

Provincie Fryslân

Aanbesteding openbaar vervoer Zuid-oost Fryslân en Waddeneilanden

Ontwerp - Programma van Eisen

Datum
Kenmerk
Eerste versie

3 maart 2015
FLD157

Documentatiepagina

Oprachtgever(s)	Provincie Fryslân
Titel rapport	Aanbesteding openbaar vervoer Zuidoost Fryslân en Waddeneilanden Ontwerp - Programma van Eisen
Kenmerk	FLD157
Datum publicatie	3 maart 2015

Inhoud	Pagina	
1	Inleiding en hoofdkeuzes	1
1.1	Aanleiding	1
1.2	Plaats van PvE in het aanbestedingsproces	1
1.3	Consultatie en besluitvorming	1
1.4	Hoofdkeuzes	2
	Voorzieningenniveau	2
	Duurzaam vervoer	3
2	Definiëring concessie	4
2.1	Begrippenlijst	4
2.2	Concessieverlener	4
2.3	Scope van de Concessie en Opstapper	4
	Concessiegebied	4
	Concessieduur	5
	Looptijd Opstapper	6
3	Programma van eisen	7
3.1	Vervoerkundige eisen	7
	Uitgangspunten	7
	Oppervlakteontsluiting	7
	HOV	8
	ACOV	9
	COV	9
	COV Maatwerk	10
	Buurtbus	10
	Belbus	11
	Te gebruiken infrastructuur	11
	Jaarlijks vervoerplan	12
	Dienstregeling	13
	Aansluitingen	14
	Vervoer bij evenementen	15
3.2	Marketing en ontwikkeling	15
	Marketing	15
	Ontwikkeling van het Openbaar vervoer en de Opstapper gedurende de looptijd van de concessie	16
	Samenwerking met het ROCOV Fryslân	17
3.3	Uitvoeringskwaliteit en monitoring	17
	Uitvoeringskwaliteit	17
	Rituitval	18
	Wegwerkzaamheden	18
	Overmacht	19
	Vervoerscapaciteit	19
	Aan te leveren data en informatie	20

	Concessiebeheer	21
3.4	Materieel en milieu	21
	Inzet materieel	22
	Leeftijd	22
	Milieueisen materieel	22
	Comfort	22
	Uitstraling materieel	23
	Toegankelijkheidskenmerken (m.u.v. materieel Versterkingsritten)	23
	Voertuigsystemen (m.u.v. materieel Versterkingsritten)	24
	Materieel voor buurtbussen	25
	Materieel Belbus	26
3.5	Personeel	27
	Overname personeel	27
	Serviceverlening	27
3.6	OV-Chipkaart en tarieven	28
	OV-Chipkaart	28
	Verkrijgbaarheid OV-chipkaart	28
	Tarieven en vervoerbewijzen	29
3.7	Reisinformatie	30
	Algemeen	30
	Landelijke reisinformatie en gebruik door derden	31
	Informatie via internet	31
	Gedrukte informatie	32
	Informatie in en op het Voertuig	32
	Informatie op halten en stations	33
	Informatie bij stremmingen en omleidingen	34
	Klantenservice	34
3.8	Sociale veiligheid	34
	Algemeen	35
	Cameratoezicht	35
3.9	Implementatie	36
3.10	De Opstapper	36
	Oppervlakteontsluiting	36
	Verbindingen, frequenties en bedieningsperioden	36
	Reserveren van de Opstapper	37
	Te gebruiken infrastructuur	38
	Marketing en ontwikkeling	38
	Uitvoeringskwaliteit en monitoring	38
	Materieel en milieu	39
	Personeel	40
	Tarieven en vervoerbewijzen	40
	Reisinformatie	40
	Sociale veiligheid	40
	Implementatie	40
3.11	Vlieland, Terschelling en Ameland	40
	Verbindingen, frequenties en bedieningsperioden	40
	Te gebruiken infrastructuur	41

	Vervoerplan en dienstregeling	41
	Vervoer bij evenementen	41
	Marketing en ontwikkeling	41
	Uitvoeringskwaliteit en monitoring	42
	Rituitval	42
	Wegwerkzaamheden	42
	Overmacht	42
	Vervoerscapaciteit	42
	Aan te leveren data en informatie	42
	Materieel en milieu	42
	Personeel	43
	Tarieven en vervoerbewijzen	43
	Reisinformatie en promotie	44
	Sociale veiligheid	44
	Implementatie	44
4	In te dienen plannen	45
	Vervoerplan	45
	Duurzaamheids- en materieelplan	46
	Ontwikkelplan	47
	Plan vervoer Vlieland, Terschelling en Ameland	47
	Implementatieplan	48
5	Gunningscriteria	49
6	Bijlagen	
6.1	Begrippenlijst	
6.2	Concessiegebied	
6.3	PVVP Fryslân	
6.4	Visie Duurzaam Openbaar vervoer	
6.5	Concessiegrensoverschrijdende Lijnen	
6.6	Routes HOV	
6.7	Te bedienen kernen en te bieden verbindingen	
6.8	Beleidsregel projectsubsidies brede doeluitkering verkeer en vervoer 2014	
6.9	Nieuwe infrastructuur	
6.10	Dienstregelingprocedure	
6.11	Aan te leveren data t.b.v. MIS	
6.12	Eisen DRIS & NDOV	
6.13	Eisen IVS en KAR	
6.15	Klachtenprocedure	
6.16	Concept bewerkersovereenkomst OV-chipkaart gegevens met de Concessiehouder	
6.18	Huisstijl Openbaar vervoer Fryslân	
6.19	Huidige routes en haltes OV Vlieland, Terschelling en Ameland	
6.20	Referentienetwerk Zuidoost Fryslân	

1 Inleiding en hoofdkeuzes

Provincie Fryslân is verantwoordelijk voor het Openbaar vervoer in Zuidoost Fryslân en op de waddeneilanden Vlieland, Terschelling en Ameland. De verleende concessies voor deze gebieden eindigen in december 2016. De provincie is daarom een aanbestedingsprocedure gestart voor het Openbaar vervoer en de Opstapper in deze gebieden.

1.1 Aanleiding

De huidige concessies voor het busvervoer in Zuidoost Fryslân en de waddeneilanden Vlieland, Terschelling en Ameland eindigen in december 2016. Met een Europese openbare aanbesteding selecteert de Provincie Fryslân een Concessiehouder voor het Openbaar vervoer en een opdrachtnemer voor de Opstapper voor de volgende periode.

De Provincie Fryslân besteedt het Openbaar vervoer en de Opstapper aan voor het grondgebied van de gemeenten Achtkarspelen, Heerenveen (gedeeltelijk), Ooststellingwerf, Opsterland, Smallingerland, Tytsjerksteradiel (gedeeltelijk), Weststellingwerf, Vlieland, Terschelling en Ameland.

De bevoegdheid voor de Europese aanbesteding en de gunning daarvan ligt bij Gedeputeerde Staten van de Provincie Fryslân.

1.2 Plaats van PvE in het aanbestedingsproces

Met dit ontwerp Programma van Eisen (hierna te noemen: PvE) geeft de Provincie Fryslân invulling aan de wettelijke verplichting een PvE op te stellen voor de Europese aanbesteding van het Openbaar vervoer. Dit PvE geeft invulling aan het Openbaar vervoer beleid en het aanbestedingsbeleid van de provincie Fryslân.

Het PvE beschrijft welk vervoerproduct de Provincie Fryslân vanaf december 2016 wil hebben. De eisen en wensen die de Provincie Fryslân aan het Openbaar vervoer en de Opstapper stelt, zijn zoveel mogelijk op functionele wijze beschreven. De aanbestedingsprocedure, gunningcriteria, concessiebeschikking, opdracht voor de Opstapper en financiering worden in het Bestek uitgewerkt. Voorliggend PvE zal deel uitmaken van het Bestek. Geïnteresseerde marktpartijen kunnen inschrijven op het Bestek met bijlagen.

De Provincie Fryslân zal het PvE laten toetsen door verschillende belanghebbenden. Op basis van de reacties stelt de Provincie Fryslân het definitieve PvE op.

1.3 Consultatie en besluitvorming

Het PvE zal de Provincie Fryslân voor reactie zenden aan:

- de buurtbusverenigingen;
- de provinciale besturen van Groningen, Drenthe, Overijssel en Flevoland en het OV Bureau Groningen Drenthe;
- de gemeentebesturen in het Concessiegebied, alsmede de gemeentebesturen van Leeuwarden, Assen, Midden-Drenthe, Noordenveld, Westerveld en Steenwijkerland.

Voor belangstellenden stelt de Provincie Fryslân het PvE via de website van de Provincie Fryslân beschikbaar.

Conform de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) legt de Provincie Fryslân het PvE ter advisering voor aan consumentenorganisaties. Het PvE wordt behandeld in het ROCOV Fryslân.

De reacties op het PvE en de antwoorden van de Provincie Fryslân hierop worden verwerkt in de Nota "reacties en antwoorden". Op basis hiervan wordt het definitieve PvE opgesteld.

Het definitieve PvE maakt onderdeel uit van het Bestek. Het Bestek bevat, in aanvulling op het definitieve PvE, en de concessiebeschikking, de financiële en juridische bepalingen waarop Concessiehouders hun Inschrijving baseren. Hierbij horen ook de geschiktheid- en gunningcriteria. De vaststelling van het Bestek (inclusief het definitieve PvE) is voorzien in juni 2015. In juli 2015 wordt het Bestek op de markt gebracht. Het definitieve gunningsbesluit staat gepland voor januari 2016. Met het definitieve gunningsbesluit legt de Provincie Fryslân alle afspraken uit het Bestek, de nota's van inlichtingen en de inschrijving van de winnende Concessiehouder vast in de concessiebeschikking.

Na het definitieve gunningsbesluit kan de Concessiehouder starten met de voorbereidingen voor de nieuwe Concessie en het contract voor de Opstapper die ingaat op 11 december 2016.

1.4 Hoofdkeuzes

Voorzieningenniveau

In het PVVP is het volgende hoofddoel voor het Openbaar vervoer opgenomen:

Een goed systeem van openbaar vervoer is essentieel voor de bereikbaarheid en leefbaarheid en kan mogelijk bijdragen aan het terugdringen van het aantal autokilometers. Het doel van het openbaar vervoer is om te voldoen aan de behoefte van inwoners en bezoekers van Fryslân om zich te verplaatsen en het terugdringen van het aantal autokilometers. Wij kiezen daarbij voor een vraaggericht systeem met een sterke hoofdstructuur, gericht op de verplaatsingsbehoefte van de inwoners en bezoekers van Fryslân. Daarmee waarborgen we de bereikbaarheid van bestemmingen in Fryslân en dragen we bij aan het verminderen van de belasting van het milieu. Vooral op sterke, drukke relaties heeft het openbaar vervoer een duidelijke eigen plek in de totale mobiliteit. Hier kan ook een bijdrage aan het terugdringen van het aantal autokilometers verwacht worden. In het landelijk gebied, waar de stromen dun zijn, heeft het openbaar vervoer vooral een

sociale functie. Het zorgt ervoor dat iedereen die afhankelijk is van het openbaar vervoer een gewenste verplaatsing kan maken.

In onderhavige aanbesteding kiest de Concessieverlener dan ook voor een mix van HOV en ACOV voor de dikke stromen van het vervoer en COV, COV Maatwerk en Buurtbus voor een vraaggerichte bediening op die plekken waar de vraag naar Openbaar vervoer minder is. Om ervoor te zorgen dat iedereen zich kan verplaatsen wordt bovendien van de Concessiehouder geëist dat hij de Opstapper aanbiedt voor vervoer van Kern naar Knooppunt van het Openbaar vervoer vice versa.

Een vraaggerichte aansturing van het openbaar vervoer betekent in de ogen van de Concessieverlener dat de Concessiehouder de vrijheid moet hebben om zelf een zo goed mogelijk lijnennet samen te stellen dat optimaal inspeelt op de reizigersbehoeften. Bij het opstellen van dit Programma van Eisen heeft de Concessieverlener dan ook waar mogelijk ruimte gecreëerd voor de Concessiehouder om het Openbaar vervoer zelf in te richten.

Duurzaam vervoer

De Concessieverlener wil komen tot een verdere verduurzaming van het Openbaar vervoer. Bij duurzaamheid zijn klimaat- en leefbaarheidsdoelstellingen te onderscheiden. Klimaatdoelstellingen bestaan uit de beperking van de uitstoot van broeikasgassen (CO₂) en het gebruik van grondstoffen en ruimte. Leefbaarheidsdoelstellingen bestaan uit vermindering van de uitstoot van vervuilende stoffen (NO_x, fijnstof en roet).

Om hieraan invulling te geven eist de Concessieverlener van de Concessiehouder bijvoorbeeld de inzet van milieuvriendelijk materieel (voor Bussen EuroVI). Daarnaast daagt zij de Concessiehouder uit om met schoner materieel (elektrisch of biogas/aardgas) te komen voor Vlieland, Ameland en Terschelling door de mate van duurzaamheid mee te wegen bij het bepalen van de economisch meest voordelige inschrijving.

2 Definiëring Concessie

2.1 Begrippenlijst

In bijlage 6.1 is een begrippenlijst opgenomen waarin een omschrijving gegeven wordt van in dit PvE gehanteerde begrippen.

2.2 Concessieverlener

- 2.2.1 De provincie Fryslân is verantwoordelijk voor het Openbaar vervoer in het Concessiegebied en is Concessieverlener bij de onderhavige aanbesteding.

2.3 Scope van de Concessie en Opstapper

Concessiegebied

- 2.3.1 Het Concessiegebied is een samenvoeging van de huidige concessie Zuidoost Fryslân en de eilandconcessies Vlieland, Terschelling en Ameland. De nieuwe Concessie wordt hierna ook genoemd "ZOWAD".
- 2.3.2 Het Concessiegebied omvat het grondgebied van de volgende gemeenten:
- Achtkarspelen
 - Heerenveen (gedeeltelijk)
 - Ooststellingwerf
 - Opsterland
 - Smallerland
 - Tytsjerksteradiel (gedeeltelijk)
 - Weststellingwerf
 - Vlieland
 - Terschelling
 - Ameland
- 2.3.3 In bijlage 6.1 is een kaart opgenomen van het Concessiegebied. De concessiegrenzen blijven na een eventuele gemeentelijke herindeling gelijk aan het grondgebied zoals in dit artikel gedefinieerd.
- 2.3.4 De Concessie omvat het Openbaar vervoer per Bus en Auto (incl. Buurtbus en Belbus) in het Concessiegebied, aangevuld met de grensoverschrijdende Lijnen behorende tot de Concessie zoals beschreven in bijlage 6.5.
- 2.3.5 De Concessiehouder dient naast het Openbaar vervoer per Bus en Auto zoals beschreven in 2.3.4 'de Opstapper' aan te bieden. De Opstapper is een vraagafhankelijk vervoersysteem van een Kern naar een Opstapperknooppunt waar overgestapt kan worden op het Openbaar vervoer. De Opstapper maakt geen deel uit van de Concessie, maar maakt wel onderdeel uit van de aanbesteding. Dit vervoer wordt opgedragen op basis van een overeenkomst gesloten tussen Concessieverlener en Concessiehouder op basis van de eisen en voorwaarden als beschreven in het bestek en dit PvE.

- 2.3.6 Het gebied waarbinnen de Opstapper moet worden aangeboden is identiek aan het Concessiegebied, met uitzondering van de gemeenten Vlieland, Terschelling en Ameland. In deze drie gemeenten wordt de Opstapper niet aangeboden.
- 2.3.7 De Concessieverlener behoudt zich het recht voor de Opstapper tijdens de Concessieduur deels of geheel stop te zetten (zie 2.3.16).
- 2.3.8 De Concessiehouder dient de Kernen Veenhuizen (Dr.), Smilde (Dr.), Bovensmilde (Dr.), Wilhelminaoord (Dr.), Nijensleek (Dr.), Eesveen (Ov.), die niet in het Concessiegebied zijn gelegen, te bedienen met ACOV of COV.
- 2.3.9 De Concessie omvat niet:
- Het openbaar vervoer per trein binnen het Concessiegebied, evenals treinvervangende bus- en taxidiensten.
 - Bestaande en nieuw in te stellen collectieve vraagafhankelijk vervoerssystemen / regiotaxisystemen, anders dan de in 2.3.5 genoemde Opstapper en eventuele opvolgers daarvan zie artikel 2.3.10;
 - De te gedogen grensoverschrijdende Lijnen van andere Concessiehouders (zie bijlage 6.3).
 - Veerdiensten en Openbaar vervoer te water;
 - Nieuwe vervoerproducten van plattelandskernen zoals beschreven in artikel 2.3.10.
- 2.3.10 De Concessiehouder dient de in dit lid (2.3.9) genoemde vervoerdiensten te gedogen. Indien de Opstapper (deels) stopgezet wordt (zie artikel 2.3.16), kan deze worden vervangen door nieuwe vervoerproducten voor plattelandskernen. De Concessiehouder dient deze nieuwe vervoerproducten voor plattelandskernen die met goedkeuring van de Concessieverlener worden uitgevoerd te gedogen.

Concessieduur

- 2.3.11 De Concessie ZOWAD start op 11 december 2016 en kent voor het Openbaar vervoer een looptijd van 4 jaar, met de mogelijkheid de Concessie daarna met 2 jaar te verlengen ('4+2'). De Concessie loopt derhalve van 11 december 2016 tot en met het einde van het dienstregelingjaar 2020 (uiterlijk 31 december 2020) of - bij verlenging - tot het einde van het dienstregelingjaar 2022 (uiterlijk 31 december 2022).
- 2.3.12 De huidige concessies Vlieland, Terschelling en Ameland lopen op 31 december 2016 af. Het vervoer op deze eilanden maakt dan ook vanaf 1 januari 2017 deel uit van de Concessie ZOWAD.
- 2.3.13 Voor het einde van het dienstregelingjaar wordt de UIC-datum aangehouden.
- 2.3.14 Het besluit om de Concessie al dan niet te verlengen hangt onder meer samen met het al dan niet multimodaal aanbesteden van het openbaar vervoer per bus / auto en per spoor in 2020 en met de (tevredenheid over de) kwaliteit van het openbaar vervoer in Zuidoost Fryslân en Wadden. Het besluit over al dan niet verlengen wordt uiterlijk medio 2018 genomen en kenbaar gemaakt aan de Concessiehouder.
- 2.3.15 De Concessieverlener ziet in de maatschappij een toenemende zelfredzaamheid en participatie. Concessieverlener wil de energie uit de maatschappij benutten en stimuleert de totstandkoming van nieuwe vervoerproducten voor plattelandskernen. Deze kunnen de Opstapper (gedeeltelijk) vervangen.

Looptijd Opstapper

- 2.3.16 Voor de Opstapper geldt een zelfde looptijd als die van de Concessie ZOWAD. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om dit vervoer in elk van de concessie-jaren in juni of in december gedeeltelijk of geheel stop te zetten. De Concessiehouder zal hierover uiterlijk 3 maanden voor het stopzetten schriftelijk op de hoogte gesteld worden. De Concessieverlener zal alleen dan van deze mogelijkheid gebruikmaken wanneer deze wordt vervangen door nieuwe vervoerproducten voor plattelandskernen.

