Bijlage B - Programma van Eisen

OV-concessie NoordWest Noord-Holland

Zaaknummer: **2458035**

Datum: 27 juli 2026
Versie: NvI-4
Uitgave: Provincie Noord-Holland

Deze versie van het Programma van Eisen en eventueel tijdens de inschrijfperiode via Tenderned 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:
Postbus 3007
2001 DA Haarlem

Bezoekadres:
Houtplein 33
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.
KvK nr.: 34362354 BTW nr.: NL.0010.03.124.B.08

Inhoudsopgave

1. Inleiding 5
1.1 Context 5
1.2 Scope concessie 'NoordWest Noord-Holland' 5
1.2.1 Het concessiegebied NoordWest Noord-Holland 6
1.3 Hoofdopgaven en doelen Concessie 7
1.4 Rol en status Programma van Eisen 9
1.5 Leeswijzer 10
2. Vervoeraanbod 11
2.1 Fasering van het aanbod 12
2.2 Ontsluiting van het Concessiegebied 13
2.3 Opbouw van het Lijnennet 17
2.4 Verplichte Verbindingen van en naar Kernen 21
2.5 Overige verplichte Verbindingen per Lijntype 23
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 Rituitval 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 60
5.3 Toegankelijkheid 61
5.4 Apparatuur 62
5.5 Huisstijl en reclame 63
5.6 Buurtbussen 65
6. Reisinformatie 67
6.1 Algemene informatie 67
6.2 Toegankelijkheid informatie 68
6.3 Lijnennetkaarten 69
6.4 Informatie op Haltes 70
6.5 Informatie in en op Voertuigen 72
6.6 Digitale informatie 74
6.7 Wijzigingen in de Dienstregeling 75
7. Tarieven en Betaalwijzen 77
7.1 Betaalsysteem 77
7.2 Tarieven en Reisproducten 78
7.3 Tarievenplan 79
7.4 Toekomstige betaalsystemen 80
8. Marketing 81
8.1 Kader 81
8.2 Marketingplan 82
9. Personeel 84
9.1 Concessiehouder als werkgever 84
9.2 Eisen aan het Personeel 85
9.3 Social Return 87
9.4 Buurtbuschauffeurs 87
10. Veiligheid 89
10.1 Fysieke veiligheid 90
10.2 Verkeersveiligheid 90
10.3 Sociale veiligheid 91
10.4 Sociale Veiligheidsplan 94
10.5 Samenwerking op het gebied van Sociale Veiligheid 96
11. Duurzaamheid 97
11.1 Duurzame bedrijfsvoering 97

11.2 Milieuprestaties Materieel 98
11.3 Circulaire economie 99
11.4 Transparantie en ketenverantwoordelijkheid 100
12. Consumentenbescherming en Reizigersinspraak 101
12.1 Klantenservice en klachtenafhandeling 101
12.2 ROCOV en Stakeholderconsultatie 103
12.3 Reizigershandvest 104
13. Ontwikkeling in samenwerking 105
13.1 Ontwikkelrol Concessiehouder 105
13.2 Ontwikkelplan 106
13.3 Concessiehouder als regisseur Ketenmobiliteit 110
13.4 Overleg Concessieverlener en Concessiehouder 112
14. Data en monitoring 114
14.1 Datalevering 114
14.2 Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens 116
14.3 Monitoring 118
Bijlagen bij het Programma van Eisen 120
B1 Vervoerkundig kader Concessieverlening NoordWest Noord-Holland 121
1.1 Ontsluiting van het Concessiegebied 126
1.2 Opbouw van het netwerk aan Lijnen 128
1.3 Verplichte Verbindingen in het netwerk 130
1.4 Fasering en ontwikkelingen 133
Bijlage bij B1: Tabellen minimumniveau per Kern en Lijntype (Programma van Eisen) 136
B2 Vervoerkundige Bijlagen 137
2.1 Dienstregelingsprocedure 137
2.2 Verplichte Routes R-netlijnen 138
2.3 Concessiegrensoverschrijdende Trajecten behorende tot de Concessie 139
2.4 Te gedogen lijnen binnen het Concessiegebied 140
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[1]) 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'[2]

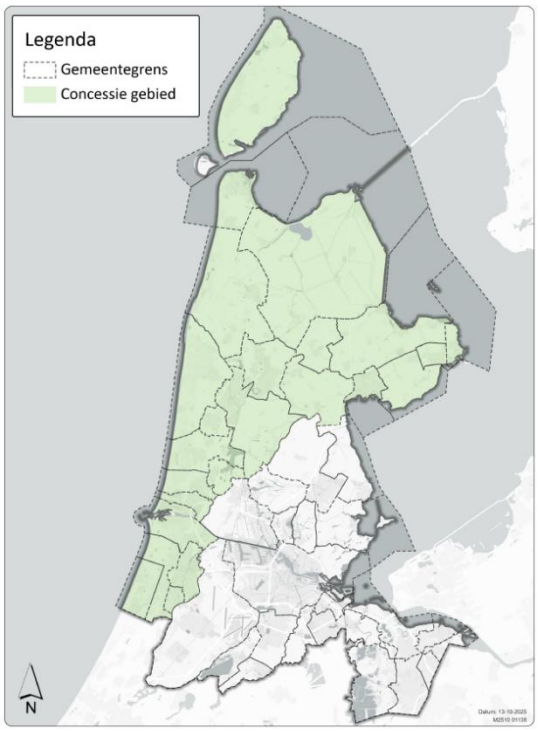
Sinds 2001 is wettelijk geregeld dat een vervoerder over een concessie[3] moet beschikken om in een regio openbaar vervoer aan te mogen bieden. De concessie 'NoordWest Noord-Holland' betreft het exclusieve recht en tevens de plicht tot het aanbieden van openbaar busvervoer in het Concessiegebied NoordWest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

---

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

2 De scope van de Concessie is in het Concessiebesluit in detail beschreven.

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



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 woningbouw-ontwikkeling 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 hoofdopgave 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[4] brengt de Provincie deze hoofdopgaven 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[5]. 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'[6] 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

[4] https://www.noord-holland.nl/bestanden/pdf/Perspectief%20Mobiliteit.pdf
[5] https://www.noord-holland.nl/bestanden/pdf/Visie%20Publieke%20Mobiliteit%202024-2034%20-%2014%20juni%202024.pdf
[6] 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[7]. 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 hoofdopgaven:

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.

[7] 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 hoofdopgaven en zo bijdraagt aan de realisatie van de (sub)doelen van de Concessie. Het gaat in dit geval met name om de eerste 2 hoofdopgaven (verbeteren van de bereikbaarheid en borgen van de inclusiviteit) en bijbehorende subdoelen. Doordat deze hoofdopgaven om een verschillende invulling van het vervoeraanbod vragen, heeft de concessieverlener deze hoofdopgaven 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[8] en Zuid-Kennemerland IJmond[9].

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 Deelgebieden 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 reistijdstippen, 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 hoofdopgave '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 hoofdopgave 'verbeteren van de bereikbaarheid' zijn onder andere lange bedieningstijden, minimale frequenties op strategische Verbindingen en de herkenbaarheid van het aanbod als uitgangspunten gehanteerd.

[8] https://www.noord-holland.nl/Onderwerpen/Ruimtelijke_inrichting/Projecten/Regie_op_de_Ruimte/Ontwikkelperspectief_Noord_Holland_Noord

[9] 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 tot en met 21 juli 2029 (= einde fase 1 van de Concessie) 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: Vanaf de start van de Concessie tot en met 21 juli 2029;

Fase 2: De periode vanaf 22 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 21 juli 2029) mag de Concessiehouder het Lijnennet niet wijzigen ten opzichte van het Lijnennet dat in dienstregelingjaar 2026 geboden wordt, met uitzondering van de bediening van Texel zoals nader uitgewerkt in paragraaf 2.8. Wel mag de Concessiehouder eventuele aanpassingen aan het Lijnennet tot Dienstregelingjaar 2028 (voor start van de Concessie) in stand houden en van de bestaande 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 (ingaande 22 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 na afloop van fase 1 maar voor oplevering van Knooppunt Haarlem Spaarnepoort al een gewijzigd Lijnennet in de Regio Haarlem-IJmond aan te bieden en om in geval van oplevering tijdens fase 1 Knooppunt Spaarnepoort te bedienen in plaats van de Halte Europaweg/Schipholweg. 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 voor de periode vanaf de start van de Concessie tot en met 21 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 voor de gehele periode minimaal het aantal Dienstregelinguren conform onderstaande formule in zijn Dienstregeling op, waarbij voor het aantal Dienstregelinguren voor 2030 uit wordt gegaan van het aantal ongewogen Dienstregelinguren zoals door de Concessiehouder opgenomen in Standaardformulier 14 van zijn Inschrijving:

$$DRU's\ in\ Fase\ 1 = 614.877\ DRU's\ (= Dienstregelinguren\ 2026) + 0{,}25 * (DRU's\ Dienstregeling\ 2030 - 614.877\ DRU's)$$

Het is de Concessiehouder daarbij alleen toegestaan om vanaf de start van de Concessie en/of het Dienstregelingjaar 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 Vanaf 22 juli 2029 is het 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	
Sx2	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, een Overige lijn 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 ten minste 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 Heerhugowaard - Den Helder en Hoorn - Enkhuizen, gelden (met uitzondering van Heerhugowaard en Hoorn) 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^2, 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 of door bevolkingsgroei in nieuw te ontsluiten Kernen 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 of Kern 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 de in paragraaf 2.7 opgenomen verplichte 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.

