

# EUROPESE AANBESTEDING OPENBAAR VERVOER CONCESSIE PROVINCIE UTRECHT 2016 - 2023

VASTGESTELD DOOR GEDEPUTEERDE STATEN OP 3 FEBRUARI 2015



## COLOFON

**Uitgave:**

Provincie Utrecht

**Titel rapport:**

Programma van Eisen, Europese aanbesteding Openbaar Vervoer concessie provincie Utrecht 2016 - 2023

**Opgesteld door:**

Provincie Utrecht in samenwerking met Goudappel Coffeng BV, APPM Management Consultants en International Tender Services BV

**Fotografie titelblad:**

Huisinga Fotografie

Vastgesteld door Gedeputeerde Staten op 3 februari 2015

# Inhoud

## Pagina

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1	Aanleiding	1
1.2	Plaats van het PvE in het aanbestedingsproces	1
1.3	Consultatie en besluitvorming	2
1.4	Onderwerp van het PvE	3
<b>2</b>	<b>Ambitie en doelen</b>	<b>4</b>
2.1	Ambitie	4
2.2	Doelen	4
2.3	Sturingsinstrumenten	6
2.4	Gunning	7
2.5	Implementatie	8
<b>3</b>	<b>Een proactieve Concessiehouder</b>	<b>9</b>
3.1	Ontwikkelrol bij de Concessiehouder	9
3.2	Samenwerking	10
3.3	Implementatieplan	11
3.4	Marketingstrategie	11
3.5	Vervoerplan	12
3.6	Betrouwbaarheidsplan	13
3.7	Participatieplan	13
3.8	Duurzaamheids- en materieelplan	14
3.9	Jaarlijks uitvoeringsplan	14
<b>4</b>	<b>Een vraaggericht voorzieningenniveau</b>	<b>16</b>
4.1	Uitgangspunten	16
4.2	Ontsluiting	17
4.3	Verbindend netwerk	17
4.4	Ontsluitend netwerk	18
4.5	Stadsdienst Amersfoort	18
4.6	Maatwerk	19
4.6.1	Spitslijnen	19
4.6.2	Scholierenlijnen	20
4.6.3	Nachtbussen	20
4.6.4	Buurtbus	20
4.7	Ketenmobiliteit	21
4.8	Opzet van de dienstregeling	21
4.9	Aansluitingen en gedoogplicht	22
4.10	Geplande omleidingen	23
4.11	Vervoer bij evenementen	23
4.12	Inzetnormen	24
4.12a	Zitplaatsgarantie	24

4.13	Infrastructuur voor de bus	25
4.14	Vervoerplan	26
4.15	Procedure Vervoerplan	26
4.15a	Betrouwbaarheidsplan	27
4.16	Eisen aan materieel	27
4.16.1	Algemene eisen	27
4.16.2	Exterieur en interieur	28
4.16.3	Aanbieden producten in bussen	29
4.16.4	Comfort	29
4.16.5	Leeftijd materieel	30
4.16.6	Toegankelijkheidskenmerken	30
4.16.7	Scholierenlijnen	30
4.16.8	Spitslijnen	30
<b>5</b>	<b>Een hoge reizigerstevredenheid</b>	<b>32</b>
5.1	Sociale en fysieke veiligheid	32
5.1.1	Verantwoordelijkheid	32
5.1.2	Controledruk	32
5.1.3	Cameratoezicht	32
5.1.4	Personeel	33
5.1.5	Veiligheidsarrangementen en gedragscode	33
5.2	Reisinformatie	34
5.2.1	Verantwoordelijkheid	34
5.2.2	Reisinformatie in gedrukte vorm en digitaal	34
5.2.3	Internet	35
5.2.4	Informatie op en in de bus	35
5.2.5	Centrale reisinformatiesystemen	36
5.2.6	Statische informatie op haltes	36
5.2.7	Reisinformatie op busstations	37
5.2.8	Lijnennetkaart	37
5.2.9	Dynamische en actuele reisinformatie	38
5.2.10	Informatie bij omleidingen en verstoringen	38
5.2.11	Toegankelijkheid van de informatie	38
5.2.12	Service en verkooppunt	39
5.2.13	Klantenservice	39
5.2.14	Klachten en suggesties	39
5.2.15	Gevonden voorwerpen	39
5.2.16	Reizigershandvest	39
5.3	OV-chipkaart en tarieven	40
5.3.1	OV-chipkaart	40
5.3.2	Verkrijgbaarheid OV-chipkaart	40
5.3.3	Tarieven en vervoerbewijzen	42
5.3.4	Opbrengstverdeling	42
5.3.5	Ontwikkelingen betaalsysteem	42
<b>6</b>	<b>Verantwoord ondernemerschap</b>	<b>44</b>
6.1	Duurzaamheid en Social Return on Investment	44

6.2	Personeel	45
<b>7</b>	<b>Concessie-management</b>	<b>46</b>
7.1	Monitoring en managementinformatie	46
7.2	Klantwaardering	47
7.3	Rituitval	47
7.4	Punctualiteit	48

## **Bijlagen 49**

Bijlage 1: Overzicht minimaal te bedienen kernen verbindend net	50
Bijlage 2: Overzicht te gedogen lijnen/verbindingen	52
Bijlage 3: Overzicht minimaal te bedienen kernen ontsluitend net	54
Overzicht minimaal te bedienen wijken Amersfoort	56
Bijlage 4: Toelichting marketingstrategie	57
Bijlage 5: Buurtbusprotocol	58
Bijlage 6: Bestaande infra afspraken en afstemming dienstregeling	61
Bijlage 7: Nota van Uitgangspunten	67
Bijlage 8: Tarieven en vervoerbewijzen	100
Bijlage 9: Distributiepunten met Aanvul Machines	104
Bijlage 10: Streefwaarden reizigerstevredenheid	<u>106</u>
Bijlage 11: Knooppunten	<u>108</u>
bijlage 12: Eisen DRIS & NDOV	<u>110</u>
Bijlage 13: Kaart concessiegebied	<u>111</u>

**Verwijderd:** 107

**Verwijderd:** 109

**Verwijderd:** 111

**Verwijderd:** 112



# 1

## Inleiding

### 1.1 Aanleiding

De huidige concessie voor het busvervoer in de Provincie Utrecht eindigt in december 2016. Met een Europese openbare aanbesteding selecteert de Provincie Utrecht een Concessiehouder voor de volgende periode.