3 Programma van eisen

3.1 Vervoerkundige eisen

Uitgangspunten

Uitgangspunt is dat het vervoeraanbod in de Concessie vraaggericht wordt ingericht. Met andere woorden: rijden op trajecten en tijden waarop er voldoende vervoerbehoefte is, niet rijden als er geen behoefte is. Tegelijkertijd bestaat er de wens om het Concessiegebied op een adequate manier te ontsluiten voor hen die op het openbaar vervoer zijn aangewezen, ook op stillere momenten (zie PVVP Fryslân, bijlage 6.3). De Concessieverlener realiseert zich dat deze zaken deels op gespannen voet met elkaar staan en daagt Concessiehouders uit om een vervoeraanbod te ontwikkelen waarin een zo goed mogelijk evenwicht is gevonden tussen beide uitgangspunten.

Het is aan de Concessiehouder om, binnen de gestelde kaders in dit aanbestedingsdocument, een optimale mix van vervoersvormen te kiezen om aan de vervoerbehoeften in het Concessiegebied tegemoet te komen.

De eisen in deze paragraaf zijn van toepassing op het Openbaar vervoer in Zuidoost Fryslân. De eisen aan de Opstapper zijn separaat opgenomen in paragraaf 3.10. De eisen aan het Openbaar vervoer op Vlieland, Terschelling en Ameland zijn opgenomen in paragraaf 3.11.

Oppervlakteontsluiting

De Concessieverlener wil inwoners voldoende mogelijkheden bieden om zich te kunnen verplaatsen in het Concessiegebied. Daarom zijn de volgende eisen aan de ontsluiting van toepassing:

- 3.1.1 Iedere Kern in het Concessiegebied, zoals benoemd in bijlage 6.7, moet worden bediend door Openbaar vervoer of de Opstapper (zie paragraaf 3.10).
- 3.1.2 Een Kern geldt als bediend door Openbaar vervoer indien een halte op maximaal 1.500 meter (hemelsbreed) van het Zwaartepunt van de Kern bediend wordt door HOV, ACOV, COV, COV Maatwerk, de Buurtbus of de Belbus conform de eisen in 3.1.6 tot en met 3.1.32.
- 3.1.3 Indien een Kern wordt bediend door Openbaar vervoer, dan dient deze Kern rechtstreeks verbonden te worden met minimaal één van de volgende Knooppunten:
 - Leeuwarden station
 - Busstation Drachten
 - Heerenveen station
 - Oosterwolde busstation
 - Wolvega station
 - Steenwijk station
 - Assen station
 - Buitenpost station
 - Akkrum station

Voor een aantal Kernen in het Concessiegebied zijn specifieke eisen geformuleerd aan de Knooppunten waarmee deze Kernen moeten zijn bediend, zie de bijlage 6.7.

3.1.4 Indien een Kern alleen bediend wordt door middel van haltes op meer dan 400 meter (hemelsbreed) van het Zwaartepunt van de Kern en/of indien een Kern niet bediend wordt door Openbaar vervoer conform de definitie in 3.1.2, dan dient de Opstapper aangeboden te worden conform het gestelde in paragraaf 3.10.

3.1.5 Aan de bediening van Drachten worden de volgende specifieke eisen gesteld:

- Alle Lijnen die Drachten aandoen, bedienen het nieuwe Busstation Drachten;
- Alle Lijnen tussen Drachten en Leeuwarden bedienen Busstation Drachten;
- Er wordt minimaal één noord-zuidroute door Drachten aangeboden conform het ACOV-bedieningsprofiel.

HOV

Het HOV vormt, samen met de trein, de ruggengraat van het openbaar vervoer in het Concessiegebied. In de loop der jaren zijn de routes waarop het HOV rijdt geoptimaliseerd en is er specifieke businfrastructuur gerealiseerd. De routes van het HOV zijn door de Concessieverlener dan ook grotendeels vooraf bepaald.

3.1.6 Er zijn drie HOV-trajecten:

- Heerenveen – Drachten;
- Drachten – Leeuwarden;
- Drachten – Oosterwolde.

3.1.7 De routevoering van de HOV-Lijnen is opgenomen in bijlage 6.6.

3.1.8 De minimale bedieningsperiode en frequenties (per uur, per richting) voor het HOV zijn als volgt:

Dagsoort	Tijdblok	Drachten – Heerenveen	Drachten – Leeuwarden	Drachten – Oosterwolde
Werkdag	6.00 – 18.30	2	2	1
	18.30 – 23.30	1	0	0
Zaterdag	7.30 – 18.30	1	0	0
	18.30 – 23.30	1	0	0
Zondag	9.00 – 23.30	1	0	0

3.1.9 Het staat de Concessiehouder vrij een ruimere bedieningsperiode en/of hogere frequentie aan te bieden indien dit in een reële verhouding staat tot het aantal reizigers. De Concessiehouder licht dit toe in zijn Vervoerplan.

3.1.10 De Concessieverlener is voornemens om met het OV-bureau Groningen-Drenthe en de betreffende Concessiehouders afspraken te maken over een efficiëntere inrichting van het HOV-aanbod op de relatie Heerenveen – Drachten - Groningen. Concreet kan dit betekenen dat tijdens de looptijd van de Concessie de bedieningsperiodes van HOV Drachten - Heerenveen worden beperkt tot Werkdag 6.00 - 18.30 uur en Zaterdag 7.30 - 18.30 uur.

ACOV

- 3.1.11 Het ACOV verbindt de belangrijkste Kernen in het Concessiegebied zonder overstap met de belangrijkste Knooppunten in het netwerk. De Kernen die moeten worden bediend door het ACOV en de Knooppunten waarmee deze Kernen minimaal moeten worden verbonden, zijn opgenomen in bijlage 6.7.
- 3.1.12 De minimale bedieningsperiode en frequenties (per uur, per richting) voor het ACOV zijn als volgt:

Dagsoort	Tijdblok	frequentie
Werkdag	6.00 – 18.30	2
	18.30 – 23.30	1
Zaterdag	7.30 – 23.30	1
Zondag	9.00 – 23.30	1

- 3.1.13 De genoemde begintijden betreffen de uiterste eerste aankomsttijd op alle Knooppunten waarmee de Kern verbonden is. De genoemde eindtijden betreffen het laatste vertrek van de Knooppunten.
- 3.1.14 Het staat de Concessiehouder vrij een ruimere bedieningsperiode en/of hogere frequentie aan te bieden indien dit in een reële verhouding staat tot het aantal reizigers. De Concessiehouder licht dit toe in zijn Vervoerplan.

COV

- 3.1.15 In aanvulling op het ACOV rijdt COV. De Kernen die moeten worden bediend door het COV en de Knooppunten waarmee deze Kernen minimaal moeten worden verbonden, zijn opgenomen in bijlage 6.7.
- 3.1.16 Ook de volgende busroute dient te worden bediend met het COV:
- de route Thialfstadion – Dominee Kingweg – Abe Lenstra Stadion – station Heerenveen in Heerenveen.
 - De minimale bedieningsperiode en frequenties (per uur, per richting) voor het COV zijn als volgt:

Dagsoort	Tijdblok	frequentie
Werkdag	6.00 – 18.30	1
Zaterdag	7.30 – 18.30	1

- 3.1.17 De genoemde begintijden betreffen de uiterste eerste aankomsttijd op alle Knooppunten waarmee de Kern verbonden is. De genoemde eindtijden betreffen het laatste vertrek van de Knooppunten.
- 3.1.18 Het staat de Concessiehouder vrij een ruimere bedieningsperiode en/of hogere frequentie aan te bieden indien dit in een reële verhouding staat tot het aantal reizigers. De Concessiehouder licht dit toe in zijn Vervoerplan.

COV Maatwerk

- 3.1.19 In aanvulling op het HOV, ACOV en COV rijdt COV Maatwerk. De Kernen die moeten worden bediend door het COV Maatwerk en de Knooppunten waarmee deze Kernen minimaal moeten worden verbonden, zijn opgenomen in bijlage 6.7.
- 3.1.20 De minimale bedieningsperiode en frequenties (per uur, per richting) voor het COV zijn als volgt:

Dagsoort	Tijdblok	frequentie
Werkdag	6.00 – 9.00	1
Werkdag	14.30 – 18.30	1

- 3.1.21 De genoemde begintijden betreffen de uiterste eerste aankomsttijd op alle Knooppunten waarmee de Kern verbonden is. De genoemde eindtijden betreffen het laatste vertrek van de Knooppunten.
- 3.1.22 Het staat de Concessiehouder vrij een ruimere bedieningsperiode en/of hogere frequentie aan te bieden indien dit in een reële verhouding staat tot het aantal reizigers. De Concessiehouder licht dit toe in zijn Vervoerplan.
- 3.1.23 Onderdeel van COV Maatwerk is de scholierenlijn 511 Akkrum - Gorredijk. Concessiehouder dient de huidige Dienstregeling voort te zetten.

Buurtbus

- 3.1.24 Tot de Concessie behoren op dit moment de volgende buurtbuslijnen:
- 101 Twijzel – Buitenpost - Grootegast
 - 104 Gorredijk - Allardsoog
 - 107 Oldeberkoop - Oosterwolde – Appelscha
 - 108 Wolvega - Scherpenzeel
- De Kernen die momenteel uitsluitend door de Buurtbus (en de Opstapper) worden bediend zijn opgenomen in bijlage 6.7.
- 3.1.25 Concessiehouder neemt de bestaande buurtbusdienstregeling ongewijzigd op in de Dienstregeling voor het eerste jaar.
- 3.1.26 In overleg met de Buurtbusorganisatie maakt de Concessiehouder de Dienstregeling voor de Buurtbus. Gedurende de voorbereiding van een voorstel voor de Dienstregeling pleegt de Concessiehouder overleg met de Buurtbusorganisatie, de betrokken gemeente(n) en de Concessieverlener.
- 3.1.27 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor en draagt de kosten van reisinformatie en promotie van de Buurtbus.
- 3.1.28 De Buurtbusorganisaties zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het buurtbusvervoer. Bij de buurtbussen 101 en 104 nemen de betreffende gemeenten de rol van Buurtbusorganisatie op zich.
- 3.1.29 Het is Concessiehouder toegestaan nieuwe Buurtbusprojecten te initiëren.
- 3.1.30 Indien Concessiehouder in zijn Vervoerplan nieuwe Buurtbusprojecten heeft opgenomen, dan dient hij ervoor te zorgen dat deze Ritten worden aangeboden, ook indien blijkt dat geen Buurtbusproject kan worden opgezet (bijvoorbeeld door gebrek aan vrijwilligers).

- 3.1.31 Buurtbusprojecten dienen te voldoen aan de 'Beleidsregel projectsubsidies brede doeluitkering verkeer en vervoer 2014'. Deze beleidsregel is opgenomen in bijlage 6.8.
- 3.1.32 De Concessiehouder overlegt minimaal eenmaal per jaar met de Buurtbusorganisaties over het functioneren van de buurtbussen en over plannen voor wijzigingen in vervoeraanbod en product.

Belbus

- 3.1.33 Het is Concessiehouder toegestaan om Belbuslijnen in zijn Dienstregeling op te nemen.
- 3.1.34 Belbuslijnen en Belbusritten vormen een aanvulling op het bedieningsniveau van Kernen, ze vormen geen vervanging van Ritten van HOV, ACOV, COV, COV Maatwerk en Buurtbus.
- 3.1.35 Belbuslijnen kennen een vaste route en Dienstregeling, maar worden alleen uitgevoerd indien één of meer reizigers de Rit vooraf hebben gereserveerd.
- 3.1.36 Belbusritten mogen alleen worden aangeboden binnen de bedieningsperioden van de Opstapper zoals opgenomen in 3.10.7.
- 3.1.37 Een Belbusrit kan gereserveerd worden tussen 3 maanden en 60 minuten voor de gewenste vertrektijd per telefoon, per e-mail of via internet (ook mobiele website). De reiziger moet meerdere reizen in één keer kunnen reserveren.
- 3.1.38 Het reserveren van reizen dient voor de reiziger gratis te zijn. Dit betekent dat ook het telefoonnummer en het gebruik van de website gratis dienen te zijn.
- 3.1.39 De Concessiehouder dient het bestaande telefoonnummer voor het reserveren van de Opstapper te hanteren voor het reserveren van de Belbus: 0800-2802802. Dit nummer wordt aan de Concessiehouder beschikbaar gesteld door de Concessieverlener. Alle kosten voor dit telefoonnummer zijn voor rekening van de Concessiehouder. Dit nummer mag alleen gebruikt worden voor reserveringen van de Opstapper en Belbus.
- 3.1.40 De reiziger dient uiterlijk 30 minuten voor het afgesproken vertrektijdstip via telefoon en/of e-mail kosteloos een bericht te ontvangen met de bevestiging van de gereserveerde Rit(ten). De reiziger dient bij het opgeven van zijn reis aan te kunnen geven op welke wijze hij dit gratis bericht wil ontvangen.
- 3.1.41 Een reiziger die een Rit voor de Belbus telefonisch wil reserveren dient in minimaal 95% van de gevallen binnen 30 seconden en in alle gevallen binnen maximaal 2 minuten door een medewerker te woord te worden gestaan.
- 3.1.42 Een reiziger die een Rit voor de Belbus telefonisch wil reserveren moet naar wens van de reiziger in de Nederlandse, Friese of Engelse taal worden geholpen.

Te gebruiken infrastructuur

Wegbeheerders hebben geïnvesteerd in doorstromingsmaatregelen voor de bus en toegankelijke halten of hebben voornemens hiertoe. De Concessieverlener wenst dat specifieke infrastructuur voor de bus zoveel mogelijk gebruikt wordt.

- 3.1.43 De Concessiehouder maakt gebruik van de infrastructuur specifiek voor de bus. Concessiehouder kan hiervan afwijken wanneer hij aantoont dat dat vervoerkundig wenselijk is. In zijn Vervoerplan besteedt hij hieraan expliciet aandacht.
- 3.1.44 Voor de start van of gedurende de looptijd van de Concessie komt de volgende nieuwe weginfrastructuur beschikbaar, die voor het openbaar vervoer van belang kan zijn:
 - N381 Drachten – Oosterwolde

- Centrale As Dokkum - Drachten
- parallelweg tussen afrit Drachten west en Het Zuid (gereed in 2017)
- Busstation Drachten. Dit busstation vervangt de huidige knooppuntfunctie van het Van Knobelsdorffplein in Drachten.
- Aquaduct Drachtsterplein
- Busstation Leeuwarden

Meer informatie over deze infrastructuur is opgenomen in bijlage 6.9.

- 3.1.45 Indien de Concessiehouder verbindingen wil aanbieden die nieuwe infrastructuur of aanpassingen aan bestaande infrastructuur vereisen (haltes, busbanen, verkeerslichtenbeïnvloeding of anderszins), neemt Concessiehouder contact op met de betreffende wegbeheerder(s) om de haalbaarheid van de infrastructuraanpassingen in beeld te brengen. Hij kan er niet op voorhand vanuit gaan dat de wegbeheerder dit ook realiseert.
- 3.1.46 Bij het maken van busroutes houdt de Concessiehouder rekening met de geschiktheid van wegen voor busverkeer. Dit gaat verder dan wettelijke bepalingen: in beginsel is een nieuwe busroute in 30-kilometer zones waar in de Dienstregeling 2015 geen bus rijdt niet wenselijk (uitgezonderd Auto).
- 3.1.47 De verantwoordelijkheid voor inrichting en onderhoud van halten (excl. haltepalen en halteborden) enabri's ligt bij de wegbeheerder. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat deze proactief problemen signaleert (bijvoorbeeld vandalisme) en suggesties doet voor verbeteringen aan halten.
- 3.1.48 De Concessiehouder dient alle bestaande haltes te bedienen, tenzij hij in zijn Vervoerplan aannemelijk maakt dat bediening van een specifieke halte geen toegevoegde waarde heeft, nadelig is voor reizigers of ongunstige effecten heeft op de exploitatie.
- 3.1.49 Indien de Concessiehouder een halte wil verplaatsen, opheffen of toevoegen is toestemming nodig van zowel de Concessieverlener als de wegbeheerder.
- 3.1.50 Een actueel overzicht van goed toegankelijke bushaltes in het Concessiegebied is te vinden op de website <http://www.fryslan.frl/3179/openbaar-vervoerkaart/>.
- 3.1.51 Van de Concessiehouder wordt een proactieve houding verwacht bij de verdere ontwikkeling van de voor het busvervoer relevante infrastructuur in het Concessiegebied. Hij meldt problemen met infrastructuur, doorstroming, halten en busstations aan de Concessieverlener en wegbeheerder en denkt proactief mee over oplossingen.
- 3.1.52 De wegbeheerder kan wijzigingen aanbrengen in de beschikbare wegen en/of hier snelheidsremmende maatregelen op aanbrengen. Indien de wegbeheerder dit voornemens is, treden wegbeheerder, Concessieverlener en Concessiehouder tijdig met elkaar in overleg. Zonodig en voor zover mogelijk worden afspraken gemaakt over bijvoorbeeld ontheffing van specifieke Concessie-eisen, financiële compensatie, etc.

Jaarlijks vervoerplan

- 3.1.53 Het is Concessiehouder toegestaan één maal per jaar de Dienstregeling te wijzigen. Hij neemt zijn wijzigingsvoorstellen voor de Dienstregeling op in zijn jaarlijkse vervoerplan.
- 3.1.54 De ingangsdatum van de gewijzigde Dienstregeling dient gelijk te vallen met de datum van inwerkingtreding van de jaarlijkse gewijzigde Dienstregeling van de concessiehouder van het hoofdrailnet, de zogenaamde UIC-datum.

- 3.1.55 Naast de jaarlijkse dienstregelingwijziging zijn kleine tussentijdse dienstregelingwijzigingen mogelijk mits voldoende gemotiveerd. De Concessiehouder legt deze ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener.
- 3.1.56 Jaarlijks stelt de Concessiehouder een vervoerplan op met daarin opgenomen de voorgenomen wijzigingen in het vervoeraanbod voor het komende jaar, de gevolgen hiervan voor de reizigers (in aantallen), mogelijke reisalternatieven alsmede ten minste:
- wijzigingen in de voorgenomen lijnvoering, routes, haltes, frequenties, bedieningstijden, materieelinzet, Aansluitingen en tariefgevolgen voor reizigers;
 - wijzigingen in de Opstapper (Opstapperhalten, Opstapperknooppunten, etc)
 - achtergronden van de wijzigingen en de wijze waarop de wijziging bijdraagt aan een beter Openbaar vervoer en/of een betere Opstapper;
 - wijze waarop de Concessiehouder de (potentiële) vraag heeft bepaald;
 - inzichtelijk overzicht met wijzigingen in het aantal Dienstregelinguren;
 - evaluatie van maatregelen die in het voorgaande vervoerplan zijn doorgevoerd.
- 3.1.57 De Concessiehouder ontwikkelt tijdens de looptijd van de Concessie het Openbaar vervoer-netwerk, de Dienstregeling en de Opstapper verder en benut hierbij de overlegstructuren zoals beschreven in hoofdstuk 3.2.
- 3.1.58 Het vervoerplan omvat elk jaar minstens het aantal Dienstregelinguren van het voorgaande jaar, tenzij Concessieverlener vooraf anders besluit. In een dergelijk geval treedt Concessieverlener met Concessiehouder in overleg over omvang, vorm, financiële en eventuele andere consequenties.
- 3.1.59 De Concessieverlener stelt het vervoerplan, eventueel gewijzigd, vast conform de dienstregelingprocedure in bijlage 6.10.