***Om te voldoen aan eis 2.2.1 mag de Concessiehouder bij het berekenen van de ontsluitingsgraad ook alle Haltes meetellen die uitsluitend bediend worden door een Buurtbuslijn en/of een van de in paragraaf 2.7 opgenomen verplichte Overige lijnen.

Tabel 2: Minimumbedieningsniveau per Wijk ter ontsluiting van 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*
Wijk met minimaal 2.000 inwoners en minimaal 1.200 inwoners per km/2 of Buurt met minimaal 1.000 inwoners en 5.000 inwoners per km/2	25.000-49.999	Basisverbinder
	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 het Concessiegebied en de omliggende gebieden aanwezige concessiehouders voor Reizigers een samenhangend geheel vormt door parallelliteit 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

zinvolle 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^2) 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 alsmede voor elke Verbinding zoals opgenomen in paragrafen 2.4 en 2.5 en richting de eerste Rit van de dag nooit later vanaf de Beginhalte vertrekt dan het in Tabel 3 aangegeven begintijdstip en de laatste Rit van de dag nooit eerder op de Eindhalte aankomt dan het in Tabel 3 aangegeven eindtijdstip van de betreffende periode. Als alternatief is het de Concessiehouder toegestaan om de eerste Rit van de dag niet eerder vanaf de Beginhalte te laten vertrekken dan de vertrektijd van de eerste in de Jaardienstregeling 2026 opgenomen rit van de vergelijkbare lijn vanaf die Halte, mits de Concessiehouder deze keuze naar genoegen van de Concessieverlener kan onderbouwen. In het geval van R-netlijnen zorgt de Concessiehouder ervoor dat per Lijn de eerste Rit van de dag in de Richting met het naar verwachting hogere aantal Reizigers nooit later op het eerste Knooppunt of de Eindhalte 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/Spaarne Gasthuis.

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 tijdens dezelfde bedieningsperiode 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 De Concessiehouder biedt 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, of alternatief het minimale bedieningsniveau van een Basisverbinder. *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 of Deelgebied.

Tabel 3: Bedieningsperioden per Lijntype

		R-netlijn / Stadsprinter	Wijkverbinder / Streeksprinter / Basisverbinder
Werkdag	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
Zaterdag	Overdag	7:00-20:00	7:00-19:00
	Avond	20:00-00:00	19:00-23:00
Zondag	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	Streek-sprinter	Basis-verbinder	Maatwerk-verbinder
Werkdag	Spits	6	4	2	2	1	(0/1)*
	Overdag	4	4	2	2	1	(0/1)*
	Avond	2	2	1	1	1	(0/1)*
Zaterdag	Overdag	4	4	2	1	1	(0/1)*
	Avond	2	2	1	1	1	(0/1)*
Zondag	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/Spaarne Gasthuis

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^2 en elke Buurt met minimaal 1.000 inwoners en een bevolkingsdichtheid van minimaal 5.000 inwoners km^2 binnen een Wijk met minder dan 2.000 inwoners en/of een dichtheid van minder dan 1.200 inwoners per km^2 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^2) 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:

Traject	**Lijnnummer Jaardienstregeling 2026**
Haarlem Station – Delftplein/Spaarne Gasthuis – 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, waarbij voor de bediening tijdens de zomervakantie minimaal de periode zoals aangegeven in eis 2.12.1 van toepassing is.

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 – Velserbroek Centrum – Haarlem, Delftplein/Spaarne Gasthuis
- Amsterdam Elandsgracht – Halfweg-Zwanenburg Station – Haarlem Spaarnwoude Station – Knooppunt Haarlem Spaarnepoort
- Zandvoort aan Zee Centrum – 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:

Traject	**Lijntype (minimum)**
Alkmaar station – Akersloot – Uitgeest station	Basisverbinder
Alkmaar station – Bergen, Plein	Streeksprinter
Alkmaar station – Heiloo - Limmen – Castricum station	Streeksprinter
Alkmaar station – Stompetoren - Schermerhorn – Noordbeemster – Purmerend tramplein	Streeksprinter
Alkmaar station – Warmenhuizen – Tuitjenhorn – Dirkshorn – Schagen station	Streeksprinter (Alkmaar – Tuitjenhorn) en Maatwerkverbinder (Tuitjenhorn – Schagen)
Anna Paulowna station – Den Oever busstation	Maatwerkverbinder
Den Helder station – Den Helder Zuid station – Julianadorp – Schagen station	Streeksprinter (Den Helder station – Julianadorp) en Basisverbinder (Julianadorp – Schagen)
Den Helder station – Hippolytushoef – Den Oever – Middenmeer – Abbekerk busstation – (A7) – Hoorn station	Basisverbinder
Heemskerk centrum – Uitgeest station	Wijkverbinder
Heemskerk centrum – Castricum station	Wijkverbinder
Hoorn station – (A7) – Abbekerk busstation – Medemblik busstation	Streeksprinter
Hoorn station – Berkhout – De Goorn – Avenhorn – Noordbeemster, Oosthuizerweg	Streeksprinter
IJmuiden, Rotonde Stadspark – Driehuis, Waterloolaan – Velserbroek, centrum	Wijkverbinder
Vogelenzang, Henk Lensenlaan – Bennebroek – De Glip – Heemstede, Valkenburgerplein – Heemstede, Wipperplein –	Wijkverbinder

Lanckhorstlaan – Heemstede-Aerdenhout, station	
Heemstede, Zandvaartkade – Haarlem, Schalkwijk centrum	Wijkverbinder
Wijk aan Zee – Beverwijk, station	Wijkverbinder
Zandvoort aan Zee – Bloemendaal aan Zee – Overveen – Knooppunt Haarlem Spaarnepoort	Wijkverbinder

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 Dienstregelinguren zoals opgenomen in Bijlage B2.7. De Lijn bedient daarbij in het Concessiegebied niet de bestaande Halte Burg. Reinaldapark. 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. Daarbij vervalt vanaf 2033 het verplichte gebruik van de route tussen Haarlem station en de concessiegrens zoals opgenomen in Bijlage B2.4 en mag vanaf 2033 de Halte Burg. Reinaldapark wel bediend worden.

2.5.7 Het is de Concessiehouder toegestaan om op de Verbindingen genoemd in eisen 2.5.2 en 2.5.4 aan de minimumeisen voor het betreffende Lijntype te voldoen door middel van meerdere Lijnen met lagere frequenties, niet zijnde Overige lijnen, mits

a. Het bedieningsniveau op de Verbinding in termen van bedieningstijden en frequenties per bedieningsperiode ten minste gelijk is aan het minimaal vereiste bedieningsniveau van het betreffende Lijntype;
b. De vertrektijden van de Ritten van deze Lijnen op het gehele Traject van de betreffende Verbinding dusdanig op elkaar afgestemd zijn dat het interval tussen opeenvolgende Ritten binnen een bedieningsperiode altijd gelijk is;
c. De Concessiehouder naar genoegen van de Concessieverlener kan aantonen dat:
    i. de bediening met meerdere Lijnen voor (potentiële) Reizigers eenvoudig te begrijpen is, en
    ii. de bediening van de Verbinding met meerdere op elkaar afgestemde Lijnen betrouwbaar is uit te voeren.

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:	
	Traject	**Lijnnr.**
	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 parallelliteit 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, paragraaf 1.3).

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[10]	650

[10] Indien de Concessieverlener in afstemming met de concessieverlener van de concessie IJssel-Vecht besluit tot bediening van het traject Enkhuizen – Lelystad station door de concessiehouder van laatstgenoemde concessie, blijft de Concessiehouder alsnog een vroege, op de vraag van scholieren met bestemming Lelystad afgestemde dagelijkse Rit aanbieden op het Traject Wervershoof, Gemeentehuis via Andijk naar Bovenkarspel-

	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.

2.7.4 Indien de Concessiehouder aanvullende Ritten op een (deel van het) Traject van een Buurtbuslijn aanbiedt en het bedieningsniveau op dat Traject hierdoor voldoet aan de eisen aan het bedieningsniveau van een Basisverbinder of een ander Lijntype met hogere frequentie-eisen dan een Basisverbinder, kan de Concessiehouder deze Ritten als een Lijn van het betreffende bedieningsniveau i.p.v. een Overige lijn beschouwen.

Grootebroek met aansluiting op de Trein naar Enkhuizen (in geval van Bovenkarspel-Grootebroek; op basis van de dienstregeling 2026 op de treinrit van 6:46 uur) of naar Enkhuizen, station met aansluiting op de lijn naar Lelystad. Het is de Concessiehouder toegestaan om deze Rit te integreren in de Dienstregeling van een Lijn tussen Andijk en Bovenkarspel-Grootebroek met minimaal het bedieningsniveau Basisverbinder.