De Provincie Utrecht besteedt het busvervoer aan voor het grondgebied van de gemeenten De Ronde Venen, Lopik, Montfoort, Oudewater, Stichtse Vecht (met uitzondering van Maarssen), Woerden, Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Eemnes, Leusden, Renswoude, Rhenen, Soest, Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal, Woudenberg en Wijk bij Duurstede.

De bevoegdheid tot verlening van de Concessie ligt bij Gedeputeerde Staten van de Provincie Utrecht.

### 1.2 Plaats van het PvE in het aanbestedingsproces

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

Het PvE beschrijft welk vervoerproduct de Provincie Utrecht vanaf 11 december 2016 wil hebben. De eisen en wensen die de Provincie Utrecht aan het OV en de Concessiehouder stelt, zijn op functionele wijze beschreven. De aanbestedingsprocedure, gunningcriteria, concessiebeschikking en financiering worden in het Bestek uitgewerkt. In het Bestek zal voorliggend PvE als bijlage worden opgenomen. Geïnteresseerde marktpartijen kunnen op basis van het Bestek inschrijven op de aanbesteding van de Concessie.

Dit PvE is een uitwerking van de Nota van Uitgangspunten (NvU) die Provinciale Staten op 29 september 2014 hebben vastgesteld. Deze NvU is als bijlage 7

opgenomen.

Gelet op het overdragen van taken van het Bestuur Regio Utrecht (BRU) naar de Provincie Utrecht is bij de samenstelling van dit PvE zoveel als mogelijk en juridisch verantwoord afstemming gezocht met het PvE dat het BRU heeft gehanteerd voor de aanbesteding van de concessie “Tram en Bus regio Utrecht” per december 2013.

### **1.3 Consultatie en besluitvorming**

Het ontwerp-PvE is voor reactie gezonden aan:

- de Statencommissie Mobiliteit Milieu en Economie van de Provincie Utrecht;
- de buurtbusverenigingen en maatschappelijke organisaties;
- de provinciale besturen van Noord-Holland, Zuid-Holland, Flevoland, Noord-Brabant en Gelderland;
- het dagelijks bestuur van het BRU en de stadsregio Amsterdam;
- de gemeentebesturen in de Provincie Utrecht, alsmede de aangrenzende gemeenten Hilversum, Nijkerk, Ede, Scherpenzeel, Schoonhoven, Uithoorn en Wageningen.

Tevens heeft de Provincie Utrecht het ontwerp-PvE via TenderNed.nl in het kader van een marktconsultatie beschikbaar gesteld aan marktpartijen voor commentaar en verbeter suggesties. Voor belangstellenden stelt de Provincie Utrecht het PvE via de website van de Provincie Utrecht beschikbaar.

Conform de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) legt de Provincie Utrecht het ontwerp-PvE ter advisering voor aan consumentenorganisaties. Het ontwerp-PvE is behandeld in het ROCOV-Utrecht.

De reacties op het PvE en de antwoorden van de Provincie Utrecht hierop zijn verwerkt in de Nota “Reacties en Antwoorden”. Op basis hiervan is dit PvE opgesteld.

Het PvE maakt onderdeel uit van het Bestek. Het Bestek bevat, in aanvulling op het PvE en de concessiebeschikking, de financiële en juridische bepalingen waarop Inschrijvers hun inschrijving baseren. Hierbij horen ook de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en gunningcriteria. De vaststelling van het Bestek (inclusief het PvE) is voorzien op 3 februari 2015. In februari 2015 wordt het Bestek op de markt gebracht. Het gunningsbesluit staat gepland voor juni 2015. Met het gunningsbesluit legt de Provincie Utrecht alle afspraken uit het Bestek, de nota’s van inlichtingen en de inschrijving van de winnende Inschrijver vast in de concessiebeschikking.

Na het gunningsbesluit kan de Concessiehouder - zolang de concessiebeschikking niet onherroepelijk is - voor eigen risico starten met de voorbereidingen voor de nieuwe concessie die ingaat op 11 december 2016.



## 1.4 Onderwerp van het PvE

### *Vervoersvorm*

Dit PvE gaat over het OV met de bus. Wettelijk heet dit “vervoer per bus en/of auto”. Regiotaxi en andere vormen van taxivervoer, alsmede het vervoer per trein, vallen buiten de scope van de Concessie.

### *Concessie*

De Concessie omvat het recht, maar ook de plicht om met uitsluiting van anderen (behoudens in het Bestek genoemde uitzonderingen) OV te verrichten in het concessiegebied.

De Provincie Utrecht is Concessieverlener.

### *Concessiegebied*

De Concessie bestaat uit één Concessiegebied en is niet opgedeeld in percelen.

Het Concessiegebied omvat het gebied ten westen van de stad Utrecht, bestaande uit het grondgebied van de gemeenten De Ronde Venen, Lopik, Montfoort, Oudewater, Stichtse Vecht (met uitzondering van Maarssen) en Woerden. Tevens omvat het Concessiegebied het gebied ten oosten van de stad Utrecht, bestaande uit het grondgebied van de gemeenten Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Eemnes, Leusden, Renswoude, Rhenen, Soest, Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal, Woudenberg en Wijk bij Duurstede.

Het Concessiegebied is weergegeven in Bijlage 13.

Binnen het Concessiegebied rijden op een aantal trajecten buslijnen die vallen onder verantwoordelijkheid van een andere Concessieverlener, alsmede buslijnen die vallen onder de concessie Tram en Bus Regio Utrecht, die per 1 januari 2015 valt onder de verantwoordelijkheid van de Provincie Utrecht. Deze grensoverschrijdende buslijnen zijn er ten behoeve van een samenhangend netwerk. Deze trajecten zijn geen onderdeel van deze aanbesteding en dienen door de Concessiehouder te worden gedoogd. Daarnaast zijn er trajecten die tot de concessie Provincie Utrecht horen, maar die in andere concessiegebieden liggen. Deze trajecten zijn wél onderdeel van deze aanbesteding. Bijlage 1, 2 en 3 geven een overzicht van het Concessiegebied van de concessie Provincie Utrecht en van de trajecten waar de aanbesteding betrekking op heeft.

### *Concessieduur*

De concessie gaat in op zondag 11 december 2016 en loopt tot een nader te bepalen datum in december 2023, gelijk met het einde van de concessie “Tram en Bus regio Utrecht”.

Binnen het Concessiegebied mag - rekening houdend met de wettelijke bepalingen - eenieder openbaar vervoer aanbieden op commerciële of maatschappelijke basis op tijden en plaatsen waarop de Concessiehouder geen openbaar vervoer verzorgt.