Dienstregeling

- 3.1.60 De Dienstregeling dient eenduidig te zijn. Hiermee wordt bedoeld: een vast patroon met ieder uur dezelfde vertrek- en aankomsttijden. Daarnaast dienen de Ritten van een Lijn gelijkmatig over het uur verdeeld te zijn. In specifieke gevallen, wanneer dit vervoerkundig gewenst is, mag van deze bepaling gemotiveerd worden afgeweken.
- 3.1.61 De Concessiehouder stemt de Dienstregeling af op de schooltijden van de middelbare scholen en scholen voor bijzonder onderwijs in het Concessiegebied ZOWAD en de stad Leeuwarden.
- 3.1.62 De Concessiehouder mag tijdens Basisschoolvakanties in de regio Noord (bepaald door het Ministerie van Onderwijs) een beperktere Dienstregeling rijden. In zijn Vervoerplan geeft Concessiehouder aan op welke dagen hij een vakantiedienstregeling hanteert en hoe deze Dienstregeling eruit ziet. Hierbij houdt hij rekening met het feit dat in de zomer- en kerstvakantie de vervoervraag veelal beperkter is dan in de andere schoolvakanties.
- 3.1.63 Op Feestdagen wordt een Dienstregeling gereden als op zondag. Daarnaast, of in afwijking hierop, geldt dat:
- Op Koningsdag een Dienstregeling als op zaterdag wordt gereden;
 - Op Bevrijdingsdag een Dienstregeling als op Werkdagen in Basisschoolvakanties wordt gereden (of zaterdagdienstregeling als Bevrijdingsdag op een zaterdag valt of zondagdienstregeling als Bevrijdingsdag op een zondag valt);

- Op de 1^e vrijdag na Hemelvaartsdag een Dienstregeling als op Werkdagen in de Basisschoolvakanties wordt gereden;
- Op 31 december alle Ritten met een vertrektijd volgens Dienstregeling na 20.00 uur, komen te vervallen.

3.1.64 Concessiehouder dient alle in de Dienstregeling aangeboden Ritten uit te voeren.

Aansluitingen

3.1.65 De Concessiehouder zorgt dat aansluiting geboden wordt tussen trein, Bus en Auto op Knooppunten waar voor de reiziger logische overstappunten zijn. Er is sprake van een Aansluiting indien de reiziger volgens Dienstregeling de volgende overstaptijden worden geboden:

- van Bus/Auto op Bus/Auto: tussen 2 en 8 minuten;
- van Bus/Auto op trein v.v. (Leeuwarden, Heerenveen): 5 - 10 minuten
- van Bus/Auto op trein v.v. (overige stations): 5 -12 minuten.

De Concessiehouder mag van deze tijden afwijken indien hij aannemelijk kan maken dat dit ten goede komt van de aansluitingskwaliteit/betrouwbaarheid voor de reiziger.

3.1.66 Knooppunten waar aansluiting wordt geboden zijn ten minste:

- Heerenveen, Wolvega en Steenwijk: waar mogelijk op treinen naar Zwolle en Leeuwarden v.v.
- In Leeuwarden en Assen: waar mogelijk op de treinen naar Zwolle en Groningen v.v.
- In Buitenpost: waar mogelijk op de treinen naar Leeuwarden en Groningen v.v.
- In Veenwouden: waar mogelijk op de sneltreinen naar Groningen v.v.
- In Hurdegaryp: op de Bussen van en naar Dokkum

3.1.67 In zijn Vervoerplan geeft de Concessiehouder aan welke Aansluitingen volgens Dienstregeling geboden worden (bijv. door middel van een aansluitschema).

3.1.68 De Concessiehouder dient met concessiehouders van aangrenzende concessies afspraken te maken over het bieden van Aansluitingen, ook in geval van vertragingen of uitval van Ritten van deze andere concessiehouders. Deze afspraken worden na gunning aan de Concessieverlener, het ROCOV Fryslân en de consumentenorganisaties in de aangrenzende concessiegebieden voorgelegd. Na goedkeuring door Concessieverlener worden de afspraken schriftelijk vastgelegd.

3.1.69 Tijdens de uitvoering van de Dienstregeling dient de verkeersleiding van de Concessiehouder te communiceren met de verkeersleidingen van de aangrenzende Concessiehouders, teneinde invulling te geven aan de op grond van 3.1.68 gemaakte afspraken over Aansluitingen bij vertragingen en uitval van Ritten.

3.1.70 Chauffeurs dienen proactief (rechtstreeks onderling of met behulp van de verkeersleiding) te trachten om Aansluitingen te garanderen en tevens proactief te communiceren naar reizigers over het al dan niet halen van de Aansluiting en eventuele alternatieve reismogelijkheden.

3.1.71 In het geval dat een in de Dienstregeling aangeboden Aansluiting gemist wordt en de wachttijd tot de geplande vertrektijd van de volgende bus meer dan 30 minuten bedraagt, dient de Concessiehouder voor vervangend vervoer te zorgen.

3.1.72 De Aansluitingen dienen meegenomen te worden in de rapportage over aansluitpuntualiteit (Optioneel Element 2 uit MIPOV 2008).

Vervoer bij Evenementen

- 3.1.73 Bij Evenementen zijn de eisen aan in te zetten capaciteit zoals opgenomen in 3.3.19 tot en met 3.3.21 onverminderd van kracht.
- 3.1.74 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het tijdig in overleg treden met de organisatoren van Evenementen over de inzet van het Openbaar vervoer.
- 3.1.75 Het staat de Concessiehouder vrij om extra Openbaar vervoer buiten de reguliere Lijnen en Bedieningsperiode aan te bieden, al dan niet tegen een vergoeding van de betrokken organisator en alleen na toestemming van de Concessieverlener.
- 3.1.76 Voor zover nu kan worden voorzien, dient Concessiehouder ten minste rekening te houden met de volgende omvangrijke Evenementen:
- Wedstrijden of andere Evenementen in het Thialfstadion in Heerenveen
 - Leeuwarden Culturele Hoofdstad (2018)
 - Elfstedentocht
- 3.1.77 Indien NS bij Evenementen (waaronder schaatswedstrijden) in het Thialfstadion geen treinen laat halteren bij station Heerenveen IJstadion, dient Concessiehouder extra vervoer te verzorgen tussen station Heerenveen en het Thialfstadion, voor zover de vervoercapaciteit op de reguliere buslijnen op genoemd traject onvoldoende is om alle reizigers te vervoeren.
- 3.1.78 In 2018 is Leeuwarden Culturele Hoofdstad. De verwachting is dat in dat jaar een aanzienlijke hoeveelheid extra toeristen naar Fryslân komt. Concessiehouder dient in zijn vervoerplan voor 2018 rekening te houden met extra reizigers (en eventuele extra vervoercapaciteit) als gevolg van dit Evenement. Meer informatie over activiteiten tijdens dit Evenement is te vinden op www.2018.nl.
- 3.1.79 Indien er een Elfstedentocht gehouden wordt in Fryslân dient Concessiehouder afspraken te maken over de organisatie van het openbaar vervoer ten tijde van de Elfstedentocht met de concessiehouder van Noord- en Zuidwest Fryslân, die voor de Elfstedenvereniging vervoer verricht. Het Elfstedentocht-gebied ligt in Concessiegebied Noord- en Zuidwest Fryslân. Concessiehouder dient er vanuit te gaan dat bij een Elfstedentocht de coördinatie van het Openbaar vervoer ligt bij de concessiehouder Noord- en Zuidwest Fryslân en het Evenement voor Concessiehouder kostenneutraal verloopt. De afspraken hierover worden opgenomen als bijlage bij het bestek.

3.2 Marketing en ontwikkeling

De eisen in deze paragraaf zijn van toepassing op het Openbaar vervoer in Zuidoost Fryslân. De eisen aan de Opstapper zijn separaat opgenomen in paragraaf 3.10. De eisen aan het Openbaar vervoer op Vlieland, Terschelling en Ameland zijn opgenomen in paragraaf 3.11.

Marketing

- 3.2.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de vermarkting van het Openbaar vervoer en de Opstapper. In het Ontwikkelplan bij zijn Inschrijving voegt hij, als onderdeel van het Ontwikkelplan, een marketingstrategie waarin hij aangeeft hoe hij het gebruik van het Openbaar vervoer en de reizigerstevredenheid verbetert en reizigers op de hoogte brengt van de mogelijkheden van de Opstapper.

- 3.2.2 De Concessiehouder monitort de effecten van de marktwerkingsacties. Op basis hiervan actualiseert hij jaarlijks zijn marketingstrategie.
- 3.2.3 De Concessiehouders en Concessieverleners in Noord Nederland werken samen aan een integrale communicatie over en vermarkting van het Openbaar vervoer in Noord Nederland. Concessiehouder neemt deel aan het overleg van de Stuurgroep Trein-Bus integratie Noord Nederland. Voor marketingactiviteiten die het gevolg zijn van afspraken binnen deze Stuurgroep, kan afzonderlijk budget beschikbaar worden gesteld.

Ontwikkeling van het Openbaar vervoer en de Opstapper gedurende de looptijd van de Concessie

De Provincie Fryslân streeft naar een continue verbetering van het Openbaar vervoer en de Opstapper gedurende de looptijd van de Concessie.

- 3.2.4 De Concessiehouder stelt een persoon beschikbaar die als aanspreekpunt fungeert voor de ontwikkeling van het openbaar vervoer en de Opstapper in het gebied (concessiemanager). Deze persoon zet zich proactief in voor de ontwikkeling van het openbaar vervoer en de Opstapper in het Concessiegebied en neemt maandelijks deel aan het regie-overleg hierover met de programmamanager Duurzaam Openbaar vervoer van de provincie Fryslân.
- 3.2.5 De concessiemanager is daarnaast beschikbaar voor de uitvoering van projecten die een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van het openbaar vervoer en de Opstapper binnen dit Concessiegebied en de realisatie van projecten die voortkomen uit de Visie Duurzaam Openbaar vervoer (zie bijlage 6.4).
- 3.2.6 De concessiemanager beschikt over mandaat om te kunnen beslissen over wijzigingen in het vervoeraanbod.
- 3.2.7 Indien tijdens de looptijd de concessiemanager wegvalt, wordt deze vervangen door iemand met gelijkwaardige kennis, ervaring, competenties en mandaat.
- 3.2.8 Naast de concessiemanager zet de Concessiehouder voldoende personen in voor de (door)ontwikkeling van het Openbaar vervoer en de Opstapper tijdens de gehele looptijd, inclusief het implementeren van vernieuwingen en pilots / projecten die voortkomen uit de Visie Duurzaam Openbaar vervoer. Voor deze personen gelden de volgende eisen:
 - Elk van deze personen heeft een relevante HBO- of WO-opleiding;
 - Tezamen zijn deze personen voor minimaal 1 FTE per jaar beschikbaar voor de ontwikkeling van deze Concessie (niet zijnde het regulier beheer).
 - Tezamen hebben deze personen kennis over en aantoonbare ervaring met:
 - Vervoerkunde, inclusief lokale / regionale kennis;
 - Marketing, communicatie en tarieven in het Openbaar vervoer;
 - Materieel, duurzaamheid en milieu;
 - De aansturing en begeleiding van rijdend personeel.
- 3.2.9 Concessieverlener en -houder werken samen in een ontwikkelteam aan de ontwikkeling van het openbaar vervoer en de Opstapper.
- 3.2.10 Het ontwikkelteam beslist over pilots en projecten op basis van goed onderbouwde marktconforme businesscases.

Samenwerking met het ROCOV Fryslân

- 3.2.11 Conform de Wet personenvervoer 2000 (artikel 31) biedt de Concessiehouder consumentenorganisaties (vertegenwoordigd in het ROCOV Fryslân) ten minste eenmaal per jaar gelegenheid advies aan haar uit te brengen.
- 3.2.12 Voordat advies wordt uitgebracht, stelt de Concessiehouder het ROCOV Fryslân in de gelegenheid overleg met haar te voeren. De Concessiehouder zendt een verslag van dit overleg naar het ROCOV en stuurt een afschrift aan de Concessieverlener.
- 3.2.13 De Concessiehouder betreft het in lid 3.2.11 bedoelde advies bij de uitvoering van de Concessie en de Opstapper en informeert het ROCOV Fryslân en de Concessieverlener uiterlijk zes weken voor de ingangsdatum van de maatregelen schriftelijk over de wijze waarop dit gebeurt.
- 3.2.14 Indien de Concessiehouder het advies van het ROCOV Fryslân niet of niet geheel volgt, deelt zij schriftelijk aan het ROCOV en de Concessieverlener haar beweegredenen daarvoor mee. Een van het advies van het ROCOV Fryslân afwijkend plan wordt door de Concessiehouder niet ingezet voordat de Concessieverlener dit schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 3.2.15 Bij wijzigingen aan grensoverschrijdende verbindingen overlegt de Concessiehouder ook met de Concessieverlener, Concessiehouder en het consumentenplatform van het betreffende Concessiegebied.

3.3 Uitvoeringskwaliteit en monitoring

In deze paragraaf worden eisen gesteld aan de exploitatie van het Openbaar vervoer en de Opstapper, de kwaliteit ervan en de wijze waarop de Concessieverlener hiermee om gaat. Aan de orde komen:

- Concrete eisen aan de uitvoeringskwaliteit: punctualiteit, Aansluitingen, rituitval, overmacht, capaciteit.
- Concessiebeheer en monitoring.

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

De eisen in deze paragraaf zijn van toepassing op het Openbaar vervoer in Zuidoost Fryslân. De eisen aan de Opstapper zijn separaat opgenomen in paragraaf 3.10. De eisen aan het Openbaar vervoer op Vlieland, Terschelling en Ameland zijn opgenomen in paragraaf 3.11.

Uitvoeringskwaliteit

- 3.3.1 Minimaal 90% van de Ritten van het Openbaar vervoer komen – gemeten op maandbasis op lijnniveau - op tijd aan op eindhaltes en de in 3.1.65 genoemde Knoop-

- punten. 'Op tijd' is gedefinieerd als: aangekomen binnen 180 seconden na de vastgestelde aankomsttijd volgens Dienstregeling.
- 3.3.2 Geen enkele Rit van het Openbaar vervoer vertrekt te vroeg van de beginhalte of een Knooppunt onderweg. 'te vroeg' is gedefinieerd als vertrokken meer dan 60 seconden voor de vastgestelde vertrektijd volgens Dienstregeling.
- 3.3.3 De Concessiehouder treedt vroegtijdig in overleg met wegbeheerders wanneer punctualiteitsproblemen zijn te voorzien door werkzaamheden.

Rituitval

- 3.3.4 Het aantal uitgevallen Ritten, waarbij geen sprake is van overmacht aan de zijde van de Concessiehouder (zie 3.3.17), mag per kalenderkwartaal maximaal 0,2% van het totaal aantal Ritten in de Dienstregeling bedragen.
NB: uitgevallen Ritten tellen ook als Ritten die niet op tijd zijn conform 3.3.1.
- 3.3.5 Voor uitgevallen Ritten ontvangt de Concessiehouder geen Exploitatiebijdrage, tenzij naar het oordeel van de Concessieverlener sprake is van overmacht (zie 3.3.17). Voor deels uitgevallen Ritten wordt het niet-gereden deel van de Rit niet uitbetaald, tenzij naar het oordeel van de Concessieverlener sprake is van overmacht (zie 3.3.17).

Wegwerkzaamheden

- 3.3.6 De Concessieverlener heeft met andere wegbeheerders in het Concessiegebied de afspraak gemaakt om de Concessiehouder tijdig te informeren en te consulteren ten aanzien van noodzakelijke omleidingen als gevolg van wegwerkzaamheden en/of Evenementen die gevolgen hebben voor de exploitatie van het Openbaar vervoer.
- 3.3.7 De Concessieverlener zal, voor zover hij ook wegbeheerder is en voor zover hij over informatie terzake beschikt, de Concessiehouder tijdig informeren en indien mogelijk consulteren ten aanzien van noodzakelijke omleidingen als gevolg van wegwerkzaamheden en/of Evenementen die gevolgen hebben voor de exploitatie van het Openbaar vervoer.
- 3.3.8 De Concessiehouder heeft één aanspreekpunt voor wegbeheerders om te overleggen over wegwerkzaamheden.
- 3.3.9 De Concessiehouder neemt bij wegwerkzaamheden op een route van het Openbaar vervoer het initiatief om tijdig met een alternatieve route of een andere oplossing te komen waardoor de reizigers zo min mogelijk overlast ondervinden en bestaande Aansluitingen zoveel mogelijk in stand blijven. De omleiding heeft geen consequenties voor de reiskosten van de reiziger. De Concessiehouder dient de Concessieverlener terzake vooraf te informeren.
- 3.3.10 Wanneer het rijden van de gebruikelijke route van het Openbaar vervoer niet mogelijk is als gevolg van werkzaamheden op of aan de weg, kan de Concessiehouder afwijken van de vigerende route en Dienstregeling voor zolang de genoemde werkzaamheden dit noodzakelijk maken. De Concessiehouder dient halten buiten het traject waarop de werkzaamheden plaatsvinden te bedienen.
- 3.3.11 Indien een Kern door afwijkingen op de Dienstregeling in het geheel niet meer bediend dreigt te worden dient de Concessiehouder hier vervangend vervoer aan te bieden met dezelfde frequenties als de vervallen/omgeleide lijn, tenzij de Concessiehouder aantoont dat dit niet mogelijk is of onevenredig veel kost.

- 3.3.12 De eventuele extra exploitatiekosten en/of opbrengstenderwing die voortvloeien uit wegwerkzaamheden zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.
- 3.3.13 De Concessiehouder is primair verantwoordelijk om Buurtbusorganisaties tijdig te informeren over werkzaamheden die de exploitatie van buurtbuslijnen beïnvloeden. Indien Concessiehouder, Buurtbusorganisatie en wegbeheerder dit overeenkomen mag dit ook bilateraal tussen wegbeheerder en Buurtbusorganisatie geregeld worden.
- 3.3.14 De Concessiehouder informeert reizigers bij kortdurende wegwerkzaamheden minimaal één week voor aanvang van de werkzaamheden tenminste via de website van de Concessiehouder, in de Bus op de buslijnen waarop de werkzaamheden betrekking hebben en op de betreffende halte. Bij langdurige wegwerkzaamheden (meer dan 3 weken) dient dit minimaal één maand van tevoren te gebeuren. De informatie over de werkzaamheden bestaat uit (1) de aard en duur van de werkzaamheden en (2) de gevolgen voor de beschikbaarheid van halten en de routes van buslijnen, inclusief reisadvies.
- 3.3.15 Een aantal (grote) werkzaamheden is op dit moment reeds gepland. Op de website <http://www.fryslan.frl/verkeersinformatie> is informatie te vinden over alle geplande wegwerkzaamheden in Fryslân. De planning is indicatief.

Overmacht

- 3.3.16 Indien sprake is van overmacht voor de Concessiehouder (naar beoordeling van de Concessieverlener) worden de verplichtingen waarop de overmacht betrekking heeft opgeschort zolang de overmachttoestand voortduurt. De Concessiehouder spant zich in en neemt waar mogelijk maatregelen om de negatieve gevolgen van overmacht voor de reizigers zoveel mogelijk te beperken, zowel in ernst als in duur. De Concessiehouder dient de Concessieverlener zo spoedig mogelijk - maar uiterlijk binnen 24 uur na het begin van de overmachttoestand - schriftelijk en onderbouwd op de hoogte te brengen.
- 3.3.17 Onder overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis die een partij beperkt of verhindert in de nakoming van zijn verplichtingen ingevolge de Concessie en die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- 3.3.18 Gebeurtenissen die voortvloeien uit het handelen van het personeel van de Concessiehouder en/of eventuele onderaannemers (waaronder stakingen en/of werkonderbrekingen) en gebeurtenissen die voortvloeien uit het functioneren van het materieel van de Concessiehouder vallen expliciet niet onder overmacht. Concessieverlener zal in het geval van landelijke stakingen geen Boetes opleggen. Niet gereden Ritten worden niet vergoed.