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. Anders dan voor overige delen van het Concessiegebied geldt voor de bediening van Texel geen fasering. De eisen in dit paragraaf zijn van toepassing vanaf start van de Concessie. 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 2.1 tot en met 2.7 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, Vuurtorenweg (huidige virtuele halte 65) – 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:

Kern	**Haltenaam**	**Huidig haltenummer**
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	189
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.

Op momenten dat de Lijn zoals bedoeld in eis 2.8.2.b rijdt, is de Concessieverlener niet verplicht om de Haltes met de huidige haltenummers 101, 108, 112, 117, 121, 124 en 125 met Vraagafhankelijk Vervoer te bedienen.

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. Deze Overige lijn dient ofwel bij de Halte Den Burg, Centrum/Elemert (huidig haltenummer 13) ofwel bij de halte ’t Horntje, Veerhaven (huidig haltenummer 1) aan te sluiten op de Lijn die geëist wordt in eis 2.8.2.

	De Overige lijn biedt in beide richtingen 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. Indien de Overige lijn de halte 't Horntje, Veerhaven bedient, dient er in beide richtingen een Gegarandeerde aansluiting worden geboden op afvaarten van de veerverbinding van en naar Den Helder.
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	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 Leidseplein → Halfweg-Zwanenburg station → Haarlem Spaarnepoort → Haarlem station → Velserbroek centrum → Beverwijk station	N80

*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 Dienstregelinguren 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: • Van en naar een Halte die met een Lijn bediend wordt, en/of • Van en naar een Knooppunt.

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:

- Reizigers een Rit met het Vraagafhankelijk Vervoer telefonisch, en via minimaal één mobiele applicatie én op minimaal één website binnen een gangbare reisplanner direct kunnen boeken, en Reizigers via alle in hoofdstuk 6 opgenomen informatiekanalen 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 of veerdienst 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 of veerdienst. 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 Deelgebied 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, bij overgang tussen bedieningsperiodes zoals opgenomen in Tabel 3 geen langere intervallen tussen twee Ritten ontstaan dan het interval tussen twee Ritten binnen de bedieningsperiode met de respectievelijk lagere frequentie, 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 bedieningsperioden 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. Het is de Concessiehouder wel toegestaan om op Lijnen die tijdens een of meerdere vakantieperiode(s) een hoger bedieningsniveau hebben, zoals bijvoorbeeld Lijnen naar Kustplaatsen, dit verhoogde bedieningsniveau voor een langere periode dan het hiervoor genoemde maximale aantal aan te bieden. 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 zijn de in Tabel 4 opgenomen eisen aan frequenties van toepassing. In afwijking hiervan geldt een minimale frequentie van 4x per uur op R-netlijnen in de Spits.

2.12.3 Het is de Concessiehouder niet toegestaan om in de Vakantiedienstregeling tijdens de zomervakantie op Lijnen die een Kustplaats bedienen minder Ritten per week aan te bieden dan het aantal Ritten per week zoals opgenomen in de Jaardienstregeling. De Concessiehouder mag daarbij wel de verdeling van Ritten over bedieningsperiodes aanpassen ten opzichte van de Jaardienstregeling met inachtneming van het bepaalde in 2.12.2. 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 Streeksprinter tussen Alkmaar en Bergen zoals opgenomen in eis 2.5.4 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[11]) 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.
3.2.4	De Concessiehouder werkt mee aan (tijdelijk) medegebruik van bushaltes en busstations en stemt het gebruik van haltes op busstations af met andere vervoerders en gebruikers (bijv. in geval van trein vervangend vervoer).

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.

[11] 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 publiekswebsite als deze door de wegbeheerder zijn gepubliceerd.

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.
3.3.3	De Concessiehouder gebruikt voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend de Haltes vermeld in het Centraal Halte Bestand (CHB)[12]. De Concessiehouder gaat voor de benamingen en nummering van Haltes uit van de haltenamen en haltenummers zoals opgenomen in het Centraal Halte Bestand (CHB).
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 is voor eigen rekening en risico verantwoordelijk voor plaatsing, beheer, onderhoud en reiniging van Haltepalen en Halteborden op alle Haltes in het Concessiegebied.
3.3.6	De Concessiehouder (ver)plaatst geen Haltepalen zonder voorafgaande schriftelijke instemming van de betreffende Wegbeheerder en meldt (ver)plaatsingen van Haltepalen vooraf aan de Concessieverlener.
3.3.7	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.
3.3.8	De Concessiehouder verwijdert 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.

[12] 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 energiemanagement 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/laaddispencer, 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.
3.5.2	De Concessiehouder stelt Pauzelocaties open voor andere concessiehouders. Het is de Concessiehouder hierbij toegestaan om een reële vergoeding te vragen.
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, maar uiterlijk binnen drie weken, 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

a. De Gemiddelde bezettingsgraad, gemeten van een Rit tijdens de Dalperiode zoals opgenomen in de Dienstregeling het aantal zitplaatsen niet overschrijdt, en
b. de Gemiddelde bezettingsgraad, gemeten van het aantal Reizigers per uurblok de verhouding van 5/7 (vijf zevende) 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 de wet dit toestaat. Tijdens de Spits en op Overige lijnen naar onderwijsinstellingen zorgt de Concessiehouder ervoor dat de Gemiddelde bezettingsgraad in een Rit van een Lijn nooit hoger is dan het aantal zitplaatsen + 50% van het toegestane aantal staanplaatsen. In aanvulling hierop is het niet toegestaan dat een Reiziger tijdens een Rit langer dan 20 minuten moet staan in de Regio Haarlem-IJmond en 30 minuten in 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[13].

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 cruisesschip. 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.

[13] 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 Eindhalte van een Lijn.
4.3.2	De Concessiehouder definieert in de Dienstregeling Tijdhaltes op elke Lijn ten behoeve van het borgen en monitoren van de punctualiteit. De geplande rijtijd tussen Tijdhaltes bedraagt maximaal 20 minuten. Begin- en Eindhaltes en Knooppunten gelden altijd als Tijdhaltes, waar nodig wijst de Concessiehouder ook andere Haltes als Tijdhalte aan om aan de eis ten aanzien van de maximale geplande rijtijd tussen Tijdhaltes te voldoen. Voorafgaand aan een Dienstregelingsjaar wordt in overleg tussen de Concessieverlener en Concessiehouder vastgesteld welke Haltes als Tijdhalte gelden.
4.3.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat een Rit nooit eerder dan 30 seconden voor de in de Dienstregeling aangegeven vertrektijd vertrekt vanaf een Begin- of Tijdhalte en vanaf een Knooppunt.

4.3.4 De Concessiehouder zorgt ervoor dat iedere maand ten minste 85% van de Ritten, niet zijnde Ritten van het Vraagafhankelijke Vervoer:

a. uiterlijk 90 seconden na de in de Dienstregeling aangegeven vertrektijd bij Beginhaltes vertrekt;
b. uiterlijk 150 seconden na de in de Dienstregeling aangegeven vertrektijd bij Knooppunten en Tijdhaltes vertrekt, en
c. niet later dan 150 seconden na de in de Dienstregeling aangegeven aankomsttijd bij Eindhaltes, Tijdhaltes 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 Aansluitingen 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 koppelvlakbericht 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 Leeuwaarden 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/vertraging 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, zoals extreme weersomstandigheden (bijvoorbeeld ijzel en/of hevige sneeuwval waarbij het KNMI code Rood afgeeft, of weersomstandigheden die tot extra drukte op verbindingen naar kustplaatsen leiden), epidemieën/pandemieën met ernstige gevolgen voor het maatschappelijk verkeer, een plotselinge aanwijzing van bevoegd gezag, een natuurramp, een catastrofe of een ander ernstig Incident buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder'. Onder Overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: a. gebeurtenissen die voortvloeien uit handelen/nalaten van het Personeel en/of uit (de staat van) het Materieel; b. tekort aan Personeel en/of Materieel; c. toegenomen verkeersdrukte en structureel voorkomende files, en d. 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: a. de aard en (verwachte) duur van de situatie van Overmacht;

b. de gevolgen die de situatie van Overmacht heeft (gehad) voor de mogelijkheid voor de Concessiehouder om de Dienstregeling uit te voeren;
c. de maatregelen die de Concessiehouder heeft genomen/zal nemen teneinde zoveel als mogelijk de situatie van Overmacht op te heffen dan wel de gevolgen daarvan voor de uitvoering van de Dienstregeling te beperken, en
d. alle andere feiten en omstandigheden die redelijkerwijs van belang geacht kunnen worden in verband met de ontstane situatie van Overmacht, 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 om op de juiste bestemming te komen, 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[14] 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[15]. 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 de Inschrijving, waaronder het Materieel dat onder de Overnameverplichting valt. Het is de Concessiehouder alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener toegestaan om hiervan af te wijken. Ingeval de Concessiehouder voornemens is Voertuigen zoals bedoelt

[14] https://open.overheid.nl/documenten/ronl-9e28465282c1aea078a6d0141000728b88ea1671/pdf
[15] https://zeroemissiebus.nl/wp-content/uploads/2020/08/Bestuursakkoord_Zero_OV-Bus.pdf

in de eerste volzin te vervangen of extra Voertuigen aan te schaffen dient hij voorafgaand aan de bestelling bij de Leverancier van de vervangende/extra Voertuigen een voorstel bij de Concessieverlener in waarin hij:

a. de overeenkomsten en verschillen tussen de instromende en uitstromende Voertuigen beschrijft (alleen bij vervanging van Voertuigen);
b. onderbouwt dat de kwaliteit van en voorzieningen in een vervangend/extra Voertuig ten minste gelijkwaaridg zijn van de typen Voertuigen zoals opgenomen in de Inschrijving, waaronder het Materieel dat onder de Overnameverplichting valt; en
c. beschrijft hoe circulariteit een rol heeft gespeeld bij de keuze voor het materieel zoals bedoeld in eis 11.3.2.

