halteren.

## 3.4 Laadinfrastructuur

### Laadinfrastructuur

- 3.4.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de aanleg, het beheer en het onderhoud van eventueel te realiseren Laadinfrastructuur (inclusief de over te nemen Laadinfrastructuur) en daarvoor benodigde Energievoorzieningen ten behoeve van Zero-Emissievoertuigen.
- 3.4.2 De Concessiehouder stemt de vormgeving en aanleg van Laadinfrastructuur af met de desbetreffende Wegbeheerder(s) of particuliere grondeigenaren rekening houdend met de ruimtelijke inpassing van de Laadinfrastructuur.
- 3.4.3 De Concessiehouder onderhoudt de Laadinfrastructuur conform de voorschriften van de betreffende garantiegever en wel zodanig dat wordt voldaan aan de voorwaarden die deze garantiegever aan de Gegarandeerde inzetperiode van de Laadinfrastructuur verbindt.

<sup>11</sup> Zie bijvoorbeeld <https://halteviewer.ov-data.nl/> of <http://data.ndovloket.nl/haltes/>

- 3.4.5 De Concessiehouder verleent medewerking aan medegebruik van de Laadinfrastructuur en/of Energievoorziening, bijvoorbeeld medegebruik door andere modaliteiten, andere concessiehouders of voor andere doeleinden dan het uitvoeren van Openbaar Vervoer. Op station Alkmaar dient de Concessiehouder maximale inspanning te leveren om de concessiehouder van de verbinding Leeuwarden-Alkmaar gebruik te laten maken van de Laadinfrastructuur en/of Energievoorziening.
- 3.4.6 Voor laadlocaties met meer dan 5 laders voorziet de Concessiehouder de Laadinfrastructuur en Energievoorziening van een Energie Management Systeem (EMS). Dit systeem dient niet alleen te worden benut voor het energiemangement van het eigen laadproces, maar ook om eventueel (tijdslot gebonden) derdengebruik van de Laadinfrastructuur en/of Energievoorziening mogelijk te maken. De Concessiehouder levert jaarlijks een opgave van het gemiddelde-, gecontracteerd-, piek, en aansluitvermogen van elke Energievoorziening en lader die wordt gebruikt, aangevuld met een gemiddelde bezetting per laadpaal/laaddispenser, per laadpunt, per werkdag in drie tijdslots (06:00-16:00, 16:00-23:00 en 23:00-06:00).
- 3.4.8 De Concessiehouder realiseert in overleg met de Buurtbusverenigingen tijdig de benodigde Laadinfrastructuur voordat de Concessiehouder Zero-Emissiebuurtbussen op de betreffende Buurtbuslijn(en) laat inzetten.
- 3.4.9 De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Laadinfrastructuur blijvend voldoet aan de eisen met betrekking tot veiligheid, standaardisatie en interoperabiliteit, conform vigerende Europese normen.

### 3.5 Stallingen, werkplaatsen en pauzevoorzieningen

De Concessiehouder moet in principe zelf zorgen dat die over voldoende Stallingen, werkplaatsen en pauzevoorzieningen beschikt. Om risico's rond de inzet van Zero-Emissiebussen bij de start van de Concessie te verkleinen is de Concessieverlener in gesprek met diverse partijen die stallingsfaciliteiten met Energievoorzieningen kunnen aanbieden. Het Bestek zal een overzicht van beschikbare, al dan niet voorgeschreven Stallingslocaties bevatten. Daarbij kan de Concessieverlener nadere eisen ten aanzien van het gebruik van deze Stallingslocaties formuleren.

#### Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen

- 3.5.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en beheer en onderhoud van voldoende Stallingen, werkplaatsen en pauzevoorzieningen (zoals genoemd in artikel 30, lid 4 van de CAO Openbaar Vervoer) voor de uitvoering van de Concessie.  
De Concessiehouder stelt Pauzelocaties open voor andere concessiehouders. Het is de Concessiehouder hierbij toegestaan om een reële vergoeding te vragen.
- 3.5.2
- 3.5.3 De Concessiehouder maakt gebruik van door de Concessieverlener voorgeschreven Stallingslocaties zoals vermeld in Bijlage M bij de Inschrijvingsleidraad.



## 4. Uitvoeringskwaliteit

Om bereikbaarheid te waarborgen wenst de Provincie een Openbaar Vervoer product dat een aantrekkelijk alternatief is voor inwoners en bezoekers van het Concessiegebied. Daarom stelt de Concessieverlener eisen aan de uitvoeringskwaliteit van de Concessie. Zo is het voor Reizigers belangrijk dat zij met de eerstvolgende Rit mee kunnen reizen op het moment dat ze bij een Halte staan en dat ze op vrijwel alle Trajecten kunnen zitten. Daarnaast dient de Concessiehouder zich maximaal in te spannen om Rituitval te voorkomen. In het geval dat een Rit onverhoopt toch uitvalt, beperkt de Concessiehouder de overlast voor de Reiziger door snel een goed reisalternatief te bieden. Bovendien verwacht de Concessieverlener dat Ritten op tijd (dus niet te laat, maar ook zeker niet te vroeg) vertrekken en op tijd aankomen zodat Reizigers beoogde Aansluitingen kunnen halen. De Concessiehouder dient continu te streven naar een verbeterde uitvoering van het Openbaar Vervoer.

Op deze manier draagt de Concessiehouder bij aan een optimale ervaring van het Openbaar Vervoer voor de Reiziger. De Concessieverlener hecht daarbij veel waarde aan het borgen van een inclusief, toegankelijk en duurzaam mobiliteitssysteem, waarbij iedereen op een prettige en efficiënte manier gebruik kan maken van het Openbaar Vervoer. Zo vormt het Openbaar Vervoer een goede basis van het systeem van Publieke Mobiliteit.

### 4.1 Vervoergarantie en capaciteit

#### Vervoergarantie en capaciteit

- 4.1.1 De Concessiehouder beschikt over een Exploitatiebeheerssysteem en een Centrale Verkeersleiding (CVL) vanuit waar die de dagelijkse exploitatie monitort en bijstuurt waar nodig.
- 4.1.2 De Concessiehouder heeft een vervoerplicht, hetgeen betekent dat de Concessiehouder zorgt dat alle Reizigers die tijdig bij een Halte aanwezig zijn en over een geldig Vervoerbewijs beschikken om van een door Concessiehouder aangeboden Rit gebruik te maken, daadwerkelijk vervoerd kunnen worden.
- 4.1.3 Wanneer blijkt dat de geplande capaciteit structureel ontoereikend is om te voldoen aan de Vervoervraag realiseert de Concessiehouder zo spoedig mogelijk en op eigen kosten Versterkingsrit(ten).
- 4.1.4 Indien Reizigers vanwege te krappe capaciteit achterblijven op een Halte en de eerstvolgende Rit volgens de Dienstregeling meer dan 30 minuten later vertrekt, zet de Concessiehouder op eigen kosten Vervangend Vervoer in.
- 4.1.5 Tijdens een te voorziene incidentele grotere Vervoervraag, bijvoorbeeld bij Evenementen of op feestdagen, geldt onverkort de vervoerplicht zoals beschreven in eis 4.1.2 en zet de Concessiehouder extra Materieel of Materieel met meer capaciteit

in. De Concessiehouder verricht alle noodzakelijke activiteiten en verleent alle medewerking die noodzakelijk is om ook in deze gevallen een zo hoog mogelijke uitvoeringskwaliteit te bieden die passend is bij de verwachte Vervoervraag.

- 4.1.6 Tijdens de Dalperiode biedt Concessiehouder alle Reizigers een zitplaats. Om dit te borgen zorgt de Concessiehouder dat de statische Bezettingsgraad (gemeten per maand) in een Bus de verhouding van 5/7 (vijfzevende) van het aantal zitplaatsen niet overschrijdt.
- 4.1.7 Tijdens de Spits en op Ritten van Overige lijnen naar onderwijsinstellingen (Scholierenlijnen) zijn staanplaatsen toegestaan, mits het type Materieel en/of de wet dit toestaat. De statische Bezettingsgraad in een Bus is tijdens de Spits niet hoger dan "het aantal zitplaatsen + 50% van het toegestane aantal staanplaatsen." Het is niet toegestaan dat een Reiziger tijdens een Rit langer dan 20 minuten moet staan voor de regio Haarlem-IJmond en 30 minuten voor de regio Noord-Holland Noord.
- 4.1.8 De Concessiehouder laat sociale honden (SOHO)/geleidehonden en huisdieren toe in Voertuigen voor zover deze geen gevaar, verontreiniging of overmatige hinder voor Reizigers veroorzaken. Voor het toelaten van sociale honden (SOHO)/geleidehonden en huisdieren gelden de wettelijke bepalingen zoals opgenomen in de Algemene Voorwaarden stads- en streekvervoer<sup>12</sup>.
- 4.1.9 De Concessiehouder geeft jaarlijks in het Vervoerplan dat als basis dient voor de nieuwe Dienstregeling aan welke capaciteit die op een Lijn inzet om aan de eisen 4.1.2, 4.1.6 en 4.1.7 te kunnen voldoen. Hierbij gaat de Concessiehouder expliciet in op de inzet per dag van de week en per seizoen.
- 4.1.10 Het is de Concessiehouder niet toegestaan in de praktijk minder capaciteit aan te bieden dan is vastgelegd in het Vervoerplan, tenzij de Concessieverlener vooraf met deze neerwaartse aanpassing van de geboden capaciteit heeft ingestemd.
- 4.1.11 De Concessiehouder stelt tijdens de implementatiefase in afspraak met de cruiseterminal in IJmuiden aan Zee (Felison Cruise Terminal) een inzetplan op voor (eventuele) versterkingsritten vanaf de halte IJmuiden, Badweg na aankomst van een cruisschip. Daarnaast maakt de Concessiehouder afspraken met de cruiseterminal over de verkoop van Vervoerbewijzen en Reisproducten buiten de bus om verstoringen van de dienstverlening door lange halteringstijden te voorkomen. De Concessiehouder legt de uitkomsten van deze afspraken en het inzetplan ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener.

---

<sup>12</sup> [Algemene voorwaarden stad- en streekvervoer](#)

## 4.2 Rituitval en Vervangend Vervoer

### Rituitval en Vervangend Vervoer

- 4.2.1 Het aantal geheel of gedeeltelijk uitgevallen Ritten zoals gepubliceerd in de Dienstregeling, waarbij geen sprake is van Overmacht, mag op maandbasis maximaal 0,2% van de Ritten in de Dienstregeling bedragen bezien over alle Lijnen en maximaal 1% per Lijn afzonderlijk.
- 4.2.2 Indien een Rit geheel of gedeeltelijk uitvalt, beperkt de Concessiehouder de overlast voor Reizigers tot een minimum door hen te informeren over de gewijzigde vertrektijden, het aanbod aan Vervangend Vervoer en alternatieve reismogelijkheden (ook buiten het Openbaar Vervoer). De Concessiehouder zorgt dat de klantenservice bereikbaar is om vragen van Reizigers hierover te beantwoorden.
- 4.2.3 Indien Reizigers bij Rituitval geen alternatieve reismogelijkheden met het Openbaar Vervoer hebben, zet de Concessiehouder uiterlijk 30 minuten nadat de eerste Rit is uitgevallen Vervangend Vervoer in.

## 4.3 KPI's punctualiteit en Aansluitingen

### KPI's punctualiteit en Aansluitingen

- 4.3.1 De Concessiehouder baseert de Dienstregeling op betrouwbare rij- en halteringstijden per Lijn waarbij de 85%-percentielwaarde bepalend is voor het bepalen van de totale rijtijd tussen Begin- en Eindpunt van een Lijn.
- 4.3.2 De Concessiehouder definieert in de Dienstregeling Tijdenhaltes op elke Lijn ten behoeve van het borgen en monitoren van de punctualiteit. De geplande rijtijd tussen Tijdenhaltes bedraagt maximaal 20 minuten. Begin- en Eindhaltes en Knooppunten gelden altijd als Tijdenhaltes, waar nodig wijst de Concessiehouder ook andere Haltes als Tijdenhalte aan om aan de eis ten aanzien van de maximale geplande rijtijd tussen Tijdenhaltes te voldoen. Voorafgaand aan een Dienstregelingsjaar wordt in overleg tussen de Concessieverlener en Concessiehouder vastgesteld welke Haltes als Tijdenhalte gelden.
- 4.3.3 De Concessiehouder zorgt ervoor dat een Rit nooit eerder vertrekt vanaf een Halte dan de in de Dienstregeling aangegeven vertrektijd.
- 4.3.4 De Concessiehouder zorgt ervoor dat iedere maand ten minste 85% van de Ritten, niet zijnde Ritten van het Vraagafhankelijke Vervoer:
- uiterlijk 120 seconden na de in de Dienstregeling aangegeven vertrektijd bij Beginhaltes vertrekt;
  - uiterlijk 180 seconden na de in de Dienstregeling aangegeven vertrektijd bij Knooppunten en Tijdenhaltes vertrekt, en

c. niet later dan 180 seconden na de in de Dienstregeling aangegeven aankomsttijd bij Eindhalthes, Tjdhalthes en Knooppunten aankomt.

4.3.5 Het percentage genoemd in eis 4.3.4 geldt zowel voor het totaal van alle Lijnen samen als voor iedere Lijn afzonderlijk.

4.3.6 Als een Buurtbuslijn het percentage genoemd in eis 4.3.4 niet haalt, gaat de Concessiehouder met de betreffende Buurtbusvereniging in overleg om gezamenlijk te bepalen hoe een betere uitvoering van de Dienstregeling mogelijk is.

4.3.7 De Concessiehouder neemt in de Dienstregeling in ieder geval de Aansluitingen tussen Bus en Trein, Bus en Veer, Bus en Bus (waaronder lijnen van overige concessiehouders) en Bus en Vraagafhankelijk Vervoer op de door de Concessiehouder bediende Knooppunten zoals opgenomen in Bijlage 2.5 op. Daarbij biedt de Concessiehouder in ieder geval Aansluitingen in (i) de voor Reizigers per bedieningsperiode meest relevante reisrichtingen en (ii) van en naar Lijnen met de laagste frequentie, stemt de len af met relevante overige concessiehouders en onderbouwt en motiveert de keuze voor (wijzigingen in) Aansluitingen in het Vervoerplan. De Concessiehouder hanteert voor Aansluitingen de volgende wachttijden tussen aankomst en vertrek:

- Voor een Overstap van Bus op Bus en vice versa: tussen 2 en 8 minuten.
- Voor een Overstap van Bus op Trein en vice versa: tussen 5 en 10 minuten.
- Voor een Overstap van Bus op Veer en vice versa: tussen 5 en 10 minuten.
- Voor een Overstap van Vraagafhankelijk Vervoer op Bus en vice versa: tussen 2 en 10 minuten.

De Concessiehouder mag (in de Dienstregeling) van deze tijden afwijken indien die aannemelijk kan maken dat dit ten goede komt aan de kwaliteit van de Aansluitingen voor Reizigers, bijvoorbeeld als gevolg van looptijden op het betreffende Knooppunt.

4.3.8 De Concessiehouder spant zich maximaal in om alle in de Dienstregeling vastgelegde Aansluitingen te realiseren door een Voertuig te laten wachten op het Voertuig van de Rit waarop Aansluiting wordt geboden of door Vervangend Vervoer aan te bieden. De Concessiehouder heeft een wachttijdenregeling waarin is vastgelegd hoe lang een Voertuig wacht om een Aansluiting te bieden. De Concessiehouder legt in een koppelvlaakbericht als EarliestExpectedDepartureTime vast of een Voertuig wel of niet wacht op een vertraagde Rit.

- 4.3.9 De Concessiehouder biedt ten minste een Gegarandeerde aansluiting bij:
- a. de laatste Aansluitingen op een dag tussen Ritten van de Concessiehouder;
  - b. de laatste Aansluiting op een dag vanaf een Trein op een Rit van de Concessiehouder;
  - c. de overstap van een Lijn van de Concessiehouder bij de Halte Lelystad, Centrumbrug op een Lijn van de concessiehouder van de concessie IJssel-Vecht naar de Halte Kampen, Pieter Zandtcollege en v.v., en
  - d. de overstap van de Lijn(en) van de Concessiehouder die een Verbinding bieden met Den Helder en Hoorn bij de Halte Den Oever busstation op een Lijn van de concessiehouder Fryslân naar Leeuwarden en v.v., en
  - e. de overstap tussen de twee Lijnen van de Concessiehouder bij de Halte Noordbeemster, Oosthuizerweg naar Purmerend, Tramplein en v.v.
- 4.3.10 In aanvulling op eis 4.3.9 sluit de Concessiehouder voor de Overstap van Bus op Veer en vice versa bij de Halte 't Horntje, Veerhaven in 100% van de gevallen op de aankomende en vertrekkende veerboot van de TESO aan, met uitzondering van gevallen waarin de veerboot niet of veel eerder of later afvaart (bijvoorbeeld extreme weersomstandigheden of een ambulancerit). Indien de Halte 't Horntje, Veerhaven voor het Vraagafhankelijk Vervoer als centrale Halte fungeert, gelden de overstaptijden en de aansluitgarantie ook voor het Vraagafhankelijke Vervoer.
- 4.3.11 De Concessiehouder brengt Reizigers die stranden (bijvoorbeeld door vertraging of uitval van de laatste Rit van de Concessiehouder) met Vervangend Vervoer naar een door de Reiziger aangewezen Halte binnen het Concessiegebied, tenzij het stranden veroorzaakt is door uitval/traging van vervoer van een andere vervoerder dan de Concessiehouder.
- 4.3.12 De Concessiehouder maakt met andere concessiehouders die Openbaar Vervoer verrichten binnen het Concessiegebied of in aangrenzende concessiegebieden zodanige afspraken dat in geval van vertragingen of uitval van Ritten van deze andere concessiehouders, Aansluitingen zo veel mogelijk in tact blijven. Tijdens de uitvoering van de Dienstregeling communiceert de Centrale Verkeersleiding van de Concessiehouder met de verkeersleidingen van andere concessiehouders om invulling te geven aan de hiervoor benoemde eisen.
- 4.3.13 Ook ingeval die wacht om Aansluiting te kunnen bieden voldoet de Concessiehouder onverkort aan de in eis 4.3.4 genoemde punctualiteitsnormen, tenzij de Concessiehouder aantoonbaar kan maken dat de overschrijding van de norm een gevolg is van Ritten die in het kader van de wachttijdenregeling wachten op vertraagd vervoer van een andere vervoerder dan de Concessiehouder.

## 4.4 Overmacht

### Overmacht

- 4.4.1 Onder Overmacht wordt elke gebeurtenis verstaan die de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener beperkt in of verhindert tot het nakomen van diens verplichtingen ingevolge de Concessie en die aan de Concessiehouder verwijtbaar is, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Onder Overmacht wordt in ieder geval niet verstaan:
- gebeurtenissen die voortvloeien uit handelen/nalaten van het Personeel en/of uit (de staat van) het Materieel;
  - tekort aan Personeel en/of Materieel;
  - toegenomen verkeersdrukke en structureel voorkomende files, en
  - stakingen en/of werkonderbrekingen van Personeel.
- 4.4.2 In geval van een situatie van Overmacht spant de Concessiehouder zich maximaal in om zoveel mogelijk aan dit Programma van Eisen en diens Inschrijving te blijven voldoen. Daarnaast neemt de Concessiehouder waar mogelijk maatregelen om de negatieve gevolgen van Overmacht voor Reizigers zoveel mogelijk te beperken, zowel in ernst als in duur.
- 4.4.3 Indien er naar het oordeel van de Concessieverlener sprake is van Overmacht zullen de verplichtingen van de Concessiehouder waarop de Overmacht betrekking heeft worden opgeschort zolang de situatie van Overmacht voortduurt. Ritten die gepland waren en al dan niet uitgevoerd zijn ten tijde van deze omstandigheden worden niet meegenomen bij de beoordeling van de realisatie van de in paragrafen 4.2 en 4.3 genoemde normen.
- 4.4.4 In geval van een situatie van Overmacht meldt de Concessiehouder dit onverwijld aan de Concessieverlener en overlegt de Concessiehouder in elk geval binnen 2 werkdagen nadat de betreffende situatie zich voordeed een verslag aan de Concessieverlener dat ten minste een beschrijving omvat van:
- de aard en (verwachte) duur van de situatie van Overmacht;
  - de gevolgen die de situatie van Overmacht heeft (gehad) voor de mogelijkheid voor de Concessiehouder om de Dienstregeling uit te voeren;
  - de maatregelen die de Concessiehouder heeft genomen/zal nemen teneinde zoveel als mogelijk de situatie van Overmacht op te heffen dan wel de gevolgen daarvan voor de uitvoering van de Dienstregeling te beperken, en
  - alle andere feiten en omstandigheden die redelijkerwijs van belang geacht kunnen worden in verband met de ontstane situatie van Overmacht, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend de wijze waarop de Concessiehouder de Reizigers gedurende Overmacht situatie geïnformeerd heeft.

## 4.5 Compensatieregeling

### Compensatieregeling

- 4.5.1 De Concessiehouder hanteert een Compensatieregeling. De Compensatieregeling compenseert Reizigers (ongeacht de verwijtbaarheid van de Concessiehouder) indien:
- a. deze Reizigers langer dan 30 minuten op een Halte moeten wachten dan wel meer dan 30 minuten vertraging oplopen, omdat de uitvoeringskwaliteit niet voldoet aan de eisen beschreven in paragraaf 4.1, paragraaf 4.2 en/of paragraaf 4.3, en/of
  - b. de Concessiehouder een Gegarandeerde aansluiting op de laatste Rit van een Lijn of Trein niet realiseert en geen of onvoldoende invulling geeft aan de aansluitgarantie als bedoeld in eisen 4.3.8 en 4.3.9.
- 4.5.2 De Concessiehouder volgt bij het opzetten van de Compensatieregeling de geldende wet- en regelgeving en eventuele landelijke afspraken ten aanzien van een Compensatieregeling voor het Openbaar Vervoer, en draagt er zorg voor dat de Compensatieregeling hiermee niet in strijd is.
- 4.5.3 De Concessiehouder stelt Reizigers door middel van een gebruikersvriendelijke procedure in de gelegenheid een beroep te doen op de Compensatieregeling. De Concessiehouder legt deze procedure voor de start van de Concessie ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener.
- 4.5.4 De Concessiehouder zorgt dat de Compensatieregeling, met inbegrip van de in eis 4.5.3 bedoelde procedure, bekend is bij Reizigers en de informatie in ieder geval gemakkelijk te vinden is op de website van de Concessiehouder en via QR-codes in de Bussen en op Haltes. De Concessiehouder neemt hierbij alle eisen zoals aangeduid in hoofdstuk 6.2 in acht.

## 5. Materieel

Het Materieel dat de Concessiehouder inzet voor de uitvoering van de Concessie speelt een belangrijke rol in de reiservaring van zowel Reizigers als Personeel. Het Materieel is een bepalende factor voor het comfort en de betrouwbaarheid van de Ketenreis, en daarmee aan de beleving van het Openbaar Vervoer binnen het systeem van Publieke Mobiliteit. Veiligheid, toegankelijkheid en netheid zijn hierbij belangrijke voorwaarden.

De Concessieverlener streeft naar een mobiliteitssysteem dat voor iedereen toegankelijk is. Daarom heeft de Concessieverlener het landelijke bestuursakkoord Toegankelijk Openbaar Vervoer 2022-2032<sup>13</sup> ondertekend en vervolgens een uitvoeringsprogramma Toegankelijk Openbaar Vervoer opgesteld. Het gaat hierbij niet alleen om de inzet van fysiek toegankelijke Voertuigen, maar het heeft ook betrekking op bijvoorbeeld de informatievoorziening en omgang met Reizigers (mentale toegankelijkheid).

Daarnaast heeft de Concessieverlener zich gecommitteerd aan het Bestuursakkoord Zero-Emissie Regionaal Openbaar Vervoer per Bus<sup>14</sup>. De afgelopen jaren zijn er in de huidige concessies al Zero-Emissiebussen ingestroomd waarvoor een overnameverplichting geldt en die derhalve ook voor de nieuwe Concessie weer kunnen en moeten worden ingezet.

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder bij de uitvoering van de Concessie invulling geeft aan bovengenoemde bestuursakkoorden. Waar toegankelijk Materieel bijdraagt aan een inclusief mobiliteitssysteem en mobiliteitsrechtvaardigheid, draagt Materieel met goede milieuprestaties bij aan een duurzamer mobiliteitssysteem. Daarom stelt de Concessieverlener eisen waaraan het ingezette Materieel minimaal moet voldoen. Deze eisen hebben betrekking op technische specificaties, milieuprestaties (zie hiervoor hoofdstuk 11 Duurzaamheid), toegankelijkheid, comfort en netheid.

### 5.1 Algemene eisen Materieel

#### Algemene eisen Materieel

- 5.1.1 De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel voldoet aan alle eisen die bij of krachtens wet- en regelgeving op het Materieel van toepassing zijn.
- 5.1.2 De Concessiehouder zet voor de uitvoering van de Concessie de typen Voertuigen in zoals opgenomen in diens Inschrijving. Het is de Concessiehouder alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener toegestaan om hiervan af te wijken. De Concessieverlener gaat voor de beoordeling van een verzoek hiertoe uit van de volgende criteria:

<sup>13</sup> <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-9e28465282c1aea078a6d0141000728b88ea1671/pdf>

<sup>14</sup> [https://zeroemissiebus.nl/wp-content/uploads/2020/08/Bestuursakkoord\\_Zero\\_OV-Bus.pdf](https://zeroemissiebus.nl/wp-content/uploads/2020/08/Bestuursakkoord_Zero_OV-Bus.pdf)

- a. de Concessieverlener acht de instromende Bus van gelijkwaardige kwaliteit als de uitstromende Bus;
- b. de instromende Bus is een Zero-Emissiebus, en
- c. de Concessiehouder doet opgave van de verschillen tussen de instromende en uitstromende Bus bij de Concessieverlener.

Indien de Concessieverlener niet instemt met vervanging van een type Voertuigen uit de Inschrijving door een ander type Voertuigen zal de Concessieverlener dit gemotiveerd aangeven.

- 5.1.3 De Concessiehouder neemt van de huidige concessiehouder van de concessies Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord de Zero-Emissiebussen over tegen de Overnamewaarde en conform de procedure zoals opgenomen in de Overnameverplichting.<sup>15</sup>
- 5.1.4 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het onderhoud van het Materieel en zorgt dat het onderhoud van Materieel waarop een Overnameregeling van toepassing is plaatsvindt conform de voorschriften van de garantiegever, waaronder begrepen de voorschriften voor revisies en vervanging van de Batterij, en de daaraan verbonden garantiebepalingen.
- 5.1.5 De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel dat wordt ingezet voor de uitvoering van de Concessie op ieder willekeurig moment tijdens de Concessieduur voldoet aan de volgende leeftijdseisen:
- a. de leeftijd van Zero-Emissiebussen bedraagt niet meer dan 15 jaar en 6 maanden;
  - b. de leeftijd van Bussen anders dan Zero-Emissiebussen bedraagt niet meer dan 10 jaar en 6 maanden;
  - c. de leeftijd van Auto's bedraagt niet meer dan 6 jaar en
  - d. de leeftijd van Buurtbussen bedraagt niet meer dan 6 jaar.

(Zie voor verdere eisen die bepalend zijn voor de milieuprestaties van het Materieel paragraaf 11.2).

- 5.1.6 Het is de Concessiehouder niet toegestaan om Dubbeldekkers in te zetten ten behoeve van de uitvoering van de Concessie.

## 5.2 Comfort en netheid

### Comfort en netheid

- 5.2.1 De Concessiehouder zet voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend Materieel in waarmee Reizigers comfortabel kunnen reizen.

---

<sup>15</sup> De Overnameverplichting maakt onderdeel uit van de Bijlagen bij de Inschrijvingsleidraad en wordt gelijktijdig met het Bestek gepubliceerd.

- 5.2.2 In aanvulling op eis 5.2.1. zet de Concessiehouder voor de Concessie uitsluitend Materieel in dat ten minste voorzien is van:
- a. comfortabele stoelen, waarbij geldt dat de dikte van de bekleding op de zitting ten minste drie centimeter en de dikte van de bekleding op de rugleuning ten minste twee centimeter bedraagt;
  - b. een goede vering;
  - c. voldoende beenruimte, zodanig dat Tussenruimte in 80% van de zitplaatsen ten minste 74 centimeter bedraagt en nooit minder dan 72 centimeter.
  - d. prettige verlichting die bijdraagt aan het gevoel van Sociale Veiligheid in het Voertuig;
  - e. ten minste een USB A+C poort per stoel, die zich niet boven het hoofd van de Reiziger bevindt;
  - f. trilling dempende banden;
  - g. voldoende bagageruimte;
  - h. voldoende prullenbakken;
  - i. een goed uitgeruste EHBO-doos;
  - j. een goedgekeurde brandblusser;
  - k. stopknoppen, die geluidssignaal afgeven bij het drukken en die vanaf iedere zit- en staanplaats binnen handbereik zijn;
  - l. geluidsinstallaties die uitsluitend gebruikt worden voor het verstrekken van reisinformatie;
  - m. een goed werkend klimaatbeheersingssysteem, en
  - n. goed bruikbare stangen voor staande Reizigers, die ook voor Reizigers met een beperkt gezichtsvermogen goed zichtbaar zijn.
- 5.2.3 Voertuigen zijn voorzien van een goede cabine-ergonomie (goede, instelbare stoel met voldoende zijdelingse steun en/of steun in de onderrug en een verstelbaar stuur, beiden eenvoudig te bedienen) zodanig dat het Personeel en Buurtbuschauffeurs hun taken goed kunnen uitvoeren.
- 5.2.4 Bussen zijn voorzien van een goed functionerend, voor Reizigers gratis te gebruiken Wifi-netwerk. De Concessiehouder zorgt dat Reizigers zonder registratie van het Wifi-netwerk gebruik kunnen maken en dat veilig gebruik van het Wifi-netwerk gewaarborgd is.
- 5.2.5 De Concessiehouder zorgt dat in het Materieel de huisregels door middel van pictogrammen goed zichtbaar zijn weergegeven bij in ieder geval de voorste instapdeur. De huisregels omvatten in ieder geval een rookverbod en een verbod op het afspelen van muziek die hoorbaar is voor anderen.
- 5.2.6 Het Personeel van de Concessiehouder ziet toe op naleving van de huisregels en houdt zichzelf ook aan deze regels.
- 5.2.7 De Concessiehouder zorgt ervoor dat zowel het interieur als exterieur van het Materieel voor aanvang van de eerste Rit van de dag schoon, heel en vrij van graffiti is.

## 5.3 Toegankelijkheid

### Toegankelijkheid

- 5.3.1 De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel op het moment van eerste inzet in de Concessie voldoet aan:
- geldende wet- en regelgeving ten aanzien van toegankelijkheid, zoals onder meer vastgelegd in het 'Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer' en de 'Regeling toegankelijkheid van het openbaar vervoer', en
  - de richtlijnen inzake de inrichting, kenmerken en toegankelijkheid zoals opgenomen in de publicaties 'Toegankelijkheid collectief personenvervoer – Bussen' (CROW-publicatie 219c) dan wel de publicatie 'Toegankelijkheid collectief personenvervoer – Taxi's' (CROW-publicatie 219b).
- 5.3.2 De Concessiehouder werkt mee aan het behalen van de gestelde doelstellingen en bijbehorende acties uit het Bestuursakkoord Toegankelijkheid OV 2022-2032 en het Uitvoeringsprogramma Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2024-2028<sup>16</sup> dat door de Provincie in het kader van het genoemde Bestuursakkoord is opgesteld en diens (mogelijke) opvolger(s).
- 5.3.3 De Bussen die de Concessiehouder inzet voor de uitvoering van de Concessie zijn lagevloerbussen die voorzien zijn van een knielfunctie, zodat er bij opgehoogde Haltes (18 cm) tenminste bij één deur een gelijkvloerse instap (maximaal 5 cm hoogteverschil) mogelijk is.
- 5.3.4 In aanvulling op eis 5.3.3 zijn de Bussen voorzien van een (elektrische, handbediende of hybride) rolstoelplank en een rolstoelplaats waarbij voorzieningen aanwezig zijn om een rolstoel vast te zetten. Het Personeel beschikt over de benodigde kennis om een Reiziger in een rolstoel veilig vast te zetten.
- 5.3.5 Indien een Reiziger hierom verzoekt, verleent het Personeel van de Concessieverlener assistentie bij het uitklappen van de rolstoelplank en het betreden van de Bus.
- 5.3.6 De Concessiehouder staat toe dat de rolstoelplaatsen in de Bus door Reizigers gebruikt worden voor het plaatsen van kinderwagens, vouwfietsen, rollators en bagage. Wanneer een Reiziger met een mobiliteitsbeperking de Bus betreedt, ziet het Personeel erop toe dat de rolstoelplaats daadwerkelijk beschikbaar wordt gesteld voor deze Reiziger.
- 5.3.7 De Concessiehouder zorgt ervoor dat Auto's, waaronder Buurtbussen, zijn uitgerust met een voorziening waarmee Reizigers in een rolstoel of met een kinderwagen of rollator gemakkelijk het Voertuig kunnen betreden en dat Reizigers in een rolstoel zichzelf zelfstandig en veilig kunnen vastzetten.