## 2

# Ambitie en doelen

### 2.1 Ambitie

De ambitie voor deze Concessie is om OV te bieden dat **kwaliteit biedt voor reizigers (nu en in de toekomst) in de vorm van snelle, toegankelijke en betrouwbare reismogelijkheden**.

De Provincie Utrecht wenst **het voorzieningenniveau in het OV op een zo hoog mogelijk niveau te houden** zodat ook bij stijgende kosten en/of dalende opbrengsten het OV zijn functie grotendeels kan behouden. De uitdaging is om OV zoveel mogelijk op maat aan te bieden op reisrelaties en tijdstippen waarop er (potentiële) vraag is. De Provincie Utrecht is op zoek naar een Concessiehouder die daar op vernieuwende wijze invulling aan kan geven. Een Concessiehouder die zich niet richt op losse OV producten maar die zich onderscheidt op creatieve vervoersconcepten.

### 2.2 Doelen

De ambitie is vertaald in vier doelen voor de concessie.

1. *Een proactieve Concessiehouder die de behoeftes van reizigers herkent en inspeelt op wat er in de regio leeft.*

De Provincie Utrecht biedt de Concessiehouder de ruimte om het OV in het Concessiegebied zo in te richten dat mensen er graag gebruik van maken. De Provincie Utrecht verwacht namelijk dat de Concessiehouder het beste in staat zal zijn om met slimme en creatieve oplossingen reizigers aan zich te binden. De Concessiehouder is opbrengstverantwoordelijk en krijgt de vrijheid om het OV te ontwikkelen. Wel stelt de Provincie Utrecht een aantal minimumeisen om belanghebbenden met dit PvE zekerheid te bieden. Voor bijvoorbeeld het vervoeraanbod zijn zulke minimumeisen gesteld. De minimumeisen zijn zoveel mogelijk functioneel geformuleerd om de Concessiehouder na invulling ervan ruimte te bieden voor doorontwikkeling.

Voor de reiziger is het essentieel dat een vervoersaanbod zonder (concessie)grenzen ontstaat. Voor verplaatsingen die over de concessiegrenzen heen gaan heeft de Provincie

Utrecht afspraken gemaakt met andere concessieverlenende overheden over het wederzijds gedogen van buslijnen.

Gedurende de concessieperiode speelt de Concessiehouder in op veranderingen om de doelen te kunnen behalen. Immers, van de Concessiehouder verwacht de Provincie Utrecht dat hij het vervoeraanbod richt op de vraag. Deze vraag zal in de loop van de jaren veranderen. Het PvE biedt ruimte voor deze dynamiek. Jaarlijks stelt de Concessiehouder een uitvoeringsplan op, waarin hij de resultaten van het afgelopen jaar evalueert en maatregelen voor het komende jaar eventueel bijstelt.

In hoofdstuk 3 worden de minimale eisen ten aanzien van een proactieve inzet van de Concessiehouder beschreven.

## *2. Een vraaggericht voorzieningenniveau.*

Busvervoer wordt alleen aangeboden op die plekken en tijdstippen dat er voldoende vraag is. Dit houdt in dat de bussen een goede bezettingsgraad kennen en dat er zo min mogelijk bussen met lage bezetting rijden. Het betekent hogere frequenties of andere verbeteringen op lijnen waar de vraag een groei laat zien en lagere frequenties op momenten dat er minder vraag is. Essentieel is dat de Provincie Utrecht inzet op het transformeren van het huidige (voornamelijk) aanbodgerichte naar een vraaggericht OV systeem. De eisen aan het vervoerplan (hoofdstuk 4) geven invulling aan een vraaggerichte benadering. Daarnaast wordt de Concessiehouder via het jaarlijkse uitvoeringsplan gestimuleerd om het aantal reizigers te verhogen en het netwerk af te stemmen op de omvang van de (potentiële) reizigersvraag.

Op plaatsen en tijdstippen waarop de vraag laag is of een afwijkend patroon kent, biedt de Concessiehouder alternatieve vormen van vervoer in de vorm van zogenaamd Maatwerkvervoer. Dit Maatwerkvervoer bestaat uit spitslijnen, scholierenlijnen, nachtbusen en de Buurtbus. Geen onderdeel van de Concessie maar wel Maatwerkvervoer zijn de regiotaxi en lokale vervoersinitiatieven.

Hoofdstuk 4 geeft een beschrijving van de eisen om tot een vraaggericht voorzieningenniveau te komen.

## *3. Een hoge reizigerstevredenheid.*

Het OV product sluit aan op de wensen van reizigers. Daarbij gaat het niet alleen over frequentie, snelheid en punctualiteit, maar over alle aspecten die reizigers belangrijk vinden. De reiziger voelt zich welkom, kan makkelijk de bus in, wordt comfortabel vervoerd, voelt zich veilig en krijgt gratis, goede en tijdige reisinformatie. De reizigerstevredenheid voldoet aan de streefwaarden uit het Mobiliteitsprogramma. Deze doelstelling is verankerd in een bonus-malussystematiek.

De Concessiehouder dient het gemak voor de reiziger te vergroten. Daarmee kunnen keuzereizigers verleid worden het OV te gaan gebruiken. Daarbij kan bijvoorbeeld

gedacht worden aan het leveren van de juiste en tijdige reisinformatie voor de hele reis van deur-tot-deur zodat de reiziger een goede keuze kan maken.

De eisen voor reizigerstevredenheid staan in hoofdstuk 5.

#### 4. *Verantwoord ondernemerschap.*

Verantwoord ondernemen is een doelstelling waaraan de Provincie Utrecht waarde hecht. Hieronder verstaat de Provincie Utrecht met name zaken die aan de bedrijfsvoering van de Concessiehouder raken zoals duurzaamheid en social return.

De Provincie Utrecht zet in op het verder verduurzamen van het OV. Dat betekent zoveel mogelijk het vervoeraanbod afstemmen op de vervoervraag, waar mogelijk de inzet van kleinere voertuigen, het zorgvuldig en minimale gebruik van grondstoffen en de inzet van 'schone' voertuigen (dat wil zeggen: voertuigen die zo min mogelijk schadelijke stoffen uitstoten).

Hoofdstuk 6 beschrijft de eisen ten aanzien van verantwoord ondernemerschap.