Vervoerscapaciteit

- 3.3.19 De Concessiehouder biedt voldoende capaciteit om reizigers prettig en comfortabel te vervoeren.
- 3.3.20 Alleen in de Spitsperiode is het toegestaan dat het aantal reizigers in het Voertuig groter is dan het aantal beschikbare zitplaatsen. Reizigers hoeven tijdens een Rit nooit langer dan vijftien minuten te staan.

- 3.3.21 De Concessiehouder heeft de plicht om alle reizigers die op een halte staan en te kennen geven mee te willen, te vervoeren. Wanneer er nog passagiers bij de halte staan en het Voertuig is vol (op basis van de in artikel 3.3.20 genoemde normen) dient een extra Voertuig opgeroepen te worden. Dit extra Voertuig dient binnen 30 minuten na de oorspronkelijke vertrektijd vanaf de betreffende halte te vertrekken en de geplande route te vervolgen.
- 3.3.22 Als blijkt dat de geboden capaciteit op een Rit structureel onvoldoende is op basis van de artikelen 3.3.19 en 3.3.20 neemt de Concessiehouder maatregelen waardoor binnen 3 dagen de capaciteit wel voldoende is.

Aan te leveren data en informatie

- 3.3.23 De Concessiehouder levert brondata ten behoeve van het managementinformatiesysteem (MIS) van de Concessieverlener. Daartoe tekent de Concessiehouder een bewerkersovereenkomst OV-chipkaart gegevens met de Concessieverlener (zie bijlage 6.11).
- 3.3.24 De Concessiehouder levert naast de brondata voor het MIS in Excel-format de data zoals opgenomen in bijlage 6.11 conform het Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer (MIPOV) 2008 (of latere versies).
- 3.3.25 Concessiehouder verstrekt verder twee maal per jaar een 'halfjaarverslag', met daarin opgenomen:
- Een overzicht van het lijnnet, de kwantiteiten (DRU's), reizigersaantallen en reizigersopbrengsten per papieren kaartsoort en propositie op de OV-chipkaart;
 - De belangrijkste kwaliteitsindicatoren en veranderingen daarin (waaronder in ieder geval aansluitpunctualiteit en rituitval).
 - Verslag van gevoerd beheeroverleg en overleg met derden over uitvoeringskwaliteit, inclusief een overzicht van de gemaakte afspraken en de stand van zaken;
 - Vooruitblik op te verwachten kansen en knelpunten.
- Deze kwalitatieve rapportage is belangrijke input voor het reguliere beheeroverleg.
- 3.3.26 Het 'halfjaarverslag' kan door de Concessieverlener openbaar worden gemaakt.
- 3.3.27 De Concessiehouder staat toe dat er in opdracht van de Concessieverlener door een onafhankelijke partij (een) audit(s) op haar systemen (waaronder chipkaart- en EBS-systemen) wordt uitgevoerd teneinde de betrouwbaarheid van de rapportages te verifiëren.
- 3.3.28 De Concessiehouder dient te allen tijde medewerking te verlenen aan de Concessieverlener ten behoeve van (aangekondigde of onaangekondigde) controle ter naleving van de genoemde normen en controle van de aangeleverde monitoringsinformatie.
- 3.3.29 Maanddata dienen binnen 3 weken na verstrijken van de betreffende maand te worden geleverd en kwartaaldata binnen 6 weken na verstrijken van het betreffende kwartaal. Jaardata binnen 10 weken na verstrijken van het betreffende jaar.
- 3.3.30 De Concessiehouder dient medewerking te verlenen aan het gebruik van data uit voertuigvolgsystemen t.b.v. het verbeteren van reisinformatie.
- 3.3.31 ICT-systemen die in de Voertuigen worden geplaatst, dienen onder andere aan te sluiten bij de landelijke BISON-standaarden.

Concessiebeheer

De Concessieverlener wil de vinger aan de pols houden bij de uitvoering van de Concessie en de Opstapper. Voor een goede doorontwikkeling van het Openbaar vervoer en de Opstapper is het belangrijk om inzicht te hebben in de ontwikkeling van reizigersaantallen en opbrengsten. Daarnaast wil de Concessieverlener een beeld hebben van de belangrijkste knelpunten in de uitvoering om daarin zonnodig bij te kunnen sturen, en -desnoods- Boetes op te leggen. De boeteregeling zal met name geënt zijn op het (financiële) voordeel dat de Concessiehouder genoten heeft van het niet nakomen van bepaalde voorwaarden en het financiële nadeel dat hij reizigers berokkend heeft en wordt nader uitgewerkt in het bestek.

- 3.3.32 De Concessiehouder, waaronder in ieder geval inbegrepen de concessiemanager, neemt actief deel aan het beheeroverleg over de uitvoering van de Concessie en neemt proactief actie op de geconstateerde verbeterpunten.
- 3.3.33 Het beheeroverleg vindt afzonderlijk plaats voor Zuidoost-Fryslân en voor de Waddeneilanden. Beide beheeroverleggen vinden 1x per 6-8 weken plaats. In het beheeroverleg komen onder meer de volgende zaken aan de orde:
- uitvoering(skwaliteit) in het algemeen;
 - klachten (aantallen / aard / verbeterpunten);
 - dienstregelingzaken;
 - communicatie en marketing;
 - sociale veiligheid.
- 3.3.34 De Concessiehouder werkt onverkort mee aan de uitvoering van al het door de Concessieverlener geïnitieerde onderzoek naar uitvoering van de Concessie en de Opstapper. Deze medewerking houdt ten minste in het toestaan dat er (aangekondigd en onaangekondigd) onderzoek wordt verricht naar (de kwaliteit van) het openbaar vervoer en de Opstapper.

3.4 Materieel en milieu

De Concessieverlener wil de milieuprestatie van het Openbaar vervoer verbeteren. Daarom is het verplicht om materieel in te zetten dat voldoet aan strenge milieueisen. Concessieverlener stimuleert de Concessiehouder om meer maatregelen te nemen om de milieuprestatie van het Openbaar vervoer te verbeteren. Concessiehouder dient een Duurzaamheids- en materieelplan op te stellen (zie artikel 4.1.6) waarin hij aanvullende maatregelen beschrijft met de daarbij behorende milieuvoordelen.

Om het openbaar vervoer aantrekkelijk te houden voor de reiziger worden hoge eisen gesteld aan het comfort en de toegankelijkheid van het materieel.

De materieleisen voor de Opstapper zijn in paragraaf 3.10 uitgewerkt.

De materieleisen voor Vlieland, Terschelling en Ameland zijn in paragraaf 3.11 uitgewerkt.

In het bestek voor de aanbesteding worden twee regelingen voor overname van materieel opgenomen:

- Overname door de Concessiehouder van de 7 Bussen die in 2015 door Qbuzz worden aangeschaft en ingezet in de huidige concessie Zuidoost-Fryslân;
- Overdracht van voor de Concessie ZOWAD 2016-2020/2022 nieuw aangeschafte Bussen aan de Concessiehouder van de daarop volgende concessie.

In de artikelen 3.4.1 t/m 3.4.28 zijn de eisen aan het materieel voor HOV, ACOV, COV en COV Maatwerk opgenomen. Er zijn aparte eisen opgenomen voor het materieel voor de buurtbus (artikelen 3.4.29 t/m 3.4.37) en voor het materieel voor Belbus (artikelen 3.4.39 t/m 3.4.47).

Inzet materieel

- 3.4.1 De Concessiehouder zet in de Concessie alleen materieel in dat is omschreven in het materieelplan in zijn Inschrijving (m.u.v. Versterkingsritten). Inzet van ander materieel is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming van de Concessieverlener.

Leeftijd

- 3.4.2 In te zetten Bussen zijn maximaal 12 jaar (144 maanden) oud, Auto's maximaal 8 jaar (96 maanden) oud.
- 3.4.3 De leeftijd van een Voertuig wordt gemeten vanaf de datum van eerste afgifte van het kentekenbewijs deel 1, tenzij het Voertuig voorheen in het buitenland is toegelaten. In dat geval wordt de leeftijd berekend ten opzichte van de datum van eerste toelating in het buitenland.

Milieueisen materieel

- 3.4.4 Bij aanschaf van Voertuigen dient de Concessiehouder de Regeling bevordering aankoop schone en energiezuinige Voertuigen (Stcrt. 2011, 9372) na te leven.
- 3.4.5 In te zetten Bussen voldoen aan de Euro 6-norm, uitgezonderd Bussen op Versterkingsritten.
- 3.4.6 Auto's die worden ingezet in het Openbaar vervoer (uitgezonderd Buurtbus; 3.4.30) dienen minimaal te voldoen aan de Euro 5-norm.
- 3.4.7 Materieel dat wordt ingezet op Versterkingsritten dient minimaal te voldoen aan de Euro 4-norm.

Comfort

- 3.4.8 Het in te zetten materieel is voorzien van:
- goede vering;
 - comfortabele stoelen;
 - voldoende beenruimte;
 - goede verlichting;
 - voldoende bagageruimte;
 - goed functionerende stopknoppen (uitgezonderd Versterkingsritten);
 - voldoende prullenbakken en jashaakjes;

- goed zichtbare sta-stangen, ook voor reizigers met een visuele handicap of een beperkt gezichtsvermogen (uitgezonderd Versterkingsritten);
 - een goed uitgeruste EHBO doos;
 - een goed functionerende brandblusser;
 - een dodehoekspiegel.
- 3.4.9 Het materieel (m.u.v. Voertuigen op Versterkingsritten) is voorzien van airconditioning, zodat in alle delen van het Voertuig een aangename temperatuur ervaren wordt (zowel 's zomers als 's winters), alle delen van het Voertuig goed geventileerd zijn en vocht niet leidt tot beslagen ruiten.
- 3.4.10 Het materieel ziet er op ieder moment netjes en verzorgd uit. Het materieel is goed en regelmatig onderhouden en gereinigd. Dit betekent onder andere: vrij van grote schades, zwerfafval, kauwgum en graffiti.
- 3.4.11 In zijn Duurzaamheids- en materieelplan onderbouwt de Concessiehouder het al dan niet inzetten van materieel dat geschikt en ingericht is voor een maximumsnelheid van 100 km/u.

Uitstraling materieel

- 3.4.12 De Concessieverlener heeft een huisstijl ontwikkeld voor het Openbaar vervoer in Fryslân. De beschrijving van deze huisstijl is opgenomen in bijlage 6.16. Het ingezette openbaar-vervoermaterieel (uitgezonderd Belbus) voldoet aan deze huisstijl.
- 3.4.13 In geval van overmacht is het na overleg met en toestemming van de Concessieverlener toegestaan tijdelijk materieel in te zetten dat niet is uitgevoerd in de afgesproken huisstijl.
- 3.4.14 Materieel dat enkel op Versterkingsritten wordt ingezet hoeft niet aan de huisstijl te voldoen.
- 3.4.15 Indien Voertuigen worden ingezet die rijden op elektriciteit, aardgas of biogas, wordt aan de buitenzijde van het Voertuig de volgende tekst aangebracht: "Deze (bus)(auto) rijdt op (elektriciteit)(aardgas)(biogas)."
- 3.4.16 De Concessiehouder mag reclame voeren op het exterieur van de in te zetten Voertuigen, mits:
 - de huisstijl herkenbaar is op het Voertuig;
 - deze voldoet aan de Nederlandse Reclame Code (NRC)
 - deze het uitzicht van reizigers en chauffeur niet belemmert.
Concessiehouder maakt in zijn bij Inschrijving in te dienen Duurzaamheids- en materieelplan door middel van een tekening duidelijk op welke plaatsen hij de reclame aanbrengt op de Voertuigen.

Toegankelijkheidskenmerken (m.u.v. materieel Versterkingsritten)

- 3.4.17 Het materieel is toegankelijk voor reizigers met een handicap in de zin van artikel 32 lid 2 sub g van de Wet personenvervoer 2000 en voor reizigers met een mobiliteitsbeperking.
- 3.4.18 Het materieel voldoet aan de voorschriften van de Europese richtlijn 2001/95/EG, het Besluit toegankelijkheid van het Openbaar vervoer, de Regeling toegankelijkheid van het Openbaar vervoer en de CROW richtlijn 219c.

- 3.4.19 In het materieel is ruimte voor één standaardrolstoel (ISO 7193). De rolstoelplaats is voorzien van een aanduiding op de vloer en een vastzetsysteem waarmee de rolstoel door de gebruiker op een dusdanige wijze kan worden vastgezet dat deze bij een noodremming van het materieel niet verplaatst. Tevens is de rolstoelplek voorzien van een stopknop die te bedienen is vanuit de rolstoel en een rugleuning die het hoofd bij een achterwaartse beweging ondersteunt.
- 3.4.20 Een reiziger met een mobiliteitsbeperking, zoals een reiziger in een rolstoel of met een kinderwagen moet zelfstandig en zonder moeizame manoeuvres met de bus kunnen reizen. Alle hulpmiddelen t.b.v. de mobiliteit van passagiers (inclusief rollators, rolstoelen, etcetera) dienen vervoerd te worden, mits passend binnen de rolstoelplaats of (wanneer ongebruikt tijdens de Rit) in de bagageruimte. Hulphonden worden toegelaten. De Concessiehouder neemt de regels rond vervoer van reizigers met een mobiliteitsbeperking (inclusief een toelichting op het meenemen van hulpmiddelen t.b.v. de mobiliteit) op in haar reisregels en communiceert deze actief.
- 3.4.21 De Bussen hebben een goed werkende elektrische of handbediende rolstoelplank die door zowel reizigers als chauffeur bediend moet kunnen worden. De chauffeur is verplicht hulp te bieden aan een reiziger wanneer dat nodig is.
- 3.4.22 In de Bussen dienen op de daarvoor meest geschikte plek vier zitplaatsen gereserveerd te zijn voor mindervalide reizigers. Deze dienen zichtbaar gemaakt te zijn door middel van een goed zichtbare sticker en / of afwijkende stoelkleur.
- 3.4.23 Inzet van materieel met een hoge vloer is toegestaan op HOV-Lijnen. Ten behoeve van de toegankelijkheid dienen deze Bussen uitgerust te zijn met een rolstoellift, deze vervangt de rolstoelplank zoals geëist in lid 3.4.21.
- 3.4.24 In te zetten Auto's dienen als de reiziger dat vooraf aangeeft geschikt te zijn voor het vervoer van rolstoelgebruikers: hetzij door een lage vloer en een (handbediende of elektrische) rolstoelplank, hetzij door de aanwezigheid van een rolstoellift. Verder is er in de Auto's ruimte voor één handbediende rolstoel en minimaal één zitplaats voor mindervalide reizigers.
- 3.4.25 Voorzieningen in de Voertuigen, waaronder (maar niet uitsluitend) stopknoppen en alle OV-chipkaartapparatuur, dienen bereikbaar en bedienbaar te zijn voor mensen met een functiebeperking, waaronder rolstoelgebruikers en mensen met een zintuiglijke beperking.

Voertuigsystemen (m.u.v. materieel Versterkingsritten)

- 3.4.26 Alle Voertuigen (m.u.v. Belbus) beschikken over een functionerend Intelligent Voertuig Systeem. In het Intelligent Voertuig Systeem dient de actuele Dienstregeling, samen met de geografische gegevens van route, haltes en de in- en uitmeldpunten ten behoeve van KAR, beschikbaar te zijn. Aan de hand van positiebepaling meet het Voertuig continu waar het zich bevindt en vergelijkt dit met de Dienstregeling. De informatie wordt (real-time) doorgegeven aan het Voertuig volgsysteem, dat hiermee van elk Voertuig op de hoogte is van de actuele positie en status. tbv plaatsbepaling.
- 3.4.27 Alle Voertuigen dienen uitgerust te zijn met KAR-apparatuur. De Concessiehouder voldoet tenminste aan de bepalingen in bijlage 6.14.
- 3.4.28 Het materieel is voorzien van apparatuur waarmee de chauffeur snel kan communiceren met de eigen verkeersleiding en met chauffeurs in zijn omgeving, ook

van concessiehouders van omliggende concessies, rechtstreeks of via de verkeersleiding.

Materieel voor buurtbussen

- 3.4.29 De Concessiehouder stelt voor elk buurtbusproject in het Concessiegebied tijdig en voldoende 8- persoonsbussen (formeel: Auto) en brandstof beschikbaar om de Dienstregeling uit te kunnen voeren. Voor de huidige buurtbusprojecten volstaat 1 buurtbus per project.
- 3.4.30 Buurtbussen dienen minimaal te voldoen aan de Euro 6-norm.
- 3.4.31 De buurtbussen mogen niet ouder zijn dan 5 jaar (=60 maanden) en niet meer dan 500.000 km gereden hebben. De leeftijd van een Voertuig wordt gemeten zoals beschreven in 3.4.3. Wanneer van de verlengingsoptie binnen de Concessie gebruik gemaakt wordt, geldt voor de verlengingsperiode een maximum leeftijd van 6 jaar (=72 maanden).
- 3.4.32 De buurtbussen zijn, met inachtneming van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte, alsmede het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer (Stb. 2011, 225), toegankelijk voor mensen een handicap of chronische ziekte.
- 3.4.33 De buurtbussen voldoen verder aan de volgende eisen:
- het woord 'Buurtbus' staat zichtbaar op de Voertuigen;
 - airconditioning;
 - goede vering;
 - comfortabele stoelen;
 - voldoende beenruimte;
 - goede binnenverlichting;
 - voldoende bagageruimte;
 - goed functionerende stopknoppen;
 - een goed uitgeruste EHBO doos;
 - een goed functionerende brandblusser;
 - automatische of handmatige transmissie naar keuze van de buurtbusvereniging;
 - grote binnenspiegel (24x16 cm);
 - hydraulisch verende chauffeursstoel;
 - dodehoekspiegel.
- 3.4.34 Het materieel voor buurtbussen voldoet aan de friese huisstijl. In geval van overmacht is het na overleg met en toestemming van de Concessieverlener toegestaan tijdelijk materieel in te zetten dat niet is uitgevoerd in de friese huisstijl.
- 3.4.35 Het materieel beschikt over een communicatiesysteem waarmee de verkeersleiding van de Concessiehouder bereikt kan worden.
- 3.4.36 De Concessiehouder is verantwoordelijk en draagt de kosten voor:
- De veiligheid van het buurtbusmaterieel;
 - (Medische) keuringen en rijvaardigheidstesten voor vrijwillige chauffeurs. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor voldoende en tijdig aangeboden medische keuringen en rijvaardigheidstesten. De buurtbusvereniging is verantwoordelijk voor het daadwerkelijk doorlopen door vrijwilligers van de keuringen en testen;
 - Onderhoud en reparatie van het materieel;
 - Wassen, tanken, schoonhouden en stallen van het materieel;

- Instructie aan de buurtbuschauffeurs over bediening van de apparatuur in het Voertuig (zoals bijvoorbeeld OV-chipkaart);
 - Het verschaffen van informatie over de Dienstregeling;
 - Het afsluiten van een rechtsbijstandsverzekering voor de chauffeurs van de Buurtbusorganisaties;
 - het bijwonen van bestuurs- en ledenvergaderingen van de Buurtbusorganisaties.
- 3.4.37 De Buurtbusorganisaties hebben het recht reclame te voeren op en in de buurtbussen. De inkomsten hiervan komen ten goede aan de betreffende Buurtbusorganisatie. De Concessiehouder ziet erop toe dat:
- de huisstijl herkenbaar blijft op het Voertuig;
 - de reclame voldoet aan de Nederlandse Reclame Code (NRC);
 - de reclame het uitzicht van reizigers en chauffeur niet belemmert.
- 3.4.38 De Concessiehouder zorgt voor één reservebuurtbus voor alle buurtbuslijnen samen. Wanneer zich een defect voordoet aan de buurtbus stelt de Concessiehouder deze reservebuurtbus binnen een uur beschikbaar. De reservebuurtbus voldoet aan alle eisen zoals gesteld in 3.4.29 tot en met 3.4.37.