De Concessieverlener beoordeelt het voorstel aan de hand van de volgende criteria:

a. het instromende Voertuig is van ten minste gelijkwaardige kwaliteit als het uitstromende Voertuig;
b. het instromende Voertuig is een Zero-Emissievoertuig, en
c. de Concessiehouder treft afdoende maatregelen in het kader van circulariteit als het gaat om (her)gebruik van materialen en grondstoffen.

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.[16] Ingeval de over te nemen Zero-Emissiebussen op het moment van overdracht niet voldoen aan één of meerdere eisen die de Concessieverlener aan het Materieel stelt, dan is de Concessiehouder niet verplicht ervoor te zorgen dat deze Zero-Emissiebussen alsnog aan de betreffende eisen voldoen.

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.

[16] De Overnameverplichting maakt onderdeel uit van de Bijlagen bij de Inschrijvingsleidraad en wordt gelijktijdig met het Bestek gepubliceerd.

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.

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. voldoende bagageruimte;
g. voldoende prullenbakken;
h. een goed uitgeruste EHBO-doos;
i. een goedgekeurde brandblusser;
j. stopknoppen, die geluidssignaal afgeven bij het drukken en die vanaf iedere zit- en staanplaats binnen handbereik zijn;
k. geluidsinstallaties die uitsluitend gebruikt worden voor het verstrekken van reisinformatie;
l. een goed werkend klimaatbeheersingssysteem, en
m. goed bruikbare stangen voor staande Reizigers, die ook voor Reizigers met een beperkt gezichtsvermogen goed zichtbaar zijn.

De eisen in sub a en sub c zijn niet van toepassing op Auto's, waaronder Buurtbussen.

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: a. 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 b. 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[17] 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 Lage-instapbussen.

[17] https://share.google/pcEI1j2LontUv1sGQ

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.

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[18] 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.

[18] https://dova.nu/document/concessiebijlagen

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'[17] 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.
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 Concessie 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 naast de productformule R-net en de productformule van het vervoer op het eiland Texel.
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[19] 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.

[19] https://www.rnetmedia.nl/R-net-Handboek_2016_H1.pdf

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 verwijdert 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: a. deuren en ramen, (ook niet in (semi-)doorzichtige vorm) met uitzondering van de achterruit; b. Lijnnummers, bestemmingsaanduidingen, informatiedisplays of camera's, en c. 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 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 voert Buurtbussen conform eis 5.5.1 in een eenduidige huisstijl uit en maakt Buurtbussen als zodanig herkenbaar door de aanduiding 'Buurtbus' op de voor- en zijkant van iedere Buurtbus te plaatsen. Deze aanduiding voor Buurtbussen geldt niet als een van de maximaal drie toegestane productformules zoals genoemd in eis 5.5.1.
5.6.3	De Concessiehouder beschrijft in het Ontwikkelplan 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 informatiekanalen 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'[20] of diens opvolgers.

[20] 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)[21]
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: a. de wetgeving inzake digitale toegankelijkheid zoals gepubliceerd op de website digitoegankelijkheid.nl[22], en b. waar relevant, de Europese standaard EN 301549

[21] www.digitoegankelijk.nl

[22] 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:
    - 4x per uur of hoger
    - 2-3x per uur
    - 1x per uur
    - 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.

Het is de Concessiehouder toegestaan om in het kader van het opstellen van het Vervoerplan voorstellen voor aanpassingen aan de dit lid geformuleerde criteria te doen.

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 te volgen Route met vermelding van de resterende Haltes tot de Eindhalte;

iv. de Eindhalte, en
v. 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 een abri, zorgt de Concessiehouder ervoor dat in deze abri in ieder geval de volgende informatie aanwezig is:

a. de 2 voor Reizigers in het betreffende gebied meest relevante Lijnennetkaarten, 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 6.4.1, 6.4.2 en 6.4.5 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: a. de Displays zodanig in het Voertuig aanbrengt dat alle Reizigers vanaf elke positie in het Voertuig de informatie op de Displays kunnen lezen; b. in elke Buurtbus ten minste één Display aanbrengt; c. in elke Bus korter dan 9,90 meter ten minste twee Displays aanbrengt; d. in elke Bus van 9,90 meter of langer ten minste drie 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 6.5.7 genoemde reisinformatie op de Displays de landelijke standaarden, zoals weergegeven in 'Richtlijnen Reisinformatie in OV-voertuigen'[23] 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

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

vastgelegd in het handboek 'De identiteit voor hubs' of diens opvolgers.[24]

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[25]; 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

[24] https://natuurlijkdeelmobiliteit.nl/product/handboek-identiteit-deelvervoerhubs/

[25] 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 denkt en werkt actief mee bij het opnemen van andere aanbieders van Publieke Mobiliteit in de digitale reisinformatie en biedt hen daarbij desgevraagd ondersteuning

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 een aanbieders van Publieke Mobiliteit.

Ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling

6.7.5 In geval van ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling, zoals vertragingen, ongeplande routewijzingen 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[26]. 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[27] 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.

[26] CROW | Nieuwe versie MaaS-waardige bestekseisen voor ov-concessies vastgesteld

[27] 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'[28] 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'[29] 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.

[28] https://dova.nu/themas/tarieven

[29] 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[30].
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.

[30] 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[31], 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.

[31] 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 Concessieverlener 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[32].

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.

[32] https://www.noord-holland.nl/bestanden/pdf/Manifest%202%200%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/vertraging, 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:

a. 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;
b. 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;
c. desgevraagd de Dienstregeling van de Buurtbuslijn en roosters voor de (vrijwillige) Buurtbuschauffeurs op te stellen;
d. desgevraagd (medische) keuringen en rijvaardigheidstesten voor vrijwilligers te faciliteren;
e. de benodigde verzekeringen af te sluiten;
f. vrijwilligers te vrijwaren van aansprakelijkheid in relatie tot diensten die zij verrichten in hun functie van vrijwilliger bij de Buurtbusverenigingen;
g. trainingen aan te bieden over het vervoeren van rolstoelgebruikers;
h. desgevraagd andere relevante trainingen dan wel faciliteiten aan te bieden, en
i. 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[33] 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

[33] Het uitgevoerde behoefteonderzoek is te vinden op 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: a. onderscheidt preventieve maatregelen (die te allen tijde worden getroffen) en aanvullende maatregelen; b. bevat mitigerende maatregelen die de Concessiehouder zal nemen bij Incidenten, ongevallen of doelbewuste acties; c. bevat aantoonbare afspraken met Derden (waaronder Wegbeheerders, concessiehouders van aangrenzende concessies, politie en brandweer); d. bevat protocollen over communicatie (met de Concessieverlener, omgeving en betrokken partijen) bij ernstige Incidenten en (verkeers)ongevallen, en e. 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 ommegaande 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)[34].
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 8,5 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.[35] 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.

[34] https://open.overheid.nl/documenten/ronl-bcb897a3-03d1-43cc-aca1-3e47f39a0f20/pdf

[35] Het uitgevoerde behoefteonderzoek is te vinden op 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^{e} (twee derde) van de capaciteit zich richt op Hotspots en Hottimes en 1/3^{e} (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 hij driejaarlijks vernieuwd en jaarlijks 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[36]. 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[37] 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[38]. 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[39]. 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

[36] https://www.noord-holland.nl/bestanden/pdf/Over_de_provincie/Inkoopbeleid.pdf
[37] https://open.overheid.nl/documenten/84c6c08f-e222-419e-b7bb-ded678a49d97/file
[38] https://www.rijksoverheid.nl/documenten/beleidsnotas/2023/02/03/nationaal-programma-circulaire-economie-2023-2030
[39] https://dova.nu/document/bestuursakkoord-zero-emissie-regionaal-openbaar-vervoer-bus

	Laadinfrastructuur en/of Energievoorziening, CO_2-emissies, fijnstof-emissies en materieelspecificaties.
11.1.2	Indien de Concessiehouder voor het tanken van Zero-Emissievoertuigen, m.u.v. buurtbussen, 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_2-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_2-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_2-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_2-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 mogelijkerwijs veroorzaakt 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 uitsluitsel 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 betrekt 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:

a. neemt deel aan de in eisen 13.1.3 tot en met 13.1.5 genoemde overleggen;
b. zet zich proactief in voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer;
c. beschikt over voldoende competenties en tijd om haar/zijn rol adequaat uit te kunnen voeren, en
d. 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 met een doorkijk tot het einde van de Concessie. 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 he 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 Deelgebied 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 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. De Lijnennetkaart mag schematisch worden uitgevoerd.
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 Deelgebied 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, de concessiehouder Gooi en Vechtstreek 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:

a. Vervoerplan;
b. Tarievenplan;
c. Marketingplan;
d. (Fysieke) Veiligheidsplan;
e. (een geactualiseerd) Sociale Veiligheidsplan, en
f. 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: a. 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; b. 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 ov-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'[40] 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