## 2.3 **Sturingsinstrumenten**

De Concessieverlener geeft de Concessiehouder ruimte om te ondernemen en tegelijkertijd kaders die de publieke functie waarborgen. Hiertoe zet de Concessieverlener zes soorten sturingsinstrumenten in:

- a. Voorschriften in het Programma van Eisen
- b. Inschrijving van de Concessiehouder
- c. Procedure en overleg gedurende de concessieperiode
- d. Afspraken over de exploitatiebijdrage
- e. Financiële prikkels
- f. Concessiebeheer

Ad a. Het PvE bevat voorschriften waaraan het OV moet voldoen. Dit zijn minimeisen voor verschillende kwaliteitsaspecten zoals beschreven in dit document. Teneinde in te kunnen spelen op relevante ontwikkelingen behoudt Concessieverlener zich het recht voor om - in afstemming met de Concessiehouder - gedurende de Concessieperiode eisen uit het PvE te wijzigen of te laten vervallen.

Ad b. In de inschrijving beschrijft de Inschrijver hoe hij gedurende de Concessieperiode zal bijdragen aan het realiseren van de doelen. Bij de gunning kunnen de Inschrijvers zich onderscheiden op de bijdrage die zij leveren aan het realiseren van de doelen (zie paragraaf 2.2). De Inschrijver aan wie de Concessie verleend wordt, zal gedurende de Concessieperiode ten minste de kwaliteit moeten bieden die hij in de Inschrijving heeft beloofd en moet zorg dragen voor ontwikkeling van het OV product.

Ad c. Gedurende de Concessieperiode speelt de Concessiehouder in op veranderingen om de doelen te kunnen behalen. Hierover is periodiek overleg tussen Concessiehouder

en Concessieverlener. Jaarlijks stelt de Concessiehouder een uitvoeringsplan op, waarin hij de resultaten van het afgelopen jaar evalueert en maatregelen voor het komende jaar neemt.

Ad d. Ook de exploitatiebijdrage is een sturingsinstrument. Deze bijdrage is gekoppeld aan de doelen door middel van een bonus-/malusregeling. Gedurende de concessieperiode kan de Concessieverlener opdracht geven tot meer- en minderwerk. Meerwerk houdt in dat extra vervoer (waaronder frequentieverhoging, verruiming van de bedieningstijden en uitbreiding van het lijnennet) moet worden verricht. Bij minderwerk krimpt het lijnennet in. Dit laatste kan bijvoorbeeld het geval zijn als de middelen die Concessieverlener beschikbaar heeft afnemen. Een regeling voor meer- en minderwerk is opgenomen in het Bestek.

Ad e. Een belangrijk sturingsinstrument zijn financiële prikkels. De Concessiehouder is opbrengstverantwoordelijk. Dit geeft de Concessiehouder de mogelijkheid om zijn rendement via de vervoeropbrengsten te beïnvloeden. De Concessiehouder heeft derhalve een belang bij het realiseren van vervoergroei en een hogere reizigerstevredenheid; hij zal hier invulling aan moeten geven door onder meer een goede afstemming op de (potentiële) vraag naar vervoer en een voortdurende focus op de kwaliteit van het aangeboden product. De Concessieverlener kan boetes opleggen als de Concessiehouder zich niet houdt aan de voorschriften in de concessie of de inschrijving. In de concessiebeschikking, onderdeel van het Bestek, zijn de boetebepalingen uitgewerkt. In de concessiebeschikking opgenomen boetebepalingen zijn vooral bedoeld om misbruik en/of structurele onvolkomenheden met financiële prikkels tegen te gaan.

Voor de score op klantwaardering kan de Concessiehouder jaarlijks een bonus of malus ontvangen.

Ad f. Tot slot zal Concessieverlener nauw toezien op de wijze van uitvoering van de concessie en de naleving van de hierin opgenomen vereisten. Het concessiebeheer en de monitoring hebben voornamelijk als doel de gewenste hoogwaardige kwaliteit van het OV te bereiken en te waarborgen.

## **2.4 Gunning**

De basis voor een inschrijving vormt het Programma van Eisen. Hierin ligt de minimale kwaliteit beschreven die van een inschrijver wordt verwacht. Iedere inschrijving moet voldoen aan de eisen. Op dit gebied kunnen Inschrijvers zich niet van elkaar onderscheiden.

Naast eisen zijn er gunningscriteria: dit zijn criteria waarop de Provincie Utrecht de inschrijvingen beoordeelt om te bepalen welke het beste voldoet aan haar wensen. Gunning zal plaatsvinden op basis van een optimale prijs-kwaliteitverhouding ('economisch meest voordelige inschrijving' of 'EMVI'). De gunningscriteria worden uitgewerkt in het bestek.

## 2.5 Implementatie

Naast de voorstellen voor het vervoer bij aanvang en gedurende de looptijd van de concessie dient de inschrijving ook een 'implementatieplan' te bevatten. Hierin beschrijft de Inschrijver hoe hij de exploitatie gaat voorbereiden tot aan het moment van start van de concessie, alsmede de organisatie gedurende de eerste drie maanden van uitvoering van de concessie. Het implementatieplan is een toetsingscriterium en moet duidelijk maken dat de Inschrijver de kwaliteit die hij in zijn inschrijving beschrijft daadwerkelijk vanaf de start van de concessie realiseert. De Provincie Utrecht legt de inschrijving ter zijde wanneer dit niet overtuigend beschreven is.

# 3

## Een proactieve Concessiehouder

### 3.1 Ontwikkelrol bij de Concessiehouder

1. De Concessieverlener wenst een concessie te verlenen aan een proactieve Concessiehouder. Om die reden ligt de opbrengstverantwoordelijkheid geheel bij de Concessiehouder. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat deze actief op zoek gaat naar de (potentiële) vraag.
2. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het vervoernetwerk. Hieronder verstaat de Concessieverlener:
  - a. Het concretiseren van de in de inschrijving beschreven visie op de ontwikkeling van het OV gedurende de concessieduur.
  - b. Het planmatig ontwikkelen en implementeren van een vraaggericht samenhangend netwerk op basis van een analyse van de relatie tussen de (potentiële) vraag naar OV en de beleidsdoelen en eisen uit het PvE.
  - c. Het planmatig ontwikkelen en implementeren van aansluitingen tussen de diverse vervoerdiensten, zowel binnen het eigen netwerk van de Concessiehouder als van en naar de trein en lijnen van andere concessiegebieden.
  - d. Het planmatig ontwikkelen en implementeren van acties, onder andere op het gebied van marketing & communicatie.
  - e. Het planmatig ontwikkelen en implementeren van op de behoeften van reizigers gebaseerde informatievoorziening, zowel voorafgaand aan als tijdens de reis.
  - f. Het actief betrekken van en overleggen met reizigers, gemeenten, overige wegbeheerders, het reizigersoverleg en overige belanghebbende partijen over onder andere de ontwikkeling en uitvoering van het OV in kwantitatieve en kwalitatieve zin.
3. De ontwikkelrol van de Concessiehouder doet geen afbreuk aan de eisen die elders in dit Programma van Eisen zijn gesteld. De ontwikkelrol voert hij derhalve uit binnen de in dit Programma van Eisen uiteengezette kaders. Indien Concessiehouder meent dat bepaalde eisen een onnodige beperking vormen voor de ontwikkeling van het OV, kan hij Concessieverlener een voorstel tot aanpassing van de eisen doen. Concessieverlener kan in dat geval, zonder

daartoe ooit verplicht te zijn, besluiten tot aanpassing van het Programma van Eisen.