<sup>16</sup> <https://share.google/pcEI1j2LontUv1sGQ>

## 5.4 Apparatuur

### Apparatuur

- 5.4.1 De Concessiehouder zorgt ervoor dat Voertuigen zijn uitgerust met een Intelligent Voertuig Systeem ("IVS") met daarin de actuele Dienstregeling, samen met de geografische gegevens van de Route, Haltes en de in- en uitmeldpunten ten behoeve van het verkeerslichtbeïnvloedingssysteem Korteafstandsradio ("KAR"). De Concessiehouder geeft de informatie waar het Voertuig zich bevindt in relatie tot de Dienstregeling (realtime) door aan een voertuig volgsysteem waarin de actuele positie en status van Voertuigen wordt gevolgd en geregistreerd.
- 5.4.2 Het Materieel is uitgerust met goed werkende apparatuur dat in staat is om KAR<sup>17</sup> en/ of Vehicle Tagging ("VETAG") als verkeerslichtbeïnvloedingssysteem aan te sturen. De Concessiehouder zorgt dat iedere Bus minimaal is uitgerust met het systeem dat gebruikt wordt op de Routes van Lijn(en) waarop die Bus wordt ingezet.
- 5.4.3 De Concessiehouder houdt rekening met en werkt in voorkomende gevallen zonder voorbehoud mee aan de implementatie van nieuwe technologieën ten behoeve van de prioritering van het Materieel bij verkeersregelingsinstallaties, bijvoorbeeld i-VRI. De Concessiehouder en het Materieel voldoen aan de eisen en afspraken zoals vastgelegd in de 'Concessiebijlage datasets OV'<sup>17</sup> en aanvullende/vervangende afspraken gepubliceerd op de website van het CROW. Uiterlijk twee maanden voor aanvang van de Concessie toont de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aan dat al het Materieel aan deze eisen voldoet. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel tevens gedurende de looptijd van de Concessie aan deze eisen blijft voldoen.
- 5.4.4 De Concessiehouder voorziet Bussen en Auto's van een goed werkend communicatiesysteem, inclusief een noodknop, waarmee het Personeel te allen tijde contact kan opnemen met in ieder geval de Centrale Verkeersleiding en, al dan niet met tussenkomst van de Centrale Verkeersleiding, met de verkeersleiding van concessiehouders van aangrenzende concessies.
- 5.4.5 De Concessiehouder voorziet het Materieel van apparatuur (hard- en software) die nodig is voor het gebruik van wettelijk vastgestelde of binnen het landelijk (Nationaal Openbaar Vervoer Beraad) overleg overeengekomen Betaalwijzen in het Openbaar Vervoer, waaronder EMVc en Barcodes. De Concessiehouder voldoet daarbij aan de eisen zoals gesteld in paragraaf 7.1.
- 5.4.6 De Concessiehouder zorgt ervoor dat Voertuigen zijn uitgerust met benodigde voorzieningen voor het auditief en visueel weergeven van (actuele) reisinformatie zoals nader gespecificeerd in paragraaf 6.5.

<sup>17</sup> <https://dova.nu/document/concessiebijlagen>

- 5.4.7 De Concessiehouder voorziet in ieder geval alle Bussen van een registratief videobewakingssysteem (Auto's, waaronder begrepen Buurtbussen, hoeven niet voorzien te zijn van een registratief videobewakingssysteem). De Concessiehouder zorgt ervoor dat met behulp van het registratief videobewakingssysteem permanent video-opnames worden gemaakt van de Reizigers in alle delen van de Bus. De Concessiehouder volgt bij vervanging van het registratief videobewakingssysteem de nieuwste standaarden.

## 5.5 Huisstijl en reclame

De Concessieverlener beoogt met de eisen aan onder ander het vervoeraanbod te komen tot een samenhangend, voor Reizigers herkenbaar Lijnennet met heldere verschillen in functie tussen Lijntypes. In dat kader stelt de Concessieverlener eisen aan de productformule en de huisstijl van het nieuwe Lijntype Stadsprinter. De Concessiehouder krijgt daarnaast ruimte om een eigen productformule te ontwikkelen die past bij de regio en de kenmerken van het Lijntype.

### Huisstijl en reclame

- 5.5.1 De Concessiehouder hanteert een eenduidige huisstijl op het Materieel en maakt daarbij voor Lijnen, niet zijnde Vraagafhankelijk Vervoer, onderscheid tussen maximaal drie verschillende productformules waarvan één de productformule R-net.
- 5.5.2 De Concessiehouder voert alle R-netlijnen uit conform de productformule R-net zoals nader aangeduid in eis 5.5.5.
- 5.5.3 De Concessiehouder hanteert een eenduidige onderscheidende huisstijl en productformule voor alle Lijnen die voldoen aan de eisen aan Stadsprinters. Ten aanzien van de productformule en huisstijl geldt dat de Concessiehouder in ieder geval zorgt voor een bij het hoogwaardige karakter van dit Lijntype passende naam, uitstraling van het Materieel en eventueel Haltes, vormgeving van reisinformatie en marketing. De Concessiehouder past daarnaast waar mogelijk per Lijn binnen het Lijntype Stadsprinter een unieke kleurstelling in de reisinformatie, marketing en Materieel en op Haltes toe met als doel een betere herkenbaarheid van de Lijn voor Reizigers.
- De Concessiehouder hoeft deze huisstijl en productformule niet toe te passen, indien alle Lijnen die voldoen aan de eisen aan Stadsprinters, ook voldoen aan de eisen aan R-netlijnen en de Concessiehouder ervoor kiest om deze Lijnen uit te voeren conform de productformule R-net.
- 5.5.4 De Concessiehouder zet op Stadsprinters alleen Materieel in dat uitgevoerd is in de huisstijl van de productformule zoals bedoeld in eis 5.5.3.

- 5.5.5 De Concessiehouder voert alle R-netlijnen, waaronder ook nieuwe R-netlijnen uit conform de eisen zoals opgenomen in het R-net Handboek<sup>18</sup> en diens update in 2024, en zet op R-netlijnen uitsluitend Materieel in dat uitgevoerd is in de huisstijl voor de productformule R-net. Het is de Concessiehouder alleen in uitzonderlijke omstandigheden en met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener toegestaan om op R-netlijnen ander Materieel in te zetten.
- 5.5.6 De Concessiehouder werkt in afstemming met de Concessieverlener proactief mee aan het verder ontwikkelen en promoten van de productformule voor Stadsprinters zoals bedoeld in eis 5.5.3, eventuele toekomstige productformules voor frequente en snelle lijnen (zoals BRT/metrobus) en, indien de Concessiehouder kiest voor het continueren ervan, de productformule R-net.
- 5.5.7 De Concessiehouder plaatst als onderdeel van de huisstijl het logo van de Provincie, op een naar het oordeel van de Concessieverlener zichtbare plek, op de achterzijde van de Bus.
- 5.5.8 Het is de Concessiehouder toegestaan om voor eigen rekening en risico reclame te voeren op het Materieel. De opbrengsten van reclame komen toe aan de Concessiehouder. Als de Concessieverlener oordeelt dat reclame op het Materieel de regels van het betamelijke overschrijden dan wel aanstootgevend en/of religieus van aard zijn, dan verwijdt de Concessiehouder de betreffende reclame onverwijld en voor eigen rekening. Voor Materieel dat de Concessiehouder op Lijnen inzet die onder de productformule R-net vallen, gelden wat betreft de mogelijkheden tot het aanbrengen van reclame-uitingen de relevante bepalingen uit het [R-net Handboek](#).
- 5.5.9 Als uitzondering op eis 5.5.8 geldt dat het de Concessiehouder niet is toegestaan om reclame te voeren op Buurtbussen.
- 5.5.10 Het is de Concessiehouder niet toegestaan om reclame-uitingen aan te brengen op of over:
- deuren en ramen, (ook niet in (semi-)doorzichtige vorm) met uitzondering van de achterraut;
  - Lijnnummers, bestemmingsaanduidingen, informatiedisplays of camera's, en
  - bedieningselementen (stopknoppen, deuropeningsknoppen, et cetera).

## 5.6 Buurtbussen

De Concessieverlener financiert de aanschaf van Buurtbussen. Van de Concessiehouder wordt een ondersteunende en faciliterende rol verwacht, onder andere door tijdig onderhoud te plegen en de planning hiervan zo af te stemmen dat er voldoende Buurtbussen beschikbaar zijn. Daarnaast ondersteunt de

---

<sup>18</sup> [https://www.rnetmedia.nl/R-net-Handboek\\_2016\\_H1.pdf](https://www.rnetmedia.nl/R-net-Handboek_2016_H1.pdf)

Concessiehouder de Buurtbusverenigingen bij de uitvoering van de Buurtbuslijnen.

## Buurtbussen

- 5.6.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het onderhoud en reparaties van Buurtbussen en stelt brandstof beschikbaar voor de Buurtbussen. De Concessiehouder voert onderhoud en schadereparaties zodanig uit dat Buurtbusverenigingen voldoende Buurtbussen beschikbaar hebben om de Dienstregeling van de door hen verzorgde Buurtbuslijn(en) uit te voeren.
- 5.6.2 De Concessiehouder maakt Buurtbussen als zodanig herkenbaar door de aanduiding 'Buurtbus' op de voor- en zijkant van iedere Buurtbus te plaatsen.
- 5.6.3 De Concessiehouder beschrijft in het Ontwikkelpun hoe die de instroom van Zero-Emissiebuurtbussen ter hand neemt en hoe de Buurtbusverenigingen hierbij worden betrokken.
- 5.6.4 De Concessiehouder heeft met de Buurtbusvereniging de gezamenlijke verantwoordelijkheid om in overleg met elkaar voor een geschikte locatie voor de Stalling van Buurtbussen te zorgen.

## 6. Reisinformatie

Betrouwbare en toegankelijke reisinformatievoorziening is essentieel voor een goede reiservaring. Om een reis te kunnen plannen en waar nodig aan te kunnen passen, moeten Reizigers zowel voorafgaand aan als tijdens hun reis, kunnen beschikken over betrouwbare, eenduidige, actuele reisinformatie. Deze reisinformatie moet voor iedereen begrijpelijk en toegankelijk zijn. Zekerheid over deze informatie maakt het voor de (potentiële) Reiziger aantrekkelijker om te kiezen voor een vervoeroptie binnen het systeem van Publieke Mobiliteit.

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanbieden van actuele informatie op (mobiel)internet, in het Voertuig en bij Haltes. Hierbij verwacht de Concessieverlener dat de reisinformatie en media waarmee de Concessiehouder de reisinformatie verstrekt aan Reizigers bijdraagt aan de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer. Dit doet de Concessiehouder door de reisinformatie en media af te stemmen op de verschillende behoeften van doelgroepen. Daarnaast dient de Concessiehouder ook bij (onverwachte) wijzigingen in de Dienstregeling de Reiziger juist en tijdig te informeren over onder andere de oorzaak van de situatie en de mogelijkheden voor alternatief vervoer. Ook stelt de Concessieverlener eisen aan de Lijnennetkaarten die de Concessiehouder beschikbaar dient te stellen, om zo de begrijpelijkheid van het Openbaar Vervoer voor de Reiziger te vergroten.

### 6.1 Algemene informatie

#### Algemene informatie

- 6.1.1 De Concessiehouder informeert inwoners en bezoekers van het Concessiegebied over het Openbaar Vervoer van, naar en binnen het Concessiegebied en over het aanbod van Aanvullende Mobiliteitsoplossingen.
- 6.1.2 De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle informatie over het Openbaar Vervoer altijd volledig, correct, eenduidig en direct met de werkelijkheid overeenstemmend/actueel is en dat alle informatie over Lijnen die de Concessie binnen komen vanuit aangrenzende concessiegebieden, Aanvullende Mobiliteitsoplossingen, waaronder het Flex-vervoer en andere zaken die onder Publieke Mobiliteit vallen, die de Concessiehouder van de betreffende aanbieder ontvangt via diens informatiekanaal beschikbaar worden gesteld.
- 6.1.3 De Concessiehouder zorgt dat alle informatie over het Openbaar Vervoer voldoet aan de eisen gesteld in de 'Concessiebijlage Datasets OV'<sup>19</sup> of diens opvolgers.

<sup>19</sup> <https://dova.nu/document/concessiebijlagen>

- 6.1.4 De Concessiehouder levert volledige en juiste informatie met betrekking tot (de uitvoering van) de Dienstregeling rechtstreeks aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data of diens opvolger(s) conform het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s).
- 6.1.5 De Concessiehouder stelt voor de ingangsdatum van de Concessie, als onderdeel van het Marketingplan, een Reisinformatieplan op waarin wordt beschreven hoe de Concessiehouder invulling geeft aan de eisen zoals gesteld in dit hoofdstuk. De Concessiehouder legt het Reisinformatieplan, en elk voorstel tot wijziging daarvan, minimaal 6 weken van tevoren ter advisering voor aan de Concessieverlener, het ROCOV en Gemeenten.

## 6.2 Toegankelijkheid informatie

### Toegankelijkheid informatie

- 6.2.1 De Concessiehouder zorgt dat alle reisinformatie begrijpelijk en toegankelijk is voor alle Reizigers, waaronder Reizigers met een visuele of auditieve beperking.
- 6.2.2 Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.
- 6.2.3 Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites dan wel mobiele applicaties geldt het niveau AA volgens WCAG 2.1 of diens opvolger(s)<sup>20</sup>
- 6.2.4 De Concessiehouder toont de Concessieverlener uiterlijk 3 maanden voor de ingangsdatum van de Concessie een toegankelijkheidsverklaring die borgt dat de websites en mobiele applicaties voldoen aan:
- de wetgeving inzake digitale toegankelijkheid zoals gepubliceerd op de website [digitoegankelijk.nl](http://digitoegankelijk.nl)<sup>21</sup>, en
  - waar relevant, de Europese standaard EN 301549

<sup>20</sup> [www.digitoegankelijk.nl](http://www.digitoegankelijk.nl)

<sup>21</sup> [www.digitoegankelijk.nl/toegankelijkheidsverklaring/voorbeeld-opbouw-rapportage](http://www.digitoegankelijk.nl/toegankelijkheidsverklaring/voorbeeld-opbouw-rapportage),

## 6.3 Lijnennetkaarten

### Lijnennetkaarten

- 6.3.1 De Concessiehouder stelt actuele Lijnennetkaarten beschikbaar in ten minste de volgende uitvoeringen:
- a. een geografische Lijnennetkaart van het hele Concessiegebied met het volledige in het gebied aanwezige Openbaar Vervoer;
  - b. een geografische Lijnennetkaart per Kern met minimaal 15.000 inwoners van de betreffende Kern met het volledige in het gebied aanwezige Openbaar Vervoer. Het is de Concessiehouder hierbij toegestaan om voor de Kernen Groot-Alkmaar en Heerhugowaard/Scharwoude/Broek op Langedijk en voor de Kernen in de huidige concessie Haarlem-IJmond respectievelijk één gezamenlijke Lijnennetkaart beschikbaar te stellen;
  - c. een schematische Lijnennetkaart van:
    1. het volledige in het gebied aanwezige Openbaar Vervoer per Trein, Veer, Lijnen van de Lijntypes R-netlijn en Stadsprinter, en door de Concessiehouder te gedogen lijnen met een frequentie van minimaal 4x per uur op een werkdag tussen beide perioden van de Spits, dit per gebied voor
      - i. de huidige concessie Haarlem-IJmond, en
      - ii. de Kernen Groot-Alkmaar en Heerhugowaard/Scharwoude/Broek op Langedijk.
    2. het volledige in het gebied aanwezige Openbaar Vervoer voor:
      - i. de huidige concessie Haarlem-IJmond;
      - ii. de huidige concessie Noord-Holland Noord;
      - iii. de Kernen Groot-Alkmaar en Heerhugowaard/Scharwoude/Broek op Langedijk, en
      - iv. het hele Concessiegebied.
- 6.3.2 De Concessiehouder zorgt ervoor dat Lijnennetkaarten Reizigers op een visueel aansprekende manier oriëntering en inzicht bieden in relevante reisinformatie van al het in het Concessiegebied aanwezige Openbaar Vervoer, waaronder het bedieningsniveau (frequenties en bedieningstijden). Hiervoor zorgt de Concessiehouder in ieder geval ervoor dat Lijnennetkaarten zijn opgemaakt conform de volgende criteria:
- Op alle Lijnennetkaarten worden in ieder geval alle Knooppunten, Beginhaltes en minimaal één Halte per Kern en per Wijk, en op de Lijnennetkaarten zoals aangeduid in 6.3.1.b en 6.3.1.c.1 alle Haltes inclusief namen weergegeven;
  - Alle Lijnennetkaarten tonen de Lijnen (inclusief Openbaar Vervoer van andere concessiehouders) met een lijndikte gebaseerd op de frequentie op een gemiddelde werkdag

om 12:00 uur. De Concessiehouder maakt ten minste onderscheid tussen de volgende frequentiecategorieën:

- o 4x per uur of hoger
- o 2-3x per uur
- o 1x per uur
- o lager dan 1x per uur
- De Lijnen op de Lijnennetkaart, waaronder ook lijnen van andere concessiehouders, worden in kleur weergegeven. De toegepaste kleuren dienen daarbij niet willekeurig te zijn, maar bij te dragen aan de informatiewaarde van de kaart door op een visueel aansprekende manier verschillen in het bedieningsniveau en specifieke Productformules inzichtelijk te maken.
- Lijnen die geen intervalmatige bediening hebben tijdens een werkdag om 12:00 uur, bijvoorbeeld Overige lijnen en (eventuele) vaste Verbindingen met Vraagafhankelijk Vervoer, worden op alle Lijnennetkaarten op een visueel terughoudende manier getoond, bijvoorbeeld als gestippelde lijn;
- Op alle Lijnennetkaarten worden Lijnen altijd afzonderlijk en niet als lijnbundels getoond; De Concessiehouder kan voor Nachtlijnen een eigen Lijnennetkaart publiceren en ervoor kiezen om Nachtlijnen op alle andere in dit hoofdstuk aangegeven Lijnennetkaarten niet weer te geven;
- Op alle Lijnennetkaarten mogen attracties, bezienswaardigheden, ziekenhuizen en overige voor Reizigers relevante bestemmingen worden getoond door middel van een herkenbaar, onderscheidend symbool.

6.3.3 In aanvulling op eis 6.3.2 dienen Lijnennetkaarten op verzoek van de Concessieverlener uit te breiden zijn met andere vormen van Publieke Mobiliteit.

## 6.4 Informatie op Haltes

### Informatie op Haltes

6.4.1 De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op elke Halte in het Concessiegebied in elk geval een actuele Haltevertrekstaat aanwezig is. De Haltevertrekstaat bevat daarnaast in ieder geval de volgende informatie:

- a. de haltenaam en het haltenummer uit het Centraal Halte Bestand (CHB);
- b. van alle Lijnen die van de Halte vertrekken:
  - i. het Lijnnummer,
  - ii. de vertrektijden,
  - iii. de frequentie per dag van de week en dagdeel,
  - iv. de te volgen Route met vermelding van de resterende Haltes tot de Eindhalte;
  - v. de Eindhalte, en

- vi. Haltes die niet toegankelijk zijn voor mensen met een mobiliteitsbeperking;
  - c. een URL en QR-code naar de website van de Concessiehouder en het Platform waar actuele reisinformatie is te vinden;
  - d. het telefoonnummer, de internetsite en openingstijden van de klantenservice;
  - e. een afbeelding die een rookverbod aangeeft, en
  - f. informatie over het reserveren van deelmobiliteiten en Flex-vervoer als onderdeel van Publieke Mobiliteit.
- 6.4.2 Voor zover een Halte is voorzien van eenabri, zorgt de Concessiehouder ervoor dat in dezeabri in ieder geval de volgende informatie aanwezig is:
  - a. de 2 voor Reizigers in het betreffende gebied meest relevante Lijnnetkaarten, waarvan één in schematische stijl en één in geografische stijl, zoals beschreven in eis 6.3.1 met een aanduiding waar de Halte zich bevindt;
  - b. een kaart van de betreffende Kern
  - c. informatie over Betaalwijzen en Tarieven;
  - d. informatie over de kanalen die de Concessiehouder inzet voor het verstrekken van informatie;
  - e. een afbeelding die een rookverbod aangeeft, en
  - f. informatie over de Compensatieregeling.
- 6.4.3 Op verzoek van de Concessieverlener voorziet de Concessiehouder Haltes in het Concessiegebied die bediend worden door concessiehouders van de aangrenzende concessies of de houder van het Flex-contract ook van de in eisen 6.4.1 en 6.4.2 beschreven informatie, ook wanneer de Concessiehouder de betreffende Halte zelf niet bedient.
- 6.4.4 Eisen 6.4.1, 6.4.2 en 6.4.3 gelden niet voor Haltes die tijdelijk buiten gebruik zijn of voor tijdelijke Haltes die ten hoogste 1 maand in gebruik zijn.
- 6.4.5 De Concessiehouder maakt tijdelijke afwijkingen van de Dienstregeling op adequate en zorgvuldige wijze op de Halte kenbaar. Indien een Halte tijdelijk vervalt en/of een Lijn tijdelijk vanaf een andere Halte vertrekt, geeft de Concessiehouder op de Halte, mogelijk digitaal of indien beschikbaar middels de DRIS, in ieder geval aan hoe lang de Halte niet beschikbaar is. Tevens informeert de Concessiehouder Reizigers, door middel van een kaart van de omgeving van de Halte en een routebeschrijving, hoe zij bij de dichtstbijzijnde Halte van de betreffende Lijn kunnen komen of met welke alternatieve reismogelijkheden zij hun reis kunnen vervolgen.
- 6.4.6 De Concessiehouder maakt met de concessiehouders van de aangrenzende concessies afspraken over tijdige wederzijdse aanlevering van de informatie genoemd in eisen 6.2.1, 6.2.2 en 6.2.5 en informatie met betrekking tot tijdelijke routewijzigingen door wegomleidingen als gevolg van werkzaamheden of Evenementen.

- 6.4.7 De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle Haltes op de ingangsdatum van een nieuwe/ gewijzigde Dienstregeling over de actuele reisinformatie beschikken. Het is de Concessiehouder toegestaan de oude reisinformatie vanaf 5 werkdagen voorafgaand aan de ingangsdatum van de nieuwe/ gewijzigde Dienstregeling te vervangen.

## 6.5 Informatie in en op Voertuigen

### Reisinformatie in en op Voertuigen

- 6.5.1 De Concessiehouder zorgt voor correcte en actuele informatie in en op het Voertuig, waaronder begrepen informatie over het Openbaar Vervoer.
- 6.5.2 De Concessiehouder zorgt ervoor dat afwijkingen van de Dienstregeling tijdig aan Reizigers in het Voertuig kenbaar gemaakt worden. Bij verstoringen in de uitvoering van de Dienstregeling informeert de Concessiehouder Reizigers in het Voertuig over de consequenties van deze verstoring voor hun reis en over alternatieve reismogelijkheden. De Concessiehouder zorgt dat het Personeel in het Voertuig over de informatie beschikt die nodig is om vragen van Reizigers over consequenties van verstoringen voor hun reis en over alternatieve reismogelijkheden te kunnen beantwoorden.
- 6.5.3 De Concessiehouder voorziet alle Voertuigen van een werkend automatisch auditief halteomroepsysteem dat voor iedere Halte ten minste de eerstvolgende Halte en belangrijke Aansluitingen op deze Halte en daarnaast (in een groter interval) het Lijnnummer en het de Eindhalte omroept. Indien het automatisch auditief halteomroepsysteem niet functioneert, roept het Personeel in het Voertuig de eerstvolgende Halte en belangrijke Aansluitingen op deze Halte om.
- 6.5.4 In aanvulling op eis 6.5.3 voorziet de Concessiehouder alle Bussen van een omroepsysteem waarbij bij aankomst op een Halte aan de buitenzijde van de Bus wordt omgeroepen welke Lijn het betreft en wat de Eindhalte van de Lijn is.
- 6.5.5 De Concessiehouder voorziet al het Materieel dat wordt ingezet op R-netlijnen en Stadsprinters van minimaal een schematische Lijnennetkaart van het betreffende gebied.
- 6.5.6 De Concessiehouder voorziet alle Bussen, waaronder begrepen Buurtbussen, van werkende Displays. Hierbij geldt dat hij:
- de Displays zodanig in het Voertuig aanbrengt dat alle Reizigers vanaf elke positie in het Voertuig de informatie op de Displays kunnen lezen;
  - in elke Bus ten minste drie Displays aanbrengt, en
  - in elke Gelede bus ten minste vier Displays aanbrengt.

- 6.5.7 De Concessiehouder toont op de Displays ten minste de volgende actuele reisinformatie:
- a. geplande aankomsttijden en actuele inschatting van de verwachte aankomsttijden op de eerstvolgende Haltes;
  - b. de Eindhalte van de Rit, inclusief de verwachte aankomsttijd op de Eindhalte;
  - c. geboden Aansluitingen op Knooppunten inclusief de actuele vertrektijden van aansluitende Lijnen (zowel op de Lijnen van de Concessiehouder zelf als op de Lijnen van concessiehouders van aangrenzende concessies en op de Trein);
  - d. overstapmogelijkheden op de eerstvolgende Haltes op deelmobiliteiten;
  - e. de actuele tijd, en
  - f. actuele informatie over tijdelijke afwijkingen ten opzichte van de Dienstregeling, waaronder in ieder geval begrepen afwijkende Routes, vervallen en/of alternatieve Haltes en gewijzigde vertrektijden.
- 6.5.8 De Concessiehouder volgt voor de vormgeving van de in eis 6.5.6 genoemde reisinformatie op de Displays de landelijke standaarden, zoals weergegeven in 'Richtlijnen Reisinformatie in OV-voertuigen'<sup>22</sup> of diens opvolger(s).
- 6.5.9 De Concessiehouder mag in overleg met de Concessieverlener de Displays tevens voor promotie van het Openbaar Vervoer gebruiken, mits dit niet ten koste gaat van het tonen van actuele reisinformatie. De Concessiehouder zorgt er daarom voor dat te allen tijde, eventueel alternerend met de overige informatie genoemd in eis 6.5.6, (i) de actuele tijd en de (naam van de) eerstvolgende Halte en (ii) het Lijnnummer en de Eindhalte van de Lijn getoond worden.
- 6.5.10 Op verzoek van de Concessieverlener stelt de Concessiehouder de Displays ter beschikking voor het verstrekken van informatie ingebracht door de Concessieverlener, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.
- 6.5.11 De Concessiehouder voorziet:
- a. Bussen van een uniforme routeaanduiding, ten minste door middel van een aanduiding van het Lijnnummer en de Eindhalte op de voor- en rechterzijde van de Bus en een aanduiding van het Lijnnummer op achterzijde van de Bus, en
  - b. Auto's, niet zijnde personenauto's, van een uniforme routeaanduiding, ten minste door middel van een aanduiding van het Lijnnummer en de Eindhalte op de voorzijde van de Auto.
- 6.5.12 De Concessiehouder vermeldt de website, de contactgegevens en openingstijden van de klantenservice van de Concessiehouder aan de binnenzijde van alle Voertuigen.
- 6.5.13 De Concessiehouder conformeert zich aan het gebruik van uniforme pictogrammen om Openbaar Vervoersvormen aan te duiden zoals

---

<sup>22</sup> [https://dova.nu/sites/default/files/richtlijn-reisinformatie-in-ov-voertuigen\\_def.pdf](https://dova.nu/sites/default/files/richtlijn-reisinformatie-in-ov-voertuigen_def.pdf)

vastgelegd in het handboek 'De identiteit voor hubs' of diens opvolgers.<sup>23</sup>

## 6.6 Digitale informatie

### Digitale informatie

- 6.6.1 De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers in ieder geval de volgende informatie gratis kunnen raadplegen via de website van de Concessiehouder, kunnen downloaden en kunnen opvragen bij de klantenservice van de Concessiehouder, en daarbij ervoor te zorgen dat de (downloadbare) informatie op de website eenvoudig vindbaar en bereikbaar is, dat wil zeggen zonder complexe navigatie of onnodige stappen:
- a. informatie over de Dienstregeling van de afzonderlijke Lijnen, met in ieder geval een overzicht van de Haltes, de aankomst- en vertrektijden per Halte, de overstapmogelijkheden op belangrijke (overstap)locaties en de Aansluitingen op zowel de eigen Lijnen als op lijnen van andere concessiehouders en Publieke Mobiliteit;
  - b. Haltevertrekstaten, met de vertrektijden van de Lijnen die vanaf de betreffende Halte vertrekken;
  - c. alle Lijnennetkaarten zoals beschreven in eis 6.3.1;
  - d. een totaaloverzicht van de frequenties van alle Lijnen per dag van de week en per uurblok<sup>24</sup>;
  - e. een overzicht van de aangeboden voorzieningen per Halte;
  - f. informatie over actuele vertrektijden, ook in geval van ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling, zoals vertraging, routewijzigingen en Rituitval;
  - g. informatie over de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer, waaronder:
    - i. aanwezigheid van voorzieningen ten behoeve van de toegankelijkheid in het op een Rit ingezette Voertuig en op Haltes, en
    - ii. regels over maximaal toegestane afmetingen van rolstoelen;
  - h. informatie over de actuele bezetting van het Voertuig tijdens een Rit;
  - i. informatie over het reserveren van Flex-vervoer, indien aangeboden door de Concessiehouder of binnen de Concessie;
  - j. informatie over Betaalwijzen en Tarieven;
  - k. informatie over de Compensatieregeling;
  - l. informatie over de bereikbaarheid van de klantenservice en klachtenlijn van de Concessiehouder, inclusief telefoonnummer en website, en

<sup>23</sup> <https://natuurlijkdeelmobiliteit.nl/product/handboek-identiteit-deelvervoerhubs/>

<sup>24</sup> Bijvoorbeeld: <https://busconnects.ie/wp-content/uploads/2021/01/a3-frequency-tables-061020-fa.pdf>

- m. informatie over het Klachtenloket Openbaar Vervoer en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer en de wijze waarop Reizigers deze instanties kunnen benaderen.
- 6.6.2 De Concessiehouder zorgt ervoor dat in ieder geval de informatie genoemd in eis 6.6.1 sub a, b en c kan worden geprint in een handzaam en goed leesbaar formaat.
- 6.6.3 De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers de informatie kunnen raadplegen via de kanalen van de Concessiehouder en andere aanbieders van Publieke Mobiliteit binnen het Concessiegebied, en beheert deze kanalen samen met de andere Noord-Hollandse concessiehouders, waartoe de Concessieverlener de Concessiehouder toegang verleent tot het CMS-systeem van de website.
- 6.6.4 De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers adequate, dat wil zeggen passend bij verschillende doelgroepen, ondersteuning ontvangen bij vragen over bijvoorbeeld hun reis, de verstrekte reisinformatie, de aanschaf van vervoersbewijzen en Reisproducten en Betaalwijzen binnen het Openbaar Vervoer.

## 6.7 Wijzigingen in de Dienstregeling

### Geplande wijzigingen in de Dienstregeling

- 6.7.1 De Concessiehouder maakt de Dienstregeling (i) voor een nieuw Dienstregelingjaar uiterlijk 20 werkdagen voor de inwerkingtreding en (ii) bij geplande (route)wijzigingen tijdens een Dienstregelingjaar uiterlijk 10 werkdagen voor de inwerkingtreding bekend via in elk geval:
  - a. Displays in alle Voertuigen;
  - b. aankondigingen op de Haltes waar wijzigingen plaatsvinden die de wijziging omschrijven, waaronder begrepen via eventueel aanwezige DRIS'en;
  - c. de website van de Concessiehouder en socialemediakanalen;
  - d. actuele reisinformatiesystemen, en
  - e. lokale kranten.
- 6.7.2 In aanvulling op het bepaalde in eis 6.7.1 informeert de Concessiehouder uiterlijk 20 werkdagen voor de inwerkingtreding van een geplande wijziging in de Dienstregeling de in eis 6.1.4 genoemde organisaties over deze wijziging, met inachtneming van het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s).
- 6.7.3 De Concessiehouder maakt tijdelijke en/of tussentijdse wijzigingen van de Dienstregeling in verband met wegomleidingen ten gevolge van werkzaamheden of Evenementen waarbij één of meerdere Haltes niet worden aangedaan, ten minste 5 werkdagen voorafgaande aan de wijziging bekend door publicatie overeenkomstig het bepaalde in eis 6.4.5, 6.7.1 en 6.7.2, dan wel zo spoedig mogelijk wanneer de stremming waardoor sprake is van een wegomleiding, later dan 5 werkdagen voor de ingangsdatum van de wegomleiding bekend is gemaakt.

- 6.7.4 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het tijdig uitwisselen van informatie over de te wijzigen en gewijzigde Dienstregeling met concessiehouders van aangrenzende concessies en aanbieders van Publieke Mobiliteit.

### Ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling

- 6.7.5 In geval van ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling, zoals vertragingen, ongeplande routewijzigingen en Rituitval, zorgt de Concessiehouder ervoor dat zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 15 minuten nadat de situatie zich voordoet:
- a. Reizigers via Displays in Voertuigen, aanwezige DRIS'en op Haltes, de website van de Concessiehouder, het Platform, actuele reisinformatiesystemen, en Personeel en Buurtbuschauffeurs geïnformeerd worden over de situatie, de oorzaak en alternatieve reismogelijkheden, waaronder de inzet van Vervangend Vervoer, met inachtneming van het bepaalde in paragraaf 4.2 en eis 6.1.2, en
  - b. de in eis 6.1.4 genoemde organisaties voorzien worden van gegevens over de wijzigingen, met inachtneming van het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s).
- 6.7.6 De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle reisinformatie en de informatie die wordt verstrekt aan de in eis 6.1.4 genoemde organisaties ook bij ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling, zoals bij verstoringen en eventuele omleidingsroutes, juist is en tijdig beschikbaar komt.

## 7. Tarieven en Betaalwijzen

Het faciliteren van betaalgemak voor de Reiziger neemt drempels weg om het Openbaar Vervoer te gebruiken. De Concessieverlener verwacht daarom dat de Concessiehouder, constructief bijdraagt aan betaalgemak voor de Reiziger, ongeacht welke Betaalwijze er bij ingang van de Concessie de landelijke standaard vormt.

De Concessiehouder dient over een volledig functionerend Betaalsysteem te beschikken en te voldoen aan de MaaS-waardige bestekseisen<sup>25</sup>. Daarnaast verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder een actieve rol aanneemt in de (door)ontwikkeling van OVpay. Alle activiteiten die in dit kader worden ondernomen nauw stemt de Concessiehouder nauw af met de Concessieverlener en aangrenzende concessieverleners en concessiehouders.