Materieel Belbus

- 3.4.39 De Belbus wordt met Auto's (taxibusjes en/of taxi's) uitgevoerd. Het is niet toegestaan om hier bussen in te zetten, tenzij meer dan acht personen dienen te worden vervoerd met dezelfde Rit van de Belbus.
- 3.4.40 De in te zetten Auto's mogen niet ouder zijn dan 8 jaar (=96 maanden). De leeftijd van een Voertuig wordt gemeten zoals beschreven in 3.4.3.
- 3.4.41 De in te zetten Auto's dienen minimaal te voldoen aan de Euro 5-norm.
- 3.4.42 De Auto's voldoen aan de volgende eisen:
- Goede vering;
 - Comfortabele stoelen;
 - Voldoende beenruimte;
 - Voldoende bagageruimte;
 - Goed uitgeruste EHBO doos;
 - Goed functionerende brandblusser.
- 3.4.43 De door de Concessiehouder in te zetten Auto's dienen, met inachtneming van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte, alsmede het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer (Stb. 2011, 225), toegankelijk te zijn voor mensen een handicap of chronische ziekte.
- 3.4.44 Indien een Bus ingezet wordt voor de Belbus (conform het bepaalde in artikel 3.4.39), dan dient deze te voldoen aan de eisen die worden gesteld aan materieel voor Openbaar vervoer.
- 3.4.45 Reizigers met een functiebeperking mogen niet op grond van deze functiebeperking in de Belbus geweigerd worden. Dit betekent onder meer dat gebruikers van zowel handbediende als elektrische rolstoelen mee mogen en dat hulphonden worden toegelaten. Indien een reiziger aangeeft met een handbediende of elektrische rolstoel te reizen, dient de Concessiehouder geschikt materieel in te zetten op die Rit.
NB: scootmobielen hoeven niet toegelaten te worden.
- 3.4.46 De chauffeurs van de Belbus dienen met behulp van een telecommunicatiesysteem onderweg contact te kunnen hebben met de reserveringscentrale en verkeersleiding.

- 3.4.47 De Belbus dient voorzien te zijn van in- en uitcheckapparatuur voor de OV-chipkaart.

3.5 Personeel

De eisen in deze paragraaf zijn van toepassing op het Openbaar vervoer in Zuidoost Fryslân. De eisen aan de Opstapper zijn separaat opgenomen in paragraaf 3.10. De eisen aan het Openbaar vervoer op Vlieland, Terschelling en Ameland zijn opgenomen in paragraaf 3.11.

Overname personeel

- 3.5.1 De nieuwe Concessiehouder, de voormalige Concessiehouder en de vakbonden kunnen gezamenlijk afspraken maken ten aanzien van het personeel dat overgaat met de overgang van de Concessie. Dergelijke afspraken dienen binnen de in artikel 36 lid 2 van de Wet personenvervoer 2000 genoemde termijn (thans: uiterlijk een maand na concessieverlening) tot stand te komen.
- 3.5.2 Indien de in 3.5.1 genoemde afspraken niet binnen de in artikel 36 lid 2 van de Wet personenvervoer 2000 genoemde termijn gemaakt worden, dan geldt hetgeen is opgenomen in artikel 37 van de Wet personenvervoer 2000 en dient de nieuwe Concessiehouder het personeel van de oude Concessiehouders over te nemen.
- 3.5.3 Bij het bestek wordt een overzicht opgenomen van het directe en indirecte personeel dat betrokken is bij de uitvoering van de huidige concessies. Voor wat betreft het over te nemen personeel gelden hiervoor de criteria en definities zoals deze in de Wet Personenvervoer 2000 zijn opgenomen.

Serviceverlening

- 3.5.4 Het personeel van de klantenservice en de reserveringscentrale dat direct met klanten in aanraking komt stelt zich klantvriendelijk op.
- 3.5.5 Het rijdend personeel van Openbaar vervoer en het serviceverlenend personeel op straat spreken ten minste de Nederlandse taal en verstaat de Friese en Engelse taal, stelt zich klantvriendelijk en klantgericht op en rijdt veilig.
- 3.5.6 Al het personeel dat met klanten in contact komt draagt eenduidige en representatieve kleding. Met uitzondering van personeel van de Belbus en Opstapper geldt dat deze kleding passend is bij de friese huisstijl.
- 3.5.7 De eisen in de artikelen 3.5.4 en 3.5.5 gelden vanaf de eerste dag van de Concessie. Echter, in het eerste jaar van de Concessie zal de Concessieverlener op eventuele overtredingen van deze eisen geen Boetes opleggen.
- 3.5.8 Vanaf een jaar na start van de Concessie dient al het rijdend personeel over een BHV-diploma te beschikken (m.u.v. personeel op Versterkingsritten, Buurtbus en Belbus).
- 3.5.9 Het rijdend en serviceverlenend personeel heeft kennis van het netwerk, de tarieven(structuur) en van mogelijke Aansluitingen op overig Openbaar vervoer.
- 3.5.10 Het rijdend personeel (m.u.v. Belbus, Buurtbus en Versterkingsritten) heeft een training in Het Nieuwe Rijden en in verkeersveilig rijden met goed gevolg afgerond. Deze eis geldt vanaf een jaar na start van de Concessie.

- 3.5.11 Het personeel zorgt ervoor dat reizigers veilig, comfortabel en conform Dienstregeling worden vervoerd en dat orde en rust in de Bussen gehandhaafd blijft.
- 3.5.12 Het personeel heeft het gevoel veilig te kunnen werken. Daarom hanteert de Concessiehouder een gesloten instapregime.
- 3.5.13 Medewerkers van de Verkeersleiding kunnen noodsituaties goed inschatten en hierbij adequaat handelen.
- 3.5.14 Roken in het Voertuig is verboden, ook wanneer een Voertuig buiten dienst is.

3.6 OV-Chipkaart en tarieven

De eisen in deze paragraaf zijn van toepassing op het Openbaar vervoer in Zuidoost Fryslân. De eisen aan de Opstapper zijn separaat opgenomen in paragraaf 3.10. De eisen aan het Openbaar vervoer op Vlieland, Terschelling en Ameland zijn opgenomen in paragraaf 3.11.

OV-Chipkaart

- 3.6.1 De Concessiehouder zorgt voor eigen rekening en risico voor een volledig functionerend OV-chipkaartsysteem in het materieel (exclusief de Opstapper), zodanig dat alle reizigers die in het bezit zijn van een geldige OV-chipkaart (ook van andere concessiehouders) zonder belemmeringen kunnen reizen.
- 3.6.2 De Concessiehouder vervoert reizigers die als gevolg van ontbrekende of defecte OV-chipkaartapparatuur niet kunnen in- of uitchecken gratis. Opbrengstenderiving is voor rekening en risico van de Concessiehouder.
- 3.6.3 Het OV-chipkaartsysteem van de Concessiehouder is gecertificeerd door en aangesloten op de landelijke backoffice van TLS of haar opvolger(s). Concessiehouder verstrekt op eerste verzoek van Concessieverlener het bewijs van certificering.

Verkrijgbaarheid OV-chipkaart

- 3.6.4 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor een voldoende dekkend distributienetwerk voor OV-chipkaarten, saldo, Reisproducten en service.
- 3.6.5 Onder een voldoende dekkend distributienetwerk verstaat de Concessieverlener ten minste:
 - De aanwezigheid van een AanVulMachine (AVM) op – of in de directe omgeving van de volgende locaties:
 - Heerenveen busstation
 - Busstation Drachten
 - Gorredijk busstation
 - Oosterwolde busstation
 - Burgum (centrale knooppunt)
 - Op deze locaties dienen ook formulieren verkrijgbaar te zijn waarmee een OV-chipkaart aangevraagd kan worden. Op de genoemde locaties zijn momenteel al AVM's aanwezig.
 - De aanwezigheid van een AfHaalMachine (AHM) in de Bussen van Concessiehouder.

- 3.6.6 De Concessiehouder zorgt er voor dat via zijn loketten en de distributiepunten in het Concessiegebied en de daar geplaatste Aanvul Machines alle Reisproducten worden verkocht waarvoor tarieven zijn vastgesteld door de Concessieverlener.
- 3.6.7 De Concessiehouder verkoopt via zijn distributie- en verkooppunten producten die van toepassing zijn op buslijnen van andere concessiehouders die in het Concessiegebied rijden. Ook verleent hij service aan reizigers van buslijnen die niet behoren tot de Concessie en aan reizigers die een OV-chipkaart of product bezitten dat niet gekocht is bij de Concessiehouder.
- 3.6.8 De Concessiehouder dient mee te werken aan instandhouding van het verkooppunt op station Leeuwarden, samen met Concessiehouders hoofdrailnet, Noord- en Zuidwest Fryslân en de noordelijke spoorlijnen. De Concessieverlener neemt het voortouw hierin. Van de Concessiehouder wordt verwacht:
- Betalen van een jaarlijkse servicebijdrage ten behoeve van het instandhouden van het verkooppunt;
 - Aanleveren van voldoende gedrukte reisinformatie over de bussen die in Leeuwarden vertrekken (zie artikel 3.7.19).

Tarieven en vervoerbewijzen

- 3.6.9 De Concessiehouder is opbrengstverantwoordelijk voor het Openbaar vervoer in deze Concessie.
- 3.6.10 De Reisproducten, vervoerbewijzen en tarieven van het Openbaar vervoer in deze Concessie worden vastgesteld door de Concessieverlener.
- 3.6.11 De Concessiehouder zorgt voor de tijdige bekendmaking aan reizigers van de kaartsoorten, de tarieven, de wijze van verkrijging en betaling en de overige voorwaarden.
- 3.6.12 De Concessiehouder conformeert zich aan het Landelijk Tarievenkader 2015 (LTK) of haar opvolgers.
- 3.6.13 In het Openbaar vervoer dienen reizigers met de OV-chipkaart te kunnen betalen.
- 3.6.14 De Concessiehouder stelt reizigers in staat om bij de chauffeur een vervoerbewijs te kopen.
- 3.6.15 Als onderdeel van het Ontwikkelplan dient de Concessiehouder bij zijn Inschrijving een voorstel in voor te hanteren abonnementen en tarieven, inclusief een onderbouwing van de gehanteerde tarieven en verwachte opbrengsten en reizigerseffecten. Na gunning van de Concessie wordt het tariefvoorstel voorgelegd aan het ROCOV Fryslân conform de procedure beschreven in 3.6.16.
- 3.6.16 Een tariefvoorstel wordt door Concessiehouder voor advies aan het ROCOV Fryslân voorgelegd. Vervolgens wordt het tariefvoorstel vier maanden voor de beoogde ingangsdatum samen met een reactie op het advies van ROCOV Fryslân aan de Concessieverlener aangeboden. De Concessieverlener stelt de tarieven vast.
- 3.6.17 Indien de Concessiehouder ervoor kiest om de huidige tariefabonnementen af te schaffen, dient hij rekening te houden met de randvoorwaarde van opbrengstenneutraliteit: de reiziger mag, behoudens indexatie, gemiddeld niet meer gaan betalen dan in de huidige situatie.
- 3.6.18 De Concessiehouder hanteert geen apart tarief voor HOV.
- 3.6.19 Het kilometertarief voor reizen met het Openbaar vervoer bedraagt € 0,145 (prijsspeil 2015). Jaarlijks kan het kilometertarief worden aangepast. De Concessiehouder dient

- hiervoor een voorstel in conform de procedure beschreven in artikel 3.6.16. Basis voor indexering vormt de Landelijke Tariefindex (LTI). Hiervan kan door Concessiehouder worden afgeweken.
- 3.6.20 Op de Buurtbus moeten de huidige wagenverkoopkaartjes en -tarieven van Zuidoost-Fryslân beschikbaar blijven.
 - 3.6.21 De Concessiehouder dient bij Interoperabele producten zelf zorg te dragen voor het verkrijgen van die opbrengsten waarop hij meent recht te hebben.
 - 3.6.22 De Concessiehouder accepteert zoveel mogelijk vervoerbewijzen uit aangrenzende concessies.
 - 3.6.23 De lengte van een Rit in tariefkilometers komt overeen met de werkelijke geografische kilometers. Uitgangspunt voor de tariefberekeningen van een reis is de daadwerkelijk afgelegde reisafstand.
 - 3.6.24 Bij omleidingen geldt de daadwerkelijk afgelegde reisafstand volgens de oorspronkelijk route.
 - 3.6.25 Concessieverlener streeft naar meer samenhang in tarieven in het Openbaar vervoer in Noord-Nederland. Gedurende de looptijd van de Concessie onderzoeken Concessieverlener en Concessiehouder, samen met de concessieverleners en concessiehouders van de concessies "Noord- en Zuidwest-Fryslân" en "Groningen-Drenthe" de mogelijkheden van een integraal tarievenhuis.
 - 3.6.26 De Concessiehouder dient medewerking te verlenen aan de ontwikkeling van regionale vervoerbewijzen die geldig zijn in Noord-Nederland.

3.7 Reisinformatie

Heldere reisinformatie is van groot belang voor het aantrekken en behouden van reizigers. Reisinformatie staat niet op zichzelf, maar is een belangrijk onderdeel van de marketingstrategie voor het Openbaar vervoer. Reisinformatie moet één geheel vormen met de branding van het vervoerproduct en promotieacties. In zijn Ontwikkelplan beschrijft Concessiehouder deze samenhang.

De eisen in deze paragraaf zijn van toepassing op het Openbaar vervoer in Zuidoost Fryslân. De eisen aan de Opstapper zijn separaat opgenomen in paragraaf 3.10. De eisen aan het Openbaar vervoer op Vlieland, Terschelling en Ameland zijn opgenomen in paragraaf 3.11.

Algemeen

- 3.7.1 De Concessiehouder biedt gratis adequate actuele statische en dynamische reisinformatie aan reizigers over reizen in haar Concessiegebied, met inbegrip van Aansluitingen op Lijnen van andere Concessiehouders en over concessiegrens-overschrijdend vervoer van andere Concessiehouders.
- 3.7.2 Concessiehouder geeft uitvoering aan de CROW richtlijn 219f of haar opvolgers voor toegankelijke reis- en route-informatie. Dit betekent onder meer dat informatiepanelen op de haltepalen en in de Voertuigen zo geplaatst dienen te zijn dat reizigers in een rolstoel deze ook kunnen lezen, dat zo veel mogelijk gebruik wordt gemaakt van

contrasterende kleuren en duidelijk leesbare lettertypen en dat in Voertuigen de volgende halte wordt omgeroepen.

- 3.7.3 De Concessiehouder dient wijzigingen in Dienstregeling en tarieven uiterlijk vier weken voor de ingangsdatum bekend te maken aan de (potentiële) reizigers. Onder wijzigingen wordt ook verstaan de overgang van normale Dienstregeling naar vakantiedienstregeling en terug en extra Ritten bij Evenementen.
- 3.7.4 In alle uitingen van reisinformatie dienen de officiële plaats- en straatnamen gebruikt te worden. Dat wil zeggen dat indien een plaats een Friestalige naam heeft, de Friestalige naam gebruikt moet worden.

Landelijke reisinformatie en gebruik door derden

- 3.7.5 De Concessiehouder verstrekt conform artikel 14 van de Wp2000 juncto artikelen 10 en 11 van Bp2000 alle benodigde actuele gegevens ten behoeve van het verstrekken van reisinformatie.
- 3.7.6 Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder de volledige, tijdige en juiste brondata aan te leveren, zodat de Reiziger altijd correct geïnformeerd wordt en door derden geïnformeerd kan worden over de actuele dienstuitvoering. De Concessiehouder dient de gegevens in ieder geval rechtstreeks in het juiste en direct bruikbare format te leveren aan partijen die zijn gekwalificeerd als NDOV-loket (momenteel zijn dit de Reisinformatiegroep '9292' en de Stichting Open Geo) en rechtstreeks aan de server van de NDOV-beheerorganisatie. De gegevensaanlevering dient te voldoen aan de bepalingen en specificaties zoals opgenomen in bijlage 6.13.
- 3.7.7 De Concessiehouder levert deze gegevens rechtstreeks digitaal aan bij de beheerder van het betreffende reisinformatiesysteem/loket.
- 3.7.8 De Concessiehouder levert ten minste de gegevens zoals opgenomen in de meest actuele Bijlage 1 van het Publicatiedocument "Kaders voor een loket voor brongegevens reisinformatie openbaar vervoer" rechtstreeks aan de NDOV-loketten.
- 3.7.9 Indien de Concessiehouder, in aanvulling op de aanlevering conform de gevraagde BISON-koppelvlakken, aan enig afnemer (andere) data beschikbaar stelt of zelf publiceert, dient deze data gelijktijdig en volledig gedocumenteerd via de partijen die een NDOV-loket vormen ter beschikking te worden gesteld.
- 3.7.10 Alle gegevens die conform de artikelen 3.7.8 en 3.7.9 door de Concessiehouder worden aangeleverd, kunnen door de Concessieverlener zowel in onbewerkte als in bewerkte vorm zonder toestemming van de Concessiehouder gebruikt worden en voor hergebruik worden vrijgegeven onder een CC-0 licentie (Open data).
- 3.7.11 Op verzoek van de Concessieverlener stelt de Concessiehouder overige gegevens, waaronder een digitale lijnennetkaart, zonder kosten beschikbaar aan reisinformatiesystemen en de Concessieverlener.
- 3.7.12 De Concessiehouder hanteert in zijn systemen de unieke haltenummers die worden uitgegeven door het NDOV voor het Centraal Halte Bestand.

Informatie via internet

- 3.7.13 De Concessiehouder zorgt voor een heldere internetsite met reisinformatie voor door haar geëxploiteerde verbindingen in het Concessiegebied. Deze site kan kosteloos bezocht worden en bevat minimaal:

- dienstregelinggegevens per lijn (ook als PDF);
 - haltevertrekstaten (ook als PDF);
 - geplande en actuele vertrektijden vanaf alle halten en van alle Lijnen;
 - routekaart (ook als PDF). Op de lijnnetkaarten dienen ook de Lijnen van aangrenzende concessies opgenomen te worden;
 - informatie over wijzigingen op de Dienstregeling en te verwachten omleidingen/belemmeringen/verstoringen/stakingen/etcetera;
 - informatie over tarieven, verkooppunten van de OV-chipkaart in het Concessiegebied;
 - informatie over actietarieven;
 - verwijzing naar de landelijke reisplanner (momenteel www.9292.nl).
- 3.7.14 Op de website dient eveneens informatie opgenomen te worden over de bereikbaarheid van de klantenservice en de wijze waarop klachten en suggesties kenbaar gemaakt kunnen worden.
- 3.7.15 De website is toegankelijk voor iedereen, inclusief mensen met een functiebeperking en ouderen. Hiertoe dient de website te beschikken over het keurmerk drempelvrij niveau 1 van Drempelvrij.nl.
- 3.7.16 De website is ook geschikt voor mobiele devices, danwel voor gebruik op mobiele devices is een aparte website of app beschikbaar die voldoet aan de eisen geformuleerd in artikelen 3.7.13 tot en met 3.7.15.
- 3.7.17 De website en de website voor mobiele devices of app dienen minimaal 2 maanden voor ingang van de Concessie volledig operationeel te zijn. Voordat deze operationeel gaan wordt het ontwerp uiterlijk in september 2016 aan het ROCOV Fryslân en de Concessieverlener gepresenteerd. Verbetersuggesties van het ROCOV en de Concessieverlener worden meegenomen, tenzij deze aantoonbaar tot forse extra kosten leiden.