### 3.2 Samenwerking

1. OV is voor reizigers één systeem. Uitgangspunt voor de invulling van de ontwikkelrol door Concessiehouder is een zo makkelijk mogelijke reis voor de reiziger binnen het totale OV netwerk van bus en trein.
2. Om in het belang van de reizigers een betrouwbare deur-tot-deur reis te bieden, stemt de Concessiehouder de ontwikkeling van het vervoer in de concessie af met de concessiehouder van het hoofdrailnet en stads- en streekvervoerconcessies.
3. Concessiehouder voert constructief overleg met decentrale overheden, regionale en stadsvervoerders, beheerders van infrastructuur, consumentenorganisaties en concessieverleners binnen de door het Rijk aangewezen landsdelige en landelijke OV & spoortafels.
4. Concessiehouder voert regulier concessieoverleg met de gemeente Amersfoort waaraan ook de Concessieverlener deelneemt.
5. Concessiehouder volgt ontwikkelingen in de (potentiële) vervoervraag, infrastructuur, locaties van voorzieningen, werkgelegenheid en nieuwbouwlocaties en vertaalt deze in voorstellen voor de dienstregeling (jaarlijks vervoerplan, zie paragraaf 4.12).
6. Concessiehouder werkt mee aan innovaties in de OV sector. In het belang van een goede dienstverlening aan reizigers in de keten werkt de Concessiehouder constructief samen met de andere vervoerders en marktpartijen en faciliteert hij nieuwe initiatieven.

In de inschrijving wil de Concessieverlener een proactieve rol opvatting van de Concessiehouder terug zien. Inschrijvers dienen ten minste de volgende plannen in:

Bij inschrijving in te dienen plannen:

- Implementatieplan
- Marketingstrategie
- Vervoerplan
- Betrouwbaarheidsplan
- Participatieplan
- Duurzaamheids- en materieelplan

Deze plannen worden als onderdeel van de gunning beoordeeld. Tijdens de implementatieperiode en het eerste jaar van de concessie is nadere concretisering en actualisering mogelijk. Na goedkeuring door de Concessieverlener gelden de plannen voor het eerste jaar van de concessie (december 2016 t/m december 2017). Voor het jaar 2018 en de jaren erna maakt de Concessiehouder jaarlijks een Uitvoeringsplan (artikel 3.9). Het uitvoeringsplan wordt door de Concessieverlener vastgesteld.



### 3.3 Implementatieplan

Een soepele start van de concessie is in het belang van iedereen. De Concessieverlener beoordeelt het implementatieplan op volledigheid en uitvoerbaarheid. Bij een beoordeling “onvoldoende” zal de Concessieverlener de inschrijving terzijde leggen.

1. Inschrijver voegt bij zijn inschrijving een Implementatieplan.
2. Dit Implementatieplan beschrijft de door Concessiehouder benodigde en te ondernemen activiteiten waarmee hij garandeert dat hij de in de inschrijving beloofde kwaliteit van het OV-aanbod vanaf de start van de Concessie zal realiseren.
3. 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 gunningsbesluit<sup>1</sup> en waarborgen;
  - uitwerking van de procedure Vervoerplan 2017;
  - de projectorganisatie;
  - instroom van materieel;
  - een tijdpad;
  - beschrijving van de wijze waarop de Inschrijver de transitie van de projectorganisatie naar de staande organisatie gaat realiseren;
  - beschrijving van de risico's en kritieke momenten.

### 3.4 Marketingstrategie

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de marketing in het concessiegebied. De Concessieverlener stelt hiervoor jaarlijks separaat budget beschikbaar.

1. De Inschrijver voegt bij zijn inschrijving een Marketingstrategie voor het eerste jaar van de concessie met daarin opgenomen:
  - a. welke speerpunten hij hanteert en hoe deze consequent worden doorgevoerd in zijn inschrijving.
  - b. de wijze waarop hij werkt aan het verhogen van de reizigersopbrengsten;
  - c. de wijze waarop hij werkt aan het verhogen van de klanttevredenheid;
  - d. de wijze waarop hij zich inzet om meer reizigers aan te trekken ook op lijnen met een dalende tendens in reizigersaantallen;
  - e. de wijze waarop hij inzicht wil krijgen in de potentiële vraag;
  - f. welke marketingactiviteiten hij voorstelt;
  - g. de wijze waarop hij invulling geeft aan het behalen van hoge scores op de Net Promotor Score en/of Customer Effort Score (zie bijlage 4) en de wijze waarop hij de CES gaat meten. De NPS zal door Concessieverlener worden meegenomen als vraag in de Klantenbarometer;

---

<sup>1</sup> Concessieverlener benadrukt nogmaals dat het risico van eventuele vertraging als gevolg van juridische procedures volledig bij de Concessiehouder ligt.