Voor het Openbaar Vervoer wordt van de Reiziger een passende prijs gevraagd, in lijn met de Tarievenvisie OV 2024<sup>26</sup> van de Provincie. De Concessieverlener stelt daarom de randvoorwaarden vast waarbinnen de Concessiehouder tariefvoorstellen kan indienen. Hierbij dient de prijs en de prijsontwikkeling te vallen binnen de kaders van zowel het regionale als het landelijke tariefbeleid. Omdat het voor de Reiziger niet uit zou moeten maken of die tijdens de reis een concessiegrens overschrijdt, streeft de Concessieverlener naar tariefintegratie met aangrenzende concessieverleners, ook op het spoor. Om dit te kunnen realiseren wordt van de Concessiehouder een coöperatieve en proactieve houding verwacht in samenwerking met derde partijen.

### 7.1 Betaalsysteem

#### Betaalsysteem

- 7.1.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor een volledig functionerend Betaalsysteem dat Vervoersbewijzen, Reisproducten en Bijzondere Vervoersbewijzen die geldig zijn in het Concessiegebied accepteert.
- 7.1.2 Indien de OV-chipkaart bij aanvang van de Concessie landelijk nog niet is uitgefaseerd, zorgt de Concessiehouder voor eigen rekening en risico ervoor dat de OV-chipkaart tot het moment van landelijke uitfasering beschikbaar en werkzaam is voor Reizigers.
- 7.1.3 De Concessiehouder vervoert Reizigers die als gevolg van ontbrekende of defecte Betaalsystemen niet kunnen in- of uitchecken of betalen gratis.

<sup>25</sup> [CROW | Nieuwe versie MaaS-waardige bestekseisen voor ov-concessies vastgesteld](#)

<sup>26</sup> <https://www.noord-holland.nl/bestanden/pdf/Tarievenvisie%20OV%20NH2024%20-%20definitief.pdf>

- 7.1.4 Eventuele veranderingen in de Reizigersopbrengsten door kosten van de invoering, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van het Betaalsysteem ten behoeve van de acceptatie van (toekomstige) Betaalwijzen zijn volledig voor rekening en risico van de Concessiehouder.
- 7.1.5 De Concessiehouder beschikt over een Restitutieregeling op basis waarvan Reizigers te veel geïncasseerde gelden kunnen terugkrijgen. De Concessiehouder conformeert zich daarbij aan afspraken zoals opgenomen in het document 'Uitvoeringsregels'<sup>27</sup> bij het Landelijk Tarievenkader (LTK).
- 7.1.6 Het Betaalsysteem van de Concessiehouder is gecertificeerd door en aangesloten op de landelijke backoffice van Translink (of diens opvolgers).
- 7.1.7 De Concessiehouder verstrekt op verzoek van de Concessieverlener het bewijs van certificering door Translink (of diens opvolgers).
- 7.1.8 De Concessiehouder voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen'<sup>28</sup> of diens opvolgers en implementeert wijzigingen van en aanvullingen op deze eisen binnen één jaar na publicatie van een gewijzigde versie van dit document.

## 7.2 Tarieven en Reisproducten

### Tarieven en Reisproducten

- 7.2.1 De Concessiehouder conformeert zich aan het Landelijke Tarievenkader (LTK) of diens opvolgers.
- 7.2.2 De Concessiehouder hanteert geen andere Tarieven dan de Tarieven die zijn vastgesteld of goedgekeurd door de Concessieverlener.
- 7.2.3 De Concessiehouder accepteert doorlopende verplichtingen ten aanzien van Reisproducten die voor aanvang van de Concessie zijn verkocht.
- 7.2.4 Bij voorgenomen wijzigingen van Tarieven consulteert de Concessiehouder de aangrenzende concessiehouders en legt die de voorgenomen wijziging voor advies aan het ROCOV voor.
- 7.2.5 De Concessiehouder waarborgt de overzichtelijkheid van Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten.
- 7.2.6 In geval van gedeelde exploitatie van Lijnen met een andere concessiehouder, accepteert de Concessiehouder in ieder geval de Reisproducten en Vervoerbewijzen die de betreffende concessiehouder voor de doorgaande Lijn hanteert.

<sup>27</sup> <https://dova.nu/themas/tarieven>

<sup>28</sup> [MaaS-waardige bestekseisen en toelichtend document](#)

- 7.2.7 De Concessiehouder dient bij interoperabele producten zelf zorg te dragen voor het verkrijgen van de opbrengsten waarop die recht meent te hebben.
- 7.2.8 De Concessiehouder accepteert en faciliteert de verkoop van en het betalen met Vervoerbewijzen en Reisproducten voor combinaties van Openbaar Vervoer en andere vormen van Publieke Mobiliteit.
- 7.2.9 De Concessiehouder biedt Gemeenten in het Concessiegebied tegen – naar oordeel van de Concessieverlener – redelijke kosten voor de betreffende Gemeenten, de mogelijkheid om (per Gemeente) de doelgroep sociale minima tegen een passend Tarief met het Openbaar Vervoer te laten reizen. De Concessiehouder draagt er zorg voor om het Tarief in de vorm van een voor de Reiziger en Gemeente begrijpelijk en gebruiksvriendelijk Reisproduct aan te bieden.
- 7.2.10 Indien bij aanvang van de Concessie een landelijk Reisproduct voor minima is geïntroduceerd faciliteert de Concessiehouder het gebruik hiervan binnen de Concessie.
- 7.2.11 De Concessiehouder stelt alle Reisproducten die onderdeel zijn van het Landelijk Tarievenkader, met uitzondering van Reisproducten waarop de betreffende aanbieder alleenrecht van verkoop heeft, voor aanschaf beschikbaar voor Reizigers.
- 7.2.12 Reizigers kunnen in alle Bussen en Auto's een Vervoerbewijs kopen voor tenminste de betreffende reis.
- 7.2.13 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de verkoop en distributie van Reisproducten en, indien van toepassing, Productdragers en draagt hiermee alle gepaard gaande kosten en risico's.

## 7.3 Tarievenplan

### Tarievenplan

- 7.3.1 De Concessiehouder legt jaarlijks een Tarievenplan voor de in het komende kalenderjaar te hanteren (inclusief uitbreiding, aanvulling, wijziging of vervanging van) Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten en de voorwaarden voor het gebruik door de Reizigers ter vaststelling aan de Concessieverlener voor. Hierbij baseert de Concessiehouder zich op de Tarievenvisie OV 2024 of diens opvolgers<sup>29</sup>.
- 7.3.2 De Concessiehouder mag de Tarieven jaarlijks ten hoogste verhogen met het vastgestelde gemiddelde percentage van de Landelijke Tarieven Index (LTI), tenzij de Concessieverlener anders besluit.

<sup>29</sup> [Tarievenvisie OV 2024 Noord-Holland](#)

- 7.3.3 De Concessiehouder houdt in het Tarievenplan rekening met de eventuele introductie van landelijk geldende Reisproducten overeenkomstig het Landelijk Tarievenkader. De Concessiehouder accepteert deze landelijk geldende Reisproducten en draagt er zorg voor dat het Betaalsysteem deze volledig ondersteunt.
- 7.3.4 De Concessiehouder legt het Tarievenplan ter advisering voor aan het ROCOV alvorens deze ter vaststelling aan de Concessieverlener wordt voorgelegd.
- 7.3.5 De Concessieverlener stelt Bijzondere Vervoersbewijzen voor de duur van ten hoogste één kalenderjaar vast.
- 7.3.6 De Concessiehouder houdt bij het opstellen van het Tarievenplan rekening met de tarieven zoals gehanteerd in nabijgelegen concessiegebieden, zoals de concessies die worden uitgevoerd in opdracht van de Vervoerregio Amsterdam en in de provincies Zuid-Holland, Fryslân en Flevoland.
- 7.3.7 Het besluit tot verlening van de Concessie staat niet gelijk aan instemming met of vaststelling van de (mogelijk) in de Inschrijving voorgestelde Tarieven.

## 7.4 Toekomstige betaalsystemen

### Toekomstige betaalsystemen

- 7.4.1 De Concessiehouder vervult een actieve rol bij de ontwikkeling van nieuwe betaalsystemen en Productdragers in het Openbaar Vervoer.
- 7.4.2 Bij het introduceren van een nieuwe Betaalwijze spant de Concessiehouder zich extra in om deze nieuwe Betaalwijze bij alle Reizigers te introduceren. Voor Reizigers met specifieke kenmerken of specifieke reizigersgroepen onderneemt de Concessiehouder extra actie passend bij de doelgroep.
- 7.4.3 De invoering van nieuwe Betaalwijzen mag niet ten koste gaan van gestelde eisen ten aanzien van gegevenslevering, verantwoording over opbrengsten of faciliteiten voor Reizigers, zoals het opvragen van de reisgeschiedenis en kosten.
- 7.4.4 Het introduceren van nieuwe Productdragers of het wijzigen van bestaande Productdragers is alleen mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener.
- 7.4.5 Indien de Concessieverlener na overleg met de Concessiehouder en het ROCOV bepaalt dat een betaalmethode mag worden uitgefaseerd, zal de Concessieverlener hier een redelijke minimale uitfaseringstermijn voor stellen.

## 8. Marketing

De Concessieverlener wil de bekendheid en het gebruik van het Openbaar Vervoer onder diens inwoners en alle Reizigers vergroten. Hierin speelt de Concessiehouder een belangrijke rol. Marketing is een invloedrijk middel om het gebruik van het Openbaar Vervoer te promoten. Op deze manier kan de Concessiehouder bijdragen aan zowel een inclusief en toegankelijk als duurzaam Openbaar Vervoerssysteem, als onderdeel van het systeem van Publieke Mobiliteit. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en uitvoeren van een effectief Marketingplan dat deze doelen helpt te realiseren.

Marketing omvat meer dan reclame. Het is aan de Concessiehouder om een samenhangende strategie te ontwikkelen die niet alleen gericht is op promotie en communicatie, maar ook op het verbeteren van de reisbeleving, het inspelen op de behoeften van verschillende (Reizigers) doelgroepen en het optimaliseren van de gebruiksvriendelijkheid van het Openbaar Vervoer binnen de Publieke Mobiliteit. Dit betekent in de praktijk bijvoorbeeld dat de Concessiehouder onderzoek doet naar reizigersgedrag en reizigersvoorkeuren. Daarnaast zet de Concessiehouder campagnes in om verschillende doelgroepen te bereiken en hun reisgedrag te veranderen ten gunste van het Openbaar Vervoer.

Een effectief marketingbeleid draagt enerzijds bij aan een positief imago van het Openbaar Vervoer en stimuleert anderzijds het gebruik ervan. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder met creatieve initiatieven komt om de mobiliteitskeuzes van Reizigers te beïnvloeden. Op deze manier draagt de Concessiehouder bij aan het realiseren van de Concessiedoelen. In het bijzonder verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder strategieën uitwerkt en acties uitvoert om de mobiliteitskeuze van mensen bij ingrijpende levensgebeurtenissen, zoals verhuizen (naar nieuwbouwwijken) of het krijgen van een (nieuwe) baan, te beïnvloeden.

### 8.1 Kader

#### Kader

- 8.1.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het initiëren en uitvoeren van marketingactiviteiten in het kader van de Concessie.
- 8.1.2 De Concessiehouder werkt samen met andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verzorgen en, op verzoek van de Concessieverlener, met Derden, aan concessiegrens overstijgende marketingactiviteiten conform de Visie Publieke Mobiliteit.
- 8.1.3 De Concessiehouder benoemt een direct aanspreekpunt voor marketing en communicatie. Dit aanspreekpunt is onder meer verantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van het Marketingplan en voor de afstemming en samenwerking met Derden zoals bedoeld in eis 8.1.2.

- 8.1.4 De Concessiehouder neemt op verzoek van de Concessieverlener deel aan landelijke marketingactiviteiten.

## 8.2 Marketingplan

### Marketingplan

- 8.2.1 De Concessiehouder stelt jaarlijks een Marketingplan op voor het komende Dienstregelingjaar, waarin in ieder geval de volgende onderwerpen worden behandeld:
- a. een analyse van de resultaten die met eerdere, voor het Concessiegebied relevante, marketingactiviteiten zijn bereikt;
  - b. een analyse van kansrijke marketingactiviteiten die aansluiten bij het Ontwikkelplan, waaronder de kansen om met marketing rond wijzigingen van de Dienstregeling extra Reizigers te trekken;
  - c. de concrete marketingactiviteiten die de Concessiehouder in het komende Dienstregelingjaar onderneemt, waaronder:
    - i. promotieactiviteiten, zoals een actieve benadering van bestaande en potentiële Reizigers;
    - ii. aanbiedingen en acties gericht op en een actieve benadering van mensen bij ingrijpende levensgebeurtenissen, zoals verhuizen, waaronder eerste bewoners van nieuwbouwwijken, of het krijgen van een nieuwe baan al dan niet na afronding van hun studie;
    - iii. gezamenlijke marketingactiviteiten met andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener Openbaar Vervoer verzorgen;
    - iv. marketingactiviteiten rond landelijke en regionale Evenementen;
    - v. (innovatieve) omgang met betrekking tot het Betaalsysteem in het Openbaar Vervoer, en
    - vi. (innovatieve) omgang met betrekking tot (actuele) reisinformatie, bijvoorbeeld nieuwe (digitale) kanalen om bestaande en potentiële Reizigers te informeren.
  - d. een jaarkalender met daarin de voorgestelde marketingactiviteiten
  - e. een begroting van de kosten van de marketingactiviteiten;
  - f. een strategie ten aanzien van verkoop en distributie van Vervoerbewijzen en Reisproducten en een actueel overzicht van het distributienetwerk met eventuele aanpassingen ten opzichte van het lopende Dienstregelingjaar;
  - g. de communicatie van de maatregelen die in het kader van duurzame bedrijfsvoering en circulariteit worden getroffen (zie hoofdstuk 11 Duurzaamheid);
  - h. verwachte effect(en) op het gebied van het aantal Reizigers en de Reizigersopbrengsten, en
  - i. de wijze waarop de Concessiehouder het resultaat van de marketingactiviteiten zal meten en evalueren.

- 8.2.2 De Concessiehouder bespreekt het Marketingplan met het ROCOV alvorens het ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor te leggen.
- 8.2.3 Het budget dat de Concessiehouder jaarlijks inzet ter uitvoering van het Marketingplan bedraagt ten minste €120.000,-(jaarlijks aan de concessieverlener te verantwoorden). Het is de Concessiehouder niet toegestaan het marketingbudget in te zetten ter compensatie van de kosten van de inzet van Personeel.

## 9. Personeel

De Concessieverlener hecht veel waarde aan goed werkgeverschap. De Concessieverlener verwacht in dat kader dat de Concessiehouder in ieder geval de CAO naleeft en zich houdt aan alle wet- en regelgeving omtrent het Personeel. Ook vindt de Concessieverlener het belangrijk dat de Concessiehouder voldoet aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag Streekvervoer<sup>30</sup>, waarin sociale aspecten en rechten van het Personeel worden geborgd.

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder over voldoende Personeel beschikt om de Concessie goed uit te kunnen voeren. Daarnaast stelt de Concessieverlener in het kader van een toegankelijk en inclusief mobiliteitssysteem eisen op het gebied van deskundigheid en klantgerichtheid. Op deze manier beoogt de Concessieverlener om Reizigers (met mobiliteitsbeperkingen) zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn.

Vanuit het oogpunt van sociaal werkgeverschap en opdrachtgeverschap vraagt de Concessieverlener dat de Concessiehouder een bijdrage levert aan het creëren van werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit kan de Concessiehouder bijvoorbeeld doen door mensen uit de doelgroep in dienst te nemen of door mensen voor te bereiden op duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Op deze manier streeft de Concessieverlener naar een toegankelijk en inclusief mobiliteitssysteem voor zowel werkgever als werknemer.

### 9.1 Concessiehouder als werkgever

#### Concessiehouder als werkgever

9.1.1 De Concessiehouder ziet erop toe dat het welzijn en de veiligheid van het Personeel wordt geborgd, dat geldende cao's worden toegepast en dat de [Code Verantwoordelijk Marktgedrag Streekvervoer](#) wordt gevolgd, teneinde het Personeel duurzaam te behouden voor de organisatie.

9.1.2 De Concessiehouder maakt met de voorgaande concessiehouder afspraken over het Personeel dat overgaat naar de Concessie. Hierbij neemt de Concessiehouder bestaande interne afspraken van de voorgaande concessiehouder met het Personeel over de opbouw van diensten, zoals afspraken met betrekking tot rij- en pauzetijden, over.

<sup>30</sup> <https://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl/nieuws/streekvervoer-ondertekent-de-code-verantwoordelijk-marktgedrag/>

- 9.1.3 De Concessiehouder zorgt dat die gedurende de gehele Concessieperiode over voldoende en gekwalificeerd - dat wil zeggen met de juiste opleiding en vereiste kwalificaties, diploma's of certificaten - Personeel beschikt. De Concessiehouder beschrijft in het Implementatieplan welke maatregelen worden getroffen om een tekort aan Personeel bij aanvang van de Concessie te voorkomen en informeert de Concessiehouder voorafgaand aan en tijdens de looptijd van de Concessie over ontwikkelingen rondom het Personeel.
- 9.1.4 De Concessiehouder voert personeelsbeleid dat gericht is op het welzijn en de vitaliteit van het Personeel en beschikt over een arbozorgsysteem, teneinde het ziekteverzuim te beperken en de duurzame inzetbaarheid van het Personeel te waarborgen.
- 9.1.5 De Concessiehouder laat door een externe partij iedere twee jaar een tevredenheidsonderzoek onder het Personeel uitvoeren en rapporteert de resultaten hiervan aan de Concessieverlener. De Concessiehouder geeft bij de rapportage aan welke maatregelen die treft ter verbetering van de tevredenheid van het Personeel naar aanleiding van het onderzoek.
- 9.1.6 De Concessiehouder informeert de Concessieverlener maandelijks over de stand van zaken van de beschikbaarheid van het Personeel. Hierbij gaat de Concessiehouder onder andere in op ziekteverzuim, uitstroom en werving.
- 9.1.7 De Concessiehouder vervult een rol als belangrijke werkgever in de regio en dient hierom als zodanig ingebed te zijn in de regio, bijvoorbeeld door actief in contact te treden met onderwijsinstellingen voor het aanbieden van stageplekken en het initiëren van projecten op het gebied van kennisuitwisseling<sup>31</sup>.

## 9.2 Eisen aan het Personeel

### Eisen aan het Personeel

- 9.2.1 Het rijdend Personeel (met uitzondering van Personeel op Buurtbussen) volgt periodiek opleidingen gericht op een veilige, comfortabele en prettige rijstijl en legt deze met goed gevolg af.

---

<sup>31</sup> <https://www.noord-holland.nl/bestanden/pdf/Manifest%2020200%20Werken%20en%20Ontwikkelen%202030NH.pdf>

- 9.2.2 De Concessieverlener zorgt dat het Personeel dat met Reizigers in contact komt of kan komen in ieder geval:
- a. bekend is met het Concessiegebied, waaronder in ieder geval de Dienstregeling, de Betaalwijzen en de Tarieven;
  - b. eventueel na consultatie van de Verkeersleiding, vragen met betrekking tot het Openbaar Vervoer, waaronder vragen over het systeem van Publieke Mobiliteit en over Openbaar Vervoer vanuit en naar aangrenzende concessiegebieden, kan beantwoorden;
  - c. bij verstoringen en vertragingen duidelijk zichtbaar en aanspreekbaar is en Reizigers informeert over de oorzaak en duur van de verstoring/traging, de gevolgen voor Aansluitingen en, indien van toepassing, alternatieve reismogelijkheden waaronder de inzet van Vervangend Vervoer;
  - d. klantgericht en betrokken is en zich servicegericht opstelt tegenover Reizigers;
  - e. herkenbaar en representatief gekleed is;
  - f. de Nederlandse taal goed beheerst of, in geval het Personeel de Nederlandse taal (nog) niet goed beheerst, de Engelse taal beheerst op minimaal A2 niveau;
  - g. bekend is met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van Incidenten; en
  - h. getraind is in het omgaan met agressie en in het beheersend en de-escalerend optreden.
- 9.2.3 In aanvulling op het bepaalde in eis 9.2.2 zorgt de Concessiehouder dat het rijdend Personeel:
- a. Reizigers veilig, comfortabel en in overeenstemming met de Dienstregeling vervoert;
  - b. op de hoogte is van de ontruimingsmaatregelen die gelden voor tunnels en andere Infrastructuur in het Concessiegebied waarvan die gebruik maakt;
  - c. bijdraagt aan de Sociale Veiligheid door de rust en orde in het Voertuig te handhaven;
  - d. erop toeziet dat Reizigers met een visuele, auditieve en/of motorische beperking het Voertuig kunnen betreden en gebruik kunnen maken van de voor hen bestemde zitplaatsen, en
  - e. bekend is met de procedures in geval Reizigers met een mobiliteitsbeperking van het Openbaar Vervoer gebruik willen maken en hen indien nodig helpt bij het betreden en verlaten van het Voertuig.
- 9.2.4 Het Personeel controleert of Reizigers over een geldig Vervoerbewijs beschikken.
- 9.2.5 Het Personeel rookt niet, luistert niet naar muziek en maakt geen gebruik van een mobiele telefoon (tenzij dit voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is) in, of in de onmiddellijke nabijheid van het Materieel.
- 9.2.6 Het Personeel ziet erop toe dat Reizigers zich aan de huisregels en reisvoorwaarden van de Concessiehouder houden.

## 9.3 Social Return

### Social Return

- 9.3.1 De Concessiehouder voldoet aan de eisen zoals geformuleerd in Bijlage 3 Social Return.
- 9.3.2 In afwijking van het bepaalde in Bijlage 3 Social Return bedraagt de contractverplichtingswaarde van de Social Return maatregelen van de Concessiehouder €650.000,- voor een concessieduur van 13 jaar. Indien van de verlengingsoptie van 2 jaar gebruik wordt gemaakt geldt voor deze periode een contractverplichtingswaarde van €100.000,-.

## 9.4 Buurtbuschauffeurs

### Buurtbuschauffeurs

- 9.4.1 De Concessiehouder stelt Buurtbuschauffeurs en Buurtbusverenigingen in staat om de Buurtbuslijnen goed uit te voeren door:
- één aanspreekpunt (een buurtbuscoördinator) voor alle aangelegenheden omtrent Buurtbuslijnen aan te stellen met voldoende mandaat om namens de Concessiehouder besluiten te kunnen nemen over de dagelijkse aangelegenheden omtrent de Buurtbuslijnen;
  - ten minste twee overleggen per jaar met elke Buurtbusvereniging en twee overleggen per jaar met een afvaardiging van de besturen van Buurtbusverenigingen, de Concessieverlener en het ROCOV te organiseren;
  - desgevraagd de Dienstregeling van de Buurtbuslijn en roosters voor de (vrijwillige) Buurtbuschauffeurs op te stellen;
  - desgevraagd (medische) keuringen en rijvaardigheidstesten voor vrijwilligers te faciliteren;
  - de benodigde verzekeringen af te sluiten;
  - vrijwilligers te vrijwaren van aansprakelijkheid in relatie tot diensten die zij verrichten in hun functie van vrijwilliger bij de Buurtbusverenigingen;
  - trainingen aan te bieden over het vervoeren van rolstoelgebruikers;
  - desgevraagd andere relevante trainingen dan wel faciliteiten aan te bieden, en
  - desgevraagd professionele (psychische) ondersteuning aan te bieden in geval van een Incident.

De Concessiehouder maakt hierover tijdens de Implementatieperiode afspraken met alle Buurtbusverenigingen.

9.4.2 De onderstaande eisen uit paragraaf 9.2 zijn ook van toepassing op Buurtbuschauffeurs:

- 9.2.2 sub a en b;
- 9.2.3 sub a, b en c;
- 9.2.4;
- 9.2.5, waarbij als uitzondering geldt dat het Buurtbuschauffeurs is toegestaan om naar muziek te luisteren, en
- 9.2.6

## 10. Veiligheid

Zowel de fysieke als de Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer zijn voor de Concessieverlener belangrijke onderwerpen. De Reiziger moet kunnen vertrouwen op een reis zonder incidenten en het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om dit te waarborgen. De Concessiehouder doet dit onder meer door duidelijke afspraken met ketenpartners te maken over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden en een goede samenwerking tussen betrokken partijen te realiseren.

Sociale Veiligheid is een maatschappelijk verschijnsel waaraan zowel de Concessiehouder als andere bij de Concessie betrokken partijen in positieve zin hun steentje kunnen bijdragen. In lijn met het door de Concessieverlener ondertekende landelijke convenant Sociale Veiligheid is het uitgangspunt van deze aanbesteding dat Sociale Veiligheid geen onderdeel uitmaakt van het gunningsmodel. Uit de klantwensenpiramide en het door de Provincie uitgevoerde behoefteonderzoek<sup>32</sup> blijkt dat een gevoel van (sociale) veiligheid, naast een hoge betrouwbaarheid, voor Reizigers een noodzakelijke voorwaarde is om gebruik te maken van het Openbaar Vervoer. De Concessieverlener wil samen met de Concessiehouder zorgdragen voor een sociaal veilig Openbaar Vervoersysteem. De Concessieverlener heeft hierbij een sturende en faciliterende rol. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat deze op basis van expertise en binnen de door de Concessieverlener geschetste kaders hier invulling aan geeft.

De afgelopen jaren is gebleken dat de concessiehouder in de huidige Concessies Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord actief is op het gebied van Sociale Veiligheid. Er zijn op dit gebied dan ook doeltreffende maatregelen voorgesteld en uitgevoerd. Dit resulteerde volgens de Klantenbarometer van 2024 in respectievelijk een 8,6 en een 8,7 voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit in de concessiegebieden.

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het in stand houden en verbeteren van de Sociale Veiligheid van zowel Reizigers als Personeel in het Materieel. In hoofdstuk 9 (Personeel) is opgenomen wat de Concessieverlener ten minste van de Concessiehouder verwacht ten aanzien van de Sociale Veiligheid van het Personeel. De Concessieverlener verwacht daarnaast van de Concessiehouder een proactieve houding als het gaat om aspecten van Sociale Veiligheid die onder de verantwoordelijkheid van andere bij de Concessie betrokken partijen vallen. Ook verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder zich houdt aan het Landelijk Convenant Sociale Veiligheid en waar mogelijk meedenkt en meewerkt aan relevante pilots op het gebied van Sociale Veiligheid. Tenslotte is de veiligheid van vrouwen in het Openbaar Vervoer en specifiek in de nachtelijke uren, zeer actueel. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder

---

<sup>32</sup> Het uitgevoerde behoefteonderzoek is te vinden op [https://www.noord-holland.nl/Onderwerpen/Verkeer\\_vervoer/Openbaar\\_vervoer/Aanbesteding\\_busvervoer\\_2028](https://www.noord-holland.nl/Onderwerpen/Verkeer_vervoer/Openbaar_vervoer/Aanbesteding_busvervoer_2028)

hierover nadenkt en acties in dit kader opneemt in het Sociaal veiligheidsplan. Deze acties komen ook ten goede aan de Reizigers in het algemeen.

## 10.1 Fysieke veiligheid

### Fysieke veiligheid

- 10.1.1 De Concessiehouder beschikt over een Veiligheidsplan waarin wordt beschreven welke preventieve en mitigerende maatregelen die treft op gebied van Materieel, Stallingen en werkplaatsen, Personeel, Buurtbuschauffeurs en de eigen organisatie ten behoeve van de fysieke veiligheid. Het Veiligheidsplan is gebaseerd op een risicoanalyse van het Concessiegebied en:
- onderscheidt preventieve maatregelen (die te allen tijde worden getroffen) en aanvullende maatregelen;
  - bevat mitigerende maatregelen die de Concessiehouder zal nemen bij Incidenten, ongevallen of doelbewuste acties;
  - bevat aantoonbare afspraken met Derden (waaronder Wegbeheerders, concessiehouders van aangrenzende concessies, politie en brandweer);
  - bevat protocollen over communicatie (met de Concessieverlener, omgeving en betrokken partijen) bij ernstige Incidenten en (verkeers)ongevallen, en
  - beschrijft de opleiding en oefening ten behoeve van de veiligheid.
- 10.1.2 De Concessiehouder legt het Veiligheidsplan voor aanvang van de Concessie ter instemming aan de Concessieverlener.
- 10.1.3 De Concessiehouder actualiseert het Veiligheidsplan jaarlijks onder andere op basis van de monitoring van Incidenten, uitkomsten van oefeningen en afspraken uit het Concessieoverleg. De Concessiehouder legt het Veiligheidsplan jaarlijks ter toetsing voor aan de Concessieverlener.
- 10.1.4 De Concessiehouder stelt een veiligheidscoördinator aan die de afspraken en de contacten met de Concessieverlener en andere Stakeholders waarborgt en onderhoudt.

## 10.2 Verkeersveiligheid

### Verkeersveiligheid

- 10.2.1 De Concessiehouder voldoet aan de wettelijke eisen aangaande veiligheid in, op en/of rond de Haltes, de Voertuigen en de Infrastructuur.
- 10.2.2 De Concessiehouder voorziet Bussen van een dodehoeksticker.
- 10.2.3 De Concessiehouder levert uiterlijk één maand na afsluiting van elk kwartaal een overzicht van alle Incidenten in de periode vanaf start van het betreffende kalenderjaar tot en met het betreffende kwartaal aan de Concessieverlener. De Concessiehouder neemt bij

elk Incident in ieder geval de volgende informatie in het overzicht op:

- Vestiging;
- Lijnnummer;
- Datum Incident;
- Dagsoort (maandag, dinsdag et cetera);
- Tijdstip Incident;
- Provincie;
- Plaats/kern;
- Locatie;
- Aard van het ongeval (eenzijdig, flank, frontaal, kop/staart);
- Afloop van het ongeval (dodelijke afloop, letsel of uitsluitend materiële schade);
- Botspartner (vervoerwijze tegenpartij: bestelauto, boom, bromfiets, brommobiel, Bus, dier, elektrische fiets, fiets, geparkeerd Voertuig, landbouwvoertuig, lichtmast, los voorwerp, motor, overig vast object, overig wegmeubilair, personenauto, schootmobiel, snorfiets, speed pedelec, Trein/tram, voetganger, vrachtauto)
- Aantal betrokken personen met letsel (licht gewond, zwaargewond, overleden);
- Omschrijving van de materiële schade;
- Oorzaak van het ongeval;
- Assistentie Politie wel of niet opgeroepen, en
- Welke hulpdiensten (in elk geval politie en/of ambulance) aanwezig zijn geweest.

10.2.4 De Concessiehouder informeert de Concessiehouder per ommekeer maar in ieder geval binnen 24 uur over ongevallen waarbij zwaargewonden respectievelijk doden zijn gevallen.

## 10.3 Sociale veiligheid

### Sociale veiligheid

10.3.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de Sociale Veiligheid in het Materieel, voor zowel Reizigers als Personeel en Buurtbuschauffeurs. De Concessiehouder is niet verantwoordelijk voor de Sociale Veiligheid op Haltes, maar denkt en werkt proactief mee om de Sociale Veiligheid op Haltes in stand te houden en te verbeteren, bijvoorbeeld door onveilige situaties door te geven aan de betreffende Wegbeheerder (zie eis 3.3.2).

10.3.2 De Concessiehouder neemt alle maatregelen die ingevolge van wet- en regelgeving vereist zijn, en daarnaast alle maatregelen die redelijkerwijs van hem verlangd kunnen worden om de veiligheid, waaronder de Sociale Veiligheid, van Reizigers, Personeel en Buurtbuschauffeurs, voor zover dit onder diens verantwoordelijkheid valt, te waarborgen.

- 10.3.3 De Concessiehouder voldoet aan de afspraken uit het Convenant Sociale Veiligheid in het OV 2020-2025' of diens opvolger(s)<sup>33</sup>.
- 10.3.4 De Concessiehouder stemt de maatregelen ter verbetering van de Sociale Veiligheid waar nodig af met de Concessieverlener, met concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden, de concessiehouder spoor en (voor zover noodzakelijk) met aanbieders van Aanvullende Mobiliteitsoplossingen binnen het Concessiegebied. De Concessiehouder geeft ten minste invulling aan de lopende convenanten en andere samenwerkingsafspraken inzake Sociale Veiligheid, zoals deze in de huidige concessies Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord van kracht zijn, of diens opvolger(s).
- 10.3.5 De Concessiehouder zorgt ervoor dat tijdens de gehele looptijd van de Concessie het oordeel van Reizigers voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit, zoals gemeten met de Klantenbarometer, ten minste een 7,5 bedraagt.
- 10.3.6 In aanvulling op de OV Klantenbarometer behoudt de Concessieverlener zich het recht voor onderzoek uit te voeren onder Reizigers en inwoners naar de wensen rond het Openbaar Vervoer en Sociale Veiligheid, als vervolg op het uitgevoerde behoefteonderzoek tijdens de aanbesteding van de Concessie.<sup>34</sup> Dit onderzoek dient naast de OV Klantenbarometer gedetailleerde sturingsinformatie te geven en de effectiviteit van maatregelen te beoordelen. De Concessiehouder werkt actief en om niet mee aan het opzetten en uitvoeren van het onderzoek en de verspreiding van de vragenlijsten onder Reizigers door middel van bijvoorbeeld maar niet uitsluitend communicatie uitingen in Voertuigen, de website en/of de app.
- 10.3.7 De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om een concessieverlenerstevredenheid onderzoek uit te voeren onder Stakeholders, waarbij de centrale vraag is of de Concessiehouder zich voldoende benaderbaar opstelt, proactief is in het uitbouwen van de samenwerking en het nemen van initiatief. De Concessiehouder dient hier minimaal met een voldoende beoordeeld te worden.
- 10.3.8 De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om Incidenten te melden per telefoon, via diens website, sociale media en via de app van de Concessiehouder waarbij duidelijk is voor Reizigers op welke termijn zij antwoord mogen verwachten. Daarnaast werkt de Concessiehouder mee aan innovaties die Reizigers de mogelijkheid geven om meldingen te doen bij een meldkamer. De Concessiehouder verwijst naar de mogelijkheden om Incidenten te melden in het Materieel en op diens website.