[40] 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:

a. het monitoren van en sturen op de uitvoering en ontwikkeling van de Concessie en/of het systeem van Publieke Mobiliteit;
b. het informeren van Stakeholders (zoals Wegbeheerders, concessiehouders en concessieverleners van aangrenzende concessies, het ROCOV en marktpartijen bij de opvolgende aanbesteding) en inwoners;
c. het vormgeven van verkeers- en vervoersbeleid van de Provincie;
d. de aanbesteding van de opvolgende concessie(s) of van een aangrenzende concessies, en
e. 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 verstorende 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 verwerkersovereenkomst. 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):

a. Rituitval: de mate waarin de Lijnen behorend tot de Concessie voldoen aan de gestelde norm in paragraaf 4.2;
b. ZE-transitie: aantal en aandeel Dienstregelinguren die gereden worden met Zero-Emissievoertuigen;
c. punctualiteit: de mate waarin de Lijnen behorend tot de Concessie voldoen aan de gestelde normen in paragraaf 4.3;
d. OV-gebruik in termen van reizigersaantallen en reizigerskilometers;
e. Reizigersopbrengsten per Lijn, waarbij het detailniveau van de rapportage in de Implementatieperiode van de Concessie wordt afgestemd;
f. aantallen klachten en aantallen Incidenten, en
g. 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:

a. de voortgang van de uitvoering van de aangekondigde plannen en marketingactiviteiten verantwoordt;
b. 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 inspant 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.

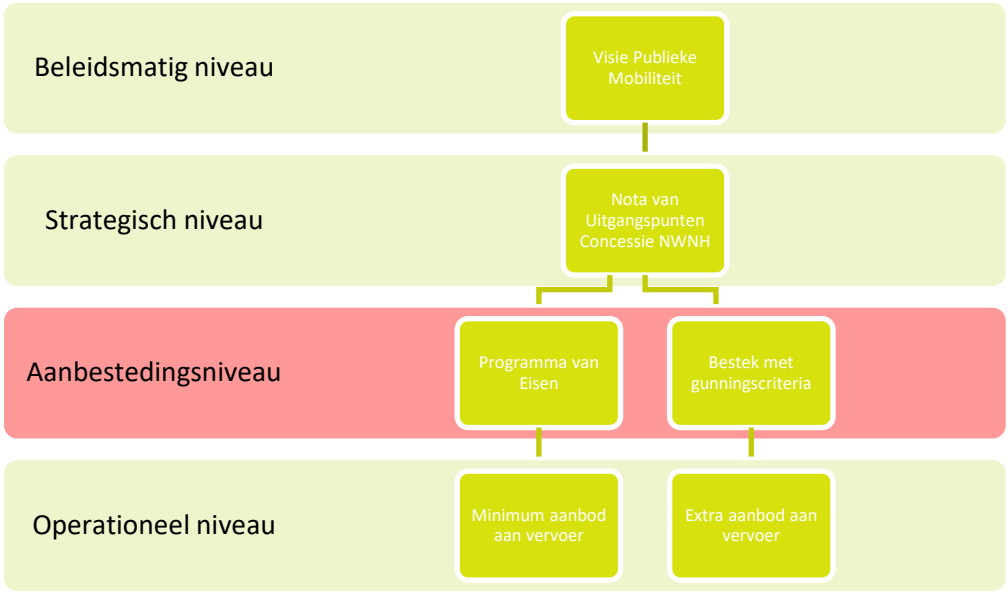
Van beleid naar Bussen op straat

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*[41] en het *Ontwikkelperspectief Zuid-Kennemerland IJmond*[42]. 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

[41] https://www.noord-holland.nl/Onderwerpen/Ruimtelijke_inrichting/Projecten/Regie_op_de_Ruimte/Ontwikkelperspectief_Noord_Holland_Noord

[42] https://www.noord-holland.nl/bestanden/pdf/Verkeer_Vervoer/2025%20Ontwikkelperspectief%20OV%20Zuid-Kennemerland%20IJmond.pdf

focus op bereikbaarheid43 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 mogelijke bedieningsperiode 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 Deelgebieden 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 Deelgebied 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

43 De Provincie baseert zich op het ”utilitaristische” bereikbaarheidsperspectief, zoals bijvoorbeeld toegelicht in www.kimnet.nl/documenten/2022/08/08/rechtvaardig-mobiliteitsbeleid. Ontwikkelingen ten aanzien van het sufficiëntaristische en/of egalitaristische bereikbaarheidsperspectief worden daarentegen hoofdzakelijk begrepen als onderdeel van het doel ”inclusiviteit”.

Texel en de algemene evenredige verdeling van het vervoeraanbod tussen Deelgebieden 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 Deelgebied. 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 gebieden: 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 gebieden: 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 vertrektijdstippen, 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 gebieden: 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 gebieden: 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 Velserbroek 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 Deelgebieden

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 Deelgebieden ontstaat. De provincie hanteert daarbij als uitgangspunt dat in beide Regio's (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 Deelgebied uit te werken. Dit wordt vervolgens een 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/2 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	• een bushalte van een laagfrequente Lijn (zie hieronder bij netwerk) *of* • een NS-station met een (laagfrequente) Sprinterbediening
600 meter	• een bushalte van een hoogfrequentie Lijn (zie hieronder bij netwerk)
800 meter	• een NS-station met een (hoogfrequente) Sprinterbediening of Intercity-bediening

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 Deelgebied 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

Lijntype in *Visie Publieke Mobiliteit*	**(Indicatief) lijntype Programma van Eisen**	**Rol en kenmerken**
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/Spaarne Gasthuis en vanaf oplevering knooppunt Haarlem Spaarnepoort.

Structurerende 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 structurerende 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.

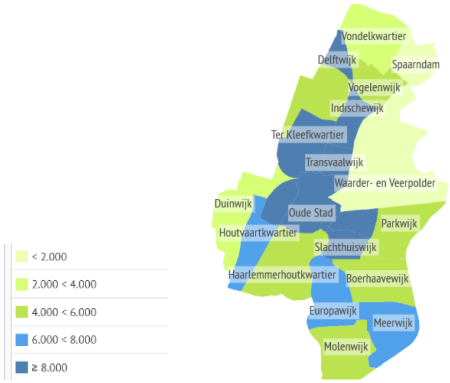
Wijkverbinder (Basisnet stad) in grote kernen en steden

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 gebieden

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^2 (= 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^2 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 het Deelgebied 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 22 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)**	**Loopafstanden tot halte**	**Frequenties Werkdagen (spits/overdag/avond)**	**Frequenties zaterdagen (overdag/avond)**	**Frequenties zondagen (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