- h. de aandacht die hij heeft voor de wijze waarop het OV in de provincie Utrecht door de klant als eenheid wordt beleefd;
  - i. Een onderdeel van de Marketingstrategie is de informatieverstrekking aan (potentiële) reizigers zowel digitaal als op papier. De reisinformatie moet aansluiten bij de wensen en de beleving van de reizigers. Het is aan de Inschrijver om een voorstel te doen voor inzet van de juiste media- en middelenmix zodat alle doelgroepen op een laagdrempelige wijze in bezit kunnen komen van reisinformatie.
2. De Concessiehouder maakt vervolgens elk jaar een Marketingstrategie voor het daarop volgende concessiejaar. In dit plan beschrijft hij de wijze waarop hij meer reizigers gaat aantrekken en/of de klantwaardering gaat verbeteren.
  3. Een onderdeel van de Marketingstrategie is het benaderen van bedrijven voor het gezamenlijk ontwikkelen van vervoer of lijnconcepten. Onderdeel daarvan kan zijn de afname van grootverbruikerscontracten dan wel het mede financieren van het OV.
  4. Voor activiteiten die de Concessiehouder in zijn Marketingstrategie ontvouwt, is jaarlijks (exclusief het laatste concessiejaar) een bijdrage van maximaal € 400.000 beschikbaar. Deze zal Concessieverlener toekennen wanneer in ieder geval is voldaan aan de volgende voorwaarden, dit ter beoordeling van de Concessieverlener:
    - de activiteiten zijn gericht op meer reizigers of een hogere klantwaardering;
    - de verhouding tussen kosten en (redelijkerwijs te verwachten) baten van elke activiteit is in balans;
    - de onderbouwing van de kosten is transparant en adequaat;
 Voor alle activiteiten die (mede) worden gefinancierd uit het marketingbudget van de Concessieverlener geldt als voorwaarde dat deze voor minimaal 20% door de Concessiehouder zelf worden betaald.
  5. De Concessiehouder treedt een keer in de twee maanden in overleg met de Concessieverlener om de voortgang van de geplande acties te bespreken.
  6. De Concessiehouder evalueert de marketingstrategie jaarlijks. De bevindingen hieruit betreft hij in de marketingstrategie voor het volgende concessiejaar.

### 3.5 Vervoerplan

Bij zijn inschrijving dient de Inschrijver een vervoerplan in. Het vervoerplan dient te voldoen aan de minimumeisen als opgenomen in hoofdstuk 4 van dit Programma van Eisen. In het vervoerplan beschrijft de Inschrijver 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 op de verbindende lijnen (zie paragraaf 4.3) snelle en hoogfrequente verbindingen te realiseren alsmede maatwerkoplossingen te bieden daar waar een specifieke vervoervraag ligt (spits, scholieren, buurtbus). Ontsluiting van de economische centra en ruimere bedieningsperioden dan de minimumeisen zijn belangrijke wensen van de Concessieverlener.

### 3.6 Betrouwbaarheidsplan

Voor de reiziger is naast een goede opzet van de dienstregeling ook een betrouwbare en veilige uitvoering van het OV van groot belang. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de uitvoeringskwaliteit.

Inschrijver wordt gevraagd om in een Betrouwbaarheidsplan aan te geven hoe hij aan de eisen ten aanzien van de uitvoeringskwaliteit gaat voldoen.

De Concessiehouder wordt geacht gedurende de looptijd van de concessie het Betrouwbaarheidsplan ieder jaar bij te stellen op basis van de ervaringen die hij tijdens de uitvoering van het OV heeft opgedaan (zie paragraaf 4.15a).

Het Betrouwbaarheidsplan dat bij inschrijving wordt ingediend heeft in ieder geval betrekking op de volgende onderwerpen:

1. De maatregelen ter voorkoming van rituitval;
2. De procedures die worden gevolgd en de maatregelen die worden genomen bij rituitval, informatievoorziening naar de reiziger en het bieden van vervangend vervoer;
3. De maatregelen om stiptheid te bevorderen;
4. Het opvangen van tijdelijk capaciteitstekort bij niet te voorzien extra aanbod van reizigers;
5. Het opvangen van tijdelijk capaciteitstekort bij een te voorzien extra aanbod van reizigers (d.w.z. een extra aanbod van reizigers dat minimaal 24 uur van te voren bij Concessiehouder is aangekondigd of bekend mag worden verondersteld);
6. de omvang van de technische reserve voor onderhavige concessie.

### 3.7 Participatieplan

Bij zijn inschrijving dient de Inschrijver een participatieplan in. In het participatieplan geeft Inschrijver aan:

1. welke stakeholders hij onderscheidt en de wijze waarop hij daarmee samenwerkt;
2. de wijze van samenwerking met andere concessiehouders en marktpartijen in het belang van een goede dienstverlening aan reizigers in de keten
3. de wijze waarop hij nieuwe initiatieven faciliteert en welke allianties hij hiervoor aangaat.
4. Voor specifieke wensen van derden (o.a. gemeenten, bedrijven) in lijnvoering of opstaphaltes aanvullend op het bestaande lijnennet biedt de Concessieverlener aan de Concessiehouder de ruimte om voorstellen in te dienen om deze wensen te financieren middels het verhogen van de reizigersbijdrage voor de betrokken lijn. Uitgangspunt daarbij is dat alleen degenen die belang hebben bij de specifieke wens eraan (mee)betalen. Dit artikel is alleen van toepassing op de specifieke wensen van derden en geldt niet voor de routes en haltes van de

reguliere dienstregeling. Dit werkt de Concessiehouder uit in zijn jaarlijkse participatieplan.

5. Welke toepassingen hij ziet voor aanvullende vervoerconcepten en of en zo ja hoe hij een hogere reizigersbijdrage voor deze vormen van maatwerkvervoer vorm gaat geven (zie lid 4 van dit artikel).

### **3.8 Duurzaamheids- en materieelplan**

De Concessieverlener wil komen tot een verdere verduurzaming van het OV. Bij duurzaamheid zijn klimaat- en leefbaarheidsdoelstellingen te onderscheiden.

Klimaatdoelstellingen bestaan uit de beperking van de uitstoot van broeikasgassen (CO<sub>2</sub>) en het gebruik van grondstoffen en ruimte. Leefbaarheidsdoelstellingen bestaan uit vermindering van de uitstoot van vervuilende stoffen (NO<sub>x</sub>, 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.

Ontwikkelingen op het gebied van schonere emissies gaan snel. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij zich samen met de Concessieverlener en andere partijen inzet om tijdens de looptijd van de concessie te blijven ontwikkelen en innoveren in de richting van minder uitstoot.

In de aanbesteding wordt de Inschrijver uitgedaagd om de transitie naar minder uitstoot vorm te geven.

Om de provinciale doelstelling te verwezenlijken vraagt de Concessieverlener Inschrijvers om in hun Inschrijving een Duurzaamheids- en materieelplan op te nemen, waarin zij aangeven hoe zij tot een duurzamere uitvoering van de concessie zullen komen. Onderdeel van het Duurzaamheids- en materieelplan is ten minste een visie van de Concessiehouder op de transitie naar minder uitstoot en de wijze waarop hij dit uitvoert en of hij (een pilot met) elektrische bussen gaat inzetten en zo ja op welke wijze (naar aantal bussen, type bussen, looptijd, startdatum en geplande inzet). De kwaliteit van het materieel bepaalt mede het imago van het OV. Goed materieel zorgt immers voor een comfortabele, gemakkelijke en veilige reis.