<sup>33</sup> <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-bcb897a3-03d1-43cc-aca1-3e47f39a0f20/pdf>

<sup>34</sup> Het uitgevoerde behoefteonderzoek is te vinden op [https://www.noord-holland.nl/Onderwerpen/Verkeer\\_vervoer/Openbaar\\_vervoer/Aanbesteding\\_busvervoer\\_2028](https://www.noord-holland.nl/Onderwerpen/Verkeer_vervoer/Openbaar_vervoer/Aanbesteding_busvervoer_2028)

- 10.3.9 De Concessiehouder zet een meldingssysteem op voor het melden van problemen ten aanzien van Haltes en wachtvoorzieningen door Reizigers en Personeel. De Concessiehouder deelt maandelijks een overzicht van deze meldingen met de Concessieverlener en neemt samen met de Concessieverlener een actieve rol in richting Wegbeheerders. In overleg met de Concessieverlener organiseert de Concessiehouder jaarlijks bijeenkomsten met de Wegbeheerders en organiseert de Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessie om de vijf jaar een schouw van alle Haltes.
- 10.3.10 De Concessiehouder voorziet het Materieel van een noodknopvoorziening voor het Personeel die rechtstreeks is verbonden met de Verkeersleiding.
- 10.3.11 De Concessiehouder zet bij aanvang van de Concessie minimaal 8 fte aan toezichthouders in. Vanaf 2030 bedraagt de verplichte minimale inzet van toezichthouders minimaal 10 fte.
- 10.3.12 Indien de Concessieverlener voorafgaand of gedurende de Concessie een beleidskader Sociale Veiligheid opstelt op grond waarvan een hogere inzet van toezichthouder fte gewenst is dan beschreven in eis 10.3.11, behoudt de Concessieverlener zich het recht voor om dit minimum aantal fte's te verhogen in welk geval de Concessiehouder gecompenseerd zal worden voor de meerkosten overeenkomstig het bepaalde in de Financiële bepalingen.
- 10.3.13 De Concessiehouder zorgt dat het Personeel dat wordt ingezet als toezichthouder een bij de functie behorende opleiding succesvol heeft afgerond, dat wil zeggen BOA domein IV-bevoegd is en over een RTGB (aanvullende geweldsbevoegdheid) beschikt.
- 10.3.14 De Concessiehouder zorgt voor een verdeling van de inzet van de toezichthouders zodanig dat 2/3<sup>e</sup> (twee derde) van de capaciteit zich richt op Hotspots en Hottimes en 1/3<sup>e</sup> (een derde) van de capaciteit zich richt op de zichtbaarheid van de toezichthouders binnen het Concessiegebied.
- 10.3.15 De Concessiehouder zorgt voor een voldoende gespreide inzet van toezichthouders dusdanig dat sprake is van regelmatige (preventieve) kaartcontrole in Bussen en Auto's. Daarnaast stemt de Concessiehouder de (planning van) de inzet van toezichthouders af op risicoritten/-lijnen en Evenementen.
- 10.3.16 De Concessiehouder stelt een specifiek maatwerkplan op ter verbetering van situaties op plaatsen waar veel Reizigers zich onveilig voelen en/ of waar veel Incidenten voorkomen, met speciale aandacht voor de veiligheid van vrouwen (in de nachtelijke uren) in het Openbaar Vervoer.
- 10.3.17 De Concessiehouder traint al het Personeel dat met Reizigers in contact komt regelmatig en afdoende zodat dit Personeel blijvend over parate kennis en vaardigheden beschikt om Incidenten te voorkomen en de-escalerend op te treden bij Incidenten.
- 10.3.18 De Concessiehouder zorgt voor adequate opvang, assistentie en voldoende ondersteuning voor Reizigers, Personeel en Buurtbuschauffeurs die het slachtoffer zijn van Incidenten.

- 10.3.19 De Concessiehouder beschikt over een protocol cameratoezicht en stelt de beeld- en geluidopnames van het registratief videobewakingssysteem zoals bedoeld in eis 5.4.7 op aanvraag beschikbaar aan de Concessieverlener, politie en/of justitie.
- 10.3.20 De Concessiehouder levert correct, compleet en uiterlijk binnen één maand na afloop van de maand waarop de gegevens betrekking hebben, gegevens over incidenten aan de database Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer data-analyse (SVOVda) of diens opvolger(s).
- 10.3.21 Voor zover niet in SVOVda aangeleverd, levert de Concessiehouder uiterlijk één maand na afsluiting van elk kwartaal een overzicht van alle Incidenten – waaronder maar niet uitsluitend de meldingen van eis 10.3.8 - in de periode vanaf start van het betreffende kalenderjaar tot en met het betreffende kwartaal aan de Concessieverlener. De Concessiehouder neemt bij elk Incident in ieder geval de volgende informatie in het overzicht op:
- Vestiging;
  - Lijnnummer;
  - Datum Incident;
  - Dagsoort (maandag, dinsdag et cetera);
  - Tijdstip Incident;
  - Plaats/kern;
  - Locatie;
  - Code Incident (conform ABC-systematiek);
  - Categorie;
  - Code aanleiding (bijv. geen geldig Vervoerbewijs bij controle);
  - Plaats Incident (in Voertuig/op Halte of station);
  - Korte beschrijving van het Incident;
  - Of assistentie politie wel of niet is opgeroepen, en
  - Wijze waarop de melding gemaakt is (bijvoorbeeld via toezichthouder, chauffeur, telefoon, app, et cetera)

## 10.4 Sociale Veiligheidsplan

### Sociale Veiligheidsplan

- 10.4.1 De Concessiehouder stelt voor aanvang van de Concessie een Sociale Veiligheidsplan op dat die driejaarlijks actualiseert en dat in ieder geval de volgende elementen bevat:
- a. visie op de ontwikkeling van de Sociale Veiligheid en de maatregelen die de Concessiehouder uitvoert voor het handhaven en verbeteren van de Sociale Veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer;
  - b. doelstellingen die de Concessiehouder formuleert ter verbetering van Sociale Veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer;
  - c. analyse van de in eis 10.4.3 genoemde rapportages en de scores in de Klantenbarometer en Personeelsmonitor in voorgaande jaren en de uitkomsten van het onderzoek zoals benoemd in eis 10.3.6;

- d. analyse van de meldingen van Incidenten door Reizigers en Personeel;
- e. maatregelen die de Concessiehouder neemt of heeft genomen voor het handhaven en verbeteren van de Sociale Veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer, waaronder in ieder geval de inzet van toezichthouders(in fte's), hun rol en taken, de opleiding van het Personeel;
- f. de afstemming van (de uitvoering van) deze maatregelen met de concessiehouders van aangrenzende concessies en Aanvullende Mobiliteitsoplossingen, wanneer relevant;
- g. de resultaten die de Concessiehouder met de maatregelen verwacht te bereiken op korte en lange termijn;
- h. de kosten van de maatregelen;
- i. een detailplanning van de stappen die de Concessiehouder in de komende drie jaar gaat zetten en van de projecten die de Concessiehouder in ieder jaar oppakt;
- j. de wijze waarop de Concessiehouder de uitvoering van het Sociale Veiligheidsplan en de ontwikkelingen op het gebied van Sociale Veiligheid gaat monitoren, en
- k. indien van toepassing, een terugkoppeling van het maatwerkplan zoals beschreven in artikel 10.3.16.

10.4.2 De Concessiehouder besteedt het in de Financiële bepalingen bestemde budget voor Sociale Veiligheid uitsluitend aan de daadwerkelijke uitvoering van maatregelen ten behoeve van de Sociale Veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer zoals voor dat kalenderjaar opgenomen in het Sociale Veiligheidsplan en de uitwerking voor het betreffende kalenderjaar, en niet ter compensatie van kosten voor het opstellen en actualiseren van het Sociale Veiligheidsplan dan wel de kosten voor de aanschaf, het beheer en onderhoud en de vervanging van het registratief videobewakingssysteem als bedoeld in eis 5.4.7.

10.4.3 De Concessiehouder levert uiterlijk een half jaar na afloop van ieder kalenderjaar aan de Concessieverlener:

- a. een overzicht en beschrijving van uitgevoerde maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid;
- b. een evaluatie van mate waarin de gestelde doelen zoals bedoeld in 10.4.1 b behaald zijn;
- c. de verantwoording van de resultaten van/behaalde effecten met de maatregelen Sociale Veiligheid in het betreffende kalenderjaar;
- d. het oordeel van Reizigers (Klantenbarometer) en het Personeel (Personeelsmonitor (indien van toepassing)) voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit;
- e. het aantal Incidenten gecategoriseerd conform de ABC-systematiek;
- f. het percentage zwartrijders en aantal uitgeschreven UvB's (Uitstel van Betaling);
- g. de omvang vandalismeschade aan Voertuigen;

- h. resultaten van overleggen en convenanten met Gemeenten, politie en Openbaar Ministerie;
- i. de kosten van de uitgevoerde maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid in relatie tot de begroting zoals opgenomen in het Sociaal Veiligheidsplan;
- j. andere relevante zaken.

Deze informatie vormt de basis voor de jaarlijkse verantwoording van de Subsidie Sociale Veiligheid door de Concessiehouder en dient – indien de Concessieverlener hierom vraagt - tevens mondeling te worden toegelicht.

## 10.5 Samenwerking op het gebied van Sociale Veiligheid

### Samenwerking op het gebied van Sociale Veiligheid

- 10.5.1 De Concessiehouder benoemt één direct aanspreekpunt voor Sociale Veiligheid dat op operationeel, tactisch en strategisch niveau kan functioneren.
- 10.5.2 Het aanspreekpunt van de Concessiehouder voor Sociale Veiligheid organiseert ieder kwartaal een overleg over Sociale Veiligheid met het aanspreekpunt Sociale Veiligheid bij de concessie Gooi en Vechtstreek en het aanspreekpunt bij de Concessieverlener.
- 10.5.3 De Concessiehouder werkt proactief en structureel samen met andere concessiehouders die in opdracht van de Vervoerregio Amsterdam (VRA) en de provincie Fryslân Openbaar Vervoer realiseren. Op verzoek van de Concessieverlener neemt de Concessiehouder tevens de concessiehouders die in opdracht van de provincies Flevoland en Zuid-Holland Openbaar Vervoer realiseren mee in deze samenwerking. De Concessiehouder neemt hiertoe aantoonbaar initiatief en participeert in bestaande overlegstructuren van de VRA en de provincie Fryslân.
- 10.5.4 Het aanspreekpunt bij de Concessiehouder voor Sociale Veiligheid sluit op verzoek van de Concessieverlener aan bij overleggen waar Sociale Veiligheid geagendeerd staat, bijvoorbeeld het Provinciaal verkeer- en vervoerberaad.
- 10.5.5 De Concessiehouder stelt in ieder geval voor de gemeenten Haarlem, Alkmaar, Hoorn en Den Helder samen met de betrokken gemeente(n), de politie en het Openbaar Ministerie een regionaal veiligheidsconvenant op. Indien de Concessieverlener dit noodzakelijk acht kan de Concessieverlener besluiten aanvullende gemeenten aan bovenstaande opsomming toe te voegen.

# 11. Duurzaamheid

De Provincie wil inkopen zoveel mogelijk circulair, klimaatneutraal, sociaal en ethisch doen. Dit staat nader omschreven in het Provinciale inkoopbeleid<sup>35</sup>. Als belangrijk onderdeel van het inkoopbeleid zet de Concessieverlener in op beperking van de uitstoot van schadelijke stoffen en op circulaire inkoop.

De Concessieverlener heeft zich geconformeerd aan het Convenant Circulair OV<sup>36</sup> en verwacht dat de Concessiehouder zich hier ook aan houdt. Circulariteit heeft betrekking op de gehele productieketen. De Concessieverlener verwacht daarom dat de Concessiehouder bij de uitvoering van de Concessie blijvend streeft naar maximalisatie van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen, behoud van natuurlijke hulpbronnen, het verlengen van de levensduur van producten en onderdelen en het terugwinnen van grondstoffen aan het einde van de levensduur van producten. Hiermee sluit de Concessieverlener aan bij het Nationale Programma Circulaire Economie 2023-2030<sup>37</sup>. Door de uitstoot van schadelijke stoffen te beperken en circulair in te kopen draagt de Concessiehouder bij aan een verbeterde duurzaamheid van het Openbaar Vervoer.

Daarnaast heeft de Concessieverlener zich verbonden aan het Bestuursakkoord Zero-Emissie Regionaal Openbaar Vervoer per Bus<sup>38</sup>. In dat kader verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie hoofdzakelijk Zero-Emissievoertuigen inzet en dat gebruik wordt gemaakt van Hernieuwbare Energie. De Concessieverlener verwacht ook dat de Concessiehouder jaarlijks rapporteert over de maatregelen die die treft voor de verdere verduurzaming van de bedrijfsvoering en dat Reizigers en Stakeholders hierover worden geïnformeerd.

De Concessieverlener verstaat onder een duurzame concessie ook een energiebewuste concessie en verwacht dat de Concessiehouder mogelijkheden verkent, implementeert en medewerking verleent aan innovaties die netcongestie en onbalans op het net beperken.

## 11.1 Duurzame bedrijfsvoering

### Duurzame bedrijfsvoering

- 11.1.1 De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan initiatieven en onderzoeken van de Concessieverlener betreffende (innovaties op het gebied van) duurzaamheid. Voorbeelden van dergelijke onderzoeken zijn mogelijk (maar niet uitsluitend) onderzoek naar elektriciteits-/brandstofgebruik, onbalans op het net, delen van

<sup>35</sup> [https://www.noord-holland.nl/bestanden/pdf/Over\\_de\\_provincie/Inkoopbeleid.pdf](https://www.noord-holland.nl/bestanden/pdf/Over_de_provincie/Inkoopbeleid.pdf)

<sup>36</sup> <https://open.overheid.nl/documenten/84c6c08f-e222-419e-b7bb-ded678a49d97/file>

<sup>37</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/beleidsnotas/2023/02/03/nationaal-programma-circulaire-economie-2023-2030>

<sup>38</sup> <https://dova.nu/document/bestuursakkoord-zero-emissie-regionaal-openbaar-vervoer-bus>

- Laadinfrastructuur en/of Energievoorziening, CO<sub>2</sub>-emissies, fijnstof-emissies en materiële specificaties.
- 11.1.2 Indien de Concessiehouder voor het tanken van Zero-Emissievoertuigen gebruikmaakt van gecertificeerde Hernieuwbare Energie (afkomstig uit bijvoorbeeld windenergie, zonne-energie waterkracht of geometrische energie) ontstaat bij de Concessiehouder de mogelijkheid om verhandelbare emissierechten (zoals Emissie Reductie Eenheden (ERE's)) te verkrijgen. Hierbij geldt dat deze verhandelbare emissierechten ten goede komen aan de Concessieverlener tot het moment waarop de Concessiehouder de Concessie volledig uitvoert met Zero-Emissiebussen. Vanaf het moment dat de Concessiehouder de Concessie volledig met Zero-Emissiebussen uitvoert en met gecertificeerde Hernieuwbare Energie, komen verhandelbare emissierechten ten goede aan de Concessiehouder.
- 11.1.3 De Concessiehouder implementeert de CO<sub>2</sub>-Prestatieladder en zorgt dat die vanaf de start van de Concessie is gecertificeerd voor niveau 5 of minimaal het equivalent van dit niveau in geval van een herziening van de CO<sub>2</sub>-Prestatieladder.
- 11.1.4 De Concessiehouder toont voor de start van ieder kalenderjaar door middel van een certificaat aan dat die conform eis 11.1.3 gecertificeerd is voor niveau 5 of minimaal het equivalent van dit niveau in geval van een herziening van de CO<sub>2</sub>-Prestatieladder.

## 11.2 Milieuprestaties Materieel

De Concessieverlener streeft, in lijn met het Bestuursakkoord Zero Emissie Busvervoer en het Convenant Circulair OV, naar een Concessie die volledig wordt uitgevoerd met Zero-Emissievoertuigen. Wanneer dit kan worden gerealiseerd, is mede afhankelijk van de oplossingen voor de huidige netcongestie. De eisen met betrekking tot de milieuprestaties van het Materieel zijn hier dan ook op afgestemd.

### Milieuprestaties Materieel

- 11.2.1 De Concessiehouder zet bij start van de concessie voor minimaal 2/3 (twee derde) van alle gereden dienstregelingskilometers binnen de Concessie uitsluitend Zero-Emissiebussen aangedreven door Hernieuwbare Energie in. Dit geldt ook voor Auto's die bedrijfsmatig of contractueel worden ingezet voor Personeel of vervoer van Personeel, tenzij hier door de Concessieverlener ontheffing voor verleend is.
- 11.2.2 De Concessiehouder spant zich maximaal in om een transitie naar volledige uitvoering van de Concessie met Zero-Emissievoertuigen aangedreven door Hernieuwbare Energie zo snel mogelijk te realiseren.
- 11.2.3 Eisen ten aanzien van de milieuprestaties van Zero-Emissievoertuigen gelden ook voor de apparatuur ten behoeve van Klimaatbeheersing in de Voertuigen, zoals standkachels of airconditioning.

- 11.2.4 Het is de Concessiehouder niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Concessieverlener af te wijken van de voorgeschreven milieuprestaties zoals beschreven in eisen 11.2.1 tot en met 11.2.3.
- 11.2.5 In geval van een ontheffing zoals bedoeld in eis 11.2.4 zet de Concessiehouder uitsluitend Voertuigen in die voldoen aan de strengste geldende uitstootnorm. Op moment van inschrijving betreft dat voor Bussen de Euro-VI uitstootnorm en voor Auto's de Euro-6 uitstootnorm.
- 11.2.6 De Concessiehouder is – met in achtneming van eis 11.2.1 en 11.2.34 – vrij in de keuze voor brandstof/energiedrager dan wel aandrijftechniek ten behoeve van de inzet van Zero-Emissievoertuigen.
- 11.2.7 In geval van inzet van Voertuigen rijdend op waterstof, garandeert de Concessiehouder gebruik van groene waterstof. Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om te verifiëren waar de inzet en het stallen van waterstofbussen wel en niet is toegestaan.

## 11.3 Circulaire economie

### Circulaire economie

- 11.3.1 De Concessiehouder conformeert zich aan het Landelijke Convenant Circulair Openbaar Vervoer 2025-2035 of diens opvolger.
- 11.3.2 De Concessiehouder stelt jaarlijks een Duurzaamheidsplan op waarin SMART wordt aangegeven op welke wijze die invulling geeft aan de duurzaamheidsdoelstellingen van de Concessieverlener. Het Duurzaamheidsplan omvat in ieder geval:
- De maatregelen voor (her)gebruik van Materieel, materialen en grondstoffen die de Concessiehouder treft in het kader van circulariteit gedurende de Concessie inclusief de beoogde effecten, en
  - De maatregelen die de Concessiehouder neemt in de exploitatie en eigen bedrijfsvoering ten behoeve van een voortdurende beperking van CO<sub>2</sub>-uitstoot, energieverbruik en grondstoffengebruik inclusief de beoogde effecten.
- 11.3.3 De Concessiehouder rapporteert uiterlijk drie maanden na afloop van ieder kalenderjaar aan de Concessieverlener over de duurzaamheidsmaatregelen die in het betreffende kalenderjaar zijn getroffen en de hiermee behaalde resultaten. Indien maatregelen naar oordeel van de Concessieverlener niet (voldoende) in de beoogde effecten hebben geresulteerd doet de Concessiehouder hierbij verbetervoorstellen.
- 11.3.4 De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener voor elk type Zero-Emissievoertuigen dat nieuw is op het moment van eerste inzet in de Concessie een Materiaalpaspoort.

## 11.4 Transparantie en ketenverantwoordelijkheid

### Transparantie en ketenverantwoordelijkheid

- 11.4.1 De Concessiehouder presenteert de Concessieverlener uiterlijk een maand na het verlenen van de Concessie (schriftelijk) het beleid dat de Concessiehouder hanteert ten aanzien van Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (IMVO). Hieruit blijkt ten minste:
- welke verwachtingen de Concessieverlener heeft ten aanzien van zichzelf en betrokken partijen om risico's voor mens en milieu binnen de volledige keten van het (batterij)productieproces voor ZE-Materieel te identificeren en te beheersen, en
  - dat de Concessiehouder de OESO-richtlijnen en de UNGP's onderschrijft.
- 11.4.2 De Concessiehouder levert uiterlijk een maand na het verlenen van de Concessie een risicoanalyse aan, waarin ten minste aandacht wordt besteed aan de volgende aspecten:
- a. een beschrijving van de productieketen van het nieuwe ZE-Materieel (het Materiaalpaspoort), waarbij ten minste twee schakels terug in de keten worden meegenomen;
  - b. de specifieke productielocaties van nieuw ZE-Materieel dat voor de uitvoering van de Concessie wordt ingezet. Specifiek besteedt de Concessiehouder hierbij aandacht aan de herkomst dan wel assemblagelocaties van de verschillende onderdelen van het batterijpakket;
  - c. een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de (batterij)keten;
  - d. inzage in de wijze waarop de Concessiehouder deze risico's mogelijkveroorzaakt of daarbij betrokken of gelieerd is;
  - e. een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid;
  - f. een overzicht en planning van maatregelen die de Concessiehouder treft om de onderscheiden risico's te beheersen;
- 11.4.3 De Concessiehouder communiceert over diens inspanningen op het gebied van ketenverantwoordelijkheid naar Stakeholders, bijvoorbeeld via diens website of andere communicatiekanalen en verstrekt deze communicatie tevens aan de Concessieverlener als onderdeel van het Duurzaamheidsplan (zie artikel 11.3.2).
- 11.4.4 Indien de Concessiehouder constateert dat de Concessiehouder als gevolg van de uitvoering van de Concessie negatieve gevolgen op het gebied van mens en/of milieu heeft veroorzaakt of hieraan heeft bijgedragen, brengt die de Concessieverlener hiervan op de hoogte en werkt de Concessiehouder mee aan het herstel van de negatieve gevolgen. Hierbij geeft de Concessiehouder tevens aan op welke manier belanghebbenden, waaronder rechthebbenden en vakbonden, betrokken zullen worden bij het herstelproces.

## 12. Consumentenbescherming en Reizigersinspraak

De Concessieverlener hecht waarde aan het betrekken van Reizigers en inwoners bij het vormgeven van het Openbaar Vervoer binnen het systeem van Publieke Mobiliteit. Om deze reden verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder zorgt voor een betrouwbare en zorgvuldige klantenservice en klachtenafhandeling. Door eisen te stellen aan klantenservice, klachtenafhandeling en het betrekken van relevante partijen beoogt wilde Concessieverlener bij te dragen aan een toegankelijk en inclusief mobiliteitssysteem.

Naast het melden van klachten en wensen dient het voor Reizigers ook mogelijk te zijn om hun mening over het Openbaar Vervoer te geven. De Concessiehouder neemt de suggesties van Reizigers ter harte om zo de uitvoering van het Openbaar Vervoer continu te kunnen verbeteren. Door middel van een reizigershandvest communiceert de Concessieverlener naar de Reizigers welke kwaliteit zij van het Openbaar Vervoer kunnen verwachten. Daarnaast maakt het reizigershandvest duidelijk wat hun rechten zijn in het geval deze kwaliteit niet wordt gerealiseerd. Daarnaast verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder een constructieve relatie onderhoudt met het ROCOV.

### 12.1 Klantenservice en klachtenafhandeling

#### Klantenservice en klachtenafhandeling

- 12.1.1 De Concessiehouder beschikt over een systeem van klachtenafhandeling dat in elk geval voldoet aan de volgende eisen:
- a. Reizigers kunnen klachten door middel van internet, telefoon, e-mail, sociale media/mobiele applicatie(s) en/of schriftelijk indienen. Het telefoontarief dat de Concessiehouder aan de beller van het klachtennummer berekent mag niet hoger zijn dan het tarief voor bellen binnen het Concessiegebied vanaf een vast telefoontoestel. Het klachtennummer is ten minste bereikbaar op de volgende tijden:
    - i. maandag tot en met vrijdag: 8:00 – 20:00 uur;
    - ii. zaterdag: 8:00 – 18:00 uur, en
    - iii. zondag: 10:00 – 17:00 uur;
  - b. de Concessiehouder zorgt dat de klachtenafhandeling in de Nederlandse en Engelse taal kan plaatsvinden;
  - c. de maximale wachttijd voor het beantwoorden van de telefoon bedraagt 120 seconden, waarbij keuzemenu's, automatische antwoorden, het (opnieuw) in de wacht zetten van bellers, et cetera niet gelden als beantwoording van de oproep;

- d. de Concessiehouder geeft klachten die betrekking hebben op de Infrastructuur of het mobiliteitsbeleid binnen vijf werkdagen door aan de betreffende Wegbeheerder respectievelijk de Concessieverlener;
- e. de Concessiehouder geeft klachten en vergoedingsverzoeken die betrekking hebben op onderdelen van de Ketenreis die niet onder diens verantwoordelijkheid vallen, binnen vijf werkdagen door aan de aanbieder van de desbetreffende Aanvullende Mobiliteitsoplossingen, de desbetreffende MaaS-aanbieder of de desbetreffende concessiehouder;
- f. de Concessiehouder stuurt binnen vijf werkdagen naar de desbetreffende Reiziger een bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen. De Concessiehouder vermeldt in de behandelbevestiging van klachten als bedoeld onder sub d en sub e naar welke partij de klacht is doorgegeven, inclusief vermelding van de contactgegevens van deze partij;
- g. de Concessiehouder handelt klachten, met uitzondering van de klachten als bedoeld onder sub d en sub e, binnen tien werkdagen na indiening op correcte wijze af, dat wil zeggen dat de Concessiehouder minimaal een inhoudelijke reactie op de klacht geeft en uitsluitend geeft over wat er met de klacht gebeurt. De Concessiehouder maakt hierbij geen onderscheid tussen klachten en restitutieverzoeken die bij hemzelf dan wel via Derden, waaronder MaaS-aanbieders worden ingediend;
- h. de Concessiehouder vermeldt bij de afhandeling van klachten in ieder geval welke maatregelen die zal nemen om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen, en
- i. de Concessiehouder wijst Reizigers bij de afhandeling van klachten op de mogelijkheid om klachten over de klachtafhandeling door de Concessiehouder in te dienen bij het Klachtenloket Openbaar Vervoer en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, met vermelding van de volledige gegevens.

- 12.1.2 In aanvulling op de reguliere Klantenservice beschikt de Concessiehouder over een Klantenservice die telefonisch en via sociale media bereikbaar is vanaf de vertrektijd van de eerste Rit in de Dienstregeling tot 15 minuten na de aankomsttijd van de laatste Rit in de Dienstregeling, waar Reizigers bijvoorbeeld contact mee kunnen opnemen in het geval van uitgevallen (laatste) Ritten.
- 12.1.3 De Concessiehouder wijst Reizigers er op diens communicatiekanalen op dat het indienen van klachten over het Openbaar Vervoer uitsluitend bij de Concessiehouder kan plaatsvinden.
- 12.1.4 Bij grootschalige projecten of wegwerkzaamheden die tot grote wijzigingen en/of verstoringen van het Openbaar Vervoer leiden maakt de Concessiehouder afspraken met de Concessieverlener over de wijze van afhandeling van klachten en suggesties.
- 12.1.5 De Concessiehouder werkt constructief mee aan bemiddelingspogingen van het Klachtenloket Openbaar Vervoer.

- 12.1.6 De Concessiehouder is aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.
- 12.1.7 De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener en het ROCOV ieder kwartaal een overzicht waarin is opgenomen:
- a. het aantal klachten dat in de betreffende maand is ontvangen;
  - b. de aard van de binnengekomen klachten;
  - c. de Rit (Lijnnummer, tijd) waarop de klachten betrekking hebben;
  - d. de snelheid van afhandeling van de klachten, en
  - e. de actie die de Concessiehouder heeft ondernomen om herhaling van de klacht of soortgelijke klachten te voorkomen.
- 12.1.8 De Concessiehouder bewaart voorwerpen die Reizigers hebben laten liggen, en stelt Reizigers die iets verloren zijn in de gelegenheid hun bezit terug te krijgen. De Concessiehouder hanteert hiertoe een laagdrempelige en gebruiksvriendelijke regeling voor gevonden voorwerpen en maakt deze kenbaar aan de Reizigers.

## 12.2 ROCOV en Stakeholderconsultatie

### Samenwerking ROCOV

- 12.2.1 De Concessiehouder verstrekt het ROCOV in ieder geval digitaal (en op verzoek op papier) een exemplaar van alle informatie-uitingen die de Concessiehouder richting Reizigers verstuurt over de Concessie.
- 12.2.2 De Concessiehouder werkt actief mee aan het structureel versterken van de ervaringsdeskundigheid op het gebied van toegankelijkheid en Inclusiviteit in het OV al dan niet in ROCOV of via een separaat overlegorgaan.
- 12.2.3 De Concessiehouder biedt Gemeenten, Reizigers en andere belanghebbenden de mogelijkheid om ideeën en suggesties met betrekking tot het Openbaar Vervoer bij hem kenbaar te maken. De Concessiehouder geeft op ieder idee of suggestie een adequate inhoudelijke reactie.
- 12.2.4 De Concessiehouder informeert de Concessieverlener in ieder geval na afloop van elk kwartaal over de door Gemeenten, Reizigers en andere belanghebbenden ingebrachte ideeën en suggesties, over diens reactie daarop en over de resultaten van maatregelen die de Concessiehouder naar aanleiding van de ideeën en suggesties eventueel heeft getroffen.

## 12.3 Reizigershandvest

### Reizigershandvest

12.3.1 Concessiehouder brengt een reizigershandvest uit, waarin die aan de Reiziger duidelijk maakt welke mate van kwaliteit van het Openbaar Vervoer gegarandeerd wordt en welke rechten Reizigers hebben indien niet aan deze kwaliteit wordt voldaan. Het reizigershandvest treedt in werking bij start van de Concessie en wordt vóór inwerkingtreding ter advisering voorgelegd aan het ROCOV. In het reizigershandvest wordt ten minste aandacht besteed aan:

- Punctualiteit;
- Beschikbaarheid vervoer/zitplaatsgarantie;
- Aansluitgarantie;
- Thuis-breng-garantie/Vervangend Vervoer;
- Persoonlijke service;
- Reisinformatie;
- Kaartverkoop;
- Toegankelijkheid;
- (Sociale) veiligheid/veilig en schoon;
- Duurzaamheid, en
- Compensatie bij vertragingen/ vergeten van uitchecken.

Daarnaast vermeldt het reizigershandvest:

- Huisregels/Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer 2015 (of diens opvolger), en
- Hoe Concessiehouder om gaat met suggesties en klachtenafhandeling.

12.3.2 Concessiehouder communiceert het reizigershandvest breed aan Reizigers. Het reizigershandvest is in ieder geval op de website (homepage) van Concessiehouder vindbaar te downloaden als PDF en via QR-codes in Bussen en op Haltes te downloaden. Concessiehouders nemen het reizigershandvest op in hun Inschrijving.

## 13. Ontwikkeling in samenwerking

Het succes van het systeem van Publieke Mobiliteit hangt sterk af van de vraag of de partijen die verantwoordelijk zijn voor de verschillende onderdelen van het systeem goed met elkaar kunnen samenwerken. De Concessieverlener voorziet een belangrijke rol voor de Concessiehouder bij de nadere uitwerking en implementatie van de Visie Publieke Mobiliteit en de daaraan gekoppelde Uitvoeringsagenda Publieke Mobiliteit. Deze agenda bevat een overzicht van concrete acties en maatregelen (aanvullend op het OV-netwerk), wie deze uitvoert, waar, wanneer en hoe de uitrol van de Publieke Mobiliteit wordt opgepakt in de praktijk. Dit hoofdstuk geeft een beeld van:

- De rol van de Concessiehouder in relatie tot de Uitvoeringsagenda Publieke Mobiliteit naast diens verantwoordelijkheid voor het Openbaar Vervoer per Bus in het Concessiegebied;
- De wijze waarop de Concessieverlener samen met de Concessiehouder wil werken aan de Uitvoeringsagenda Publieke Mobiliteit en in het bijzonder aan de uitvoering van de Concessie.

### 13.1 Ontwikkelrol Concessiehouder

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder gedurende de looptijd van de Concessie de doelen van de Concessie nastreeft en de implementatie van de ov-ontwikkelperspectieven Noord-Holland Noord en Zuid-Kennemerland IJmond zoveel mogelijk realiseert. De Concessieverlener biedt de Concessiehouder hiervoor de ruimte om het aanbod aan Openbaar Vervoer verder te ontwikkelen (zie ook paragraaf 2.13).

Daarnaast voorziet de Concessieverlener een grote rol voor de Concessiehouder bij de ontwikkeling van toekomstige innovaties in het Openbaar Vervoer per Bus in het Concessiegebied. Denk hierbij aan autonoom vervoer, nieuwe betaalsystemen en andere smart-mobility-oplossingen, zoals het toepassen van verbeterde producten, processen of samenwerkingsvormen die aantoonbaar bijdragen aan de kwaliteit.

Bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer werkt de Concessiehouder nauw samen met de Concessieverlener en Stakeholders. Daarbij biedt de Concessiehouder transparant inzicht in keuzes die hij maakt. De Concessiehouder neemt in ieder geval deel aan het overleg met de Concessieverlener en de Vervoerregio Amsterdam over de ontwikkeling van het lijnennet tussen Haarlem, Haarlemmermeer en Amsterdam.

#### Ontwikkelrol

- 13.1.1 De Concessiehouder is binnen de kaders zoals vastgelegd in het Concessiebesluit inclusief Bijlagen, waaronder het Programma van Eisen en de Financiële bepalingen, verantwoordelijk voor de (door)ontwikkeling van alle aspecten van het Openbaar Vervoer.