Gedrukte informatie

- 3.7.18 De Concessiehouder zorgt voor voldoende beschikbaarheid van informatie over de Dienstregeling en tarieven in de vorm van gedrukte reisinformatie.
- 3.7.19 Gedrukte informatie over Dienstregeling en tarieven is tegen een geringe vergoeding beschikbaar op minimaal de volgende locaties:
- In de Bus (van de betreffende buslijn);
 - Te bestellen via de klantenservice en via internet;
 - De verkooploketten in Leeuwarden, Assen en Heerenveen;
 - De verkooppunten van de OV-chipkaart.

Informatie in en op het Voertuig

- 3.7.20 Alle Voertuigen dienen aan de voorzijde het lijnnummer en bestemming te tonen.
- 3.7.21 Bussen (m.u.v. Versterkingsritten) dienen het lijnnummer en bestemming ook aan de rechterzijde te tonen en het lijnnummer aan de achterzijde.
- 3.7.22 De in artikel 3.7.20 en 3.7.21 geëiste lijnnummer- en bestemmingsaanduidingen dienen ook bij duisternis goed leesbaar te zijn.
- 3.7.23 Alle Voertuigen (m.u.v. versterkingsmaterieel en Belbus) zijn voorzien van één (in Auto's) of twee (in Bussen) werkende displays met actuele (real-time) reisinformatie. Deze toont tijdens de Rit minimaal:

- Actuele tijd;
- Minimaal de volgende drie halten + verwachte aankomsttijd;
- Eindbestemming + verwachte aankomsttijd.
- Tussen deze informatie door: eventueel relevante informatie over stremmingen
- dienstregelingwijzigingen, etcetera.

Het is niet toegestaan om reclame op de displays te tonen. De teksten en het kleurgebruik op de displays moet dusdanig zijn dat een goede leesbaarheid, ook voor slechtzienden, ontstaat.

- 3.7.24 Bij aankomst op halten met overstapverbindingen (d.w.z. zo snel mogelijk na vertrek op de halte daarvoor) wordt op de in 3.7.23 genoemde display in de Voertuigen de actuele vertrektijd getoond van de (belangrijkste) overstapverbindingen, zowel bus als trein.
- 3.7.25 De displays zijn zodanig aangebracht in het materieel dat de (gehandicapte) reizigers vanaf elke positie in de Bus de informatie op de displays kunnen lezen zonder dat zij gehinderd worden door lichtinval van buiten.
- 3.7.26 In de Voertuigen (m.u.v. versterkingsmaterieel, buurtbussen en Belbus) wordt auditief actuele reisinformatie gegeven. Deze auditieve informatie in de Voertuigen bestaat minimaal uit het (automatisch) omroepen van de eerstvolgende halte. Ook dient bij het begin van de Rit en bij grote Knooppunten de eindbestemming omgeroepen te worden. Deze omroep is zo ingesteld dat deze in het gehele Voertuig goed hoorbaar is, maar geen overlast veroorzaakt.
- 3.7.27 De werking en lay-out van de displays dienen minimaal twee maanden voor ingang van de Concessie aan het ROCOV Fryslân, de Concessieverlener en de Oogvereniging te worden gepresenteerd. Verbetersuggesties worden meegenomen, tenzij deze aantoonbaar tot forse extra kosten leiden.

Informatie op halten en stations

- 3.7.28 Alle haltepalen, ook tijdens de Concessie nieuw te plaatsen palen, zijn eigendom van de wegbeheerder. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor beheer en onderhoud van de haltepalen (inclusief vervanging van defecte palen). Nieuw te plaatsen halteborden op bestaande of nieuwe haltepalen voldoen aan de friese huisstijl (zie bijlage 6.16).
- 3.7.29 De Concessiehouder zorgt ervoor dat bij iedere halte minimaal de vertrektijden vanaf de betreffende halte, de haltenaam, het landelijk haltenummer, de haltevertrekstaat, het telefoonnummer van de Concessiehouder, het telefoonnummer van de Opstapper, het adres van de (mobiele) website van de Concessiehouder en tarieveninformatie aanwezig is. Ook informatie over Lijnen niet behorende tot de Concessie maar wel rijdend in het Concessiegebied wordt opgenomen, in overleg met de betreffende concessiehouder(s).
- 3.7.30 De Concessiehouder zorgt ervoor dat in het informatiepaneel van abri's een overzichtelijke en actuele informatieposter is opgenomen met vanzelfsprekende reisinformatie. Minimaal zijn opgenomen: de vertrektijden vanaf de betreffende halte, verwijzing naar relevante servicenummers en websites en een lijnnetkaart met het gehele of een gedeelte van het netwerk.
- 3.7.31 De Concessiehouder plaatst, in overleg met de betreffende Concessiehouder de in de artikelen 3.7.28 en 3.7.30 benoemde informatie ook bij halten buiten het Concessiegebied die aangedaan worden door Lijnen behorende tot de Concessie.

- 3.7.32 In zijn Ontwikkelplan geeft Concessiehouder aan of en hoe hij bij de busstations van Assen en Heerenveen een locatie creëert waar medewerkers informatie over het Openbaar vervoer verstrekken (reisinformatie, informatie kaartverkoop, etc).

Informatie bij stremmingen en omleidingen

- 3.7.33 Bij stremmingen en omleidingen zorgt de Concessiehouder voor goede informatievoorziening aan de reiziger. Dit houdt minimaal in:
- Op de halte: informatie over de stremming;
 - Indien er een DRIS-systeem is: via de vrije tekstregel op DRIS-displays wordt informatie verschaft over de stremming/omleiding, inclusief informatie over alternatieve reismogelijkheden en / of de dichtstbijzijnde halte die wel in gebruik is;
 - Geplande stremmingen en omleidingen worden uiterlijk 5 Werkdagen van tevoren in de Bus en op de halte aangekondigd, incl. alternatieve reismogelijkheid en dichtstbijzijnde halte.

Klantenservice

- 3.7.34 De Concessiehouder beschikt over een klantenservice waar reizigers terecht kunnen met vragen, opmerkingen, wensen en klachten.
- 3.7.35 De klantenservice is telefonisch bereikbaar vanaf het tijdstip van vertrek van de eerste tot en met het aankomsttijdstip van de laatste Rit van de dag van deze Concessie.
- 3.7.36 De klantenservice is tevens schriftelijk en per e-mail bereikbaar.
- 3.7.37 Het tarief voor het bellen van het telefoonnummer van de klantenservice is niet hoger dan lokaal tarief. Het postadres van de klantenservice dient een antwoordnummer te zijn.
- 3.7.38 Reizigers die de klantenservice tijdens de openingstijden bellen dienen binnen 3 minuten nadat de telefoon begint met overgaan in contact te zijn met en geholpen te worden door een medewerker van de klantenservice.
- 3.7.39 Voor het afhandelen van klachten wordt een standaard klachtenprocedure gevolgd. Deze procedure wordt nader gespecificeerd in bijlage 6.15.

3.8 Sociale veiligheid

Sociale veiligheid in het Openbaar vervoer is landelijk een belangrijk thema. In de provincie Fryslân is het sociale veiligheidsprobleem relatief gezien klein. Dat wil de provincie graag zo houden. Daarom wordt van de Concessiehouder verwacht dat hij actief bijdraagt aan het in stand houden van de sociale veiligheid in en rondom het Openbaar vervoer in zijn Concessiegebied en deze waar mogelijk verder verbetert. Zoals afgesproken in 'Veilige Publieke Taak, Convenant Sociale Veiligheid Openbaar vervoer' uit 2012 is de inzet van de Concessiehouder op het gebied van sociale veiligheid is geen onderdeel van het gunningsmodel. In plaats daarvan eist Concessieverlener hier vooraf de hierna bepaalde inzet.

De eisen in deze paragraaf zijn van toepassing op het Openbaar vervoer in Zuidoost Fryslân. De eisen aan de Opstapper zijn separaat opgenomen in paragraaf 3.10. De eisen aan het Openbaar vervoer op Vlieland, Terschelling en Ameland zijn opgenomen in paragraaf 3.11.

Algemeen

- 3.8.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de sociale veiligheid in haar Voertuigen, voor zowel reizigers als personeel.
- 3.8.2 Voor de veiligheid op halten en busstations is de wegbeheerder primair verantwoordelijk. De Concessiehouder dient wel proactief problemen te signaleren, mee te denken over oplossingen en mee te werken aan maatregelen om de sociale veiligheid op halten en stations te verbeteren.
- 3.8.3 De Concessiehouder zorgt ervoor dat een hoog niveau van sociale veiligheid in het Openbaar vervoer in het Concessiegebied behouden blijft. Speerpunten zijn:
 - minimaal aantal incidenten (objectieve veiligheid);
 - hoge mate van veiligheidsgevoel van reizigers en personeel (subjectieve veiligheid).
- 3.8.4 Daartoe zet de Concessiehouder jaarlijks evenveel FTE in voor controle in de Voertuigen en toezicht in de Voertuigen en op de halte als in de huidige situatie worden ingezet.
- 3.8.5 De Concessiehouder kent een gedragscode voor reizigers en een geweldscode voor rijdend personeel. Er is een meldpunt voor veiligheidsincidenten.
- 3.8.6 De Concessiehouder maakt de gedragscode op adequate wijze aan de reizigers bekend en spreekt de reizigers erop aan als zij zich niet aan de gedragscode houden. De Concessiehouder publiceert de gedragscode.
- 3.8.7 De Concessiehouder rapporteert jaarlijks over de stand van zaken met betrekking tot sociale veiligheid, de uitvoering hiervan en de plannen voor het komende jaar. In deze rapportage is ten minste opgenomen:
 - de beleving van sociale veiligheid door reizigers en personeel in het Voertuig;
 - het percentage zwartrijders;
 - het percentage dat ooggetuige of slachtoffer is van een incident in het Voertuig of op halteplaatsen.
 - de plannen om de sociale veiligheid in het komende jaar op een aanvaardbaar niveau te houden en bij voorkeur te verbeteren.

Cameratoezicht

- 3.8.8 De Bussen zijn voorzien van camera's die gezichten filmen en een overzichtsbeeld geven van het interieur van het Voertuig en de instapzone direct buiten de Bussen.
- 3.8.9 De kwaliteit van de registratie is zodanig dat persoonsherkenning mogelijk is. De Concessiehouder neemt bij het uitoefenen van cameratoezicht alle wettelijke eisen in acht, waaronder doch niet uitsluitend verplichtingen voortvloeiend uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- 3.8.10 De Concessiehouder is in staat direct na een incident in een Voertuig het registratiesysteem uit te lezen.
- 3.8.11 De camerabeelden uit de Bussen worden door de Concessiehouder bewaard zo lang als dat noodzakelijk is voor verwerking van het doel waarvoor ze verzameld werden.

- 3.8.12 Alle Voertuigen (m.u.v. de Buurtbus, de Belbus en Voertuigen op Versterkingsritten) dienen voorzien te zijn van een noodknop waarmee de chauffeur op een onopvallende manier rechtstreeks contact kan krijgen met de verkeersleiding van de Concessiehouder.

3.9 Implementatie

De Concessieverlener wil een effectieve implementatie van de nieuwe Concessie door de Concessiehouder. Daarom hecht de Concessieverlener veel belang aan het Implementatieplan dat Concessiehouders bij hun Inschrijving moeten aanleveren.

De eisen in deze paragraaf zijn van toepassing op het Openbaar vervoer in Zuidoost Fryslân. De eisen aan de Opstapper zijn separaat opgenomen in paragraaf 3.10. De eisen aan het Openbaar vervoer op Vlieland, Terschelling en Ameland zijn opgenomen in paragraaf 3.11.

- 3.9.1 Bij zijn Inschrijving verstrekt de Concessiehouder een Implementatieplan waarin hij beschrijft hoe hij ervoor zorgt dat de implementatie soepel verloopt.
- 3.9.2 Direct na gunning wijst de Concessiehouder één persoon (m/v) aan als aanspreekpunt voor de Concessieverlener voor aan de implementatie gerelateerde zaken.
- 3.9.3 In de periode tussen de gunning en de ingangsdatum van de Concessie levert de Concessiehouder minimaal eenmaal per maand een korte en bondige voortgangsrapportage aan die ingaat op de stand van zaken ten aanzien van de in het implementatieplan opgenomen onderwerpen.

3.10 De Opstapper

De Opstapper fungeert als aanvulling op het Openbaar vervoer in de Concessie. Het maakt geen deel uit van de Concessie, maar wordt op basis van dezelfde aanbesteding, opgedragen aan de Concessiehouder.

Oppervlakteontsluiting

- 3.10.1 De Opstapper wordt aangeboden wanneer een Kern niet wordt bediend met het Openbaar vervoer. Hiervoor gelden de eisen zoals beschreven in artikelen 3.1.1 tot en met 3.1.4.
- 3.10.2 De Opstapper wordt niet aangeboden op Vlieland, Terschelling en Ameland.

Verbindingen, frequenties en bedieningsperioden

- 3.10.3 De Opstapper is een vraagafhankelijke vervoersdienst en biedt vervoer van een Opstapperhalte in een Kern naar een Opstapperknooppunt waar de reiziger Aansluiting heeft op een Rit van het HOV, ACOV, COV, COV Maatwerk of een trein vice versa.
- 3.10.4 De Opstapper rijdt minimaal eenmaal per uur.

- 3.10.5 De Kernen die momenteel uitsluitend door de Opstapper worden bediend zijn opgenomen in bijlage 6.7.
- 3.10.6 Als onderdeel van zijn Vervoerplan dient de Concessiehouder een lijst in met per Kern het Opstapperknooppunt of het Opstapperknooppunten waarmee deze Kern wordt verbonden. Hierbij heeft het de voorkeur om Kernen te verbinden met Opstapperknooppunten waar gedurende alle dagen van de week Openbaar vervoer wordt aangeboden.
- 3.10.7 De bedieningsperioden van de Opstapper zijn:
- maandag tot en met vrijdag: 7.00 uur tot 22.00 uur
 - zaterdag: 8.30 uur tot 22.00 uur
 - zondag: 10.00 uur tot 22.00 uur
- 3.10.8 De genoemde begintijden betreffen de uiterste eerste vertrektijd. De genoemde eindtijden betreffen de laatste aankomsttijd.
- 3.10.9 Op Feestdagen geldt voor de Opstapper de bedieningsperiode als op zondag. Daarnaast, of in afwijking hierop, geldt:
- Op Koningsdag de bedieningsperiode als op zaterdag;
 - Op Bevrijdingsdag de bedieningsperiode als op Werkdagen (of zaterdagbedieningsperiode als Bevrijdingsdag op een zaterdag valt of zondagbedieningsperiode als Bevrijdingsdag op een zondag valt);
 - Op de 1^e vrijdag na Hemelvaartsdag de bedieningsperiode als op Werkdagen;
 - Op 31 december de Opstapper rijdt van en naar de laatste Rit die op het Opstapperknooppunt vertrekt of aankomt.
- 3.10.10 De Opstapper biedt een aansluitgarantie op het HOV, ACOV, COV, COV Maatwerk, of de trein vice versa. Hiervoor gelden de volgende aansluittijden:
- van Opstapper op Bus v.v.: tussen 2 en 8 minuten;
 - van Opstapper op trein v.v. (Leeuwarden, Heerenveen): 5 - 10 minuten
 - van Opstapper op trein v.v. (overige stations): 5 -12 minuten.
- De Concessiehouder mag van deze tijden afwijken indien hij aannemelijk kan maken dat dit ten goede komt van de Aansluitingskwaliteit/betrouwbaarheid voor de reiziger.
- 3.10.11 Voor de situatie dat een reiziger met de Opstapper van een Kern naar een Opstapperknooppunt wordt gebracht, dient het Voertuig van de Opstapper dat de reiziger naar het betreffende Opstapperknooppunt heeft gebracht bij die halte te blijven wachten totdat de reiziger in het aansluitende Voertuig is gestapt.
- 3.10.12 Voor de situatie dat een reiziger met de Opstapper bij een Opstapperknooppunt wordt opgehaald, geldt dat het Voertuig van de Opstapper dat de reiziger van het betreffende Opstapperknooppunt ophaalt bij dat Opstapperknooppunt staat voordat de trein of het Voertuig van het Openbaar vervoer bij het Opstapperknooppunt is gearriveerd. Vervolgens wacht het Voertuig van de Opstapper met weggrijden totdat alle reizigers die hebben gereserveerd voor die reis zijn ingestapt.

Reserveren van de Opstapper

- 3.10.13 Een reis met de Opstapper kan gereserveerd worden tussen 3 maanden en 60 minuten voor de gewenste vertrektijd per telefoon, per e-mail of via internet (ook mobiele website). De reiziger geeft hierbij een vertrek- en bestemmingshalte en een geplande vertrek- of aankomsttijd op. De reiziger dient per enkele reis aan te kunnen geven van of naar welk Opstapperknooppunt hij wil reizen.

- 3.10.14 Het reserveren van reizen dient voor de reiziger gratis te zijn. Dit betekent dat ook het telefoonnummer en het gebruik van de website gratis dienen te zijn.
- 3.10.15 De reiziger dient uiterlijk 30 minuten voor het afgesproken vertrektijdstip via telefoon en/of e-mail kosteloos een bericht te ontvangen met de definitieve vertrektijd, de vertrek- en bestemmingshalte. De reiziger dient bij het opgeven van zijn reis aan te kunnen geven op welke wijze hij dit gratis bericht wil ontvangen.
- 3.10.16 De Concessiehouder dient het bestaande telefoonnummer voor het reserveren van de Opstapper te hanteren: 0800-2802802. Dit nummer wordt aan de Concessiehouder beschikbaar gesteld door de Concessieverlener. Alle kosten voor dit telefoonnummer zijn voor rekening van de Concessiehouder. Dit nummer mag alleen gebruikt worden voor reserveringen van de Opstapper en Belbus.
- 3.10.17 Een reiziger die een reis met de Opstapper telefonisch wil reserveren moet naar wens van de reiziger in de Nederlandse, Friese of Engelse taal worden geholpen.
- 3.10.18 Bij het aanvragen van een reis dient de Concessiehouder aan de klant te vragen of deze mobiliteitsbeperkingen heeft en bijvoorbeeld van een rolstoel gebruik maakt.
- 3.10.19 Meerdere reisaanvragen voor de Opstapper mogen gecombineerd worden tot één Opstapperrit. De maximale rijtijd in minuten mag voor elke passagier maximaal 50% langer duren dan de rechtstreekse reis per auto tussen vertrek- en aankomstadres, gebaseerd op de 'reistijd zonder verkeer' in de routeplanner van Google Maps.