### **3.9 Jaarlijks uitvoeringsplan**

1. Jaarlijks maakt de Concessiehouder een Uitvoeringsplan. In het Uitvoeringsplan geeft de Concessiehouder aan op welke wijze hij de hem geboden ontwikkelruimte benut en deze inzet om de doelstellingen als beschreven in Hoofdstuk 2 van het Programma van Eisen te realiseren.
2. Het Uitvoeringsplan omvat ten minste een geactualiseerd voorstel voor de activiteiten op het gebied van Marketingstrategie, Vervoerplan, Betrouwbaarheidsplan, Participatieplan en Duurzaamheids- en materieelplan.

3. De Concessiehouder maakt in jaar n een Uitvoeringsplan voor het jaar n+1. Dit plan bevat een analyse van de ontwikkelingen en resultaten (van activiteiten) van het jaar n-1, het jaar n en de activiteiten van de Concessiehouder in het jaar n+1.
4. Concessiehouder geeft aan op welke wijze hij de mening van (potentiële) reizigers in zijn uitvoeringsplannen betreft en hoe hij hier op anticipeert.
5. De Concessiehouder legt het Uitvoeringsplan ter advisering voor aan het ROCOV Utrecht. Samen met een reactie op het voornoemd advies dient de Concessiehouder het Uitvoeringsplan uiterlijk vier maanden voorafgaand aan de ingangsdatum aan de Concessieverlener ter vaststelling aan.
6. De Concessieverlener beoordeelt of het Uitvoeringsplan:
  - voldoet aan de uitgangspunten van de Concessie
  - voldoende afstemming met positief resultaat heeft plaatsgevonden met aangrenzende concessies
  - voldoende motiveert en onderbouwt dat er sprake is van een verbetering voor reizigers, in het bijzonder indien wordt afgeweken van een advies van een gemeente of ROCOV.
7. Als Concessieverlener van mening is dat aan 3.9 lid 6 niet voldaan wordt, volgt geen vaststelling. De Concessiehouder is dan verplicht een alternatief voorstel in te dienen bij de Concessieverlener. In afwachting hiervan blijft voor het betreffende onderdeel het vigerende uitvoeringsplan van kracht, dan wel geeft de Concessieverlener als overbruggingsmaatregel opdracht tot het uitvoeren van een gewijzigd Uitvoeringsplan. Bij bijvoorbeeld het Vervoerplan zal Concessieverlener beoordelen of een voorgesteld verandering van een lijn naar verwachting een 'verbetering voor reizigers' inhoudt, zoals omschreven in artikel 3.9 lid 6 3<sup>e</sup> bullet. Het louter als reden aanvoeren dat de voorgestelde verandering past binnen het PvE is nadrukkelijk onvoldoende motivering voor het overnemen van een voorstel van Concessiehouder in zijn Vervoerplan. De procedure voor de totstandkoming van het jaarlijkse Uitvoeringsplan wordt tussen Concessiehouder en Concessieverlener met inachtneming van het bepaalde in deze paragraaf nader uitgewerkt.

# 4

## Een vraaggericht voorzieningen- niveau

### 4.1 Uitgangspunten

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen aan het vraaggerichte OV. Gegeven de ontwikkelrol voor de Concessiehouder (zie vorig hoofdstuk) zijn de eisen functioneel van aard.

Het OV-netwerk in het Concessiegebied omvat verbindende lijnen (paragraaf 4.3) en ontsluitende lijnen (paragraaf 4.4), de stadsdienst Amersfoort (paragraaf 4.5) en maatwerk (paragraaf 4.6). Uitgangspunt is dat op die tijden en plaatsen dat de vraag groter is dan gemiddeld zes reizigers per rit<sup>2</sup>, een lijnbus rijdt.

Deze norm vormt de basis van de in dit hoofdstuk opgenomen vervoerkundige eisen. De norm is een handvat, geen scherperechter. De Concessieverlener heeft de norm geïnterpreteerd op basis van reizigerstellingen van opeenvolgende jaren, waaruit een “basisnetwerk” is opgesteld. Dit “basisnetwerk” wordt toegelicht in paragraaf 4.3 tot en met 4.6. De Concessieverlener beschouwt het basisnetwerk als het verwachte minimale aanbod. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij:

- de daarin genoemde verbindingen vormgeeft met optimale routes;
- de frequenties en bedieningstijden uitbreidt indien er markt voor is;
- daarbij ook de latente vraag in ogenschouw neemt;
- het netwerk onderling goed verknoopt met OV-netwerken van omliggende concessies inclusief spoor;
- goede vertrek-, aankomst- en rijtijden gebruikt.

Het “basisnetwerk” ligt voor het eerste dienstregelingjaar van de concessieperiode in beginsel vast (behoudens eventuele kleine aanpassingen die uitsluitend na voorafgaande instemming van Concessieverlener mogen worden doorgevoerd). Gedurende de looptijd van de concessie ontwikkelt de Concessiehouder het netwerk verder (zie paragraaf 4.14 en 4.15).

De inschatting van de Concessieverlener is dat de eisen aan het “basisnetwerk” circa tweederde van de vervoeromvang bepalen. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder invulling geeft aan de van hem verwachte proactieve houding en een

---

<sup>2</sup> Het meetpunt is een representatieve dwarsdoorsnede op een dag en tijdstip op een maatgevend deel van de rit.

vraaggericht voorzieningenniveau aanbiedt. Om dat te kunnen realiseren kan de Inschrijver naar verwachting circa een derde van de vervoeromvang naar eigen kennis en kunde invullen. Dit betekent dat de Concessieverlener geen volledig lijnennet of complete dienstregeling voorschrijft.

Wel verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder jaarlijks in zijn Vervoerplan aangeeft op welke wijze hij de hem geboden ontwikkelruimte benut en deze inzet om de doelstellingen (zie hoofdstuk 2) te realiseren.

De inschrijver houdt zich aan de afspraken als genoemd in bijlage 6.

## **4.2 Ontsluiting**

De Concessieverlener wil inwoners voldoende de gelegenheid bieden om met het OV te reizen. Daarom wordt de volgende ontsluiting geëist:

1. Concessiehouder ontsluit zo veel mogelijk kernen en wijken, tenzij er in deze kernen of wijken onvoldoende vervoervraag is. De in Bijlage 1 en Bijlage 3 genoemde kernen en wijken worden in ieder geval bediend conform het bepaalde in het tweede lid.
2. De te bedienen kernen en wijken hebben een OV-halte (treinstation of halte van een verbindende lijn, zie paragraaf 4.3 en Bijlage 1) op maximaal 800 meter van het zwaartepunt van de kern respectievelijk wijk of maximaal 400 meter (halte van een ontsluitende buslijn, zie paragraaf 4.4 en Bijlage 3). De in de paragraaf benoemde afstanden zien op de kortste loopafstand.  
(386 NvI4) Voor de Amersfoortse wijken die genoemd zijn, geldt de afstand van 400 meter. Voor Isselt gelden geen afwijkende eisen voor afstand tot de halte.