- 13.1.2 Vanuit diens ontwikkelrol monitort de Concessiehouder continu (nieuwe) trends en eventuele knelpunten en betreft de Concessiehouder deze bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer, teneinde het aanbod aan Openbaar Vervoer optimaal af te stemmen op de behoeften van Reizigers en Stakeholders, zoals Gemeenten, Wegbeheerders, bedrijven en scholen.
- 13.1.3 De Concessiehouder werkt bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie intensief samen met de Concessieverlener, Gemeenten (en in geval van concessiegrensoverschrijdende Lijnen ook de betrokken gemeenten in aangrenzende concessiegebieden), het ROCOV Noord-Holland, concessieverleners en concessiehouders van aangrenzende concessies en aanbieders van andere vormen van Publieke Mobiliteit. De Concessiehouder neemt daartoe actief deel aan de in dat kader georganiseerde overleggen.
- 13.1.4 De in eis 13.1.3 bedoelde overleggen betreffen in ieder geval een kwartaaloverleg met de Concessieverlener, de Vervoerregio Amsterdam en de concessiehouders van de concessies Amsterdam en Amstelland-Meerlanden over de doorontwikkeling van het netwerk van buslijnen tussen Haarlem, Haarlemmermeer en Amsterdam zoals bedoeld in paragraaf 2.13.
- 13.1.5 Indien de Concessieverlener tot de instelling daarvan besluit betreffen de in eis 13.1.3 bedoelde overleggen tevens (i) een kwartaaloverleg in vier regio's met ambtelijke vertegenwoordigers van de Concessieverlener en de betreffende Gemeenten (een kwartaaloverleg per regio) en/of (ii) een kwartaaloverleg Publieke Mobiliteit (een kwartaaloverleg voor het Concessiegebied). De Concessieverlener behoudt daarbij de mogelijkheid open om de onder (i) en (ii) bedoelde overleggen te integreren.
- 13.1.6 De Concessiehouder stelt een persoon beschikbaar die als aanspreekpunt fungeert voor ontwikkeling van en innovatie in het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie. Deze persoon:
- neemt deel aan de in eisen 13.1.3 tot en met 13.1.6 genoemde overleggen;
  - zet zich proactief in voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer;
  - beschikt over voldoende competenties en tijd om haar/zijn rol adequaat uit te kunnen voeren, en
  - beschikt over mandaat om te kunnen beslissen over wijzigingen in het aanbod, waaronder in ieder geval wijzigingen in de Dienstregeling en marketingactiviteiten.

## 13.2 Ontwikkelplan

De Concessiehouder stelt in het kader van diens ontwikkelrol bij de Inschrijving een Ontwikkelplan op. Daarnaast stelt de Concessiehouder gedurende de looptijd van de Concessie tweemaal een nieuw Ontwikkelplan op.

## Ontwikkelplan

- 13.2.1 De Concessiehouder stelt voorafgaand aan de start van de Concessie een Ontwikkelplan op voor de periode tot en met december 2033 met een doorkijk tot het einde van de Concessie. Tijdens de looptijd van de Concessie stelt de Concessiehouder nog tweemaal een Ontwikkelplan op dat qua invulling ten minste gelijkwaardig is aan het eerste Ontwikkelplan en legt dit ter instemming aan de Concessieverlener. Voorwaarde voor een eventuele verlenging van de Concessie als bedoeld in artikel 17.1 van het Concessiebesluit is dat de Concessiehouder een door de Concessieverlener goedgekeurd Ontwikkelplan voor de periode 2039 tot en met 2043 heeft opgesteld. De Concessiehouder actualiseert het Ontwikkelplan jaarlijks.
- 13.2.2 De Concessiehouder beschrijft in het Ontwikkelplan:
- a. De visie van de Concessiehouder ten aanzien van de rol en uitgangspunten voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer tijdens de geldigheidsduur van het Ontwikkelplan en de daaropvolgende periode tot het einde van de Concessie. De Concessiehouder baseert deze visie in ieder geval op de doelen van de Concessie en ontwikkelmogelijkheden die hij identificeert. In zijn visie gaat de Concessiehouder ook in op de uitgangspunten voor de ontwikkeling van het vervoeraanbod met daarbij specifiek aandacht voor de afweging tussen de doelen zoals beschreven in het Vervoerkundig kader en een ontwikkeling in lijn met de ov-ontwikkelperspectieven Noord-Holland Noord en Zuid-Kennemerland IJmond, maatschappelijke ontwikkelingen (decentralisatie en marktwerking spoor, rekeningrijden etc.), de doorontwikkeling naar BRT/metrobus op de concessiegrensoverschrijdende Trajecten, de ontwikkeling van Publieke Mobiliteit en de herkenbaarheid en begrijpelijkheid van het aanbod.
  - b. Ontwikkelstrategieën die op hoofdlijnen de wijze beschrijven waarop de Concessiehouder het Openbaar Vervoer gedurende de looptijd van de Concessie ontwikkelt in lijn met de doelen van de Concessie. De Concessiehouder gaat daarbij in ieder geval in op:
    - i. de rol van het Openbaar Vervoer in het systeem van Publieke Mobiliteit, met daarbij ten minste aandacht voor:
      - de samenhang tussen het aanbod aan Openbaar Vervoer van de Concessiehouder met het aanbod aan Openbaar Vervoer van andere concessiehouders en andere vormen van Publieke Mobiliteit;
      - het informeren van inwoners en bezoekers van het Concessiegebied over zowel het Openbaar Vervoer als over andere onderdelen van het systeem van Publieke Mobiliteit;
      - de partijen waarmee die (eventueel) gaat samenwerken en de concrete diensten die de Concessiehouder aanbiedt om de Ketenreis voor Reizigers te vergemakkelijken. Hierbij kan men denken aan het faciliteren van IT-oplossingen/-systemen zoals Netex (of diens opvolger) om publiek vervoer als keten zichtbaar te maken in bijvoorbeeld reisplanners;

- ii. het vergroten van de gebruiksvriendelijkheid van het Openbaar Vervoer, met daarbij ten minste aandacht voor:
  - de zichtbaarheid, herkenbaarheid, vanzelfsprekendheid en coherentie van het aanbod aan Openbaar Vervoer en de communicatie van het aanbod met (potentiële) Reizigers, waaronder keuzes ten aanzien van het lijnennet en de dienstregeling, de vormgeving en communicatie van reisinformatie en productformules, uitstraling van Materieel & Haltes;
  - de onderwerpen Tarieven en Reisproducten, Mobility as a Service (MaaS), distributienetwerk, marketing en (maatschappelijke) ontwikkelingen op deze thema's;
  - de partijen waarmee die (eventueel) gaat samenwerken en de concrete diensten die de Concessiehouder aanbiedt om de Ketenreis voor Reizigers te vergemakkelijken;
  - de vraag hoe hiermee een samenhangend aanbod wordt gecreëerd dat gebruiksvriendelijk is en dat door Reizigers als zodanig wordt herkend en erkend;
- iii. de vervoerkundige doorontwikkeling van de Concessie per regio in het Concessiegebied in lijn met de subdoelen 1 en 2 zoals opgenomen in paragraaf 1.3 en de lijnennetvisie zoals bedoeld in lid a. De Concessiehouder gaat daarbij in op concrete voorstellen en suggesties voor de ontwikkeling van het vervoeraanbod, en daarnaast verbeteringen van de uitvoeringskwaliteit en het gebruiksgemak van het Openbaar Vervoer door bijvoorbeeld (voorstellen voor) maatregelen op het snijvlak tussen verkeer en ruimtelijke inrichting. De Concessiehouder maakt zijn voorstellen inzichtelijk aan de hand van een (schematische) Lijnennetkaart (met indicatie van het bedieningsniveau van Lijnen) bij einde van de looptijd van het Ontwikkelplan, en waar zinvol aanvullende analyses van de bijdrage van voorstellen aan de bereikbaarheid of inclusiviteit van het vervoeraanbod.
- iv. de verschillende typen Voertuigen die gedurende de looptijd van de Concessie worden ingezet, met daarbij ten minste aandacht voor:
  - de inzetstrategie per productformule en/of Lijntype en regio waarbij de Concessiehouder oog heeft voor de respectievelijke functies van de Lijntypes;
  - de capaciteit en toegankelijkheid van de Voertuigen;
  - het moment waarop de Concessiehouder de Voertuigen gaat inzetten;
  - de manier waarop de Concessiehouder met (maatschappelijke) ontwikkelingen omgaat (zoals autonoom vervoer en VRI-beïnvloeding);
  - de mate waarin de verschillende typen Voertuigen bijdragen aan de realisatie van de doelstellingen van de Concessiehouder;
- v. een maatschappelijk verantwoorde uitvoering van de Concessie, met daarbij ten minste aandacht voor:
  - het welbevinden en welzijn van Reizigers, Personeel en inwoners van het Concessiegebied;

- duurzaamheid en circulariteit;
- actieve betrokkenheid in de Noord-Hollandse maatschappij;

- c. De effecten voor (potentiële) Reizigers die de Concessiehouder met zijn ontwikkelstrategieën verwacht te bereiken, waaronder bijvoorbeeld verbeteringen van de bereikbaarheid van bestemmingen in het Concessiegebied en op concessiegrensoverschrijdende Trajecten (gebaseerd op veranderingen in deur-tot-deur-reistijd inclusief gemiddelde wachttijden, reisgemak, en comfort) en verbeteringen in de perceptie van het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder onderbouwt de effecten aan de hand van onderzoeken, effecten van vergelijkbare maatregelen elders of een logische onderbouwing. Daarnaast geeft de Concessiehouder aan hoe deze effecten zich verhouden tot de doelen die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft en hoe hij de effecten gaat monitoren en rapporteren;
- d. Zijn ervaringen met en eventuele verbetervoorstellen voor de samenwerking met de Concessieverlener, het ROCOV Noord-Holland, Gemeenten en de aangrenzende Concessiehouders in de Vervoerregio Amsterdam en de provincies Fryslân, Flevoland en Zuid-Holland;
- e. Zijn ervaringen met en eventuele verbetervoorstellen voor de samenwerking met en het betrekken van vrijwilligers, zoals OV-ambassadeurs, Buurtbuschauffeurs en niet-commerciële aanbieders van onderdelen van het systeem van Publieke Mobiliteit, waaronder de wijze waarop indien nodig nieuwe vrijwilligers worden geworven;
- f. Hoe die de belangen van (potentiële) Reizigers, de Concessieverlener en Derden combineert met diens eigen doelstellingen;
- g. (Eventuele verbetervoorstellen voor) de organisatie van diens ontwikkelrol, rekening houdend met de bestaande ontwikkelstructuur en de samenwerking met aanbieders van andere onderdelen van het systeem van Publieke Mobiliteit;
- h. Welke risico's in relatie tot de ontwikkelstrategieën worden voorzien en hoe die deze gaat beheersen;
- i. De samenhang tussen de onderdelen genoemd onder sub a tot en met h, en
- j. Eventuele nieuwe onderwerpen die zich tijdens de uitvoering van de Concessie aandienen en die naar het oordeel van de Concessiehouder dan wel de Concessieverlener een plek moeten krijgen in het Ontwikkelplan.
- 13.2.3 Jaarlijks stelt de Concessiehouder als nadere invulling van het Ontwikkelplan ten minste de volgende plannen op:
- Vervoerplan;
  - Tarievenplan;
  - Marketingplan;
  - (Fysieke) Veiligheidsplan;
  - Sociale Veiligheidsplan, en
  - Duurzaamheidsplan

- 13.2.4 De Concessiehouder evalueert de ervaringen en effecten van het in uitvoering zijnde Ontwikkelplan inclusief de onderliggende plannen.
- 13.2.5 In het Ontwikkelplan, niet zijnde het eerste Ontwikkelplan, beschrijft de Concessiehouder de wijze waarop die de ervaringen en effecten uit de evaluatie meeneemt bij de doorontwikkeling van het Openbaar Vervoer in de aankomende periode.

### 13.3 Concessiehouder als regisseur Ketenmobiliteit

De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat die bij de uitvoering van de ontwikkelrol oog heeft voor de gehele Ketenreis en zich niet alleen richt op diens Openbaar Vervoer. Waar de Concessieverlener optreedt als regisseur van het systeem van Publieke Mobiliteit, vervult de Concessiehouder de rol van regisseur Ketenmobiliteit. Concreet betekent dit dat de Concessiehouder ketenreizen faciliteert door samen te werken met andere aanbieders van Openbaar Vervoer, deelmobiliteit en Vraagafhankelijk Vervoer. De Concessiehouder zorgt ervoor dat andere vervoersvormen in de Ketenreis geïntegreerd zijn. Het aanbieden van andere vormen van Publieke Mobiliteit zelf maakt geen deel uit van de Concessie.

De Concessiehouder wordt geacht andere vormen van Publieke Mobiliteit te ontsluiten door een eigen Platform te ontwikkelen of zich aan te sluiten bij een landelijk of Europees opererend Platform. Reizigers kunnen op het Platform in ieder geval hun gehele Ketenreis plannen. Als randvoorwaarde geldt dat de Concessiehouder een constructieve en proactieve houding inneemt en non-discriminerend handelt als het gaat om het delen van informatie, ook wat betreft Tarieven, het beschikbaar stellen van Vervoerbewijzen en Reisproducten en het boeken en betalen van andere vormen van Publieke Mobiliteit. Bij dit alles neemt de Concessiehouder de landelijk vastgestelde MaaS-waardige bestekseisen in acht neemt.

#### Concessiehouder als regisseur Ketenmobiliteit

- 13.3.1 De Concessiehouder vervult in eerste instantie gedurende de Dienstregelingjaren 2028 tot en met 2033 de rol van Regisseur Ketenmobiliteit. Hiertoe beschikt de Concessiehouder over een eigen Platform of sluit die zich aan bij een landelijk of Europees opererend Platform.
- 13.3.2 De Concessiehouder draagt in diens rol van regisseur Ketenmobiliteit in ieder geval zorg voor:
- het bieden van (Gegarandeerde) Aansluitingen tussen Lijnen op Knooppunten, tussen Lijnen en het Vraagafhankelijke Vervoer op betreffende overstappunten, tussen Lijnen en Treinen, tussen Lijnen en veerdiensten, tussen Lijnen en openbaar vervoer van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden en tussen Lijnen en andere vormen van Publieke Mobiliteit die onderdeel zijn van de Ketenreis waar het Openbaar Vervoer onderdeel van is;
  - het beperken van de wachttijd en loopafstand bij Aansluitingen;

- c. de afstemming van het Openbaar Vervoer met het openbaar vervoer van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden;
- d. het bieden van actuele informatie aan Reizigers, ook op het Platform, over de beschikbaarheid (in de vorm van een reisplanner) en Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten van alle vormen van Publieke Mobiliteit die onderdeel zijn van de Ketenreis waar het Openbaar Vervoer onderdeel van is;
- e. het beschikbaar stellen van informatie over beschikbaarheid, Tarieven en voertuigcapaciteit van het Openbaar Vervoer via de NDOV-loketten, DOVA OV-data en als open data aan Derden;
- f. het doorverwijzen van Reizigers, ook op het Platform, naar het reserveringssysteem van door Derden aangeboden vormen van Publieke Mobiliteit, waaronder het zoveel mogelijk bieden van mogelijkheden aan Reizigers om ook andere vormen van Publieke Mobiliteit te boeken en te betalen;
- g. het bieden van informatie over actuele vertrektijden van en Aansluitingen op ander openbaar vervoer in het Voertuig;
- h. het in staat stellen van het Personeel tot het verschaffen van de informatie;
- i. het introduceren en accepteren van Vervoerbewijzen en Reisproducten van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden;
- j. het introduceren en accepteren van concessiegrensoverschrijdende Vervoerbewijzen en Reisproducten en van Vervoerbewijzen en Reisproducten voor combinaties van Openbaar Vervoer en andere vormen van Publieke Mobiliteit;
- k. werkt actief mee aan de (landelijke) introductie van nieuwe koppelvlakken in het kader van Publieke Mobiliteit;
- l. het initiëren en uitvoeren van (gezamenlijke) marketingactiviteiten gericht op het stimuleren van Ketenreizen, en
- m. het doen van voorstellen aan Wegbeheerders voor verbetering van de inrichting, de bereikbaarheid en het comfort van Haltes.

13.3.3 De Concessiehouder zet zich proactief in en werkt mee aan de ontwikkeling van eventuele Reisproducten voor de gehele Ketenreis, gebruikmakend van de mogelijkheden van het Platform.

13.3.4 De Concessiehouder zet zich proactief in en werkt mee aan de ontwikkeling van hubs, bijvoorbeeld door mee te denken over mogelijke hublocaties en over de uitwerking van een Business Case voor hubs.

13.3.5 De Concessiehouder werkt mee aan de ontwikkeling en uitvoering van eventuele nieuwe Betaalwijzen voor de gehele Ketenreis.

13.3.6 De Concessiehouder dient voor 1 december 2032 een voorstel in bij de Concessieverlener voor de invulling van de rol van regisseur Ketenmobiliteit vanaf het Dienstregelingjaar 2034.

13.3.7 De Concessieverlener besluit over het voorstel van de Concessiehouder voor de Invulling van de rol van regisseur Ketenmobiliteit, waarbij de Concessieverlener al dan niet naar aanleiding van het voorstel van de Concessieverlener kan besluiten

de rol van regisseur Ketenmobiliteit vanaf Dienstregelingjaar 2034 anders of nader in te vullen.

13.3.8 De Concessiehouder werkt proactief mee aan initiatieven van de Concessieverlener en/of Gemeenten over de integratie van Openbaar Vervoer en doelgroepenvervoer

13.3.9 Indien de Concessieverlener besluit om gedurende de Concessie extra budget ter beschikking te stellen (bijvoorbeeld in de vorm van een ontwikkelbudget) dan mag ook de Concessiehouder voorstellen doen voor eventuele besteding van dit budget en werkt de Concessiehouder proactief mee om hier invulling aan te geven.

### MaaS-waardige bestekseisen

13.3.10 De Concessiehouder voldoet bij aanvang van de Concessie aan de eisen zoals opgenomen in het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen' en blijft gedurende de Concessie aan de gestelde eisen voldoen.

13.3.11 De Concessiehouder implementeert wijzigingen binnen één jaar na publicatie van een gewijzigde of vervangende versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen'.

## 13.4 Overleg Concessieverlener en Concessiehouder

Goed en regelmatig overleg tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder draagt bij aan een goede uitvoering van de Concessie binnen de door de Concessieverlener gestelde kaders. Daarnaast kan de kennis en ervaring van de Concessiehouder bijdragen aan de implementatie van de andere onderdelen van de Visie Publieke Mobiliteit. De Concessieverlener zet zich daarom in om te komen tot een constructieve samenwerking met de Concessiehouder, gericht op realisatie van de doelen die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft en de implementatie van de Visie Publieke Mobiliteit, waaronder de ontwikkelperspectieven Noord-Holland Noord en Zuid-Kennemerland IJmond.

De Concessiehouder neemt daarom deel aan alle overleggen die de Concessieverlener organiseert in het kader van de ontwikkeling en het beheer van de Concessie. De Concessieverlener en de Concessiehouder bespreken aan de hand van het online dashboard en/of de maandrapportages (zie hoofdstuk 14) in het beheeroverleg onder andere de uitvoering van het lopende Vervoerplan en de ontwikkelingen ten aanzien van de uitvoeringskwaliteit.

Ook neemt de Concessiehouder actief deel aan andere overleggen die de Concessieverlener organiseert, zoals overleggen in het kader van Sociale Veiligheid, infrastructuur en marketing en overleggen over het bredere verkeers- en vervoersbeleid van de Provincie, waaronder overleggen in het kader van de Uitvoeringsagenda Publieke Mobiliteit.

### Overleg Concessieverlener en Concessiehouder

- 13.4.1 De Concessiehouder neemt actief deel aan alle door de Concessieverlener georganiseerde overleggen in het kader van de ontwikkeling en het beheer van de Concessie.
- 13.4.2 De Concessiehouder neemt actief deel aan het implementatieoverleg, waarin die de Concessieverlener ten minste maandelijks aan de hand van voortgangsrapportages informeert over de uitvoering van de plannen uit diens Inschrijving, waaronder het Implementatieplan. Het eerste implementatieoverleg vindt binnen twee weken plaats na gunning van de Concessie. De Concessiehouder overlegt vanaf de start van de Implementatie ook met Gemeenten en andere Wegbeheerders onder andere over de te realiseren (Laad)Infrastructuur zodat deze op tijd beschikbaar is voor een probleemloze start van de Concessie.
- 13.4.3 De Concessiehouder neemt actief deel aan het beheeroverleg, waarin de Concessiehouder de Concessieverlener maandelijks informeert over de uitvoering van de Concessie. Tijdens het beheeroverleg komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde:
- a. de uitvoering van het lopende Exploitatieplan, andere plannen en eventuele Verbeterplannen;
  - b. ontwikkelingen in KPI's ten aanzien van onder meer uitvoeringskwaliteit, gebruik en aanbod, Reizigersopbrengsten en klachten, aan de hand van het online dashboard van de Concessieverlener en/of de Concessiehouder en maandrapportages van de Concessiehouder;
  - c. eventuele bijzonderheden tijdens de uitvoering van de Concessie, en
  - d. afstemming en samenwerking met Stakeholders.
- Het eerste beheeroverleg vindt binnen één maand na aanvang van de Concessie plaats. De Concessieverlener houdt de mogelijkheid open om de frequentie van het beheeroverleg aan te passen of overleggen over andere onderwerpen te organiseren.
- 13.4.4 De Concessiehouder neemt actief deel aan het kwartaaloverleg met de Concessieverlener, de Vervoerregio Amsterdam en de concessiehouders van de concessies Amsterdam en Amstelland-Meerlanden over de doorontwikkeling van het lijnennet tussen Haarlem, Haarlemmermeer en Amsterdam.
- 13.4.5 De Concessiehouder neemt actief deel aan gesprekken in het kader van de Concessieverlenerstevredenheid.
- 13.4.6 De Concessieverlener kan in samenspraak met de Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessie de overleggen waaraan de Concessiehouder geacht wordt deel te nemen, wijzigen, uitbreiden of verminderen.

## 14. Data en monitoring

Monitoring en sturing op de uitvoeringskwaliteit van de Concessie dragen bij aan de tevredenheid van Reizigers en andere Stakeholders. Door het benoemen van KPI's kan de Concessieverlener de prestaties van de Concessiehouder objectief meten en beoordelen. Waar nodig kan de Concessieverlener op basis van de KPI's bijsturen om de uitvoeringskwaliteit te waarborgen.

Open Data speelt hierbij een belangrijke rol. De Concessieverlener hecht veel waarde aan de openbaarheid van gegevens en verwacht van de Concessiehouder dat deze data real-time aanlevert, zowel aan de Concessieverlener als aan landelijke servers. Daarnaast heeft het Openbaar Vervoer een centrale positie binnen het bredere systeem van Publieke Mobiliteit. Om een geïntegreerd en gebruiksvriendelijk vervoersaanbod te ondersteunen, verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder dat deze relevante reisinformatie – zoals dienstregelingen en actuele reisinformatie – actief deelt. Op deze manier is het mogelijk voor derden om op basis hiervan informatie of mobiliteitsdiensten aan te bieden.

### 14.1 Datalevering

#### Beschikbaar stellen en verstrekken gegevens

- 14.1.1 De Concessiehouder verstrekt om niet de gegevens als bedoeld in het MIPOV 2025 (of een latere versie of een opvolger hiervan) en bijbehorende addenda, in de frequentie en vorm zoals beschreven in het MIPOV.
- 14.1.2 De verplichting tot het verstrekken van gegevens over de Concessie geldt tot één kalenderjaar na afloop van de Concessie.
- 14.1.3 De Concessiehouder conformeert zich en werkt onvoorwaardelijk mee aan het, binnen de kaders van wet- en regelgeving, in de vorm van open data om niet beschikbaar stellen van gegevens voor onderzoek en aan aanbieders van andere vormen van Publieke Mobiliteit en MaaS-aanbieders.
- 14.1.4 De Concessiehouder beroept zich niet op diens eigendomsrecht ten aanzien van door hem verstrekte en ontvangen gegevens.
- 14.1.5 De Concessieverlener mag alle gegevensbestanden binnen de kaders van wet- en regelgeving als open data bewerken, delen, opvragen en publiceren.
- 14.1.6 De Concessiehouder levert tijdig volledige en juiste gegevens rechtstreeks aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data conform het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV'<sup>39</sup> of diens opvolger(s).
- 14.1.7 De Concessiehouder levert, binnen één jaar nadat hierover door de Concessieverlener, dan wel landelijk afspraken zijn gemaakt, gewijzigde en/of aanvullende gegevens over de uitvoering van de

<sup>39</sup> <https://dova.nu/document/concessiebijlagen>

Concessie aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data conform de betreffende (gewijzigde) standaarden.

**14.1.8** De Concessiehouder zorgt ervoor dat uitwisseling en levering van gegevens, data en rapportages conform de meest actuele standaard van BISON of NeTEx gebeurt.

14.1.9 Als de Concessiehouder in aanvulling op de conform de gevraagde BISON-koppelvlakken te verstrekken gegevens, (andere) gegevens beschikbaar stelt aan enig afnemer van reisinformatiediensten of ten behoeve van eigen reisinformatie publiceert, dan stelt die deze gegevens om niet gelijktijdig en volledig gedocumenteerd aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data ter beschikking.

### Leveren gegevens aan Concessieverlener

14.1.10 De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener alle gegevens met betrekking tot de Concessie, waaronder gegevens over via hem geraadpleegde en/of geboekte Aanvullende Mobiliteitsoplossingen, die naar het oordeel van de Concessieverlener nodig dan wel wenselijk zijn voor:

- het monitoren van en sturen op de uitvoering en ontwikkeling van de Concessie en/of het systeem van Publieke Mobiliteit;
- het informeren van Stakeholders (zoals Wegbeheerders, concessiehouders en concessieverleners van aangrenzende concessies, het ROCOV en marktpartijen bij de opvolgende aanbesteding) en inwoners;
- het vormgeven van verkeers- en vervoersbeleid van de Provincie;
- de aanbesteding van de opvolgende concessie(s) of van een aangrenzende concessies, en
- het toepassen van landelijke wet- en regelgeving, zoals rond stikstofuitstoot.

14.1.11 De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener alle gegevens over de uitvoering van de Concessie zoals benoemd en conform de voorschriften 'Concessiebijlage datasets OV', op verzoek van de Concessieverlener met een accountantsverklaring.

14.1.12 De Concessiehouder levert op verzoek van de Concessieverlener binnen de gevraagde termijn onbewerkte gegevens verkregen via het gebruik van OVpay en/of andere mogelijke toekomstige Betaalwijzen in het uitgevraagde format aan de Concessieverlener. De Concessiehouder stelt deze gegevens ook na de wettelijke bewaartermijn van 18 maanden in (minimaal) geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar aan de Concessieverlener.

- 14.1.13 De Concessiehouder geeft de Concessieverlener, of een door de Concessieverlener aangewezen Derde, ongelimiteerd toegang tot alle onbewerkte brondata, ontdaan van eventuele persoonsgegevens, die gebruikt is voor het aanleveren van de in eis 14.1.10 gevraagde gegevens. De Concessieverlener of aangewezen Derde mag alle brondata zelf bewerken.
- 14.1.14 De Concessiehouder verleent op verzoek van de Concessieverlener volledige medewerking aan controles (door de Concessieverlener of door Derden) van geleverde gegevens, door inzicht te geven in diens interne processen, systemen en keuzes met betrekking tot het verzamelen, opslaan, bewerken en delen van gegevens. De Concessiehouder zorgt in dat kader voor volledige en toegankelijke archivering van gegevens en rapportages over de uitvoering van de Concessie.
- 14.1.15 De Concessieverlener is bevoegd de juistheid en authenticiteit van door de Concessiehouder geleverde gegevens te (laten) controleren. Deze bepaling is onverminderd van kracht na het verstrijken van wettelijke bewaartermijnen.
- 14.1.16 De Concessiehouder werkt actief mee aan de organisatie en uitvoering van de Klantenbarometer of diens opvolger(s) en eventuele aanvullende landelijk of regionaal overeengekomen onderzoeken op het gebied van Openbaar Vervoer, waaronder de Staat van het OV en de Personeelsmonitor.
- 14.1.17 De Concessiehouder informeert de Concessieverlener wanneer Derden (bijvoorbeeld onderzoekers, stagiaires, andere overheden) gegevens over de Concessie opvragen.
- 14.1.18 De Concessiehouder verstrekt jaarlijks een opgave van de werking van KAR (en haar opvolger(s)) bij de VRI's die aangedaan worden, met de volgende onderwerpen:
- a. inventarisatie van de technische werking van bestaande KAR installaties in VRI's waarbij inzichtelijk wordt bij welke VRI's de KAR module technisch niet naar behoren functioneert;
  - b. inventarisatie per VRI of de KAR GEO instellingen nog correct zijn (zoals de aanwezigheid van Bussen, correcte richting, locatie in- en uitmeldpunt en aanwezigheid van versturende factoren na het inmeldpunt (bijvoorbeeld bushaltes of oversteekplaatsen);
  - c. een plan van aanpak t.b.v. het verbeteren van de technische werking en het aanpassen van instellingen, eventueel in samenwerking met betreffende wegbeheerder(s)
- daarnaast werkt de Concessiehouder mee aan het inrichten van een dashboard voor dit onderwerp.

## 14.2 Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens

### Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens

- 14.2.1 De Concessiehouder voldoet bij het verwerken van persoonsgegevens aan de verplichtingen die de (Uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensbescherming ((U)AVG) of diens opvolger(s) en daaraan gerelateerde regelgeving stelt.
- 14.2.2 De Concessiehouder garandeert, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de uitvoering, een passend beveiligingsniveau, waarbij de risico's en de aard van de te beschermen persoonsgegevens in acht worden genomen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. De Concessiehouder handelt conform de BIO2 (Baseline Informatiebeveiliging Overheid).
- 14.2.3 De Concessiehouder en het Personeel houden de persoonsgegevens waar zij kennis van nemen en mee werken geheim, tenzij er een wettelijke uitzondering is. De Concessiehouder verleent de Concessieverlener bijstand bij het (doen) nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 van de AVG.
- 14.2.4 De Concessiehouder verwerkt persoonsgegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming is gegeven door de Concessieverlener en behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 14.2.5 Indien de Concessiehouder op grond van een wettelijke verplichting persoonsgegevens dient te verstrekken, informeert die de Concessieverlener onmiddellijk en zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking.
- 14.2.6 De Concessiehouder informeert de Concessieverlener zodra die kennis heeft genomen van onrechtmatige verwerkingen van persoonsgegevens of inbreuken op beveiligingsmaatregelen.
- 14.2.7 De Concessiehouder is aansprakelijk voor alle schade of nadeel, voortvloeiende uit het niet-nakomen van of in strijd handelen met de bij of krachtens de AVG gegeven voorschriften, onverminderd de aanspraken op grond van wettelijke regels. De Concessiehouder is aansprakelijk voor schade of nadeel voor zover ontstaan bij de verwerking van de persoonsgegevens, waaronder alle schade of nadeel voortvloeiende uit de ontstane inbreuken op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen.
- 14.2.8 De Concessieverlener mag gegevens die de Concessiehouder op grond van het Concessiebesluit dan wel bij of krachtens de Wp2000 aan de Concessieverlener moet verstrekken, openbaar maken, tenzij het belang van openbaarmaking niet opweegt tegen het belang van het voorkomen van onevenredige benadeling van de Concessiehouder. Gelet op het publieke karakter van het Openbaar Vervoer zal van een dergelijke onevenredige benadeling niet snel sprake zijn. De openbaar te maken gegevens zullen noch direct noch indirect herleidbaar zijn tot natuurlijke personen.

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

## 14.3 Monitoring

### Monitoring

14.3.1 De Concessiehouder stelt na afloop van iedere maand een maandrapportage en na afloop van ieder kwartaal een kwartaalrapportage op en rapporteert in ieder geval de ontwikkelingen in de volgende KPI's en maakt daarbij onderscheid naar Lijnen (het detailniveau van de rapportage wordt in de Implementatieperiode van de Concessie afgestemd):

- Rituitval: de mate waarin de Lijnen behorend tot de Concessie voldoen aan de gestelde norm in paragraaf 4.2;
- ZE-transitie: aantal en aandeel Dienstregelingen die gereden worden met Zero-Emissievoertuigen;
- punctualiteit: de mate waarin de Lijnen behorend tot de Concessie voldoen aan de gestelde normen in paragraaf 4.3;
- OV-gebruik in termen van reizigersaantallen en reizigerskilometers;
- Reizigersopbrengsten per Lijn, waarbij het detailniveau van de rapportage in de Implementatieperiode van de Concessie wordt afgestemd;
- aantallen klachten en aantallen Incidenten, en
- eventuele aanvullende KPI's ter monitoring van de doelen van de Concessie die de Concessiehouder en de Concessieverlener gezamenlijk overeenkomen.

Op verzoek van de Concessieverlener stelt de Concessiehouder de maand- en kwartaalrapportages beschikbaar aan het ROCOV.