Te gebruiken infrastructuur

- 3.10.20 Een Opstapperhalte ligt binnen 400 meter van het Zwaartepunt van een Kern.
- 3.10.21 In Kernen met één of meer haltes van het Openbaar vervoer kan de Opstapper één van de haltes van het HOV, ACOV, COV of COV Maatwerk gebruiken. Een aparte Opstapperhalte is dan niet noodzakelijk.
- 3.10.22 Op de Opstapperhaltes zijn de artikelen 3.1.45 en 3.7.28 van toepassing.

Marketing en ontwikkeling

- 3.10.23 De marketing en ontwikkeling van de Opstapper zijn geïntegreerd met de marketing en ontwikkeling van het Openbaar vervoer. Dit betekent dat de artikelen 3.2.1 tot en met 3.2.14 van toepassing zijn.
- 3.10.24 Concessieverlener behoudt zich het recht voor om bij een onvoorzien sterke toename van het gebruik van de Opstapper de opzet van de Opstapper of de voorwaarden voor het gebruik van de Opstapper te wijzigen.

Uitvoeringskwaliteit en monitoring

- 3.10.25 De reiziger dient op het door hem aangegeven tijdstip te worden opgehaald bij de Opstapperhalte waar vandaan hij wenst te vertrekken.
- 3.10.26 Een reiziger die een reis voor de Opstapper telefonisch wil reserveren dient in minimaal 95% van de gevallen binnen 30 seconden en in alle gevallen binnen maximaal 2 minuten door een medewerker te woord te worden gestaan.
- 3.10.27 De artikelen 3.3.16 tot en met 3.3.18 zijn ook op de Opstapper van toepassing.
- 3.10.28 De Concessiehouder hanteert een duidelijk registratiesysteem van gereden Opstapperritten

- aantal Opstapperritten
- aantal passagiers
- reizigersopbrengsten
- punctualiteit t.o.v. de met de klant afgesproken tijdstippen
- aansluitpunctualiteit
- overzicht van bestelde, maar niet uitgevoerde Opstapperritten.

Maandelijks wordt een overzicht hiervan aan de Concessievrerlener verstrekt. Jaarlijks wordt een jaaroverzicht verstrekt.

- 3.10.29 De Opstapper wordt opgenomen in het 'halfjaarverslag' zoals beschreven in artikel 3.3.25.
- 3.10.30 Het Concessiebeheer van de Opstapper is geïntegreerd met het Concessiebeheer van de Concessie voor Zuidoost Fryslân. Dit betekent dat de artikelen 3.3.32 tot en met 3.3.34 van toepassing zijn.

Materieel en milieu

- 3.10.31 Artikel 3.4.4 is ook op de aanschaf van Voertuigen voor de Opstapper van toepassing.
- 3.10.32 De Opstapper wordt met Auto's uitgevoerd. Het is niet toegestaan om hier Bussen in te zetten, tenzij meer dan acht personen dienen te worden vervoerd met dezelfde Opstapperrit.
- 3.10.33 De in te zetten Auto's mogen niet ouder zijn dan 8 jaar (=96 maanden). De leeftijd van een Voertuig wordt gemeten zoals beschreven in 3.4.3.
- 3.10.34 De in te zetten Auto's dienen minimaal te voldoen aan de Euro 5-norm.
- 3.10.35 De Auto's voldoen aan de volgende eisen:
- Goede vering;
 - Comfortabele stoelen;
 - Voldoende beenruimte;
 - Voldoende bagageruimte;
 - Goed uitgeruste EHBO doos;
 - Goed functionerende brandblusser.
- 3.10.36 De door de Concessiehouder in te zetten Auto's dienen, met inachtneming van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte, alsmede het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer (Stb. 2011, 225), toegankelijk te zijn voor mensen een handicap of chronische ziekte.
- 3.10.37 Indien een Bus ingezet wordt voor de Opstapper (conform het bepaalde in artikel 3.4.39), dan dient deze te voldoen aan de eisen die worden gesteld aan materieel voor Openbaar vervoer.
- 3.10.38 Reizigers met een functiebeperving mogen niet op grond van deze functiebeperving in de Opstapper geweigerd worden. Dit betekent onder meer dat gebruikers van zowel handbediende als elektrische rolstoelen mee mogen en dat hulphonden worden toegelaten. Indien een reiziger aangeeft met een handbediende of elektrische rolstoel te reizen, dient de Concessiehouder geschikt materieel in te zetten op die Rit.
NB: scootmobielen hoeven niet toegelaten te worden.
- 3.10.39 De chauffeurs van Opstapper dienen met behulp van een telecommunicatiesysteem onderweg contact te kunnen hebben met de reserveringscentrale en verkeersleiding.
- 3.10.40 Een beschrijving van het in te zetten materieel voor de Opstapper is onderdeel van het Duurzaamheids- en materieelplan.

Personeel

- 3.10.41 De artikelen 3.5.4 tot en met 3.5.7, 3.5.9 en 3.5.11 tot en met 3.5.14 zijn ook op de Opstapper van toepassing.

Tarieven en vervoerbewijzen

- 3.10.42 De artikelen 3.6.9 tot en met 3.6.11 en 3.6.14 zijn van toepassing op de Opstapper.
- 3.10.43 Voor een reis met de Opstapper wordt aan de reiziger een flat fare gerekend van 2,50 euro per reiziger per reis (en daarnaast een toeslag van 4 euro indien de reiziger bij de voordeur wenst te worden opgehaald of afgezet). De tarieven voor de Opstapper worden jaarlijks geïndexeerd conform de Landelijke Tariefindex, waarbij het daadwerkelijk naar de reiziger gehanteerde tarief wordt afgerond op € 0,00/€0,25/€0,50/€0,75.

Reisinformatie

- 3.10.44 De Concessiehouder dient de Opstapper onder de naam Opstapper aan te bieden.
- 3.10.45 De artikelen 3.7.1 tot en met 3.7.19
- 3.10.46 Voertuigen van de Opstapper dienen aan de voorzijde het woord 'Opstapper' te tonen.
- 3.10.47 Artikel 3.7.28 is ook van toepassing op Opstapperhalten.
- 3.10.48 Bij halten van de Opstapper wordt de volgende informatie geplaatst:
- Uitleg over de werking van de Opstapper;
 - Het telefoonnummer 0800-2802802 en internetadres van de centrale waar Opstapperritten aangevraagd kunnen worden;
 - De Knooppunt(en) waarheen gereisd kan worden, inclusief informatie over de Lijnen waarop daar overgestapt kan worden;
 - Indien er een abri staat: een lijnnetkaart, inclusief positie van de Opstapperhalte binnen het netwerk.
- 3.10.49 De eisen aan de Klantenservice zoals opgenomen in artikelen 3.7.34 tot en met 3.7.39 zijn ook van toepassing op de Opstapper.

Sociale veiligheid

- 3.10.50 De artikelen 3.8.1 t/m 3.8.7 gelden ook voor de Opstapper.

Implementatie

- 3.10.51 Paragraaf 3.9 geldt ook voor de Opstapper.

3.11 Vlieland, Terschelling en Ameland

Verbindingen, frequenties en bedieningsperioden

- 3.11.1 Het Openbaar vervoer op Vlieland dient de verbinding te verzorgen tussen alle aankomende en vertrekkende veerboten en de vakantiewoningen langs de Kampweg, WestCord Strandhotel (Badweg), Camping Lange Paal en Hotel Posthuys.

- 3.11.2 Het Openbaar vervoer op Terschelling dient de verbindingen te verzorgen tussen alle aankomende en vertrekkende veerboten en de Kern West-Terschelling en de volgende locaties:
- de Kernen Midsland, Formerum, Lies, Hoorn, Oosterend;
 - de vakantiewoningen bij West aan Zee en Midsland aan Zee.
- 3.11.3 Het Openbaar vervoer op Ameland dient de verbindingen te verzorgen tussen alle aankomende en vertrekkende veerboten en de volgende locaties:
- de Kernen Nes, Buren, Ballum en Hollum;
 - de vakantiewoningen ten noorden van Buren (rond de Strandweg, Klein Vaarwater en Zwarteweg), Restaurant Paal 13, camping Roosduinen, Stayokay Ameland, de vakantiewoningen ten noorden van Hollum (Jan Roepespad) en recreatiepark Koudenburg.
- 3.11.4 De huidige routes en haltes van het Openbaar vervoer op Vlieland, Terschelling en Ameland is opgenomen in bijlage 6.17.
- 3.11.5
- 3.11.6 De huidige Dienstregeling van de Nachtbus Terschelling dient te worden voortgezet.
- 3.11.7 Er wordt geen vraagafhankelijk vervoer ingezet op Vlieland, Terschelling en Ameland.

Te gebruiken infrastructuur

- 3.11.8 De artikelen 3.1.43 t/m 3.1.52 gelden ook voor het vervoer op de Waddeneilanden.

Vervoerplan en Dienstregeling

- 3.11.9 De Concessiehouder stelt jaarlijks – of vaker indien de dienstregeling van de veerboten vaker wijzigt - een nieuwe Dienstregeling op voor de eilanden. De ingangsdatum van de nieuwe Dienstregeling wordt afgestemd op de nieuwe Dienstregeling van de veerboot.
- 3.11.10 Bij het opstellen van de Dienstregeling treedt de Concessiehouder in overleg met de concessiehouder(s) van de veerdiensten.
- 3.11.11 De artikelen 3.1.53 t/m 3.1.61 en 3.1.64 gelden ook voor het vervoer op de Waddeneilanden.

Vervoer bij Evenementen

- 3.11.12 De artikelen 3.1.73 t/m 3.1.75 en 3.1.78 gelden ook voor het vervoer op de Waddeneilanden.
- 3.11.13 Voor zover nu kan worden voorzien, dient Concessiehouder tenminste rekening te houden met de volgende omvangrijke Evenementen:
- Leeuwarden Culturele Hoofdstad (2018)
 - Oerol
 - Into the great wide open

Marketing en ontwikkeling

- 3.11.14 Paragraaf 3.2 is ook van toepassing op het vervoer op de Waddeneilanden.

- 3.11.15 In aanvulling op artikel 3.2.12 voert de Concessiehouder overleg met Horeca, VVV, gemeente, rederij etc., verenigd in de eilander klankbordgroep.

Uitvoeringskwaliteit en monitoring

- 3.11.16 De artikelen 3.3.1, 3.3.2 en 3.3.3 gelden ook voor het vervoer op de Waddeneilanden.
- 3.11.17 De bussen naar de veerboot dienen op z'n vroegst 30 minuten en uiterlijk 15 minuten voor het vertrek van de veerboot aan te komen bij de veerboot. De bussen vanaf de veerboot dienen op z'n vroegst na aankomst van de veerboot te vertrekken als alle opvarenden van boord zijn.

Rituitval

- 3.11.18 De artikelen 3.3.4 en 3.3.5 gelden ook voor het vervoer op de Waddeneilanden.

Wegwerkzaamheden

- 3.11.19 De artikelen 3.3.6 en 3.3.12 gelden ook voor het vervoer op de Waddeneilanden.

Overmacht

- 3.11.20 De artikelen 3.3.16 tot en met 3.3.18 gelden ook voor het vervoer op de Waddeneilanden.

Vervoerscapaciteit

- 3.11.21 De Concessiehouder biedt voldoende capaciteit om alle reizigers en hun bagage prettig en comfortabel te vervoeren.
- 3.11.22 Als blijkt dat de geboden capaciteit op een Rit structureel onvoldoende is op basis van artikel 3.11.21 neemt de Concessiehouder maatregelen waardoor binnen 3 dagen de capaciteit wel voldoende is.
- 3.11.23 Iedereen die bij een halte staat moet kunnen worden vervoerd door de bus en direct worden meegenomen. Indien de Concessiehouder hier niet aan kan voldoen moet deze vervangend vervoer aanbieden, zodanig dat:
- alle reizigers die met een veerboot aankomen binnen 20 minuten met een bus naar hun bestemming kunnen vertrekken;
 - reizigers die met een veerboot mee willen, alsnog de door hen geplande afvaart kunnen halen.

Aan te leveren data en informatie

- 3.11.24 De artikelen 3.3.23 tot en met 3.3.31 gelden ook voor het vervoer op de Waddeneilanden.

Materieel en milieu

- 3.11.25 De artikelen 3.4.1 t/m 3.4.28 gelden ook voor het vervoer op de Waddeneilanden.

- 3.11.26 Indien de Concessiehouder op Vlieland, Terschelling en/of Ameland met Elektrische bussen gaat rijden, is hij zelf verantwoordelijk voor tijdige aanschaf en plaatsing van laadstation(s).
- 3.11.27 Het materieel is voorzien van apparatuur waarmee de chauffeur snel kan communiceren met de eigen verkeersleiding, met chauffeurs in zijn omgeving en met de veerdiensten, rechtstreeks of via de verkeersleiding.
- 3.11.28 Een beschrijving van het in te zetten materieel voor de Opstapper is onderdeel van het Duurzaamheids- en materieelplan.

Personeel

- 3.11.29 De Concessiehouder neemt het personeel op Vlieland, Terschelling en Ameland over van de vorige Concessiehouder conform de eisen in 3.5.1 t/m 3.5.3.
- 3.11.30 Het rijdend personeel en het serviceverlenend personeel op straat spreekt de Nederlandse taal en verstaat de Friese en Duitse taal, stelt zich klantvriendelijk en klantgericht op en rijdt veilig. Deze eis geldt vanaf de eerste dag van de Concessie. Echter, in het eerste jaar van de Concessie zal de Concessieverlener op eventuele overtredingen van deze eisen geen Boetes opleggen.
- 3.11.31 Het rijdend personeel wordt actief betrokken bij de planning, beheer en uitvoering van het vervoer (zelfsturend team). In haar plan Vlieland, Terschelling en Ameland beschrijft de Concessiehouder hoe hij hieraan invulling geeft.
- 3.11.32 Rijdend personeel dient bekend te zijn met de diverse locaties waar een AED aanwezig is.
- 3.11.33 De artikelen 3.5.6 en 3.5.8 t/m 3.5.14 gelden ook voor het vervoer op de Waddeneilanden.

Tarieven en vervoerbewijzen

- 3.11.34 De Concessiehouder is opbrengstverantwoordelijk voor het Openbaar vervoer in deze Concessie.
- 3.11.35 Concessiehouder dient als onderdeel van zijn Plan vervoer Vlieland, Terschelling, Ameland een voorstel in voor te hanteren tarieven op Vlieland, Terschelling en Ameland (inclusief de Nachtbus Terschelling). Na gunning van de Concessie wordt het tariefvoorstel voorgelegd aan het ROCOV Fryslân conform de procedure beschreven in 3.6.16.
- 3.11.36 In zijn voorstel voor te hanteren tarieven houdt de Concessiehouder rekening met de mogelijkheid dat deze tarieven ook gehanteerd kunnen blijven worden bij invoering van de OV-Chipkaart.
- 3.11.37 In het Openbaar vervoer op Vlieland, Terschelling en Ameland hebben reizigers met een afgekocht reisrecht (zoals studenten OV-chipkaarten en OV-jaarabonnementen) dezelfde rechten als op het vasteland. De Concessiehouder dient te kunnen controleren of de reiziger werkelijk over een afgekocht reisrecht beschikt, bijvoorbeeld met behulp van een mini-validator. De Concessiehouder is zelf verantwoordelijk voor afspraken omtrent opbrengstverdeling van deze kaarten.
- 3.11.38 Jaarlijks kunnen de tarieven worden aangepast. De Concessiehouder dient hiervoor een voorstel in conform de procedure beschreven in artikel 3.6.16. Basis voor indexering

vormt de Landelijke Tariefindex (LTI). Hiervan kan door Concessiehouder worden afge-
weken.

- 3.11.39 De Concessieverlener stelt de producten, vervoerbewijzen en tarieven vast.
- 3.11.40 De OV-chipkaart is op Vlieland, Terschelling en Ameland vooralsnog niet van toepassing. Het is mogelijk dat deze bij ingang van de Concessie of gedurende de Concessie alsnog verplicht wordt gesteld door het ministerie van Infrastructuur en Milieu. De Concessiehouder levert bij zijn Inschrijving een bindende prijsopgave van de kosten van invoering van de OV-Chipkaart. Het te gebruiken OV-Chipkaartsysteem voldoet in dat geval aan de eisen zoals geformuleerd in artikelen 3.6.1 tot en met 3.6.3.
- 3.11.41 Concessiehouder neemt als optie in zijn Inschrijving op het gratis vervoeren van alle reizigers op Ameland.

Reisinformatie en promotie

- 3.11.42 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanbieden van reisinformatie over het Openbaar vervoer, het voeren van een klantenservice en het uitvoeren van markt-bewerking en promotie. Paragraaf 3.7 is hierop van toepassing.
- 3.11.43 In aanvulling op artikel 3.7.19 dient de reisinformatie ook beschikbaar te zijn bij de terminals van de veerboten en de VVV-kantoren op Vlieland, Terschelling en Ameland.
- 3.11.44 Bij de reisinformatie wordt rekening gehouden met het specifieke karakter van het vervoer op de eilanden: de Aansluiting van/naar de boot is belangrijker dan punctuali-teit. Dit betekent dat naar de reiziger gecommuniceerd wordt dat de bus later kan komen dan op de Dienstregeling vermeld staat, maar dat deze zal aansluiten op de boot.
- 3.11.45 Informatie over nieuwe of gewijzigde Dienstregelingen wordt tijdig verspreid via lokale media.
- 3.11.46 Gebruikte geografische namen dienen overeen te komen met de gemeentelijke basisregistratie.

Sociale veiligheid

- 3.11.47 De artikelen 3.8.1 t/m 3.8.11 gelden ook voor het vervoer op de Waddeneilanden.

Implementatie

- 3.11.48 Paragraaf 3.9 geldt ook voor het vervoer op de Waddeneilanden.

4 In te dienen plannen

De Concessieverlener wenst de Concessie te gunnen aan de Concessiehouder met de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI). Dit betekent dat naast de prijs, ook de kwaliteit van het aanbod bepalend is voor de selectie van de beste Inschrijving. De kwaliteit van de Inschrijving wordt beoordeeld op basis van de door de Concessiehouder in te dienen plannen. Als onderdeel van zijn Inschrijving dient Concessiehouder de volgende plannen in:

- Vervoerplan;
- Duurzaamheids- en Materieelplan;
- Ontwikkelplan;
- Plan vervoer Vlieland, Terschelling en Ameland.
- Implementatieplan.

Vervoerplan

Bij zijn Inschrijving dient de Concessiehouder een Vervoerplan in. Het Vervoerplan dient te voldoen aan de minimumeisen als opgenomen in hoofdstuk 3 van dit Programma van Eisen. In het Vervoerplan beschrijft de Concessiehouder niet alleen hoe hij gaat voldoen aan de minimumeisen maar geeft hij ook aan hoe hij een uitgebreider aanbod realiseert.

Het doel van de aanbesteding is om in de nieuwe Concessie de HOV-assen en het ACOV te versterken. Van even zoveel belang vindt de Concessieverlener de ontsluiting van Kernen in het Concessiegebied, zodanig dat inwoners kunnen participeren in de samenleving. De Concessieverlener zoekt hiervoor naar kosteneffectieve oplossingen. Deze hoeven niet altijd door betaalde chauffeurs te worden geleverd.