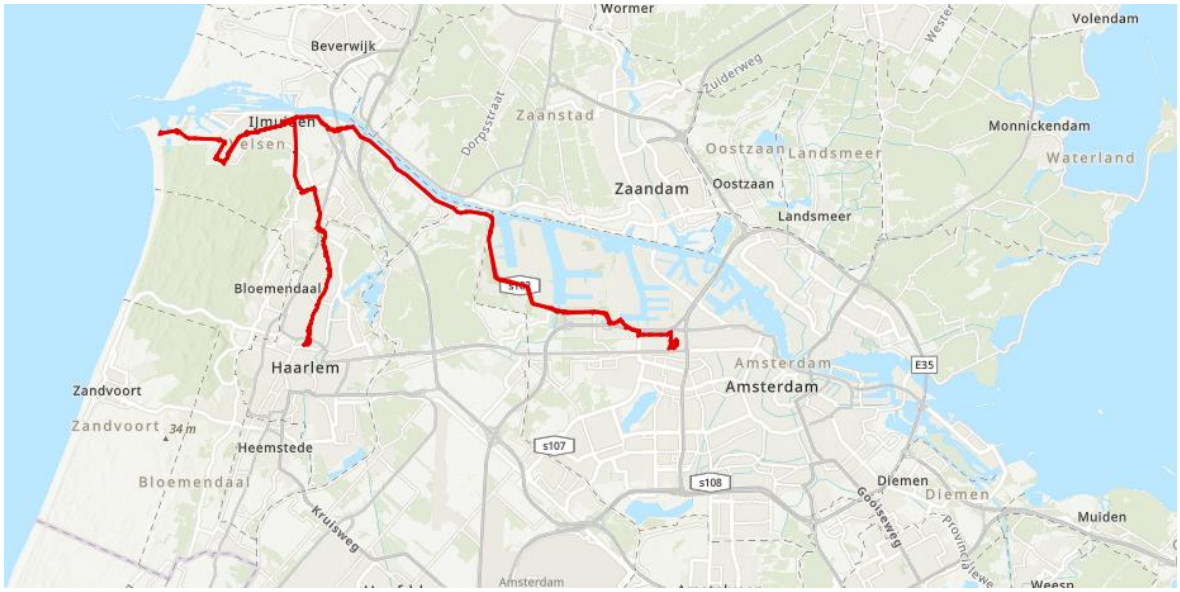
B2 Vervoerkundige Bijlagen

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
Haarlem Delftplein/Spaarne Gasthuis – Spaarndam (Haarlemmermeer)	12	Verplicht
Haarlem Spaarnwoude – Halfweg-Zwanenburg station – Amsterdam Burgemeester de Vlugtlaan – Amsterdam Willem de Zwijgerlaan – Amsterdam Elandsgracht	80, N80	Verplicht
Amsterdam Leidseplein -> Amsterdam Elandsgracht **Haarlem Spaarnwoude – Halfweg-Zwanenburg**	N80 680	Verplicht Facultatief
Avenhorn – Noordbeemster Oosthuizerweg	128	Verplicht
Schermerhorn – Noordbeemster Oosthuizerweg – Middenbeemster – Zuidoostbeemster – Purmerend, Tramplein	129	Verplicht
Haarlemmerliede – Westpoort – Amsterdam Sloterdijk	382	Verplicht
Haarlem station → Cruquius Spaarne Werkt	567	Verplicht
Haarlem station → Cruquius Spaarne Werkt	568	Verplicht
Cruquius Spaarne Werkt → Haarlem station	569	Verplicht
Enkhuizen – Lelystad	650	Verplicht
Concessiegrens – A9 – Amsterdam Amstelveenseweg – Amsterdam Zuid	244	Verplicht
Concessiegrens – A9 – Schiphol Airport Plaza	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 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, 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***
Alkmaar, station – Nieuwe Niedorp, transferium – Middenmeer – Wieringerwerf – Den Oever – Afsluitdijk, monument	350
Hoorn, station – Scharwoude	314/N14
Hoorn Oscar Romero – Hoorn, station – Scharwoude	614

De Rijp – Westbeemster-, Midden- en Zuidoostbeemster	416
De Rijp - Middenbeemster	100/305
Beverwijk, station - Nauerna	65
Haarlem, station - Bennebroek – concessiegrens N208	250/850
Bennebroek - Zwaanshoek	401
Haarlem, station– Heemstede-Aerdenhout – concessiegrens Cruquiusweg (Ringvaart)	340
Haarlem, station – Schalkwijk – concessiegrens Vijfhuizen (Ringvaart)	300/N30
Beverwijk, station – Haarlem, station (noordzijde) – Amsterdamsevaart – Prins Bernhardlaan – –concessiegrens N205	244
Haarlem, station – concessiegrens N205	255/346/356
Den Helder, station - Julianadorp - Callantsoog – Petten* **	851
Bergen - Bergen aan Zee*,****	866
Castricum, station - Bakkum - Castricum aan Zee* **	868
Enkhuizen, station – Enkhuizen, Sluisweg	(-)*****

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

***De Concessiehouder gedoogt 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 gedoogt 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/Spaarne Gasthuis
- 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, 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. De in de lijst opgenomen Kernen en gegevens zijn gebaseerd op de CBS-publicatie 'Bevolkingskernen in Nederland 2021'. Vanwege de laagfrequente actualisatie van deze gegevens heeft de provincie deze Kernen vertaald naar gebieden gebaseerd op de CBS-publicatie "Kerncijfers Wijken en Buurten 2024" die jaarlijks geactualiseerd wordt. De tabel bevat daarnaast voor beide gebiedsindelingen en gegevens het percentage ontsloten adressen per Kern (ontsluitingsgraad) voor alle relevante Kernen, gebaseerd op het huidige ov-netwerk.

Om te voldoen aan de eisen in het Programma van Eisen gaat

- De Inschrijver voor het Exploitatieplan 2030 uit van de gebiedsindeling alsmede het aantal inwoners en de ontsluitingsgraad gebaseerd op de CBS-publicatie "Bevolkingskernen in Nederland 2021", en
- De Concessiehouder elk jaar in het kader van het opstellen van het Vervoerplan uit van de nieuwe geografische afbakening van de gebieden per Kern en het meest actuele aantal inwoners, beide gebaseerd op de meest actuele CBS-publicatie "Kerncijfers Wijken en Buurten". Daarbij geldt dat de Concessiehouder
    - Om te voldoen aan eis 2.2.1 per Kern uitgaat van de ontsluitingsgraad gebaseerd op de gebiedsindeling op basis van de "Kerncijfers Wijken en Buurten";
    - Ook eventuele Buurten met meer dan 1.250 inwoners en een bevolkingsdichtheid van minimaal 2.000 inwoners per km^2 ontsluit, mits deze Buurten buiten een Kern zoals opgenomen in de eerste kolom van onderstaande tabel en een Kern met meer dan 25.000 inwoners gelegen zijn, in overeenstemming met en ter aanvulling van Tabel 1 en de eisen in hoofdstuk 2 van dit Programma van Eisen;
    - Buiten het Concessiegebied gelegen gebieden binnen een verplicht te ontsluiten Buurt of Wijk niet hoeft te ontsluiten; en
    - Verantwoordelijk is voor het verkrijgen van de meest actuele gegevens.

Te ontsluiten Kern tijdens de Concessie (Naam gebaseerd op CBS-publicatie Bevolkingskernen 2021)	Cijfers volgens CBS-publicatie Bevolkingskernen 2021		Corresponderende actuele informatie, te hanteren vanaf 2031, volgens de CBS-publicatie Wijken en Buurten 2024 en het ov-aanbod in 2025			
	Inwoners	**Ontsluitingsgraad**	**Gebiedstype**	**Naam van Gemeente/Woonplaats/Wijk/Buurt**	**Binnen gemeente**	**Ontsluitingsgraad**
Abbekerk	1825	61%	Buurt	Abbekerk Centrum	Medemblik	64%
Akkersloot	4545	92%	Wijk	Wijk 05 Akersloot	Castricum	92%
Andijk	3590	95%	Buurt	Andijk Centrum, Andijk Zuid, Andijk Bedrijventerrein	Medemblik	93%
Anna Paulowna	7225	63%	Wijk	Anna Paulowna	Hollands Kroon	56%
Avenhoorn de Goorn	6395	79%	Wijk	Avenhoorn, De Goorn	Koggenland	75%

Te ontsluiten Kern tijdens de Concessie (Naam gebaseerd op CBS-publicatie Bevolkingskernen 2021)	Cijfers volgens CBS-publicatie Bevolkingskernen 2021		Corresponderende actuele informatie, te hanteren vanaf 2031, volgens de CBS-publicatie Wijken en Buurten 2024 en het ov-aanbod in 2025			
	Inwoners	**Ontsluitingsgraad**	**Gebiedstype**	**Naam van Gemeente/Woonplaats/Wijk/Buurt**	**Binnen gemeente**	**Ontsluitingsgraad**
Bergen	11595	80%	Wijk	Medemblik	Bergen (NH.)	86%
Berkhout	1260	94%	Buurt	Kerkebuurt, Slagterslaan en omgeving, Bruggevaart en omgeving, Oosteinde	Koggenland	92%
Bovenkarspel/Grootebroek/ Lutjebroek	21135	52%	Wijk	Stede Broec Noord, Stede Broek Zuid	Stede Broec	60%
Breezand	2190	62%	Buurt	Breezand (woonkern)	Hollands Kroon	78%
Callantsoog	1705	94%	Buurt	Callantsoog (woonkern), Uyterland	Schagen	95%
Castricum	22500	84%	Woonplaats[44]	Castricum	Castricum	87%
Den Burg[45]	6565	42%	Buurt	Den Burg	Texel	86%
Den Helder	40970	*n.v.t.*	Woonplaats	Den Helder	Den Helder	*n.v.t.*
Den Oever	2175	21%	Buurt	Den Oever (woonkern)	Hollands Kroon	31%
Egmond aan Zee/Egmond aan den Hoef[46]	4520	100%	Buurt	Wijk + Egmond aan den Hoef, Slotplan	Bergen (NH.)	99%
Egmond Binnen	2160	99%	Buurt	Egmond-Binnen	Bergen (NH.)	90%
Enkhuizen	18225	91%	Gemeente	Enkhuizen	Enkhuizen	91%
Graft/ De Rijp	4635	80%	Buurt	Graft,De Rijp	Alkmaar	98%
Groet met Hagen	1395	88%	Buurt	Groet met Hargen	Bergen (NH.)	89%
Groot-Alkmaar	103470	*n.v.t.*	Woonplaats	Almaar, Oudorp	Alkmaar	*n.v.t.*
Groot-Haarlem	208270	*n.v.t.*	Gemeente	Haarlem, Bloemendaal, Heemstede	Haarlem, Bloemendaal, Heemstede	*n.v.t.*
Heerhugowaard[47]	75880	*n.v.t.*	Woonplaats	Heerhugowaard	Dijk en Waard	*n.v.t.*
Heiloo	22835	76%	Gemeente	Heiloo	Heiloo	75%
Hippolytushoef	4680	23%	Buurt	Hippolytushoef Centrum (woonkern), Hippolytushoef	Hollands Kroon	23%

[44] Een woonplaats betreft de geografische omvang van Buurten gelegen binnen de betreffende woonplaats zoals gepubliceerd op https://allecijfers.nl/kaart/.
[45] Voor de Kernen op het eiland Texel gelden aparte bedieningseisen, deze zijn opgenomen in paragraaf 2.8.
[46] Deze Kern dient samen met de Kern Egmond aan den Hoef als één Kern beschouwd te worden. De bedieningseis geldt voor de gecombineerde Kern Egmond aan den Hoef+Egmond aan Zee. Het ontsluitingspercentage betreft de totale Ontsluitingsgraad voor beide Kernen.
[47] Heerhugowaard (bestaand uit alle Wijken binnen de Kern Heerhugowaard/Scharwoude/Broek op Langedijk behalve de Wijken Oudkarspel, Noord-Scharwoude, Zuid-Scharwoude en Broek op Langedijk) wordt beschouwd als een aparte Kern met als bedieningseis een bediening conform de eis aan Kernen met >50.000 inwoners.