14.3.2 De Concessiehouder stelt na afloop van ieder Dienstregelingjaar een jaarrapportage op waarin die ten minste:

- de voortgang van de uitvoering van de aangekondigde plannen en marketingactiviteiten verantwoordt;
- de ontwikkelingen in het aanbod, de uitvoeringskwaliteit, het gebruik, de Reizigersopbrengsten van het Openbaar Vervoer analyseert;

- c. de ontwikkelingen in de KPI's als genoemd in eis 14.3.1 beschrijft en duidt, en
  - d. de reizigerstevredenheid aan de hand van de uitkomsten van de Klantenbarometer of diens opvolger(s) analyseert en ingaat op de manier waarop die zich inspent om het reizigerstevredenheid oordeel te verbeteren.
- 14.3.3 In alle gevallen zorgt de Concessiehouder ervoor dat de cijfers die in de in eisen 14.3.1 en 14.3.2 genoemde rapportage worden opgenomen aansluiten op en herleidbaar zijn uit de gegevens die de Concessiehouder aan de Concessieverlener en Derden verstrekt
- 14.3.4 De Concessieverlener monitort ook zelf de uitvoeringskwaliteit, onder andere via mystery guests. De Concessiehouder ontvangt een rapportage van de monitoring.
- 14.3.5 Concessiehouder dient Ritten via het IVS en het exploitatiebeheerssysteem te volgen en loggen, onder meer voor het controleren van de punctualiteitsnormen en aansturing van realtime Reisinformatie. Het aantal niet-gevolgde/niet-gelogde Ritten van het Regulier OV bedraagt maximaal 2%.
- 14.3.6 De Concessiehouder stelt jaarlijks een Jaarrapportage Assets op waarin de staat van de Assets worden beschreven die onder de Overnameregeling vallen. De Jaarrapportage Assets voldoet aan de eisen zoals geformuleerd in Bijlage 4 Jaarrapportage Assets. De Concessiehouder bespreekt een concept van de Jaarrapportage Assets uiterlijk in het eerste kwartaal van het kalenderjaar dat volgt op het jaar waarop de Jaarrapportage Assets betrekking heeft met de Concessieverlener.
- 14.3.7 De Concessiehouder streeft continu naar een verbetering van de uitvoeringskwaliteit.
- 14.3.8 Ingeval de prestaties van de Concessiehouder ten aanzien van een KPI achterblijven bij de overeengekomen norm volgt de Concessieverlener de stappen zoals beschreven in Bijlage 5 Protocol Sturing.

# Bijlagen bij het Programma van Eisen

B1 Vervoerkundig kader Concessieverlening NoordWest Noord-Holland

B2 Vervoerkundige Bijlagen

B3 Social Return

B4 Jaarrapportage Assets

B5 Protocol Sturing

# B1 Vervoerkundig kader Concessieverlening NoordWest Noord-Holland

## **Vervoerkundig kader aanbesteding Concessie NoordWest Noord-Holland**

In dit document lichten wij toe hoe de Visie Publieke Mobiliteit en de Nota van Uitgangspunten voor de Concessie NoordWest Noord-Holland 2028-2041/2043 vertaald is naar vervoerkundige kaders ten behoeve van het Programma van Eisen en de overige aanbestedingsdocumenten voor de aanbesteding van de Concessie.

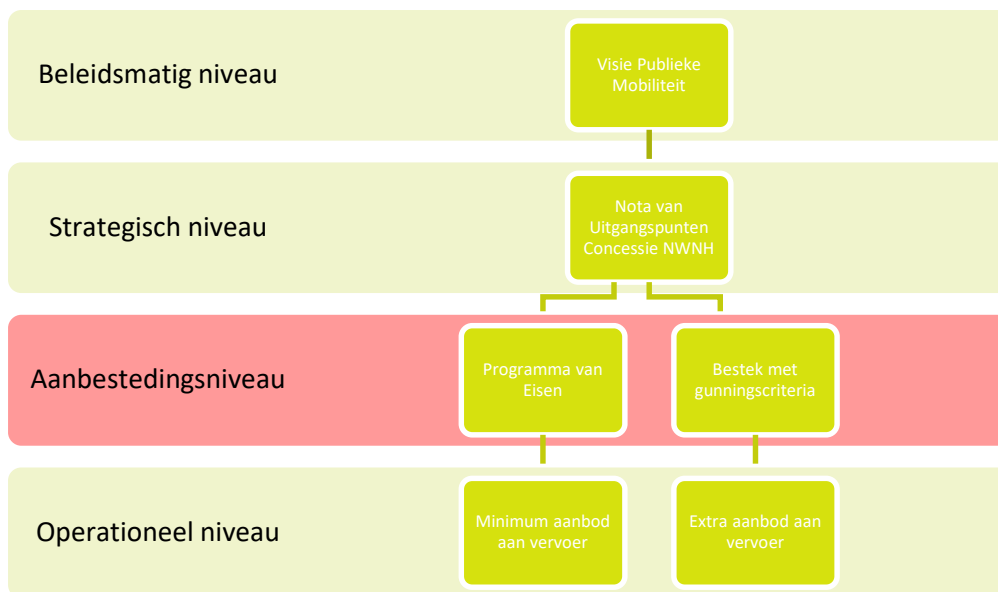
## **Van beleid naar Bussen op straat**

In de Nota van Uitgangspunten zijn de uitgangspunten voor de aanbesteding op basis van de vastgestelde Visie Publieke Mobiliteit van de Provincie Noord-Holland vastgelegd. In de aanbesteding zelf worden deze uitgangspunten geoperationaliseerd in criteria voor het verlenen van de Concessie. Hierbij zijn twee documenten relevant:

1. In het Programma van Eisen worden de verplichtingen opgenomen waar de vervoerder tijdens de hele concessieperiode aan moet voldoen. Het Programma van Eisen beschrijft zo het minimumniveau aan openbaar vervoer dat elke vervoerder moet bieden.
2. In het Bestek worden de Gunningscriteria geformuleerd op basis waarvan de Inschrijvingen van vervoerders worden beoordeeld. De Gunningscriteria stimuleren vervoerders om extra aanbod ten opzichte van het minimumniveau aan te bieden en dit aanbod zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de doelen voor het Openbaar Vervoer zoals opgenomen in de Nota van Uitgangspunten.

Beide documenten hebben dus complementaire functies om de vervoerders te sturen in het aanbieden van Openbaar Vervoer, passend bij de wensen en verwachtingen van de Provincie en overige belanghebbenden zoals Gemeenten en reizigersorganisaties. In dit document beschrijven wij hoe vanuit de Nota van Uitgangspunten vervoerkundige keuzes zijn vertaald naar het Programma van Eisen en de Gunningscriteria.

*Tabel 1: Hiërarchie van de uitwerking van het vervoerkundige aanbod van de nieuwe concessie*



Voor beide huidige concessiegebieden zijn in samenspraak met stakeholders ov-ontwikkelperspectieven opgesteld – het *Ontwikkelperspectief Noord-Holland-Noord*<sup>40</sup> en het *Ontwikkelperspectief Zuid-Kennemerland IJmond*<sup>41</sup>. De ov-ontwikkelperspectieven beschrijven de ontwikkelrichtingen voor de komende jaren. De vervoerkundige kaders voor de aanbesteding worden zo opgesteld dat ze compatibel zijn met de ov-ontwikkelperspectieven. De focus in dit proces ligt voor de aanbesteding op het formuleren van de eisen aan vervoerders. De wensen worden verwerkt in de criteria voor de beoordeling. Anders dan in de ov-ontwikkelperspectieven wordt in de vervoerkundige kaders daarom niet op het concrete lijnennetwerk ingegaan. Daarbij wil de Provincie vervoerders de ruimte te bieden om de ov-ontwikkelperspectieven op termijn door te kunnen voeren.

## Van doelstellingen naar uitgangspunten

### Vervoerkundige doelstellingen

In de Nota van Uitgangspunten heeft de Provincie drie kerndoelen voor de Concessie gedefinieerd.

#### 1. **Bereikbaarheid**

Het Openbaar Vervoer dient de bereikbaarheid van en binnen het Concessiegebied te verbeteren. Daarmee is een netwerk aan Openbaar Vervoer bedoeld dat voor zoveel mogelijk mensen voor zo veel mogelijk relevante bestemmingen op alle relevante tijdstippen een aantrekkelijke reisoptie is. Hiervoor dient het Openbaar Vervoer gebundeld te worden op Verbindingen waarop tijdens een zo lang mogelijke bedieningsperiode veel reismogelijkheden naar een groot aantal bestemmingen geboden worden. De focus ligt op een eenvoudig te begrijpen en te gebruiken netwerk. Dit netwerk bestaat uit (hoog)frequente, snelle, zeer betrouwbare en directe Verbindingen binnen en tussen gebieden met een hoge dichtheid aan relevante bestemmingen. De Bus richt zich daarbij op Verbindingen in aanvulling op het netwerk aan treinen. Met deze utilitaristisch begrepen

<sup>40</sup> [https://www.noord-holland.nl/Onderwerpen/Ruimtelijke\\_inrichting/Projecten/Regie\\_op\\_de\\_Ruimte/Ontwikkelperspectief\\_Noord\\_Holland\\_Noord](https://www.noord-holland.nl/Onderwerpen/Ruimtelijke_inrichting/Projecten/Regie_op_de_Ruimte/Ontwikkelperspectief_Noord_Holland_Noord)

<sup>41</sup> [https://www.noord-holland.nl/bestanden/pdf/Verkeer\\_Vervoer/2025%20Ontwikkelperspectief%20OV%20Zuid-Kennemerland%20IJmond.pdf](https://www.noord-holland.nl/bestanden/pdf/Verkeer_Vervoer/2025%20Ontwikkelperspectief%20OV%20Zuid-Kennemerland%20IJmond.pdf)

focus op bereikbaarheid<sup>42</sup> kan het Openbaar Vervoer bijdragen aan de klimaatopgave, de verdichtingsopgave, de verbetering van het vestigingsklimaat voor bedrijven en de reductie van de auto-afhankelijkheid.

## **2. Inclusiviteit**

Het Openbaar Vervoer dient als onderdeel van het netwerk aan Publieke Mobiliteit inclusief te zijn. Voor het gehele netwerk van Publieke Mobiliteit geldt hiervoor als uitgangspunt de beschikbaarheid voor iedereen in de regio en dat op zoveel mogelijk tijdstippen. Het Openbaar Vervoer dient in dit netwerk een belangrijke rol te vervullen. Daarbij heeft het Openbaar Vervoer de primaire opgave om tijdens een zo lang mogelijk zo veel mogelijk Kernen aan te sluiten op het netwerk en korte loopafstanden tot Haltes te bieden. Het Openbaar Vervoer wordt daarbij aangevuld met deelvervoersystemen die geen onderdeel van de Concessie zijn. Een vorm van Flex-vervoer kan wel onderdeel van de Concessie voor Openbaar Vervoer worden. Als alternatief zou de Provincie erop inzetten dat ritten bij het regionale doelgroepenvervoer bijgekocht worden.

## **3. Duurzaamheid**

Het Openbaar Vervoer dient bij te dragen aan het duurzame vervoer van (grote) reizigersstromen. Dit doel heeft dezelfde vervoerkundige implicaties als het doel *Bereikbaarheid*.

### **Regiogerichte aanpak bij de afweging van doelen**

De Provincie realiseert zich dat de doelen (1) en (3) (samen in het vervolg: *Bereikbaarheid*) en (2) *Inclusiviteit* een vervoerkundig spanningsveld vormen. Het doel *Inclusiviteit* vraagt om maximale spreiding van het aanbod in tijd en ruimte om een (zo ver mogelijk) dekkende ontsluiting tijdens een zo lang mogelijke periode van het concessiegebied te borgen. Het doel *Bereikbaarheid* vraagt daarentegen door de utilitaristische interpretatie juist om het bundelen van het aanbod op corridors waar en wanneer mensen het meeste er van profiteren en daarom op termijn veel reizigers te verwachten zijn. Beschikbare middelen moeten verdeeld worden tussen beide doelstellingen. Dit vergt een heldere afweging tussen beide doelstellingen die als leidraad voor de Provincie en de vervoerder moet dienen voor de ontwikkeling van het vervoeraanbod.

De nieuwe Concessie NoordWest Noord-Holland kent diverse regio's met verschillende vormen van stedelijkheid en doelgroepen. Deze regionale kenmerken beïnvloeden de rol van het Openbaar Vervoer in het betreffende gebied. Terwijl beide doelen in het hele Concessiegebied van belang zijn, ligt het accent per regio telkens anders. In landelijke gebieden ligt de kracht van het Openbaar Vervoer voornamelijk in het bieden van toegang tot voorzieningen. Op Verbindingen tussen grotere Kernen en in stedelijke gebieden speelt het Openbaar Vervoer een grotere rol voor het doel bereikbaarheid.

### **Regiospecifieke uitgangspunten**

De Provincie heeft voor vier gebieds- en corridortypen de onderstaande uitgangspunten over de afweging tussen de doelen geformuleerd. Daarnaast zijn uitgangspunten voor de bediening van

---

<sup>42</sup> De Provincie baseert zich op het "utilitaristische" bereikbaarheidsperspectief, zoals bijvoorbeeld toegelicht in [www.kimnet.nl/documenten/2022/08/08/rechtvaardig-mobiliteitsbeleid](http://www.kimnet.nl/documenten/2022/08/08/rechtvaardig-mobiliteitsbeleid).

Ontwikkelingen ten aanzien van het suffiëntaristische en/of egalitaristische bereikbaarheidsperspectief worden daarentegen hoofdzakelijk begrepen als onderdeel van het doel "inclusiviteit".

Texel en de algemene evenredige verdeling van het vervoeraanbod tussen regio's opgesteld. De uitgangspunten zijn de basis voor het Programma van Eisen en de Gunningscriteria. De ambities ten aanzien van het doel *Inclusiviteit* impliceren een vast basisaanbod voor alle Kernen. Dit is voor een groot deel in het Programma van Eisen vastgelegd. Voor het doel *Bereikbaarheid* biedt de Provincie de vervoerder meer vrijheid om op basis van de potentie van Verbindingen het aanbod voor zo veel mogelijk Reizigers te verbeteren. Dit doel wordt daarom vooral via de Gunningscriteria vormgegeven. De Gunningscriteria sturen zo op verbeteringen ten opzichte van het in het Programma van Eisen vastgelegde basisaanbod. Deze verbeteringen dienen in lijn te zijn met de opgaven voor het Openbaar Vervoer per regio. Inschrijvers worden via de Gunningscriteria gevraagd om voor (nader te bepalen) deelgebieden van het Concessiegebied een passend vervoeraanbod uit te werken dat per deelgebied rekening houdt met de afweging tussen de doelen voor alle onderstaande gebieds- en corridortypen.

#### Uitgangspunt 1: Garantie inclusief bedieningsniveau landelijk gebied

**Voorbeelden voor regio's:** Gemeente Hollands Kroon, gemeente Koggenland

**Kenmerken van het Openbaar Vervoer:** Op Verbindingen van en naar kleine Kernen (0-5.000 inwoners) ligt de focus van het Openbaar Vervoer op de doelstelling *Inclusiviteit*. Buurtbuslijnen en een aantal vaste Lijnen met Haltes in (of dichtbij) de dorpskernen houden het Openbaar Vervoer ook in zeer kleine Kernen zichtbaar en toegankelijk voor iedereen. Bewoners en bestaande Reizigers zijn gehecht aan hun vaste Verbindingen met grotere Kernen en regionale voorzieningen. Ze hebben vaak als primaire behoefte langjarige zekerheid over het voortbestaan van hun Lijn.

#### **Opgaven voor het Openbaar Vervoer:**

Inclusiviteit: Gezien het relatieve belang van de doelstelling *Inclusiviteit* is het wenselijk om ook kleine Kernen vaste reismogelijkheden te blijven bieden. De focus ligt daarom op het behoud van het huidige aanbod aan vaste Lijnen in termen van frequenties, reistijden, bedieningsperiodes en ontsluitingsniveau (loopafstanden tot Haltes). Prioritaire verbeteringen zijn een hoge(re) beschikbaarheid van reismogelijkheden tijdens de gehele bedieningsperiode en rechtstreekse verbindingen met relevante regionale voorzieningen, bestemmingsgebieden en Knooppunten. In zeer kleine Kernen zonder bedieningseis (<1.250 inwoners) die geen bediening per Buurtbus kennen, zijn aanvullende reismogelijkheden met kleinschalige mobiliteitsvormen (zoals Flex-vervoer) denkbaar, al dan niet als onderdeel van het Openbaar Vervoer.

Bereikbaarheid: Door het lage aantal bewoners en de grote afstanden tussen Kernen is de potentie voor uitbreidingen van het aanbod door bijvoorbeeld hogere frequenties beperkt. Voor Reizigers zijn een goed begrijpelijk aanbod met waar mogelijke dezelfde vertrektijden en goede Aansluitingen op Knooppunten wenselijk.

#### **Uitgangspunten:**

De Provincie heeft als eerste doel voor de aanbesteding dat het huidige niveau van Openbaar Vervoer zo veel mogelijk voortgezet wordt. In het Programma van Eisen wordt via verplichte verbindingen naar Kernen het overgrote deel van het huidige bedieningsniveau (ca. 90%) vastgelegd.

#### Uitgangspunt 2: Versterking van de bereikbaarheid tussen (middel)grote kernen

**Voorbeelden voor regio's:** Verbindingen tussen middelgrote Kernen (zoals Julianadorp, Zandvoort aan Zee en Medemblik) en grote Kernen (zoals Alkmaar, Hoorn, Den Helder en Heerhugowaard)

**Kenmerken van het Openbaar Vervoer:** Op Verbindingen van middelgrote Kernen (5.000-25.000 inwoners) naar grote Kernen (>25.000 inwoners) ligt de focus van het Openbaar Vervoer per Trein of Bus op het doel *Bereikbaarheid*. In de huidige situatie bieden Lijnen in een aantal gevallen hoge kwaliteitsstandaarden met hoge snelheden en frequenties van twee keer per uur overdag en vier keer per uur in de spits.

### **Opgaven voor het Openbaar Vervoer:**

Bereikbaarheid: Vanwege het hogere aantal bewoners bestaat op een aantal corridors de potentie om de bereikbaarheid verder te verbeteren. Dit kan door een voor Reizigers goed begrijpelijk aanbod, met waar mogelijk uniforme vertrektijdstoppen, snellere routes door grote Kernen, hogere frequenties, lange bedieningstijden, goede Aansluitingen op Knooppunten en waar zinvol doorkoppelingen over Knooppunten heen naar relevante bestemmingen te realiseren. Tussen Alkmaar en Heerhugowaard bestaat de kans om - met een sterkere bundeling van het aanbod op één hoogfrequente Lijn - bij te dragen aan een kwaliteitsimpuls voor de bereikbaarheid.

**Uitgangspunten:** In het Programma van Eisen wordt voor de kansrijke regionale Verbindingen een verhoogd basisniveau geëist (Streeksprinter). Voor de Verbinding tussen Alkmaar en Heerhugowaard wordt voor één Lijn een hoger bedieningsniveau voorgeschreven (Stadsprinter).

### Uitgangspunt 3: Behoud van nabijheid in (middel-)grote Kernen

**Voorbeelden voor regio's:** Wijken van (middel-)grote en grote Kernen

**Kenmerken van het Openbaar Vervoer:** In Wijken van (middel-)grote Kernen is het huidige Openbaar Vervoer hoofdzakelijk gericht op de doelstelling *Inclusiviteit*. Het Openbaar Vervoer biedt een hoge dekking van het gebied met korte loopafstanden naar Haltes en voldoet daarmee aan de ambities voor dit doel. Verbindingen zijn meestal beperkt tot centrale bestemmingen zoals het treinstation en de binnenstad. Bewoners vinden het belangrijk dat deze Verbindingen blijven bestaan.

### **Opgaven voor het Openbaar Vervoer:**

Inclusiviteit: Vanwege het relatieve belang van de doelstelling *Inclusiviteit* is het wenselijk om de huidige fijnmazige bediening van Wijken te behouden. Daarbij dienen directe Verbindingen naar relevante voorzieningen (zoals de binnenstad, kenniscentra en zorgvoorzieningen) in stand worden gehouden. Lange bedieningstijden en het behoud van de huidige frequenties zijn wenselijk om de inclusiviteit van het aanbod in de tijd te borgen.

Bereikbaarheid: De potentie voor uitbreidingen van het aanbod is beperkt tot Wijken met een hoge dichtheid aan woningen en bestemmingen. Verbeteringen door kortere reistijden en hogere frequenties zijn dan ook kansrijk waar potentie voor veel Reizigers bestaat. Ze moeten echter niet ten koste gaan van het huidige ontsluitingsniveau met korte loopafstanden. Voor overige Wijken zijn voornamelijk vergelijkbare maatregelen als in het landelijke gebied wenselijk. Waar kansrijk kunnen ook nieuwe doorkoppelingen van Lijnen over het centrale Knooppunt heen bijdragen aan kortere reistijden.

**Uitgangspunten:** Het Programma van Eisen voorziet, door eisen aan maximale afstanden naar Haltes per Wijk, in een fijnmazige ontsluiting. Het basisaanbod in het Programma van Eisen is opgesteld op basis van het huidige bedieningsniveau.

### Uitgangspunt 4: Focus op betere bereikbaarheid in stedelijk gebied

**Voorbeelden voor regio's:** Haarlem & IJmond

**Kenmerken:** Het Openbaar Vervoer binnen het stedelijke gebied (Haarlem en IJmond) is in de huidige situatie gericht op een hoge ontsluiting en zeer korte loopafstanden naar Haltes. Daarmee voldoet het aan de ambities ten aanzien van het doel *Inclusiviteit*. Door lage frequenties en indirecte Routes op een aantal verbindingen hebben Reizigers echter ook lange reistijden. Daarom is het netwerk niet overal aantrekkelijk voor een brede groep mensen.

### **Opgaven voor het Openbaar Vervoer:**

Bereikbaarheid: In de huidige situatie wordt de potentie van het Openbaar Vervoer voor de bereikbaarheid niet volledig benut. Wenselijk is de ontwikkeling van een eenvoudig te begrijpen

netwerk met (hoog-)frequente Lijnen dat sterker gericht is op verbindingen met een (potentieel) groot aantal reizigers. In sommige gebieden, zoals in Beverwijk en Heemskerk, kan hiervoor het aanbod sterker gebundeld worden op een centrale corridor.

**Inclusiviteit:** Net zoals in andere Kernen dient bij de inrichting van het netwerk rekening te worden gehouden met de behoeften van Reizigers voor wie langere loopafstanden een uitdaging zijn. Korte halteafstanden kunnen daarom wenselijk blijven in Wijken die in de huidige situatie fijnmazig ontsloten worden of waar aanpassingen tot zeer lange loopafstanden leiden (zoals bijvoorbeeld in Haarlem-Noord, binnen Schalkwijk en tussen Velsbroek en IJmuiden).

**Uitgangspunten:** In het Programma van Eisen worden hoogfrequente Lijnen (Stadsprinter/R-netlijnen) op specifieke trajecten in zeer dichtbebouwde gebieden voorgeschreven. De vervoerder heeft de ruimte om het aanbod sterker te bundelen op deze verbindingen. De inclusiviteit van het netwerk wordt gegarandeerd door de eisen aan maximale afstanden tot Haltes per Wijk.

### **Uitgangspunt 5: Een betrouwbaar aanbod op Texel**

Op Texel bestaan er door de verschillen tussen de seizoenen en het centrale belang van de verbinding naar de Veerhaven andere behoeften aan vervoer dan elders in de provincie. Tegelijkertijd heeft de provincie de ambitie om ervoor te zorgen dat het vervoeraanbod op Texel vergelijkbaar blijft met het aanbod in de rest van de provincie. De provincie hanteert daarom voor de bediening van Texel als uitgangspunt dat alle plaatsen op Texel bediend worden met een vorm van Openbaar Vervoer. Daarbij dienen ze over reismogelijkheden beschikken die Aansluiting bieden op alle afvaarten van de veerdienst van en naar Den Helder. De huidige bediening met de Texelhopper sluit volgens de Provincie vanwege het zeer hoge aantal Haltes minder goed aan bij deze uitgangspunten. Daarom worden hogere eisen aan de bediening met vaste Lijnen gesteld en wordt het Vraagafhankelijke Vervoer dusdanig opgezet dat per Kern en belangrijke bestemming op Texel minimaal een Halte bediend wordt. Vanaf deze haltes dienen vaste ritten geboden te worden naar centrale haltes in Den Burg en bij de Veerhaven die Aansluiting bieden van en naar de veerdienst en de vaste Lijnen.

### **Uitgangspunt 6: Evenredige verdeling tussen regio's**

Naast de regiospecifieke uitdagingen ontstaat door de samenvoeging van de huidige 2 concessiegebieden een technische opgave voor de aanbesteding om te voorkomen dat er een onevenwichtigheid in het aanbod tussen regio's ontstaat. De provincie hanteert daarbij als uitgangspunt dat in beide huidige concessiegebieden Noord-Holland Noord en Haarlem-IJmond een basisniveau via het Programma van Eisen wordt vastgelegd. Dit basisniveau borgt een groot deel van het huidige aanbod. Daarbovenop worden inschrijvers uitgedaagd om een aanbod passend bij de doelen en de kenmerken per regio uit te werken. Dit wordt vervolgens 1 van de kerncriteria bij de beoordeling van de Inschrijvingen.

## **Nadere uitwerking binnen de aanbesteding**

De uitgangspunten per gebied worden ten behoeve van de aanbesteding nader uitgewerkt als eisen aan de vervoerder (Programma van Eisen) en wensen die het kader voor de beoordeling vormen (gunningscriteria). De provincie heeft daarbij per thema de volgende keuzes gemaakt:

### **1.1 Ontsluiting van het Concessiegebied**

#### **Te bedienen kernen**

In de huidige situatie biedt het Openbaar Vervoer Verbindingen naar een groot aantal Kernen. Bijna elke kern met meer dan 1.250 inwoners wordt bediend met een buslijn. Passend bij het

uitgangspunt voor het landelijke gebied zet de provincie erop in dat dit bedieningsniveau grotendeels behouden blijft. Daarom wordt het overgrote deel van het huidige bedieningsniveau voor kleine Kernen opgenomen als eis in het Programma van Eisen. De vervoerder heeft op die manier nog een beperkte ontwikkelruimte om het aanbod tijdens de Concessie beter aan te laten sluiten bij Verbindingen passend bij de ov-ontwikkelperspectieven en veranderde reisbehoeften van bewoners.

Een groot aantal van kleine Kernen worden in de huidige situatie bediend door Buurtbuslijnen. De provincie gaat ervan uit dat deze Lijnen voortgezet worden. Voor zeer kleine Kernen (< 1.250 inwoners) is geen bedieningseis opgenomen. Voor overige kleine Kernen wordt bovenop het aanbod van de Buurtbuslijn het huidige niveau van buslijnen uitgevraagd om te voorkomen dat er minder vervoer aangeboden wordt. Daarnaast geldt voor deze Kernen dat als een buurtbus opgeheven wordt, de vervoerder een vergelijkbaar alternatief moet bieden.

De Provincie heeft als wens om de inclusiviteit van het netwerk te vergroten door ook kleinere kernen 1 reismogelijkheid per uur met ofwel Vraagafhankelijk Vervoer of Flex-vervoer te bieden. Het aanbod van de Inschrijvers wordt daarom onder andere erop beoordeeld in hoeverre ook kleine Kernen bereikbaar blijven met het Openbaar Vervoer.

De eisen en wensen worden als volgt opgenomen:

Te bedienen kleine kernen	Programma van Eisen	Wens (gunningscriteria)
500-1.250 inwoners	Ontsluiting door bestaande Buurtbussen, geen aanvullende bedieningseis	1x per uur een reismogelijkheid met Flex-vervoer van/naar een dichtbijgelegen Knooppunt (trein-/busstation)
1.250-2.500 inwoners	90% van het huidige bedieningsniveau (aantal Ritten per dag) wordt gecontinueerd	100% van het huidige bedieningsniveau wordt gecontinueerd; daarbuiten 1x per uur een reismogelijkheid met Flex-vervoer
2.500-5.000 inwoners	Minimaal een vaste OV-lijn met een frequentie van 1x per uur op alle dagen van de week tot 23 uur (tenzij de Kern ook in de huidige situatie door alleen een Buurtbus bediend wordt)	100% van het huidige bedieningsniveau wordt gecontinueerd

### Afstanden tot Haltes

In de huidige concessie Noord-Holland-Noord zijn de lijnvoering en de te bedienen Haltes voor een groot deel vastgelegd. In de concessie Haarlem-IJmond daarentegen zijn functionele eisen gesteld aan de ontsluiting door middel van maximale afstanden tot Haltes. Daarbij gelden voor verschillende Lijntypes afwijkende eisen op basis van het principe: hoe beter het aanbod van een Lijn (frequenties en bedieningstijden), hoe langer de afstanden. Op basis van deze systematiek wordt de vervoerder de ruimte geboden om het netwerk passend bij de beoogde functie van het Openbaar Vervoer in te richten. In een op bereikbaarheid gericht aanbod zijn langere loopafstanden acceptabel, mits korte wachttijden op de Halte gegarandeerd zijn. In een op inclusiviteit gericht aanbod zijn daarentegen kortere loopafstanden wenselijk met lagere frequenties.

Het aantal te ontsluiten inwoners verschilt daarnaast per gebiedstype. In dichtbebouwd, stedelijk gebied is vaak een groter aantal Haltes nodig om inwoners te ontsluiten. Daarom moeten

loopafstanden tot Haltes hier korter zijn dan in meer landelijke gebieden. De provincie kiest daarom ervoor om voor loopafstanden tot Haltes verschillende eisen te stellen passen bij het betreffende gebied.

In de Visie Publieke Mobiliteit is daarnaast aangegeven dat voor het *Basisnet* (Lijnen met een primaire functie voor de inclusiviteit van het netwerk) afstanden van tussen de 400 en 600 meter dienen te zijn.

De Provincie kiest ervoor om de systematiek van de huidige concessie Haarlem-IJmond in het Programma van Eisen over te nemen en aan te sluiten bij de Visie Publieke Mobiliteit met de volgende criteria:

- In elke Kern met >1.250 inwoners en in elke wijk met >2.000 inwoners en een bevolkingsdichtheid van minimaal 1.200 inwoners per km<sup>2</sup> binnen een grotere kern (>25.000 inwoners) heeft minimaal 90% van de woonadressen een bushalte of een treinstation binnen een acceptabele loopafstand. Hierbij zijn uitzonderingen nodig voor situaties waar door bijvoorbeeld infrastructurele beperkingen niet aan deze normen kan worden voldaan. Daarom geldt generiek dat als alternatief de bediening van de bestaande Haltes in de huidige situatie volstaat.
- Als acceptabele afstand tot een Halte geldt een Hemelsbrede afstand van

Afstanden	Van een adres naar
400 meter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• een bushalte van een laagfrequente Lijn (zie hieronder bij netwerk) of</li> <li>• een NS-station met een (laagfrequente) Sprinterbediening</li> </ul>
600 meter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• een bushalte van een hoogfrequentie Lijn (zie hieronder bij netwerk)</li> </ul>
800 meter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• een NS-station met een (hoogfrequente) Sprinterbediening of Intercity-bediening</li> </ul>

Met deze criteria wordt grotendeels aangesloten bij de huidige afstanden tot Haltes. In landelijke gebieden zijn wijzigingen in de bediening niet aannemelijk. In stedelijke gebieden (met name Haarlem en IJmond) wordt de vervoerder gestimuleerd om een netwerk van Lijnen met hogere frequenties aan te bieden passend bij de uitgangspunten.

## 1.2 Opbouw van het netwerk aan Lijnen

### Uitgangspunten netwerk aan Lijnen

In de Visie Publieke Mobiliteit staan heldere ambities voor de verbetering van de bereikbaarheid op basis van de volgende uitgangspunten:

- Van 6.00 tot 1.00 uur dient altijd een vorm van Publieke Mobiliteit beschikbaar te zijn
- Het lijnennet is ingedeeld in hoogfrequente *R-net-Lijnen* (6x per uur in de spits), *Plusnet*-lijnen op Verbindingen met een grote Vervoervraag (minimaal 2x per uur overdag en 4x per uur in de spits) en *Basisnet*-lijnen op overige vaste Verbindingen (minimaal 1x per uur overdag).

In het *Ontwikkelperspectief Zuid-Kennemerland IJmond* is daarnaast het uitgangspunt gedefinieerd dat alle Lijnen een frequentie van minimaal 2x per uur kennen.

Om deze ambities te realiseren is een transitie van het Lijnennet nodig: van een netwerk met een grotendeels ontsluitend karakter en lage frequentie op de meeste Lijnen (passend bij de doelstelling van een inclusief en toegankelijk netwerk), naar een lijnennetwerk met herkenbare hiërarchieën gebaseerd op een in principe evenredige, maar per regio passend bij diens kenmerken, verschillende

uitwerking van de doelstellingen bereikbaarheid en inclusiviteit. In het landelijke gebied, waar de focus op de doelstelling Inclusiviteit ligt, wil de Provincie ervoor zorgen dat de Bestaande lijnen voortgezet worden. Dit geldt ook voor de Verbindingen met Wijken binnen grotere Kernen zoals in Hoorn, Alkmaar en Den Helder. Op de Verbindingen naar middelgrote Kernen en directe Routes binnen het stedelijke gebied ziet de Provincie daarentegen grote kansen om het netwerk passend bij de bereikbaarheidsopgave anders in te richten. Daarom streeft de provincie op deze Verbindingen naar een hogere beschikbaarheid van het Openbaar Vervoer (hogere frequenties en langere bedieningstijden).

Dit houdt ook in dat het netwerk eenvoudiger en vanzelfsprekender wordt voor de Reiziger. De voorkeur van de Provincie is een netwerk met frequente en betrouwbare Lijnen die zich op alle potentiële Reizigers richten ongeacht specifieke reismotieven en –tijdstippen. Deze Lijnen rijden voor zover mogelijk tijdens de hele bedieningsperiode, kennen geen routeafwijkingen en hebben een eenduidige functie in het netwerk (die ook via productformules, reisinformatie en marketing helder gecommuniceerd worden). De Provincie ziet graag een voor Reizigers eenvoudig te begrijpen dienstregeling met een beperkt aantal van elkaar qua frequenties en vertrektijdstippen afwijkende periodes. Hierdoor kunnen het netwerk en de dienstregeling ook een centrale plek in communicatie en marketing richting potentiële Reizigers krijgen. Lijnen die gericht zijn op een specifieke doelgroep of een specifiek tijdstip van de dag, ziet de Provincie voor zover mogelijk graag geïntegreerd worden in Lijnen die de hele dag rijden. Daarnaast verwacht de Provincie dat de vervoerder het aanbod goed afstemt op het overige Openbaar Vervoer. Dit doet de vervoerder door diens eigen concessiegrensoverschrijdende Lijnen voort te zetten en goed aan te sluiten bij het aanbod aan te gedogen Lijnen van andere concessiehouders in de regio. Dit maakt het netwerk eenvoudiger te begrijpen en versterkt het aanbod in het hele netwerk.