- 4.1.1 De Concessiehouder voegt bij zijn Inschrijving een Vervoerplan.
- 4.1.2 Dit plan beschrijft het vervoerkundig netwerk van Lijnen, Knooppunten en Aansluitingen en de werking van de Opstapper.
- 4.1.3 Het Vervoerplan bevat ten minste:
 - een uitgewerkte Dienstregeling voor het eerste jaar van de Concessie, inclusief berekening van het aantal Dienstregelinguren (DRU's) en Dienstregelingkilometers (DRK's), uitgesplitst naar materieelsoort (HOV, Bus, Auto);
 - een overzicht van (gegarandeerde) Aansluitingen;
 - inzicht in de keuzen die Concessiehouder heeft gemaakt bij samenstelling van het netwerk en de te verwachten effecten;
 - een gedetailleerde omschrijving van de werking van de Opstapper voor de reiziger, inclusief een overzicht van de Knooppunten van de Opstapper, de wijze waarop Opstapperritten worden gereserveerd en de wijze waarop Aansluitingen van/naar Openbaar vervoer worden gewaarborgd.
- 4.1.4 Het Vervoerplan behandelt het Openbaar vervoer en de Opstapper op de vaste wal. Het vervoer op de eilanden Vlieland, Terschelling en Ameland wordt beschreven in het Plan vervoer Vlieland, Terschelling en Ameland.
- 4.1.5 Bij het maken van het Vervoerplan kan de Concessiehouder gebruik maken van het Referentienetwerk zoals dat door Concessieverlener is opgesteld (Bijlage 6.18). Dit

Referentienetwerk voldoet aan de eisen zoals in dit PvE beschreven. In het Referentienetwerk zijn geen koppelingen tussen Lijnen opgenomen, Concessieverlener verwacht van Concessiehouders dat zij hiervoor een goed voorstel doen. Het Referentienetwerk wordt door de Concessieverlener beschouwd als een redelijk netwerk. In zijn Vervoerplan maakt de Concessiehouder aannemelijk dat het door hem aangeboden netwerk van vergelijkbare of betere kwaliteit is.

Duurzaamheids- en materieelplan

De Concessieverlener wil komen tot een verdere verduurzaming van het Openbaar vervoer. Bij duurzaamheid zijn klimaat- en leefbaarheidsdoelstellingen te onderscheiden. Klimaatdoelstellingen bestaan uit de beperking van de uitstoot van broeikasgassen (CO₂) en het gebruik van grondstoffen en ruimte. Leefbaarheidsdoelstellingen bestaan uit vermindering van de uitstoot van vervuilende stoffen (NO_x, fijnstof en roet).

Door eisen en wensen te stellen op het gebied van uitstoot van het materieel en overige maatregelen ter bevordering van duurzaamheid, kan de Concessieverlener bijdragen aan de leefbaarheid van de omgeving. In dit Programma van Eisen zijn minimumeisen aan de emissie van het materieel opgenomen (3.4.5 t/m 3.4.7, 3.4.30, 3.4.41, 3.11.25 en 3.11.26). Daarnaast wordt de Concessiehouder uitgedaagd om de transitie naar minder uitstoot op de Waddeneilanden vorm te geven.

Naast het verminderen van de emissie van het in te zetten materieel, kan de Concessiehouder andere maatregelen nemen om zijn bedrijfsvoering duurzamer te maken. In zijn Duurzaamheids- en materieelplan beschrijft hij welke maatregelen hij hiervoor neemt.

De kwaliteit van het materieel bepaalt mede het imago van het Openbaar vervoer en de Opstapper. Goed materieel zorgt immers voor een comfortabele, gemakkelijke en veilige reis.

- 4.1.6 De Concessiehouder voegt bij zijn Inschrijving een Duurzaamheids- en materieelplan.
- 4.1.7 Dit plan beschrijft de wijze waarop en mate waarin zijn aanbod bijdraagt aan een duurzamere uitvoering van de Concessie en de Opstapper.
- 4.1.8 Het Duurzaamheids- en materieelplan behandelt de gehele Concessie, inclusief de waddeneilanden en de Opstapper.
- 4.1.9 Onderdeel van het Duurzaamheids- en materieelplan is ten minste:
 - een overzicht met maatregelen die de Concessiehouder uitvoert om te komen tot minder uitstoot;
 - een overzicht van het in te zetten materieel per emissiecategorie (aantal Bussen, type Bussen, looptijd, startdatum en geplande inzet) op het vaste land;
 - een overzicht van het in te zetten materieel per emissiecategorie (aantal Bussen, type Bussen, looptijd, startdatum en geplande inzet) per eiland (Vlieland, Terschelling en Ameland);
 - een overzicht van comfortkenmerken van het materieel die meerwaarde bieden boven de geëiste standaard.

Ontwikkelplan

De Concessieverlener zoekt een Concessiehouder die gedurende de concessieperiode samen met Concessieverlener vorm geeft aan het verder ontwikkelen van het Openbaar vervoer en de Opstapper. Hierin speelt ook de samenwerking met andere stakeholders in het Openbaar vervoer een belangrijke rol.

- 4.1.10 De Concessiehouder voegt bij zijn Inschrijving een Ontwikkelplan.
- 4.1.11 Dit plan beschrijft op welke wijze de Concessiehouder de samenwerking met de Concessieverlener en andere stakeholders vormgeeft, teneinde het Openbaar vervoer en de Opstapper gedurende de concessieperiode verder te ontwikkelen. Daarnaast bevat dit plan de marktetingstrategie voor de eerste twee jaar van de Concessie.
- 4.1.12 Onderdeel van het Ontwikkelplan is ten minste:
- de CV's van de personen zoals bedoeld in 3.2.4 en 3.2.8;
 - zijn visie op de rol van het ontwikkelteam en de rol van de Concessiehouder hierin;
 - een beschrijving van de wijze van samenwerking met andere Concessiehouders en marktpartijen in het belang van een goede dienstverlening aan reizigers in de keten;
 - de wijze waarop hij nieuwe initiatieven faciliteert en welke allianties hij hiervoor aangaat;
 - zijn marketingstrategie.
- 4.1.13 Het Ontwikkelplan behandelt de doorontwikkeling van het Openbaar vervoer en de Opstapper op de vaste wal. De doorontwikkeling van het vervoer op de eilanden Vlieland, Terschelling en Ameland wordt beschreven in het Plan vervoer Vlieland, Terschelling en Ameland.

Plan vervoer Vlieland, Terschelling en Ameland

Het vervoer op de eilanden Vlieland, Terschelling en Ameland kent een bijzonder karakter. De opzet van het vervoer, de aansturing en doorontwikkeling ervan en de vermarkting zijn heel anders dan van het vervoer op de vaste wal. Vandaar dat specifieke eisen zijn geformuleerd voor het eilandvervoer.

- 4.1.14 De Concessiehouder voegt bij zijn Inschrijving een Plan vervoer Vlieland, Terschelling en Ameland.
- 4.1.15 Dit plan beschrijft de opzet van het vervoerkundig netwerk op elk van de eilanden, de door Concessiehouder voorgestelde wijze van samenwerking met de opdrachtgever en overige stakeholders, de wijze waarop Concessiehouder zich inzet voor het aantrekken van meer reizigers en de wijze waarop de Concessiehouder omgaat met het personeel op Vlieland, Terschelling en Ameland.
- 4.1.16 Het Plan vervoer Vlieland, Terschelling en Ameland bevat ten minste:
- een uitgewerkte Dienstregeling voor het eerste jaar van de Concessie, inclusief berekening van het aantal Dienstregelinguren (DRU's) en Dienstregelingkilometers (DRK's), uitgesplitst naar materieelsoort (Bus, Auto);
 - inzicht in de keuzen die Concessiehouder heeft gemaakt bij samenstelling van het netwerk en de te verwachten effecten;
 - een beschrijving van de wijze waarop afstemming plaatsvindt tussen de aankomsten en vertrekken van de veerdiensten en het aangeboden Openbaar vervoer;

- een beschrijving van de wijze van samenwerking met marktpartijen en andere stakeholders in het belang van een goede dienstverlening aan (potentiële) reizigers;
- een marketingstrategie voor het aantrekken van meer reizigers;
- een tarievenvoorstel, waarbij Concessiehouder onder andere belang hecht aan een integrale tariefpropositie boot-bus.
- een optie voor invoering van de OV-chipkaart: welke kosten zijn hiermee gemoeid, wat betekent het voor de implementatieperiode.

Implementatieplan

Een soepele start van de Concessie en Opstapper is in het belang van iedereen.

- 4.1.17 Concessiehouder voegt bij zijn Inschrijving een Implementatieplan. De Concessieverlener beoordeelt het implementatieplan op volledigheid en uitvoerbaarheid. Bij een beoordeling "onvoldoende" zal de Concessieverlener de Inschrijving terzijde leggen.
- 4.1.18 Dit Implementatieplan beschrijft de door Concessiehouder benodigde en te ondernemen activiteiten waarmee geborgd is dat hij de in de Inschrijving beloofde kwaliteit van het Openbaar-vervoeraanbod vanaf de start van de Concessie zal realiseren.
- 4.1.19 Het Implementatieplan bevat in ieder geval:
- een planning voor de activiteiten en praktijktesten inclusief terugvalscenario's, omgang met eventuele vertraging als gevolg van juridische procedures tegen het gunningsbesluit¹ en waarborgen;
 - uitwerking van de procedure Vervoerplan 2017;
 - de projectorganisatie;
 - instroom van materieel;
 - een tijdpad;
 - beschrijving van de wijze waarop de Concessiehouder de transitie van de projectorganisatie naar de staande organisatie gaat realiseren;
 - beschrijving van de risico's en kritieke momenten.
- 4.1.20 Het Implementatieplan behandelt de gehele Concessie, inclusief de waddeneilanden, en de Opstapper.

5 Gunningscriteria

De provincie is voornemens bij de beoordeling van de Inschrijvingen de volgende gunningscriteria te hanteren:

- Vervoerplan;
- Duurzaamheids- en Materieelplan;
- Ontwikkelplan;
- Plan vervoer Vlieland, Terschelling en Ameland.
- Prijs (evt nog te splitsen in meerdere criteria)
- Implementatieplan.

6 Bijlagen

6.1 Begrippenlijst

Begrip	Omschrijving
Aansluiting	Een mogelijkheid in de Dienstregeling om over te stappen tussen twee Ritten van het Openbaar vervoer of tussen het Openbaar vervoer en de Opstapper. De aansluitingen dienen te voldoen aan de eisen die hieraan gesteld worden in 3.1.65, 3.1.66 en 3.10.10 tot en met 3.10.12.
ACOV	Attractief Collectief Openbaar Vervoer; een Openbaar vervoer-categorie van snelle busverbindingen op vervoerrelaties met de hoogste vervoervraag in Zuidoost Fryslân. Zie de eisen in artikelen 3.1.11 tot en met 3.1.14.
Auto	Motorrijtuig ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet inbegrepen.
Basisschoolvakanties	De vakanties van de basisscholen in de regio Noord, zoals vastgesteld door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW).
Belbus	Een vorm van Openbaar vervoer per Auto met een vaste route en vertrektijden, waarbij alleen die Ritten worden uitgevoerd waarvoor zich vooraf één of meer passagiers hebben aangemeld.
Besluit Personenvervoer 2000	Besluit van 14 december 2000, houdende vaststelling van een algemene maatregel van bestuur ter uitvoering van de Wet personenvervoer 2000.
Boete	Een geldbedrag dat de Concessiehouder dient te voldoen aan de Concessieverlener indien de Concessiehouder haar verplichtingen niet nakomt. Boetes worden opgelegd conform de boeteregeling zoals omschreven in het bestek.
Bus	Motorrijtuig ingericht voor het vervoer meer dan acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Busstation Drachten	Het nieuwe transferium zoals beschreven in 3.1.44.
Buurtbus	Auto die wordt ingezet voor het verrichten van Openbaar vervoer dat wordt uitgevoerd door vrijwilligers of banenpoolers die zijn georganiseerd in een Buurtbusorganisatie.
Buurtbusorganisatie	Een groep vrijwilligers en/of banenpoolers, georganiseerd in een vereniging of stichting, die een buurtbusproject uitvoert.
Concessie	Het recht om met uitsluiting van anderen Openbaar vervoer te verrichten in het Concessiegebied conform de in het bestek beschreven voorwaarden.
Concessiegebied	Het geografische gebied waarop de Concessie en

	de uitvoering van de Opstapper betrekking hebben, zoals beschreven in paragraaf 2.3 van het PvE.
Concessiehouder	Een vervoerder die deelneemt aan de aanbesteding voor de Concessie en de uitvoering van de Opstapper. Na gunning wordt onder Concessiehouder verstaan degene aan wie deze Concessie en de uitvoering van de Opstapper is verleend.
Concessieverlener	Gedeputeerde Staten van Fryslân die conform artikel 20 lid 2 van de Wet personenvervoer 2000 bevoegd is om de Concessie te verlenen en voorts opdrachtgever is van de uitvoering van de Opstapper.
COV	Collectief Openbaar Vervoer; een categorie van het Openbaar vervoer bestaande uit niet oproepafhankelijke busritten. Zie de eisen in artikelen 3.1.15 tot en met 3.1.18.
COV Maatwerk	Collectief Openbaar Vervoer; een categorie van het Openbaar vervoer bestaande uit niet oproepafhankelijke busritten. Zie de eisen in artikelen 3.1.19 tot en met 3.1.22.
Dienstregeling	Voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin zijn aangeduid de halteplaatsen waartussen en de tijdstippen waarop Openbaar vervoer wordt verricht, zo nodig onder de vermelding dat de halteplaatsen of tijdstippen door de reiziger kunnen worden beïnvloed.
Dienstregelinguur (DRU)	Een in de Dienstregeling gepubliceerd rijuur, waarin een Bus of Auto daadwerkelijk ingezet wordt voor het vervoeren van Reizigers. Wachtijd op Knooppunten voor de Aansluiting op andere Lijnen en opvang van Incidenten en Calamiteiten wordt ook tot een Dienstregelinguur gerekend, echter, bij wachtijd van langer dan twee minuten wordt het meerdere boven de twee minuten niet meegerekend als DRU. Wachtijd aan het begin- en eindpunt van een Rit worden niet meegerekend, ook niet als deze korter is dan twee minuten.
Duurzaamheids- en materieelplan	Door Concessiehouder bij zijn Inschrijving te voegen en door Concessieverlener te beoordelen plan. Zie artikelen 4.1.6 tot en met 4.1.9.
Elektrische bus	Bus die enkel door elektriciteit wordt voortbewogen. Hieronder vallen geen parallelle dan wel seriële hybride Voertuigen.
Evenement	Een bijzondere attractie of gelegenheid waarbij extra vraag naar Openbaar vervoer verwacht kan worden.
Exploitatiebijdrage	De financiële bijdrage van de Concessieverlener aan de Concessiehouder bestaande uit enerzijds een subsidie voor de exploitatie van de Concessie en anderzijds een vergoeding voor de uitvoering van de Opstapper.'
Feestdag	Als Feestdagen worden gehanteerd: Nieuwjaars-

	dag, Eerste en Tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, Eerste en Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag. Op Feestdagen geldt een Dienstregeling als op zondag.
HOV	Hoogwaardig Openbaar Vervoer dat zich kenmerkt door snelle verbindingen met weinig haltes en comfortabel materieel. Zie de eisen in artikelen 3.1.6 tot en met 3.1.10.
Implementatieplan	Door Concessiehouder bij zijn Inschrijving te voegen en door Concessievrerlener te beoordelen plan. Zie artikelen 4.1.1 tot en met 4.1.5.
Inschrijving	Document, inclusief bijbehorende bescheiden, bevattende de offerte van een Concessiehouder op grond van de terzake gehouden aanbesteding.
Kern	Een kern zoals opgenomen in bijlage 6.7.
Knooppunt	Halte waar twee of meer Openbaar vervoerlijnen samenkomen en die bedoeld is als punt waar reizigers kunnen overstappen van de ene lijn op de andere.
Lijn	Het Openbaar vervoer dat in de Dienstregeling met eenzelfde lijnnummer is aangeduid (heen- en terugritten worden tot dezelfde lijn gerekend).
Ontwikkelplan	Door Concessiehouder bij zijn Inschrijving te voegen en door Concessievrerlener te beoordelen plan. Zie artikelen 4.1.10 tot en met 4.1.13.
Openbaar vervoer	Voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een Dienstregeling. In deze Concessie omvat het Openbaar vervoer: ACOV, COV, COV Maatwerk, Buurtbus en Belbus.
Opstapper	Vraagafhankelijke vervoersdiensten tussen een Opstapperhalte en een specifiek benoemd Opstapperknooppunt in de omgeving.
Opstapperhalte	Een halteplaats, gelegen hemelsbreed op maximaal 400 meter van het Zwaartepunt van de Kern, waar vandaan en/of waarheen de Opstapper wordt aangeboden.
Opstapperknooppunt	Een door Concessiehouder vooraf bepaalde halte waar de Opstapper van en naar een Kern Aansluiting biedt op het Openbaar vervoer
Opstapperrit	Het vervoer van één of meer reizigers met een Voertuig van de Opstapper tussen Opstapperhalte en Opstapperknooppunt v.v. (enkele reis).
Plan vervoer Vlieland, Terschelling en Ameland	Door Concessiehouder bij zijn Inschrijving te voegen en door Concessievrerlener te beoordelen plan. Zie artikelen 4.1.14 tot en met 4.1.17.
Reisproduct	een reisrecht zoals een enkeltje, retourtje of een abonnement, dat vooraf op de OV-Chipkaart wordt geladen.
Rit	Het bieden van een voor een ieder openstaande vervoersmogelijkheid langs een route, van begin-

	punt naar eindpunt, waarbij een Voertuig alle voorgeschreven haltes aandoet volgens de geldende Dienstregeling, één en ander overeenkomstig het bepaalde in de Concessie.
Spitsperiode	De periode op Werkdagen van 6:00 – 9:00 uur en 16:30 – 18:30 uur.
UIC-datum	De datum waarop de nieuwe jaardienstregeling van de spoorwegen ingaat, zoals vastgesteld door de Union Internationale des Chemins de fer (UIC).
Versterkingsrit	Extra in te zetten Rit om capaciteit uit te breiden, die niet in de Dienstregeling gepubliceerd wordt en die op nagenoeg hetzelfde tijdstip rijdt als een wel gepubliceerde Rit.
Vervoerplan	Door Concessiehouder bij zijn Inschrijving te voegen en door Concessieverlener te beoordelen plan. Zie artikelen 4.1.1 tot en met 4.1.5.
Voertuig	Een Auto of Bus.
Werkdagen	De dagen maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Feestdagen.
Wet Personenvervoer 2000	De (vigerende) Wet Personenvervoer 2000.
Zwaartepunt	Het feitelijke centrum van een Kern, waar de dichtheid van de bebouwing en het aantal voorzieningen het grootst is.

- 6.2 Concessiegebied
- 6.3 PVVP Fryslân
- 6.4 Visie Duurzaam Openbaar vervoer
- 6.5 Concessiegrensoverschrijdende Lijnen
- 6.6 Routes HOV
- 6.7 Te bedienen Kernen en te bieden verbindingen
- 6.8 Beleidsregel projectsubsidies brede doeluitkering verkeer en vervoer 2014
- 6.9 Nieuwe infrastructuur
- 6.10 Dienstregelingprocedure ZOWAD
- 6.11 Concept bewerkersovereenkomst OV-chipkaart gegevens met de Concessiehouder
- 6.12 Aan te leveren data t.b.v. MIS
- 6.13 Eisen DRIS & NDOV
- 6.14 Eisen IVS en KAR
- 6.15 Klachtenprocedure
- 6.16 Huisstijl Openbaar vervoer Fryslân
- 6.17 Huidige routes en haltes OV Vlieland, Terschelling en Ameland
- 6.18 Referentienetwerk Zuidoost Fryslân