Te ontsluiten Kern tijdens de Concessie (Naam gebaseerd op CBS-publicatie Bevolkingskernen 2021)	Cijfers volgens CBS-publicatie Bevolkingskernen 2021		Corresponderende actuele informatie, te hanteren vanaf 2031, volgens de CBS-publicatie Wijken en Buurten 2024 en het ov-aanbod in 2025			
	Inwoners	**Ontsluitingsgraad**	**Gebiedstype**	**Naam van Gemeente/Woonplaats/Wijk/Buurt**	**Binnen gemeente**	**Ontsluitingsgraad**
				West (woonkern), Hippolytushoef Oost (woonkern)		
Hoogkarspel	7820	59%	Wijk	Hoogkarspel	Drechterland	56%
Hoogwoud/Opmeer	8980	88%	Wijk	Hoogwoud, Opmeer, Spanbroek	Opmeer	88%
Hoorn	73615	*n.v.t.*	Gemeente	Hoorn	Hoorn	*n.v.t.*
IJmond	119430	*n.v.t.*	Gemeente	Velsen, Beverwijk, Heemskerk	Velsen Beverwijk Heemskerk	*n.v.t.*
Julianadorp	14165	90%	Wijk	Wijk 08 Julianadorp	Den Helder	93%
Langedijk[48]	*n.v.t.*	*n.v.t.*	Wijk	Zuid-Scharwoude, Broek op Langedijk, Noord-Scharwoude, Oudkarspel	Dijk en Waard	85%
Limmen	6980	56%	Wijk	Wijk 07 Limmen	Castricum	57%
Medemblik	8400	83%	Wijk	Medemblik	Medemblik	86%
Middenmeer	3230	85%	Wijk	Middenmeer	Hollands Kroon	84%
Midwoud	2200	100%	Buurt	Midwoud Centrum	Medemblik	100%
Nibbixwoud	1975	100%	Buurt	Nibbixwoud Centrum	Medemblik	100%
Obdam	5320	28%	Wijk	Obdam	Koggenland	30%
Opperdoes	1630	84%	Buurt	Opperdoes Centrum	Medemblik	84%
Petten	1490	84%	Buurt	Petten-Centrum en Korfwater, Petten-West, Nolmerban	Schagen	82%
Schagen	18600	71%	Woonplaats	Schagen	Schagen	85%
Schagerburg	1315	100%	Buurt	Schagerbrug (woonkern)	Schagen	95%
Schoorl	2885	99%	Buurt	Schoorl met Bregtdorp	Bergen (NH.)	98%
Slootdorp	1345	100%	Buurt	Slootdorp (woonkern)	Hollands Kroon	100%
Spaarndam	3795	90%	Buurt	Oud Spaarndam	Haarlemmermeer	99%
Stompetoren	1685	56%	Buurt	Stompetoren	Alkmaar	51%
St-Pancras[49]	*n.v.t.*	*n.v.t.*	Wijk	Sint-Pancras	Dijk en Waard	76%
't Veld	1695	92%	Buurt	't Veld (woonkern)	Hollands Kroon	98%

[48] Langedijk (bestaand uit de Wijken Oudkarspel, Noord-Scharwoude, Zuid-Scharwoude en Broek op Langedijk) binnen de Kern Heerhugowaard/Scharwoude/Broek op Langedijk wordt beschouwd als een aparte Kern met als bedieningseis een Streeksprinter die 90% van alle Adressen ontsluit conform eis 2.2.1.

[49] De Wijk Sint-Pancras binnen de Kern Groot-Alkmaar wordt als een aparte Kern beschouwd met als bedieningseis minimaal een Basisverbinder die 90% van alle Adressen ontsluit conform eis 2.2.1.

Te ontsluiten Kern tijdens de Concessie (Naam gebaseerd op CBS-publicatie Bevolkingskernen 2021)	Cijfers volgens CBS-publicatie Bevolkingskernen 2021		Corresponderende actuele informatie, te hanteren vanaf 2031, volgens de CBS-publicatie Wijken en Buurten 2024 en het ov-aanbod in 2025			
	Inwoners	**Ontsluitingsgraad**	**Gebiedstype**	**Naam van Gemeente/Woonplaats/Wijk/Buurt**	**Binnen gemeente**	**Ontsluitingsgraad**
't Zand	1960	36%	Buurt	't Zand-West- en -Zuid, 't Zand-Noordoost	Schagen	30%
Uitgeest	13165	82%	Gemeente	Uitgeest	Uitgeest	80%
Ursum bij Heerhugowaard	2135	79%	Buurt	Reigerlaan Ursem en omgeving, Drechterlandsedijk en omgeving, Ruijterstraat en omgeving, Zuidgouw en omgeving, Tuinderij en omgeving, Geesterland en omgeving	Koggenland	70%
Velserbroek/Santpoort-Noord	22025	99%	*Deze Kern wordt vanaf 2031 beschouwd als onderdeel van de Kern IJmond.*			
Venhuizen	3730	96%	Buurt + Wijk	Centrum Venhuizen *(Buurt)*, Hem *(Buurt)*, Venhuizen *(Wijk)*	Drechterland	96%
Vogelenzang	1750	99%	Buurt	Vogelenzang	Bloemendaal	92%
Waarland	1650	100%	Buurt	Waarland (woonkern)	Schagen	100%
Warmenhuizen/Tuitjenhorn[50]	5145	75%	Wijk	Warmenhuizen, Tuitjenhorn	Schagen	85%
Wervershoof[51]	5950	82%	Buurt	Wervershoof Centrum, Wervershoof Oost, Wervershoof West, Andijk Bangert	Medemblik	85%
Wieringerwaard	1535	77%	Buurt	Wieringerwaard (woonkern)	Hollands Kroon	70%
Wieringerwerf	5065	75%	Wijk	Wieringerwerf	Hollands Kroon	69%
Wijk aan Zee	2140	100%	Buurt	Wijk aan Zee	Beverwijk	100%
Winkel	4865	91%	Buurt + Wijk	Winkel *(Wijk)*, De Veert *(Buurt)*	Hollands Kroon	81%
Wognum	5355	56%	Wijk	Wognum	Medemblik	58%
Zandvoort	16030	98%	Gemeente	Zandvoort	Zandvoort	97%

[50] Deze Kern dient samen met de Kern Tuitjenhorn als één Kern beschouwd te worden. De bedieningseis geldt voor de gecombineerde Kern Warmenhuizen+Tuitjenhorn. Het ontsluitingspercentage betreft de totale Ontsluitingsgraad voor beide Kernen.

[51] Deze Kern dient samen met de Kern Kerkbuurt (niet opgenomen in deze Bijlage) als één Kern beschouwd te worden. De bedieningseis geldt voor de gecombineerde Kern Wervershoof+Kerkbuurt. Het ontsluitingspercentage betreft de totale Ontsluitingsgraad voor beide Kernen.