### Lijntypes en hun kenmerken

Op basis van de uitgangspunten heeft de Provincie gekozen voor een gedetailleerdere uitsplitsing van de in de Visie Publieke Mobiliteit genoemde Lijntypes. De in het Programma van Eisen op te nemen Lijntypes sluiten zo beter aan bij de verschillende gebiedstypen:

#### *Kenmerken Lijntype*

<b>Lijntype in Visie Publieke Mobiliteit</b>	<b>(Indicatief) lijntype Programma van Eisen</b>	<b>Rol en kenmerken</b>
R-net	R-net	Volledig binnen productformule R-net uitgevoerde Lijn: snel, hoogfrequent, herkenbare uitstraling
Plusnet (stad)	Stadsprinter	Snel en hoogfrequent op directe Verbindingen binnen stedelijk gebied en tussen zeer grote Kernen
Basisnet (stad)	Wijkverbinder	Betrouwbaar tussen Wijken en centrum of Knooppunten binnen grote Kernen
Plusnet (streek)	Streeksprinter	Snel tussen middelgrote en grote Kernen
Basisnet (streek)	Basisverbinder	Altijd beschikbaar tussen kleine en grote Kernen

Met deze categorisering van Lijntypes met bijhorende eisen wordt invulling gegeven aan de wens van de Provincie voor een netwerk met Lijnen met een heldere functie. Voor zover mogelijk is dit netwerk van Lijnen de hele bedieningsperiode beschikbaar en is de Dienstregeling voor Reizigers makkelijk te onthouden. Binnen stedelijk gebied gaat de voorkeur uit naar een netwerkstructuur met hoogfrequente hoofdlijnen en goede overstapmogelijkheden in plaats van een netwerk met parallel lopende laagfrequente Lijnen. Dit draagt bij aan een lijnennet dat voor Reizigers herkenbaar,

eenvoudig te begrijpen en betrouwbaar is. Richting Reizigers dient dit netwerk gecommuniceerd te worden met behulp van maximaal 3 productformules. Voor Texel mag voor het Vraagafhankelijke Vervoer een eigen productformule gehanteerd worden.

### **Bedieningstijden en frequenties**

De eisen aan minimale frequenties en bedieningstijden per lijntype zijn in het Programma van Eisen grotendeels bepaald op basis van het huidige niveau. De provincie legt in de eisen bewust de focus op een betrouwbaar hoog aanbod tijdens de hele bedieningsperiode. De vervoerder wordt primair gevraagd om een aanbod met zo hoog mogelijke frequenties en bedieningstijden uit te werken. Dit aanbod dient tegelijkertijd bij te dragen aan een herkenbaar, eenvoudig en betrouwbaar netwerk. Voor de Lijnen met de hoogste frequenties (in ieder geval de *Stadsprinters*) is daarom gekozen om buiten de Spits en de vroege avonduren beperkt hogere eisen te stellen. De wens van de Provincie is dat *Stadsprinters* op alle dagen van de week tot in ieder geval 21 uur 's avonds een frequentie van minimaal 4x per uur hebben. Dit maakt het Openbaar Vervoer op lange termijn aantrekkelijker voor een brede groep mensen met uiteenlopende reismotieven. Daarnaast faciliteert het trends zoals de flexibilisering van werktijden en de combinatie van werk met andere dagelijkse en niet-dagelijkse activiteiten. Daarnaast dient de vervoerder het concrete aanbod in termen van frequenties uit te werken met oog voor de voor (potentiële) Reizigers relevante tijdstippen. Op Verbindingen met een hoog bedieningsniveau in de Spits biedt de Provincie de vervoerder bewust de ruimte om het aanbod aan te laten sluiten bij de Vervoervraag per Verbinding. De Provincie verwacht daarbij dat de vervoerder een aanbod uitwerkt dat minimaal vergelijkbaar is met het huidige niveau. De concrete eisen aan bedieningstijden en frequenties per lijntype zijn opgenomen het Programma van Eisen.

### **1.3 Verplichte Verbindingen in het netwerk**

In de huidige concessies is het netwerk grotendeels gericht op bieden van rechtstreekse Verbindingen met Treinstations en stadscentra. In het landelijke gebied is het netwerk uitgewerkt volgens het visgraatprincipe door aan te takken op het treinnetwerk. Hierdoor heeft bijna elke Kern een Verbinding met Amsterdam en met andere grote Kernen binnen Noord-Holland met 1 overstap. De Provincie wil deze Verbindingen behouden en kiest daarom als uitgangspunt dat elke Kern in ieder geval een Verbinding zonder overstap met een Treinstation heeft. Waar dat kansrijk is, wordt een rechtstreekse Verbinding met het centrum van een stad geboden. Ter illustratie: voor een grote Kern als Wervershoof is het voortzetten van een snelle rechtstreekse Verbinding met het centrum en station van Hoorn in ieder geval wenselijk, omdat dit voor Reizigers altijd de snelste Verbinding is. Voor een Kern als Andijk mag de vervoerder kiezen: of een bediening die Reizigers met een overstap in Bovenkarspel-Grootebroek een snellere verbinding met Enkhuizen, Hoorn en andere bestemmingen biedt óf een comfortabele rechtstreekse busverbinding met Hoorn. De provincie hanteert daarom de volgende uitgangspunten:

- Elke te bedienen Kern heeft een rechtstreekse Verbinding met minimaal 1 Treinstation (uitgezonderd Texel). Dit kan dus ook een NS-station met een (laagfrequente) Sprinterbediening zijn.
- En elke Kern met minimaal 2.500 inwoners heeft een rechtstreekse Verbinding met een Knooppunt. Dit zijn de Treinstations Den Helder, Schagen, Hoorn, Bovenkarspel, Alkmaar, Beverwijk, Haarlem, Heemstede-Aerdenhout en binnen Haarlem het knooppunt Delftplein en vanaf oplevering knooppunt Haarlem Spaarnepoort.

### **Structurende Verbindingen in het landelijke gebied**

Met deze eisen aan verbindingen eist de Provincie een groot deel van het huidige netwerk. Er bestaan in het landelijke gebied echter een aantal structurende Verbindingen van het netwerk die niet op 1, maar op meerdere belangrijke Knooppunten gericht zijn. Zo biedt de huidige lijn 135

bijvoorbeeld een doorgaande Verbinding tussen Den Helder via Den Oever met Hoorn. Hierdoor is voor Reizigers op tussengelegen Kernen een rechtstreekse Verbinding naar beide plaatsen gegarandeerd. Daarnaast wordt door de overstap op de regionale lijn 350 een verbinding met 1 overstap naar Alkmaar en Friesland gegarandeerd. Om deze structurerende Verbindingen te behouden, neemt de Provincie in het Programma van Eisen een lijst met verplichte rechtstreekse Verbindingen op. Daarnaast beoordeelt de Provincie de Inschrijvingen ook op de connectiviteit en integraliteit van het aanbod (rechtstreekse reismogelijkheden en reismogelijkheden met 1 overstap).

### ***Streeksprinter (Plusnet streek) naar middelgrote kernen***

Van en naar middelgrote Kernen (>5.000 inwoners) bestaan in de huidige situatie een aantal snelle Verbindingen naar grotere Kernen, zoals de Verbinding tussen Medemblik en Hoorn via de A7. De Provincie streeft ernaar dat deze Verbindingen voortgezet en waar mogelijk verbeterd worden. In het Programma van Eisen wordt daarom geëist dat een middelgrote Kern minimaal met een *Streeksprinter* (Plusnet streek) bediend moet worden. Volgens het Programma van Eisen kunnen vervoerders Kernen die nu een snelle Verbinding hebben (zoals Medemblik), niet via een langzame Route met elkaar verbinden (zoals bijvoorbeeld Medemblik – Wervershoof – Hoorn) om het aantal Lijnen (in Noord-Holland-Noord) te reduceren.

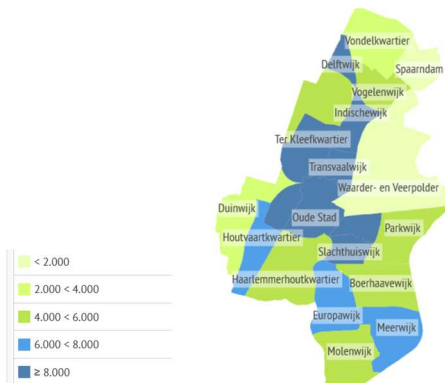
### ***Wijkverbinder (Basisnet stad) in grote kernen en steden***

Grotere Kernen (>25.000 inwoners) en steden beschikken in de huidige situatie over eigen stadsnetlijnen die rechtstreekse Verbindingen vanuit de Wijken naar stations of grote Knooppunten bieden. De Provincie zet erop in om deze Verbindingen vanuit alle Wijken voort te zetten. Als uitgangspunt geldt daarom dat elke Wijk een rechtstreekse Lijn naar een van de stations of Knooppunten heeft zoals Kernen met >2.500 inwoners. De eisen voor deze Lijnen zijn voor steden (>50.000 inwoners) bewust hoog (minimale frequenties van 2x per uur overdag) om het bedieningsniveau van Wijken in het hele Concessiegebied te borgen. Met name de grotere Kernen als Hoorn en IJmond (Beverwijk, Heemskerk en Velsen) hebben zo de garantie dat het bedieningsniveau minimaal gelijk blijft. In steden zoals Haarlem en Alkmaar wordt tegelijkertijd de dichte ontsluiting van de Wijken geborgd. Dit heeft daarnaast als gevolg dat weinig aantrekkelijke Verbindingen met een uurdienst op stadslijnen worden voorkomen. In andere grotere Kernen (25.000-50.000 inwoners) zoals Den Helder geldt daarentegen een lagere eis (1keer per uur) om de dichte ontsluiting van alle Wijken te garanderen.

### ***Stadsprinter (Plusnet stad) als katalysator voor betere bereikbaarheid van stedelijke regio's***

In grote steden zoals Haarlem en Alkmaar zet de Provincie in op een versterking van de bereikbaarheid. De wens gaat hier uit naar een eenvoudig te begrijpen netwerk aan (hoog-) frequente Lijnen met een verbindende functie die uitgevoerd worden binnen een herkenbare en unieke productformule en met capaciteitssterke Bussen. Deze Lijnen hebben het meeste effect op de bereikbaarheid binnen en tussen zeer dichtbebouwde gebieden met een groot aantal inwoners. De assumptie in het Programma van Eisen is daarom dat Verbindingen met Stadsprinters in ieder geval aangeboden moeten worden van, naar en tussen Wijken in stedelijkheidsklasse 1 met >6.000 inwoners en een bevolkingsdichtheid van >6.000 inwoners per km<sup>2</sup> (= 3 keer het minimum voor een te ontsluiten Wijk). Hierdoor worden Stadsprinters verplicht voor Verbindingen tussen de dichtbebouwde Wijken in Haarlem en IJmond en de uitlopers naar grote Kernen en steden (zoals Zandvoort aan Zee en Amsterdam) waar ook in de huidige situatie al de Lijnen met de hoogste frequenties rijden.

*Overzicht van de bevolkingsdichtheid per km<sup>2</sup> per CBS-wijk in Haarlem*



In aanvulling op deze generieke eis heeft de Provincie de wens om een kwaliteitsimpuls op de verbinding tussen Alkmaar en Heerhugowaard te bieden. In de huidige situatie bieden twee Lijnen (160 en 162) een snelle verbinding tussen de Wijken van Heerhugowaard en het centrum van Alkmaar. Buiten de Spits zijn de frequenties echter lager. Om op de Verbinding een vanzelfsprekend aanbod te bieden, eist de Provincie dat de vervoerder op 1 corridor een *Stadsprinter* biedt die in ieder geval Alkmaar Station en centrum met het centrum van Heerhugowaard verbindt. Hierdoor kunnen Reizigers vertrouwen op een Lijn die gedurende de hele dag in beide richtingen minimaal elk kwartier rijdt. De vervoerder krijgt de ruimte om de afweging te maken welke Route kansrijker is om meteen bij start van de Concessie op te waarderen.

In overige stedelijke gebieden schrijft de Provincie geen *Stadsprinter* voor. Hier krijgt de vervoerder door middel van de ruime ontsluitingseisen de ruimte om het netwerk (bij start van of tijdens de Concessie) opnieuw in te richten met als basis nieuwe *Stadsprinter*-verbindingen. De Provincie heeft in ieder geval voor de regio IJmond de voorkeur voor een eenvoudiger en aantrekkelijker netwerk dat bijdraagt aan een betere bereikbaarheid van de hele regio.

### Overige lijnen

In de huidige situatie zijn daarnaast Lijnen in het hele gebied aanwezig die specifieke doelgroepen (zoals scholieren) of bestemmingen (zoals kennisinstellingen) bedienen of die op specifieke tijdstippen rijden (zoals nachtlijnen en kustlijnen). De Provincie volgt hierbij als richtlijn dat Lijnen die het aanbod structureel verbeteren, worden voortgezet of waar mogelijk worden opgenomen in het aanbod van Lijnen die de hele dag door rijden. Dit betreft onder ander Nachtlijnen en seizoenaanbod zoals de huidige lijn 84 naar Zandvoort aan Zee. Voor seizoensgebonden aanbod geldt verder het uitgangspunt dat op Verbindingen met kustplaatsen in de relevante vakantieperiodes geen verslechteringen ten opzichte van de basisdienstregeling plaatsvinden en zomerverbindingen zoals de kustlijnen voortgezet worden.

Voor Overige lijnen geldt dat de Lijnen alleen worden voortgezet waar en voor zover dit noodzakelijk is of voor Reizigers structureel van meerwaarde is. Dat betreft Scholierenlijnen, spitslijnen en Lijnen die bedrijventerreinen ontsluiten. Zo blijven huidige Scholierenlijnen verplicht zolang de betreffende scholen bestaan of, in het geval van lijn 650, afspraken met andere provincies voor de bediening worden gemaakt. Voor bedrijventerreinen wordt geen bedieningseis opgenomen en laat de Provincie het aan de vervoerder om Verbindingen aan te bieden die voor Reizigers van meerwaarde zijn.

Spitslijnen of aanvullende Overige lijnen met een aangepast Traject ten opzichte van de reguliere Lijn zijn volgens de Provincie in principe onwenselijk. De argumentatie hierbij is dat deze Lijnen niet bijdragen aan de herkenbaarheid en betrouwbaarheid van het aanbod en slechts beperkte verbeteringen voor de bereikbaarheid bieden. Dat geldt ook voor Verbindingen met voornamelijk eenzijdige vervoerstromen (zoals bijvoorbeeld Langedijk of Heerhugowaard in de huidige situatie). Als uitzondering hierop acht de provincie de bedieningsvorm van de Energie&Health Campus in Petten wenselijk. Met deze opzet wordt een beter aanbod voor bewoners van Petten, Groet en Schoorl en voor bezoekers en werknemers van de Campus geboden.

## **1.4 Fasering en ontwikkelingen**

### **Ingroeifase in het eerste jaar**

In het huidige concessiegebied Noord-Holland-Noord is in de zomer van 2024 een nieuwe Dienstregeling met ingrijpende wijzigingen in het Lijnennet ingevoerd. Om Reizigers een duurzaam betrouwbaar aanbod aan Openbaar Vervoer te bieden, streeft de Provincie ernaar om de komende jaren zo weinig mogelijk wijzigingen aan het Lijnennet binnen Noord-Holland Noord door te voeren. Tegelijkertijd tonen ervaringen met de implementatie van concessies elders dat een ingroeiperiode voor de nieuwe vervoerder wenselijk is. De ingroeiperiode helpt om een voor Reizigers betrouwbaar en stabiel aanbod in de eerste maanden na overgang van de Concessie te borgen. Om die redenen heeft de Provincie de keuze gemaakt om een fasering in het Programma van Eisen op te nemen:

- In de eerste 12 maanden blijft het netwerk in het hele gebied ongewijzigd, op wenselijke uitbreidingen van de Dienstregeling (hogere frequenties en langere bedieningstijden) na.
- Vanaf juli 2029 mag de vervoerder het netwerk volgens het Programma van Eisen herinrichten.

### **Knooppunt Haarlem Spaarnepoort**

In Haarlem ontstaan met de komst van het Knooppunt Haarlem Spaarnepoort mogelijkheden voor verbeterde Aansluitingen die het netwerk als geheel versterken. Reizigers kunnen profiteren van een betere spreiding van het aanbod over relevante Trajecten. De Provincie verwacht dat het Knooppunt Haarlem Spaarnepoort in 2029 opgeleverd is. Vanaf dat moment wordt Spaarnepoort een volwaardig Knooppunt in het netwerk en daarmee ook een alternatief voor Haarlem Station. Hierdoor is ook de verdere groei van het netwerk in lijn met de BRT-visie geborgd.

De Provincie wil de vervoerder de ruimte bieden om de mogelijkheden die Knooppunt Haarlem Spaarnepoort biedt, meteen na oplevering van het busstation te benutten. Indien het busstation niet op het moment van de ingang van een nieuwe Dienstregeling klaar is, mag de vervoerder daarom ook tijdens het jaar de dienstregeling aanpassen. Zo kan de vervoerder bijvoorbeeld betere Aansluitingen bieden en (lichte) veranderingen in het netwerk doorvoeren die pas na oplevering van het busstation mogelijk worden. De Provincie eist daarbij wel dat eventuele veranderingen in de lijnvoering en het bedieningsniveau vooraf in het vervoerplan worden vastgesteld om alle belanghebbenden goed te betrekken bij de voorgestelde wijzigingen.

### **BRT Amsterdam en overige ontwikkelingen**

In samenwerking met de Vervoerregio Amsterdam werkt de Provincie aan de uitrol van Lijnen tussen Haarlem (Knooppunt Haarlem Spaarnepoort) en Amsterdam (Lelylaan en Zuid) in het kader van de BRT-visie. De Provincie hanteert als uitgangspunt dat de BRT-visie pas volledig kan worden uitgerold

als er aanvullend budget beschikbaar komt voor de exploitatie hiervan en de aanleg van de benodigde infrastructuur. In het Programma van Eisen zijn deze Verbindingen niet geëist om te voorkomen dat de introductie van nieuwe buslijnen richting Amsterdam ten koste gaat van het bedieningsniveau binnen de Concessie.

Daarnaast wil de Provincie een aantal kansrijke trajecten vanuit Haarlem richting Amsterdam ontwikkelen. Het gaat om een rechtstreekse verbinding vanuit Beverwijk via Haarlem Noord en Spaarnepoort naar Amsterdam Zuid, en een rechtstreekse verbinding vanuit Haarlem via de A9 naar Schiphol Airport Plaza. De eerste Verbinding met als werktitel lijn 244 is gebaseerd op een Lijn die voor 2020 al geëxploiteerd werd en wordt nog voor start van de Concessie als lijn geïntroduceerd. De tweede Verbinding ziet de Provincie als kansrijk omdat tussen Haarlem en Schiphol in de huidige situatie een snelle Verbinding ontbreekt. De snelste reismogelijkheid bestaat met de Trein met overstap in Amsterdam. Daarnaast is de Concessieverlener van plan om een pilot uit te voeren met een door de concessiehouders Amstelland-Meerlanden en Haarlem-IJmond gezamenlijk geëxploiteerde lijn tussen Zandvoort aan Zee en Hoofddorp via Haarlem in de zomerperiode (combinatie van de verplichte Verbinding tussen Zandvoort aan Zee en Knooppunt Haarlem Spaarnepoort en een naar Haarlem Spaarnepoort verlengde lijn 341).

De Concessieverlener is algemeen voornemens om voor start van de Concessie en tijdens de looptijd van de Concessie verdere uitbreidingen van het bedieningsniveau van eventuele nieuwe concessiegrensoverschrijdende Lijnen in nauwe samenwerking met de Vervoerregio Amsterdam te onderzoeken. De Concessieverlener kiest daarom ervoor om zelf de regierol over de ontwikkeling van het vervoeraanbod op de betreffende Trajecten te houden. De lijnvoering, de exploitant, de financiering en de verdeling van opbrengsten van Lijnen kan hierbij wijzigen. Dit kan met name gevolgen hebben voor de Lijnen binnen Haarlem en IJmond en/of het netwerk aan frequente Lijnen. De Concessieverlener denkt hierbij met name aan nieuwe doorkoppelingen van Lijnen op Trajecten die in de huidige situatie door verschillende concessiehouders bediend worden.

Op termijn bestaat in ieder geval voor de huidige lijnen 244 en de verbinding tussen Haarlem en Schiphol Airport de ambitie voor een hoog bedieningsniveau (Stadsprinter of R-netlijn). Voor alle eventuele (nieuwe) Lijnen op deze Trajecten geldt als uitgangspunt dat het aanbod niet ten koste mag gaan van het bedieningsniveau in het Concessiegebied.

In Heerhugowaard ziet de Provincie de mogelijkheid om op termijn het netwerk sterker op het station te richten, mits er de hele dag een hogere frequentie van de IC-treinen naar Heerhugowaard wordt geboden. Als uitgangspunt voor het Programma van Eisen geldt daarom dat de vervoerder Lijnen (exclusief de verplichte *Stadsprinter*) binnen Heerhugowaard met het station Heerhugowaard mag verbinden in plaats van Alkmaar, mits de IC-verbinding ook overdag en 's avonds 4 keer per uur of vaker geboden wordt. Dit biedt voor Heerhugowaard de kans om hogere frequenties op de buslijnen te realiseren.

In de provincie Noord-Holland is net als elders in het land sprake van een woningbouwopgave. Daarom verwacht de Provincie dat de vervoerder inspeelt op een vroegtijdige ontsluiting van nieuwbouwlocaties binnen steden en Kernen. De Provincie eist van de vervoerder dat deze locaties al in een vroeg stadium met Openbaar Vervoer ontsloten worden. Tevens heeft de Provincie nadrukkelijk de wens dat vervoerders het grote potentieel van nieuwbouwlocaties voor gedragsinterventies in de mobiliteitskeuzes goed benutten, niet alleen door beter OV-aanbod, maar ook met behulp van doelgerichte acties zoals OV-probeeraanbiedingen. Tegelijkertijd wil de Provincie voorkomen dat budget voor het Openbaar Vervoer op besteed wordt aan de ontsluiting van nieuwbouwlocaties die op een voor Openbaar Vervoer ongunstige manier ingericht zijn

(bijvoorbeeld door ongeschikte weginfrastructuur of omslachtige rijroutes). De Provincie behoudt zich daarom het recht voor om ontheffingen voor de eis aan vervoerders voor de ontsluiting van nieuwbouwlocaties te verlenen wanneer de Provincie de belangen van het Openbaar Vervoer bij de inrichting van nieuwbouwlocaties niet geborgd ziet.

## Bijlage bij B1: Tabellen minimumniveau per Kern en Lijntype (Programma van Eisen)

*Tabel B1.1: Bedieningsniveau per lijntype*

Lijn	Bedieningstijden (wkd/zat/zon)	Loopafstand en tot halte	Frequenties Werkdagen (spits/overdag/avond)	Frequenties zaterdag (overdag/avond)	Frequenties zondag (overdag/avond)
R-net	6/7/8-24 uur	600 meter	6/4/2	4/2	2/2
Stadsprinter	6/7/8-24 uur	600 meter	4/4/2	4/2	2/2
Wijkverbinder	6/7/8-23 uur	400 meter	2/2/1	2/1	1/1
Streeksprinter	6/7/8-23 uur	400 meter	2/2/1	1/1	1/1
Basisverbinder	6/7/8-23 uur	400 meter	1/1/1	1/1	1/1
andere lijn*	---	400 meter	---	---	---

\*Maatwerkverbinder, Overige lijn, Nachtlijn

*Tabel B1.2: Minimum bedieningsniveau per kern (Programma van Eisen)*

Kern met aantal inwoners	Ontsluiting (minimaal 90% van adressen)	Lijnen
1.250-2.500	binnen 400m van een halte	Lijn met 90% van het huidige niveau
2.500-5.000 (zonder station)	binnen 400m van een halte	Basisverbinder
5.000-25.000 (zonder station)	binnen 400m van een halte of 400/800m van een treinstation	Streeksprinter
1.250-25.000 (met station)	binnen 400m van een halte of 400/800m van een treinstation	Lijn 90% van het huidige niveau
25.000-100.000	per wijk binnen 400/600m van een halte of 400/800m van een treinstation	Wijkverbinder/Stadsprinter
100.000+	per wijk binnen 400m/600m van een halte of 400/800m van een treinstation	Wijkverbinder/Stadsprinter

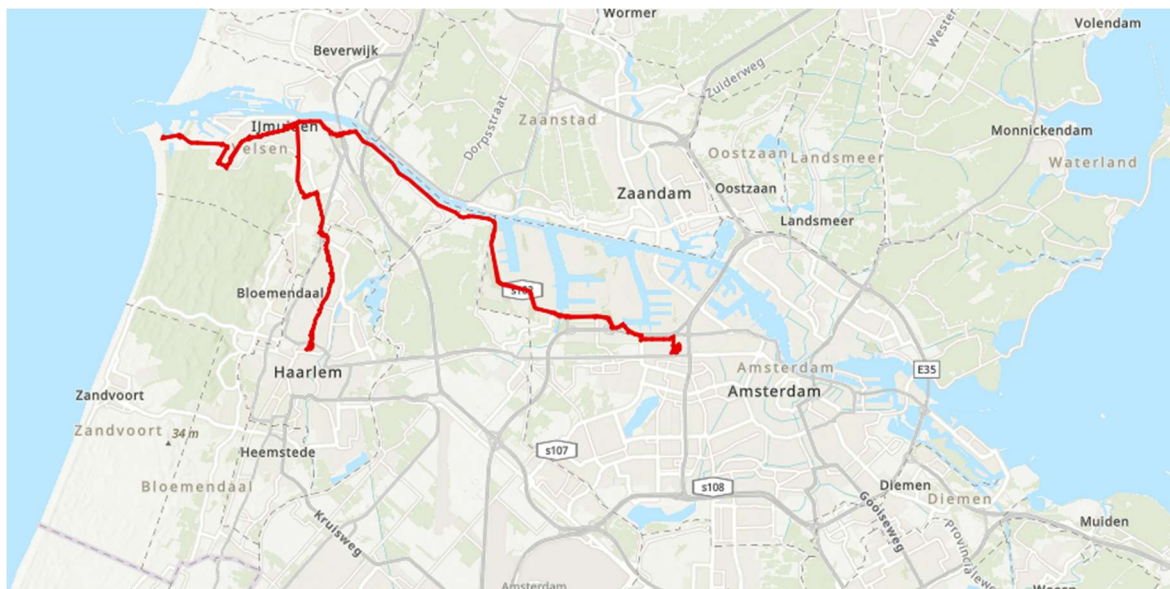
## B2 Vervoerkundige Bijlagen

### 2.1 Dienstregelingsprocedure

1. De Concessiehouder organiseert tijdig een overleg met de Concessieverlener waarin de uitgangspunten voor het nieuwe Vervoerplan worden besproken.
2. Uiterlijk 34 weken voor de ingangsdatum van een nieuwe Dienstregeling zendt de Concessiehouder het concept-Vervoerplan aan de Concessieverlener, dat dient te voldoen aan het gestelde in eis 2.11.2. Onderdeel van het concept Vervoerplan is een overzicht van de ingebrachte ideeën en suggesties van Reizigers en Stakeholders, de reactie van de Concessiehouder daarop en van de resultaten van het consultatietraject.
3. Uiterlijk 3 weken nadat de Concessiehouder het concept Vervoerplan heeft verzonden organiseert de Concessiehouder een overleg met het ROCOV. Nadat dit overleg heeft plaatsgevonden, heeft het ROCOV nog 3 weken de tijd om schriftelijk advies uit te brengen over het voorstel op hoofdlijnen. Uiterlijk 3 weken nadat Concessiehouder het advies van de ROCOV heeft ontvangen, stelt de Concessiehouder het ROCOV in de gelegenheid om met hem overleg te voeren. Dit hoeft niet als de Concessiehouder de adviezen van het ROCOV onverkort overneemt in diens voorstel voor de nieuwe Dienstregeling.
4. De Concessiehouder stelt de Gemeenten in de gelegenheid om gedurende een termijn van 6 weken nadat de Concessiehouder het concept Vervoerplan aan de Gemeenten heeft verzonden, schriftelijk advies uit te brengen over dit concept.
5. De Concessieverlener beoordeelt of het concept- Vervoerplan in overeenstemming is met de Concessievoorschriften en aansluit bij de doelen van de Concessie. In beginsel hanteert de Concessieverlener het gunningsmodel als vertrekpunt bij de beoordeling. De Concessieverlener kan aanwijzingen geven voor aanpassingen van het concept -Vervoerplan. Deze aanwijzingen zijn voor Concessiehouder bindend. Na aanpassing van het concept Vervoerplan geeft de Concessieverlener toestemming voor nadere uitwerking.
6. De Concessiehouder werkt vervolgens de nieuwe Dienstregeling uit conform het vastgestelde Vervoerplan en de Concessievoorschriften. De Concessiehouder zendt diens voorstel voor de Dienstregeling uiterlijk 26 weken voor de ingangsdatum van een nieuwe Dienstregeling voor advies naar het ROCOV met afschrift naar de Concessieverlener.
7. Uiterlijk 3 weken nadat de Concessiehouder de concept Dienstregeling heeft verzonden organiseert de Concessiehouder een overleg met het ROCOV. Nadat dit overleg heeft plaatsgevonden, heeft het ROCOV nog 3 weken de tijd om schriftelijk advies uit te brengen over de concept Dienstregeling.
8. Uiterlijk 13 weken voor de ingangsdatum van een nieuwe Dienstregeling dient de Concessiehouder diens definitieve voorstel voor het Vervoerplan inclusief Dienstregeling in bij de Concessieverlener. De Concessiehouder verzendt gelijktijdig een afschrift daarvan aan het ROCOV. De Concessiehouder geeft daarbij aan of, en zo ja, op welke wijze rekening is gehouden met de adviezen van het ROCOV en de Gemeenten dan wel om welke redenen de Concessiehouder van onderdelen van deze adviezen is afgeweken.
9. Uiterlijk 6 weken na ontvangst van het voorstel voor de nieuwe Dienstregeling geeft de Concessieverlener aan of de nieuwe Dienstregeling in overeenstemming is met de Concessievoorschriften. Indien dit niet het geval is, kan de Concessieverlener aanwijzingen geven om het voorstel in overeenstemming te brengen met de Concessievoorschriften. Deze aanwijzingen zijn voor de Concessiehouder bindend. Vervolgens stelt de Concessieverlener het definitieve Vervoerplan en de definitieve Dienstregeling vast.

10. De Concessiehouder levert uiterlijk 4 weken voorafgaand aan de ingangsdatum van de nieuwe Dienstregeling de Dienstregelingsgegevens aan conform eis KV1.5 in het door DOVA gepubliceerde document "Concessiebijlage datasets OV".

## 2.2 Verplichte Routes R-netlijnen



*Deze kaart geeft de verplicht met R-netlijnen te bedienen Routes weer.*

## 2.3 Concessiegrensoverschrijdende Trajecten behorende tot de Concessie

De Concessiehouder dient de in onderstaande tabel opgenomen verplichte concessiegrensoverschrijdende Trajecten met Lijnen conform het bepaalde in dit Programma van Eisen te bedienen. De Concessiehouder heeft daarnaast het recht om de facultatieve concessiegrensoverschrijdende Trajecten met Lijnen te bedienen. Als Traject geldt de route die door lijnen in de Dienstregeling 2026 bediend wordt.

In het overzicht zijn alleen de grensoverschrijdende Trajecten en niet de gehele route per Lijn opgenomen. Concessiegrensoverschrijdende Trajecten die door Lijnen in gezamenlijke exploitatie met een andere concessiehouder bediend worden, zoals de verplichte Nachtlijn N30, zijn niet opgenomen in deze lijst.

Traject	Lijnnr.*	Verplicht of facultatief
<b>Haarlem Delftplein – Spaarndam (Haarlemmermeer)</b>	12	Verplicht
<b>Haarlem Spaarnwoude – Halfweg-Zwanenburg station – Amsterdam Burgemeester de Vlugtlaan – Amsterdam Willem de Zwijgerlaan – Amsterdam Elandsgracht</b>	80, N80	Verplicht
<b>Haarlem Spaarnwoude – Halfweg-Zwanenburg</b>	680	Facultatief
<b>Avenhorn – Noordbeemster Oosthuizerweg</b>	128	Verplicht
<b>Schermerhorn – Noordbeemster Oosthuizerweg – Middenbeemster – Zuidoostbeemster – Purmerend, Tramplein</b>	129	Verplicht
<b>Haarlemmerliede – Westpoort – Amsterdam Sloterdijk</b>	382	Verplicht
<b>Haarlem station → Cruquius Spaarne Werkt</b>	567	Verplicht
<b>Haarlem station → Cruquius Spaarne Werkt</b>	568	Verplicht
<b>Cruquius Spaarne Werkt → Haarlem station</b>	569	Verplicht
<b>Enkhuizen – Lelystad</b>	650	Verplicht
<b>Concessiegrens – A9 – Amsterdam Amstelveenseweg – Amsterdam Zuid</b>	244	Verplicht
<b>Concessiegrens – A9 – Schiphol Airport Plaza</b>	n.v.t.	Vanaf Dienstregelingjaar 2033, facultatief

\*Genoemd worden de Lijnnummers zoals die gehanteerd worden in Dienstregelingsjaar 2025 of 2026.

\*\*Voor deze Lijn gelden de eisen aan de gezamenlijke exploitatie met de concessiehouder van Amstelland-Meerlanden zoals aangeduid in eis 2.9.1.

## 2.4 Te gedogen lijnen binnen het Concessiegebied

De Concessiehouder heeft een gedoogplicht voor Openbaar Vervoer en andere vormen van collectief vervoer dat niet tot de Concessie behoort, waaronder

- Bestaande of nieuw in te stellen grensoverschrijdende lijnen die behoren tot andere Concessies;
- Het Openbaar Vervoer per Trein binnen het Concessiegebied, evenals Bussen die als onderdeel van de Hoofdrailnet-concessie worden gereden (treinvervangende Bussen);
- Openbaar Vervoer per Bus of Auto waarvoor de Provincie een ontheffing heeft verleend als bedoeld in artikel 29 van de Wp2000;
- Taxidiensten;
- Bestaande en nieuw in te stellen collectief vraagafhankelijke vervoersystemen of regiotaxisystemen;
- Veerdiensten en Openbaar Vervoer over water;
- Supportersvervoer en vervoer van en naar specifieke Evenementen;
- Internationaal lijndienstvervoer per Auto of Bus, niet vallend onder de definitie van Openbaar Vervoer, en
- Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen die niet behoren tot de wettelijke definitie van Openbaar Vervoer alsmede Aanvullende Mobiliteitsoplossingen

De Concessiehouder dient in ieder geval de in onderstaande tabel opgenomen lijnen van het Openbaar Vervoer per Bus en Auto te gedogen die behoren tot andere concessies en die van de onderstaande Trajecten binnen het Concessiegebied gebruikmaken. In de tabel zijn de Lijnnummers genoemd zoals die gehanteerd worden in Dienstregelingsjaar 2026. Het bedienen van de Trajecten met andere lijnen is in principe niet toegestaan, tenzij de Concessieverlener anders bepaalt. Het einde van een concessie van huidige te gedogen lijnen kan reden zijn voor de Concessieverlener om de tabel aan te passen. Per te gedogen lijn geldt dat

- voor wat betreft lijnen van de concessie Amstelland-Meerlanden maximaal het aantal Ritten per uur, richting en dag zoals opgenomen in de Jaardienstregeling 2018 is toegestaan, en
- voor wat betreft lijnen van andere concessies maximaal het aantal Ritten per uur, richting en dag zoals opgenomen in de Jaardienstregeling met het hoogste aantal Ritten tussen 2018 en 2026 (overige lijnen) is toegestaan.

In het overzicht zijn per te gedogen lijn alleen de Trajecten gelegen in het Concessiegebied tot aan de grens van of de eerstvolgende buiten het Concessiegebied gelegen kern opgenomen. concessiegrensoverschrijdende Lijnen die de Concessiehouder in gezamenlijke exploitatie met een andere concessiehouder aanbiedt, zoals de verplichte Nachtlijn N30, zijn niet opgenomen in deze lijst.

In het geval dat een van de betreffende lijnen door infrastructurele aanpassingen niet meer op het betreffende Traject kan rijden of dit tot een langere reistijd leidt, geldt principieel dat de Concessiehouder de betreffende lijn ook op een gelijkwaardig alternatief Traject dient te gedogen met als uitgangspunt een zo min mogelijke concurrentie met Lijnen van de Concessieverlener. Dit geldt ook bij eventuele verplaatsingen van eindpunten zoals busstations.

Te gedogen lijnen kunnen aangepast worden. Te gedogen en grensoverschrijdende lijnen kunnen in de toekomst uitgebreid worden met eventuele BRT lijnen en pilots. Indien de aanpassingen leiden tot een verplichte vermindering of vermeerdering van het vervoeraanbod van de Concessiehouder op Concessiegrensoverschrijdende lijnen, heeft de Concessiehouder recht op in termen van de omvang van de te verwachten exploitatiekosten en Reizigersopbrengsten, gelijkwaardige exploitatierechten.

De Concessieverlener maakt uiterlijk 12 maanden voor een voorgenomen aanpassing van de Jaardienstregeling aan de Concessiehouder kenbaar of die van dit recht gebruik wil maken.

Traject	Te gedogen lijn*
<b>Alkmaar, station – Nieuwe Niedorp, transferium – Middenmeer – Wieringerwerf – Den Oever – Afsluitdijk, monument</b>	350
<b>Hoorn, station – Scharwoude</b>	314/N14
<b>Hoorn Oscar Romero – Hoorn, station – Scharwoude</b>	614
<b>De Rijk – Westbeemster-, Midden- en Zuidoostbeemster</b>	416
<b>De Rijk - Middenbeemster</b>	100/305
<b>Beverwijk, station - Nauerna</b>	65
<b>Haarlem, station - Bennebroek – concessiegrens N208</b>	250/850
<b>Bennebroek - Zwaanshoek</b>	401
<b>Haarlem, station– Heemstede-Aerdenhout – concessiegrens Cruquiusweg (Ringvaart)</b>	340
<b>Haarlem, station – Schalkwijk – concessiegrens Vijfhuizen (Ringvaart)</b>	300/N30**
<b>Haarlem, station – concessiegrens N205</b>	244/255/346/356
<b>Den Helder, station - Julianadorp - Callantsoog – Petten***</b>	851
<b>Bergen - Bergen aan Zee***, ****</b>	866
<b>Castricum, station - Bakkum - Castricum aan Zee***</b>	868
<b>IJmuiden, Dennekoplaan – Haarlem, Delftplein – Haarlem, Station</b>	N30**
<b>Enkhuizen, station – Enkhuizen, Sluisweg</b>	(-)*****

\*Genoemd worden de Lijnnummers zoals die gehanteerd worden in Dienstregelingsjaar 2026.

\*\*Het is de Concessiehouder toegestaan is om in overleg met de concessiehouder van Amstelland-Meerlanden exploitatief te koppelen aan de verplichte Nachtlijn zoals aangeduid in eis 2.9.1 en daarbij afspraken te maken over een gezamenlijke exploitatie als één Lijn.

\*\*\*De Concessiehouder gedooft op deze Trajecten een Lijn die in de zomermaanden juli en augustus rijdt met een bedieningsniveau vergelijkbaar met de huidige kustbuslijnen. (dienstregeling 2026)

\*\*\*\*De Concessiehouder hoeft op dit Traject geen Lijn te gedogen indien die ervoor kiest om een bedieningsniveau vergelijkbaar met de huidige kustbuslijn 866 zoals opgenomen in de Dienstregeling 2026 zelf te bedienen.

\*\*\*\*\*De Concessiehouder gedooft op dit Traject een potentiële toekomstige vaste lijn vanuit Lelystad, eventueel ter vervanging van de huidige lijn 650.

## 2.5 Knooppunten

### A-Knooppunten:

- Alkmaar Station
- Beverwijk Station
- Bovenkarspel–Grootebroek Station
- Den Helder Station
- Haarlem Station
- Heemstede–Aerdenhout Station
- Hoogkarspel Station
- Hoorn Station
- Schagen Station
- Haarlem, Delftplein
- Haarlem, Spaarnepoort (vanaf ingebruikname van het busstation)

### B-Knooppunten:

- Alle andere Treinstations in het Concessiegebied (voor zover bediend door de Concessiehouder)

### Overige Knooppunten binnen het Concessiegebied:

- Abbekerk, Busstation;
- Den Burg, Elemert/Centrum
- Den Helder, Steiger TESO-boot;
- Den Oever, busstation;
- 't Horntje, Veerhaven
- Nieuwe Niedorp, Transferium
- Heemskerk, Centrum;
- IJmuiden, Dennekoplaan;
- Haarlem, Delftplein/Spaarne Gasthuis;
- Haarlem, Centrum/Houtplein;
- Haarlem, Europaweg/Schipholweg [tot de oplevering van Haarlem, Spaarnepoort];
- Haarlem, Schalkwijk Centrum;

### Overige Knooppunten buiten het Concessiegebied:

- Amsterdam De Vlugtlaan
- Amsterdam Elandsgracht

- Amsterdam Sloterdijk
- Amsterdam Zuid
- Purmerend Tramplein
- Lelystad Centrum (Treinstation – momenteel alleen met een Overige lijn)
- Amsterdam Lelylaan (zodra de bediening met een BRT-lijn wordt vereist)
- Schiphol Plaza (momenteel alleen met een Nachtlijn)
- Noordbeemster, busstation/Oosthuizerweg

## 2.6 Overzicht te bedienen Kernen, Wijken en Buurten in het Concessiegebied

### 1. Verplicht te bedienen Kernen

Overzicht van de op basis van de bij vaststelling van dit Programma van Eisen actuele gegevens verplicht te bedienen Kernen >1.250 inwoners in het Concessiegebied, gebaseerd op de CBS-publicatie 'Bevolkingskernen in Nederland 2021'. Om te voldoen aan de eisen in het Programma van Eisen gaat de Concessiehouder elk jaar uit van de meest actuele gegevens van bevolkingskernen. De tabel bevat daarnaast het huidige percentage ontsloten adressen per Kern (ontsluitingsgraad) voor alle relevante Kernen.

Concessie	Kern	Inwoners	Ontsluitingsgraad
<b>Haarlem-IJmond</b>	Groot-Haarlem	208270	n.v.t.
<b>Haarlem-IJmond</b>	IJmond	119430	n.v.t.
<b>Noord-Holland Noord</b>	Groot-Alkmaar	103470	n.v.t.
<b>Noord-Holland Noord</b>	Heerhugowaard/Scharwoude/Broek op Langedijk <sup>43</sup>	75880	n.v.t.
<b>Noord-Holland Noord</b>	Hoorn	73615	n.v.t.
<b>Noord-Holland Noord</b>	Den Helder	40970	n.v.t.
<b>Noord-Holland Noord</b>	Heiloo	22835	83%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Castricum	22500	97%
<b>Haarlem-IJmond</b>	Velserbroek/Santpoort-Noord	22025	100%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Bovenkarspel/Grootebroek/Lutjebroek	21135	62%

<sup>43</sup> "De Kern Heerhugowaard/Scharwoude/Broek op Langedijk wordt beschouwd als drie aparte Kernen, te weten

- De Kern Sint-Pancras (bestaand uit het gebied van de Kern binnen de Wijk Sint-Pancras) met als bedieningseis minimaal een Basisverbinder die 90% van alle Adressen ontsluit conform eis 2.2.1;
- De Kern Langedijk (bestaand uit het gebied van de Kern binnen de Wijken Oudkarspel, Noord-Scharwoude, Zuid-Scharwoude en Broek op Langedijk) met als bedieningseis een Streeksprinter die 90% van alle Adressen ontsluit conform eis 2.2.1; en
- De Kern Heerhugowaard (bestaand uit het overige gebied binnen de Kern) met als bedieningseis een bediening conform de eis aan Kernen met >50.000 inwoners.

<b>Noord-Holland Noord</b>	Schagen	18600	76%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Enkhuizen	18225	97%
<b>Haarlem-IJmond</b>	Zandvoort	16030	99%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Julianadorp	14165	93%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Uitgeest	13165	90%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Bergen	11595	88%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Hoogwoud/Opmeer	8980	92%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Medemblik	8400	90%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Hoogkarspel	7820	62%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Anna Paulowna	7225	74%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Limmen	6980	66%
<b>Haarlem-IJmond</b>	Bennebroek/Zwaanshoek	6825	65%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Den Burg <sup>44</sup>	6565	48%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Avenhorn/De Goorn	6395	89%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Wervershoof <sup>45</sup>	5950	88%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Wognum	5355	65%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Obdam	5320	33%

<sup>44</sup> Voor de Kernen op het eiland Texel gelden aparte bedieningseisen, deze zijn opgenomen in paragraaf 2.9.

<sup>45</sup> Deze Kern dient samen met de Kern Kerkbuurt (zonder bedieningseis) als één Kern beschouwd te worden.

<b>Noord-Holland Noord</b>	Warmenhuizen <sup>46</sup>	5145	78%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Wieringerwerf	5065	77%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Winkel	4865	99%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Hippolytushoef	4680	30%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Graft/De Rijk	4635	85%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Akersloot	4545	98%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Egmond aan Zee <sup>47</sup>	4520	100%
<b>Haarlem-IJmond</b>	Spaarndam	3795	93%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Venhuizen	3730	100%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Andijk	3590	97%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Middenmeer	3230	93%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Tuitjenhorn <sup>48</sup>	3100	100%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Schoorl	2885	100%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Egmond aan den Hoef <sup>49</sup>	2865	100%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Midwoud	2200	100%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Breezand	2190	79%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Den Oever	2175	30%

<sup>46</sup> Deze Kern dient samen met de Kern Tuitjenhorn als één Kern beschouwd te worden.

<sup>47</sup> Deze Kern dient samen met de Kern Egmond aan den Hoef als één Kern beschouwd te worden.

<sup>48</sup> Deze Kern dient samen met de Kern Warmenhuizen als één Kern beschouwd te worden.

<sup>49</sup> Deze Kern dient samen met de Kern Egmond aan Zee als één Kern beschouwd te worden.

<b>Noord-Holland Noord</b>	Egmond-Binnen	2160	100%
<b>Haarlem-IJmond</b>	Wijk aan Zee	2140	100%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Ursem bij Heerhugowaard	2135	84%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Nibbixwoud	1975	100%
<b>Noord-Holland Noord</b>	't Zand	1960	48%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Abbekerk	1825	62%
<b>Haarlem-IJmond</b>	Vogelenzang	1750	100%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Callantsoog	1705	98%
<b>Noord-Holland Noord</b>	't Veld	1695	98%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Stompetoren	1685	63%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Waarland	1650	100%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Opperdoes	1630	93%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Wieringerwaard	1535	90%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Petten	1490	95%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Groet	1395	93%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Slootdorp	1345	100%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Schagerbrug	1315	100%
<b>Noord-Holland Noord</b>	Berkhout	1260	100%

## 2. Verplicht te bedienen Wijken en Buurten

Overzicht van de verplicht te bedienen Wijken en Buurten in Kernen met >25.000 inwoners, gebaseerd op de CBS-publicatie 'Kerncijfers Wijken en Buurten 2024'. Om te voldoen aan de eisen in het Programma van Eisen gaat de Concessiehouder elk jaar uit van de meest actuele gegevens van kerncijfers. De tabel bevat daarnaast het huidige percentage ontsloten adressen per Wijk/Buurt (ontsluitingsgraad) voor alle Wijken/Buurten.

Gemeente	Naam	Wijk of Buurt	Inwoners	Bevolkingsdichtheid per km <sup>2</sup>	Ontsluitingsgraad
<b>Alkmaar</b>	Zuid	Wijk	14510	5683	96%
<b>Alkmaar</b>	Oudorp	Wijk	13650	2336	100%
<b>Alkmaar</b>	Overdie	Wijk	8210	1438	100%
<b>Alkmaar</b>	West	Wijk	12830	2116	97%
<b>Alkmaar</b>	Huiswaard	Wijk	7725	7103	100%
<b>Alkmaar</b>	De Mare	Wijk	15590	5670	100%
<b>Alkmaar</b>	Daalmeer/Koedijk	Wijk	12720	3897	97%
<b>Alkmaar</b>	Centrum	Wijk	9555	7960	100%
<b>Alkmaar</b>	Vroonermeer	Wijk	5200	6771	99%
<b>Beverwijk</b>	Centrum	Wijk	6395	9114	100%
<b>Beverwijk</b>	Vondelkwartier	Wijk	4015	3017	100%
<b>Beverwijk</b>	Oranjebuurt	Wijk	2365	6848	100%
<b>Beverwijk</b>	Kuenenkwartier	Wijk	5690	10064	100%
<b>Beverwijk</b>	Noordwestelijk tuinbouwgebied	Wijk	3465	1996	88%
<b>Beverwijk</b>	Oosterwijk en Zwaansmeer	Wijk	4795	6065	99%
<b>Beverwijk</b>	Meerestein	Wijk	6435	7060	100%
<b>Beverwijk</b>	Broekpolder	Wijk	5960	7827	98%
<b>Bloemendaal</b>	Wijk 04 Bennebroek	Wijk	5410	3069	90%
<b>Den Helder</b>	Wijk 01 Stad binnen de Linie-Oost	Wijk	9180	2175	72%
<b>Den Helder</b>	Wijk 02 Stad binnen de Linie-West	Wijk	10330	4367	100%

<b>Den Helder</b>	Wijk 04 Nieuw Den Helder-Oost	Wijk	9230	2520	100%
<b>Den Helder</b>	Wijk 05 De Schooten	Wijk	9090	2791	84%
<b>Dijk en Waard</b>	Schrijverswijk	Wijk	2875	5419	100%
<b>Dijk en Waard</b>	Schilderswijk	Wijk	4330	5191	100%
<b>Dijk en Waard</b>	Bomen- Recreatiewijk	Wijk	5085	2516	99%
<b>Dijk en Waard</b>	Heemradenwijk	Wijk	2710	4914	99%
<b>Dijk en Waard</b>	Edelstenenwijk	Wijk	3355	5895	100%
<b>Dijk en Waard</b>	Molenwijk	Wijk	2710	5196	100%
<b>Dijk en Waard</b>	Rivierenwijk	Wijk	3350	8036	100%
<b>Dijk en Waard</b>	Stadshart	Wijk	2115	2170	100%
<b>Dijk en Waard</b>	Butterhuizen	Wijk	3770	4927	92%
<b>Dijk en Waard</b>	Oostertocht	Wijk	4045	6699	96%
<b>Dijk en Waard</b>	Zuidwijk	Wijk	3890	7803	100%
<b>Dijk en Waard</b>	Huygenhoek	Wijk	5585	5172	97%
<b>Dijk en Waard</b>	Stad van de Zon	Wijk	4510	2204	99%
<b>Dijk en Waard</b>	De Draai	Wijk	4265	2375	92%
<b>Haarlem</b>	Oude Stad	Wijk	14745	9891	100%
<b>Haarlem</b>	Haarlemmerhoutkwartier	Wijk	13090	5462	99%
<b>Haarlem</b>	Zijlwegkwartier	Wijk	8295	12832	100%
<b>Haarlem</b>	Houtvaartkwartier	Wijk	8870	7499	100%
<b>Haarlem</b>	Duinwijk	Wijk	5700	3009	100%

<b>Haarlem</b>	Amsterdamsewijk	Wijk	8215	13469	100%
<b>Haarlem</b>	Slachthuiswijk	Wijk	6300	9731	100%
<b>Haarlem</b>	Parkwijk	Wijk	6830	4463	100%
<b>Haarlem</b>	Transvaalwijk	Wijk	8855	13697	100%
<b>Haarlem</b>	Indischewijk	Wijk	9365	12828	100%
<b>Haarlem</b>	Ter Kleefkwartier	Wijk	13500	8977	100%
<b>Haarlem</b>	Te Zaanenkwartier	Wijk	9275	5815	100%
<b>Haarlem</b>	Vogelenwijk	Wijk	5045	5689	100%
<b>Haarlem</b>	Delftwijk	Wijk	4810	10125	100%
<b>Haarlem</b>	Vondelkwartier	Wijk	5605	2901	100%
<b>Haarlem</b>	Europawijk	Wijk	9920	6726	100%
<b>Haarlem</b>	Boerhaavewijk	Wijk	9255	5212	100%
<b>Haarlem</b>	Molenwijk	Wijk	8135	4549	99%
<b>Haarlem</b>	Meerwijk	Wijk	9200	6358	100%
<b>Heemskerk</b>	Wijk 02 Commandeurs en Marquette	Wijk	2405	1920	100%
<b>Heemskerk</b>	Wijk 03 Hofland, Oosterwijk en Zuidbroek	Wijk	5635	3638	95%
<b>Heemskerk</b>	Wijk 05 Poelenburg en Oosterzij	Wijk	5120	7573	100%
<b>Heemskerk</b>	Wijk 06 Noordbroek en De Trompet	Wijk	5730	2099	55%
<b>Heemskerk</b>	Wijk 07 Kerkbeek	Wijk	3055	5855	100%
<b>Heemskerk</b>	Wijk 08 Assumburg	Wijk	4585	6714	100%
<b>Heemskerk</b>	Wijk 09 Hoogdorp en Waterakkers	Wijk	4570	5021	100%
<b>Heemskerk</b>	Wijk 10 Broekpolder	Wijk	4580	6728	85%
<b>Heemstede</b>	Wijk 00 Heemstede-Centrum	Wijk	23770	3373	98%
<b>Heemstede</b>	Wijk 01 Heemstede-Zuid	Wijk	2735	1678	99%
<b>Hoorn</b>	Wijk 10 Binnenstad	Wijk	5840	6108	89%
<b>Hoorn</b>	Wijk 11 Venenlaan-kwartier	Wijk	2740	3163	98%

<b>Hoorn</b>	Wijk 12 Hoorn-Noord	Wijk	5830	4132	99%
<b>Hoorn</b>	Wijk 13 Grote Waal	Wijk	7855	4413	100%
<b>Hoorn</b>	Wijk 20 Risdam-Zuid	Wijk	8815	3966	100%
<b>Hoorn</b>	Wijk 21 Risdam-Noord	Wijk	7855	4366	100%
<b>Hoorn</b>	Wijk 30 Zwaag	Wijk	3110	1433	92%
<b>Hoorn</b>	Wijk 31 Blokker	Wijk	3910	3034	83%
<b>Hoorn</b>	Wijk 32 Kersenboogerd-Noord	Wijk	4030	6661	100%
<b>Hoorn</b>	Wijk 33 Kersenboogerd-Zuid	Wijk	16415	5471	100%
<b>Hoorn</b>	Wijk 35 Bangert en Oosterpolder	Wijk	7950	4726	97%
<b>Velsen</b>	Wijk 00 Velsen-Zuid en Driehuis	Wijk	4920	1358	99%
<b>Velsen</b>	Wijk 01 IJmuiden-Noord	Wijk	9410	8333	100%
<b>Velsen</b>	Wijk 02 IJmuiden-Zuid	Wijk	8500	4339	100%
<b>Velsen</b>	Wijk 04 Zee- en Duinwijk	Wijk	10150	1908	100%
<b>Velsen</b>	Wijk 07 Santpoort-Zuid	Wijk	3360	1649	97%
<b>Velsen</b>	Wijk 08 Velsbroek	Wijk	15085	4163	99%
<b>Velsen</b>	Oud-IJmuiden	Buurt	2870	2634	100%

## 2.7 Vertrekpunt doorgaande lijn Station Beverwijk – Station Amsterdam Zuid (lijn 244)

Deze Bijlage met de verdeling van Ritten en Dienstregelingen die als vertrekpunt voor de afspraken tussen de Concessiehouder en de concessiehouder van de betreffende aangrenzende concessie gelden, wordt via het Aanbestedingsplatform beschikbaar gesteld.

## B3 Social Return

### **Artikel 1: De social return verplichting**

Opdrachtnemer dient als Social Return minimaal 5% van de opdrachtsom (dit is de daadwerkelijk gerealiseerde opdrachtsom exclusief omzetbelasting) aan te wenden voor Social Return, een fictieve waarde die in geld wordt uitgedrukt om de inspanning meetbaar te maken.

Deze Social Return waarde dient aantoonbaar te worden ingezet om kansen te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit kan Opdrachtnemer doen door mensen uit de doelgroep in dienst te nemen, of mensen voor te bereiden op duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Te denken valt aan opleidingen, trainingen, stages of de inzet op impactgebieden die belangrijk zijn voor arbeidsparticipatie. Bijvoorbeeld armoedebestrijding, gelijke kansen in het onderwijs of schuldhulpverlening. Daarnaast behoren sociaal inkopen tot de mogelijkheden. Social Return moet voldoende verband houden met het voorwerp van de opdracht. De uitvoering van Social Return mag direct of indirect verband houden met de opdracht. De doelgroep Social Return bestaat uit iedereen met afstand tot de arbeidsmarkt, mits aantoonbaar.

Opdrachtgever hanteert bouwblokken. Hierin staan de toegestane doelgroepen en inzet. De social-returnwaarde per doelgroep is bepaald op basis van de afstand tot de arbeidsmarkt van de kandidaat. Zie de laatste pagina van deze Bijlage de 'Bouwblokken social return provincie Noord-Holland'.

### **Artikel 2: Verantwoordelijkheid**

De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het invullen, nakomen en verantwoorden van de social-returnverplichting, zoals: het werven, selecteren, opleiden, plaatsen, trainen en/of begeleiden van kandidaten uit de doelgroep. Dit geldt ook wanneer Opdrachtnemer de social-returnverplichting deels overdraagt aan bijvoorbeeld Onderaannemers.

### **Artikel 3: Team social return van Opdrachtgever**

Opdrachtnemer kan na gunning gebruik maken van de expertise en het netwerk van Opdrachtgever.

Team social return maakt nadere prestatieafspraken met Opdrachtnemer, monitort de verplichting en is gedurende de contractperiode het aanspreekpunt voor advies en ondersteuning ([socialreturn@noord-holland.nl](mailto:socialreturn@noord-holland.nl)).

### **Artikel 4: Plan van aanpak social return**

Na definitieve gunning neemt de social-returncontactpersoon van Opdrachtnemer binnen 7 werkdagen contact op met team social return voor het plannen van een startgesprek. In dit gesprek worden de passende mogelijkheden voor nakoming van de social-returnverplichting besproken.

Als voorbereiding op het startgesprek inventariseert Opdrachtnemer welke invullingsmogelijkheden en doelgroep(en) bij de opdracht passen. Na dit gesprek levert Opdrachtnemer binnen 1 maand een concept plan van aanpak in bij team social return waarin Opdrachtnemer aangeeft welke social-returnactiviteiten uitgevoerd gaan worden en welke doelgroep(en) wordt of worden ingezet. Zie voor meer informatie en het sjabloon voor het plan van aanpak: [www.noord-holland.nl/socialreturn](http://www.noord-holland.nl/socialreturn). Na

akkoord van het plan van aanpak door Opdrachtgever/team social return loopt alle communicatie met betrekking tot social return via team social return.

#### **Artikel 5: Nakoming van de verplichting**

- Nakoming van de social-returnverplichting vindt plaats binnen de kaders van deze Overeenkomst;
- De social-returnverplichting dient binnen de initiële looptijd van de Overeenkomst te worden gerealiseerd. Bij verlenging worden opnieuw social-returnafspraken gemaakt onder dezelfde voorwaarden;
- Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen rapportage- en evaluatiemomenten aanleiding geven tot aanpassing van de wijze van invulling van de social-returnverplichting in samenspraak met Opdrachtgever;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de nakoming van de social-returnverplichting en geeft bij geraamde opdrachten de updates van de daadwerkelijk gerealiseerde opdrachtwaarde (conform meetmomenten in WIZZR) door aan team social return;
- Het is niet toegestaan kandidaten die elders meetellen op te voeren bij deze Overeenkomst.

#### **Artikel 6: Verantwoording social return**

Na akkoord van het plan van aanpak verantwoordt Opdrachtnemer iedere activiteit in online monitoringstool WIZZR. In WIZZR draagt Opdrachtnemer kandidaten voor, legt afspraken vast en vraagt eventuele aanpassingen aan. Met betrekking tot het vastleggen van persoonlijke gegevens volstaat het dat Opdrachtnemer van kandidaten alleen de initialen, geboortedatum en doelgroep invult. Kandidaten moeten herleidbaar zijn in het kader van controle. Opdrachtnemer bewaart bewijsstukken van kandidaten (bijv. doelgroepverklaring, getekende arbeids- of (leerwerk) overeenkomst, registratie erkend opleidingsinstituut). Hier kan op ieder moment naar worden gevraagd.

#### **Artikel 7: Prestatienorm**

- Gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt de met Opdrachtnemer afgesproken prestatienorm regelmatig gemonitord en geëvalueerd.
- De norm van het social-returnpercentage van de opdrachtsom is gerealiseerd aan het einde van de contractduur. Bij voortijdige beëindiging van de overeenkomst wordt de doelstelling voor social return naar rato bijgesteld.

## Bouwblokken social return provincie Noord-Holland

Arbeidsparticipatie	Social return waarde per jaar <sup>[1]</sup>	Kandidaat telt mee voor:
Participatiewet < 2 jaar	€ 40.000,-	Duur opdracht
Participatiewet > 2 jaar	€ 45.000,-	Duur opdracht
Doelgroep banenafpraak/doelgroep register Wajong WSW WIA/WAO	€ 50.000,-	Duur opdracht
WW < 1 jaar	€ 20.000,-	3 jaar
WW > 1 jaar	€ 30.000,-	3 jaar
NUG (niet uitkeringsgerechtigde)	€ 25.000,-	3 jaar
Leerling HBO/WO met arbeidsbeperking	€ 10.000,-	Duur opdracht
Leerling MBO BBL, niveau 1 en 2	€ 20.000,-	Opleidingsperiode , naar rato
Leerling MBO BBL, niveau 3 en 4	€ 15.000,-	
Leerling MBO BOL, niveau 1 en 2	€ 10.000 per stage	Eenmalig
Leerling MBO BOL, niveau 3 en 4	€ 7.500 per stage	Eenmalig
Leerling VSO / praktijkonderwijs	€ 15.000,- per stage	Eenmalig
<b>Extra</b>		
Leeftijd 50+	€ 5.000,-	Eenmalig
Statushouder	€ 15.000,-	Eenmalig
Vast dienstverband	€ 10.000,-	Eenmalig

Aanvullende begeleidingskosten (€250,- per uur) of opleidingskosten (factuurwaarde)	Na akkoord team social return	Eenmalig
---	----------------------------------	----------

Maatschappelijke inzet	
Activiteiten/projecten gericht op (arbeids)participatie en ontwikkeling van social return doelgroep(en)	In natura inzet van kennis, gastles, voorlichting, training, coaching, opleidingstrajecten, werkfit maken, etc. voor kandidaten of sociale ondernemingen  Activiteiten gericht op bijv. armoedebestrijding, bestrijden eenzaamheid, taalontwikkeling, vermindering psychische klachten, schuldhulpverlening  Social return waarde van € 250,- per uur
Sociale impact bijdrage gericht op arbeidsparticipatie	Waarde impactpakket en/of lidmaatschap, na akkoord team social return

Sociaal inkopen door opdrachtnemer en/of onderaannemer	
Bij sociale ondernemingen  (gericht op arbeidsparticipatie > 30% mensen met afstand tot de arbeidsmarkt in dienst, bijv. PSO 30+, SW bedrijf, of gelijkwaardig)	100% factuurwaarde, excl. BTW

Certificeringen opdrachtnemer		
Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO)	Trede 1	10% korting op de social return verplichting
	Trede 2	25% korting op de social return verplichting
	Trede 3	50% korting op de social return verplichting

PSO 30+ of gelijkwaardig	Vrijstelling social return verplichting
-----------------------------	---

Toelichting:

Een kandidaat uit de Banenafpraak (Doelgroepregister) telt ook mee als deze al in dienst is.

Stagevergoeding kan separaat worden opgevoerd.

Kosten van intermediairs kunnen niet worden opgevoerd.

[\[1\]](#) Waarde naar rato op basis van 36 uur per week. Voor BBL is de waarde naar rato op basis van 32 uur per week. Voor kandidaten uit het Doelgroepregister is de waarde naar rato op basis van 25 uur per week.

## B4 Jaarrapportage Assets

Deze bijlage beschrijft de opzet van de jaarrapportage voor Assets zoals bedoeld in eis 14.3.6. De bijlage bevat een hoofdstukindeling en een overzicht van de parameterset en wordt als separate bijlage gepubliceerd op TenderNed.

## B5 Protocol Sturing

Protocol sturing		
<p><b>Stap 1.</b> De Concessieverlener constateert het niet, niet tijdig of van onvoldoende kwaliteit leveren van gevraagde en aangeboden diensten, producten, bestanden, plannen/rapportages.</p>		
<p>Vraag 1: <i>Is boetetabel van toepassing?</i></p>		
Antwoord Ja	Antwoord Nee	
<p><b>Stap 2.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concessieverlener legt een boete op; en</li> <li>• Concessiehouder stelt Verbeterplan op (stap 4.)</li> </ul>	<p><b>Stap 3.</b> De Concessieverlener beoordeelt of het gaat om:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. een begane, niet meer te herstellen overtreding: verder naar stap 7. In dit geval kan de Concessieverlener ook een Verbeterplan eisen om een vergelijkbare overtreding in de toekomst te voorkomen: verder naar vraag 2.</li> <li>b. een overtreding die hersteld kan worden: verder naar vraag 2.</li> </ol>	
<p>Vraag 2: <i>Zijn producten / diensten / documenten nog leverbaar?</i></p>		
	Antwoord Ja	Antwoord Nee
	<p><b>Stap 4.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concessiehouder onderbouwt schriftelijk en op tijd in een Verbeterplan wanneer en wat die levert.</li> <li>- De Concessiehouder levert het Verbeterplan uiterlijk 20 werkdagen na het constateren van de tekortkoming aan bij de Concessieverlener.</li> <li>- Het Verbeterplan kan onderdeel uitmaken van de kwartaalrapportage.</li> <li>- Het Verbeterplan omvat een analyse, adequate maatregelen en planning.</li> </ul> <p>Verder naar stap 6.</p>	<p><b>Stap 5.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De Concessiehouder meldt dit proactief aan de Concessieverlener en geeft direct aan wat die wel levert.</li> <li>- Dit aanbod heeft minimaal een gelijke kwaliteit en waarde voor Reizigers en/of Concessieverlener, dit ter beoordeling van de Concessieverlener.</li> <li>- De Concessiehouder verwerkt dit in een Verbeterplan (zie stap 4).</li> </ul> <p>Verder naar stap 6.</p>
	<p><b>Stap 6.</b> De Concessieverlener beoordeelt het Verbeterplan binnen 20 werkdagen en kan hier nadere eisen aan stellen. Indien de Concessieverlener instemt met het Verbeterplan verder naar vraag 3.</p>	

Vraag 3: Voert de Concessiehouder het Verbeterplan conform de afspraken uit en leidt dit ook tot de beoogde verbeteringen?

	Antwoord Ja	Antwoord Nee
	Einde.	<b>Stap 7.</b> De Concessieverlener zal overgaan tot andere maatregelen, afhankelijk van de schade voor Reizigers en het contract, waaronder escaleren, en/of een discretionaire boete opleggen.