2. Verplicht te bedienen Wijken en Buurten

Overzicht van de verplicht te bedienen Wijken en Buurten ter ontsluiting van 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. De eisen betreffen telkens de gehele Wijk of Buurt, ook als deze gedeeltelijk buiten de geografische afbakening van de betreffende Kern gelegen is

Gemeente	Naam	Wijk of Buurt	Inwo-ners	Bevolkings-dichtheid per km^2	Ontsluitings-graad
Alkmaar	Zuid	Wijk	14510	5683	94%
Alkmaar	Oudorp	Wijk	13650	2336	99%
Alkmaar	Overdie	Wijk	8210	1438	100%
Alkmaar	West	Wijk	12830	2116	93%
Alkmaar	Huiswaard	Wijk	7725	7103	100%
Alkmaar	De Mare	Wijk	15590	5670	100%
Alkmaar	Daalmeer/Koedijk	Wijk	12720	3897	94%
Alkmaar	Centrum	Wijk	9555	7960	100%
Alkmaar	Vroonermeer	Wijk	5200	6771	93%
Beverwijk	Centrum	Wijk	6395	9114	100%
Beverwijk	Vondelkwartier	Wijk	4015	3017	98%
Beverwijk	Oranjebuurt	Wijk	2365	6848	100%
Beverwijk	Kuenenkwartier	Wijk	5690	10064	100%
Beverwijk	Noordwestelijk tuinbouwgebied	Wijk	3465	1996	71%
Beverwijk	Oosterwijk en Zwaansmeer	Wijk	4795	6065	97%
Beverwijk	Meerestein	Wijk	6435	7060	100%
Beverwijk	Broekpolder	Wijk	5960	7827	86%
Bloemendaal	Wijk 04 Bennebroek	Wijk	5410	3069	80%
Den Helder	Wijk 01 Stad binnen de Linie-Oost	Wijk	9180	2175	67%
Den Helder	Wijk 02 Stad binnen de Linie-West	Wijk	10330	4367	100%

Den Helder	Wijk 04 Nieuw Den Helder-Oost	Wijk	9230	2520	100%
Den Helder	Wijk 05 De Schooten	Wijk	9090	2791	77%
Dijk en Waard	Schrijverswijk	Wijk	2875	5419	100%
Dijk en Waard	Schilderswijk	Wijk	4330	5191	100%
Dijk en Waard	Bomen- Recreatiewijk	Wijk	5085	2516	99%
Dijk en Waard	Heemradenwijk	Wijk	2710	4914	97%
Dijk en Waard	Edelstenenwijk	Wijk	3355	5895	100%
Dijk en Waard	Molenwijk	Wijk	2710	5196	100%
Dijk en Waard	Rivierenwijk	Wijk	3350	8036	100%
Dijk en Waard	Stadshart	Wijk	2115	2170	100%
Dijk en Waard	Butterhuizen	Wijk	3770	4927	84%
Dijk en Waard	Oostertocht	Wijk	4045	6699	88%
Dijk en Waard	Zuidwijk	Wijk	3890	7803	100%
Dijk en Waard	Huygenhoek	Wijk	5585	5172	89%
Dijk en Waard	Stad van de Zon	Wijk	4510	2204	99%
Dijk en Waard	De Draai	Wijk	4265	2375	76%
Haarlem	Oude Stad	Wijk	14745	9891	99%
Haarlem	Haarlemmerhoutkwartier	Wijk	13090	5462	97%
Haarlem	Zijlwegkwartier	Wijk	8295	12832	99%
Haarlem	Houtvaartkwartier	Wijk	8870	7499	100%
Haarlem	Duinwijk	Wijk	5700	3009	98%

Haarlem	Amsterdamsewijk	Wijk	8215	13469	100%
Haarlem	Slachthuiswijk	Wijk	6300	9731	100%
Haarlem	Parkwijk	Wijk	6830	4463	100%
Haarlem	Transvaalwijk	Wijk	8855	13697	100%
Haarlem	Indischewijk	Wijk	9365	12828	100%
Haarlem	Ter Kleefkwartier	Wijk	13500	8977	96%
Haarlem	Te Zaanenkwartier	Wijk	9275	5815	100%
Haarlem	Vogelenwijk	Wijk	5045	5689	100%
Haarlem	Delftwijk	Wijk	4810	10125	100%
Haarlem	Vondelkwartier	Wijk	5605	2901	100%
Haarlem	Europawijk	Wijk	9920	6726	100%
Haarlem	Boerhaavewijk	Wijk	9255	5212	100%
Haarlem	Molenwijk	Wijk	8135	4549	99%
Haarlem	Meerwijk	Wijk	9200	6358	100%
Haarlem	Sportliedenbuurt	Buurt	1680	11357	100%
Heemskerk	Wijk 02 Commandeurs en Marquette	Wijk	2405	1920	99%
Heemskerk	Wijk 03 Hofland, Oosterwijk en Zuidbroek	Wijk	5635	3638	97%
Heemskerk	Wijk 05 Poelenburg en Oosterzij	Wijk	5120	7573	100%
Heemskerk	Wijk 06 Noordbroek en De Trompet	Wijk	5730	2099	42%
Heemskerk	Wijk 07 Kerkbeek	Wijk	3055	5855	100%
Heemskerk	Wijk 08 Assumburg	Wijk	4585	6714	96%
Heemskerk	Wijk 09 Hoogdorp en Waterakkers	Wijk	4570	5021	100%
Heemskerk	Wijk 10 Broekpolder	Wijk	4580	6728	83%
Heemskerk	Centrum	Buurt	1600	6454	95%
Heemstede	Wijk 00 Heemstede-Centrum	Wijk	23770	3373	93%
Heemstede	Wijk 01 Heemstede-Zuid	Wijk	2735	1678	94%
Hoorn	Wijk 10 Binnenstad	Wijk	5840	6108	83%

Hoorn	Wijk 11 Venenlaan-kwartier	Wijk	2740	3163	88%
Hoorn	Wijk 12 Hoorn-oord	Wijk	5830	4132	100%
Hoorn	Wijk 13 Grote Waal	Wijk	7855	4413	100%
Hoorn	Wijk 20 Risdam-Zuid	Wijk	8815	3966	96%
Hoorn	Wijk 21 Risdam-Noord	Wijk	7855	4366	100%
Hoorn	Wijk 30 Zwaag	Wijk	3110	1433	86%
Hoorn	Wijk 31 Blokker	Wijk	3910	3034	78%
Hoorn	Wijk 32 Kersenboogerd-Noord	Wijk	4030	6661	100%
Hoorn	Wijk 33 Kersenboogerd-Zuid	Wijk	16415	5471	97%
Hoorn	Wijk 35 Bangert en Oosterpolder	Wijk	7950	4726	91%
Velsen	Wijk 00 Velsen-Zuid en Driehuis	Wijk	4920	1358	100%
Velsen	Wijk 01 IJmuiden-Noord	Wijk	9410	8333	100%
Velsen	Wijk 02 IJmuiden-Zuid	Wijk	8500	4339	100%
Velsen	Wijk 04 Zee- en Duinwijk	Wijk	10150	1908	99%
Velsen	Wijk 07 Santpoort-Zuid	Wijk	3360	1649	95%
Velsen	Vissersbuurt	Buurt	1085	7535	100%
Velsen	Duinvlietbuurt	Buurt	1180	7777	32%

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

Deze Bijlage met de verdeling van Ritten en Dienstregelinguren 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).

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. 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**[1]	**Kandidaat telt mee voor:**
Participatiewet < 2 jaar	€ 40.000,-	Duur opdracht
Participatiewet > 2 jaar	€ 45.000,-	Duur opdracht
Doelgroep banenafspraak/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 Leerling MBO BBL, niveau 3 en 4	€ 20.000,- € 15.000,-	Opleidingsperiode, naar rato
Leerling MBO BOL, niveau 1 en 2 Leerling MBO BOL, niveau 3 en 4	€ 10.000 per stage € 7.500 per stage	Eenmalig Eenmalig
Leerling VSO / praktijkonderwijs	€ 15.000,- per stage	Eenmalig
Extra		
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 Banenafspraak (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

<table>
<tr><th colspan="3">Protocol sturing</th></tr>
<tr><td colspan="3">Stap 1.
De Concessieverlener constateert het niet, niet tijdig of van onvoldoende kwaliteit leveren van gevraagde en aangeboden diensten, producten, bestanden, plannen/rapportages.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Vraag 1: Is boetetabel van toepassing?</td></tr>
<tr><td>Antwoord Ja</td><td colspan="2">Antwoord Nee</td></tr>
<tr><td>Stap 2.
• Concessieverlener legt een boete op; en
• Concessiehouder stelt Verbeterplan op (stap 4.)</td><td colspan="2">Stap 3.
De Concessieverlener beoordeelt of het gaat om:
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.
b. een overtreding die hersteld kan worden: verder naar vraag 2.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Vraag 2: Zijn producten / diensten / documenten nog leverbaar?</td></tr>
<tr><td></td><td>Antwoord Ja</td><td>Antwoord Nee</td></tr>
<tr><td></td><td>Stap 4.
- Concessiehouder onderbouwt schriftelijk en op tijd in een Verbeterplan wanneer en wat die levert.
- De Concessiehouder levert het Verbeterplan uiterlijk 20 werkdagen na het constateren van de tekortkoming aan bij de Concessieverlener.
- Het Verbeterplan kan onderdeel uitmaken van de kwartaalrapportage.
- Het Verbeterplan omvat een analyse, adequate maatregelen en planning.
Verder naar stap 6.</td><td>Stap 5.
- De Concessiehouder meldt dit proactief aan de Concessieverlener en geeft direct aan wat die wel levert.
- Dit aanbod heeft minimaal een gelijke kwaliteit en waarde voor Reizigers en/of Concessieverlener, dit ter beoordeling van de Concessieverlener.
- De Concessiehouder verwerkt dit in een Verbeterplan (zie stap 4).
Verder naar stap 6.</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">Stap 6.
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.</td></tr>
</table>

Vraag 3: *Voert de Concessiehouder het Verbeterplan conform de afspraken uit en leidt dit ook tot de beoogde verbeteringen?*		
	Antwoord Ja	Antwoord Nee
	Einde.	**Stap 7.** De Concessieverlener zal overgaan tot andere maatregelen, afhankelijk van de schade voor Reizigers en het contract, waaronder escaleren, en/of een discretionaire boete opleggen.