## **4.3 Verbindend netwerk**

Het verbindend netwerk bestaat uit buslijnen en de trein en verbindt grote kernen en steden met elkaar.

1. Het verbindend netwerk bedient per bus in ieder geval de belangrijkste kernen in het concessiegebied. In bijlage 1 is de lijst opgenomen met deze kernen, waarbij per kern is aangegeven met welk knooppunt deze kern in ieder geval zonder overstap verbonden dient te worden.
2. De bedieningstijden van het verbindend netwerk zijn:
  - maandag tot en met vrijdag 07.00-22.00 uur;
  - zaterdag 09.00-22.00 uur;
  - zondag 11.00-22.00 uur.de begintijd betreft de uiterste eerste aankomsttijd. De eindtijd betreft de vroegst toegestane laatste vertrektijd vanaf het knooppunt.
3. De genoemde begintijden betreffen bij het verbindend netwerk de uiterste eerste aankomsttijd op elk van de knooppunten waarmee de kern is

verbonden.<sup>3</sup> De genoemde eindtijden (22.00 uur) betreffen de vroegst toegestane laatste vertrektijd van elk van de knooppunten.<sup>4</sup> Deze bepaling geldt voor alle in dit Programma van Eisen genoemde bedieningstijden.

4. Op verbindingen waar de dienstregeling 2015 niet aan bovengenoemde eisen van aankomst- en vertrektijden voldoet, is dat in vergelijkbare mate toegestaan; er hoeft geen vroegere eerste rit en/of latere laatste rit te worden geboden dan in de dienstregeling 2015.
5. De frequentie bedraagt minimaal twee ritten per uur op werkdagen (ook in de vakantiedienst) tussen 07.00 en 19.00 uur en minimaal één rit per uur gedurende de rest van de bedieningsperiode.
6. De Inschrijver biedt een hogere frequentie, langere bedieningsperiode en/ of meer verbindende lijnen indien hij dit in een reële verhouding vindt staan tot het aantal reizigers. De Inschrijver licht dit in zijn Vervoerplan toe. Hij houdt rekening met de bepalingen uit hoofdstuk 4.12 over inzetnormen.

#### 4.4 Ontsluitend netwerk

In aanvulling op het verbindende netwerk rijden ontsluitende buslijnen. Deze doen meer halten aan dan het verbindende netwerk of bieden andere verbindingen (onder meer naar kleinere kernen dan genoemd in Bijlage 1).

1. De door het ontsluitend net te bedienen kernen en de geëiste verbindingen zijn opgenomen in bijlage 3;
2. De bedieningstijden van het ontsluitend netwerk zijn: maandag tot en met vrijdag 07.00-19.00 uur
3. De frequentie bedraagt minimaal één rit per uur.
4. Op verbindingen waar de dienstregeling 2015 niet aan bovengenoemde eisen van aankomst- en vertrektijden voldoet, is dat in vergelijkbare mate toegestaan; er hoeft geen vroegere eerste rit en/of latere rit te worden geboden dan in de dienstregeling 2015;
5. De inschrijver biedt een hogere frequentie, langere bedieningsperiode en/ of meer ontsluitende lijnen indien hij dit in een reële verhouding vindt staan tot het aantal reizigers. De Inschrijver licht dit in zijn Vervoerplan toe. Hij houdt rekening met de bepalingen uit hoofdstuk 4.12 over inzetnormen

#### 4.5 Stadsdienst Amersfoort

De stadsdienst Amersfoort verbindt de in Bijlage 3 genoemde wijken met het centrum (Centrumring) en het station Amersfoort. De stadsdienst is niet per definitie een op zichzelf staand product. De bedieningseisen van de stadsdienst mag de

---

<sup>3</sup> Bijvoorbeeld: op maandag t/m vrijdag komt de eerste bus uit Mijdrecht niet later dan om 7:00 uur aan op station Breukelen. Hetzelfde geldt voor de aankomst van de eerste bus uit Mijdrecht op station Amsterdam Bijlmer Arena.

<sup>4</sup> Bijvoorbeeld: op alle dagen vertrekt de laatste bus van station Breukelen naar Mijdrecht niet eerder dan 22:00 uur. Hetzelfde geldt voor de laatste bus van station Amsterdam Bijlmer Arena naar Mijdrecht.



Concessiehouder ook met het verbindend netwerk of het ontsluitend netwerk invullen.

1. De wijken die in bijlage 3 zijn genoemd zijn zonder overstap verbonden met het station en het centrum (Centrumring), tenzij het bedienen van de Centrumring leidt tot een route die reizigers als onlogisch beschouwen.
2. De bedieningstijden van de stadsdienst zijn als volgt:
  - maandag tot en met vrijdag 07.00-22.00 uur;
  - zaterdag 08.00-22.00 uur;
  - zondag 11.00-22.00 uur.
3. De lijnvoering is zodanig dat reizigers van een wijk naar het centrum of station een acceptabele reistijd hebben en 'slingeren door woonwijken' voor doorgaande reizigers zoveel mogelijk beperkt wordt.
4. De frequentie bedraagt minimaal twee ritten per uur op werkdagen tussen 07.00 en 19.00 uur en minimaal één rit per uur gedurende de rest van de bedieningsperiode. In sommige wijken is de frequentie minimaal vier ritten per uur op werkdagen van 7.00 tot 19.00 uur en op zaterdag van 10.00 tot 18.00 uur, en minimaal twee ritten per uur gedurende de rest van de bedieningsperiode; deze wijken zijn in bijlage 3 vermeld.
5. Op verbindingen waar de dienstregeling 2015 niet aan bovengenoemde eisen van aankomst- en vertrektijden voldoet, is dat in vergelijkbare mate toegestaan; er hoeft geen vroegere eerste rit en/of latere laatste rit te worden geboden dan in de dienstregeling 2015;
6. De Inschrijver biedt een hogere frequentie en/ of langere bedieningsperiode indien hij dit in een reële verhouding vindt staan tot het aantal reizigers. De Inschrijver licht dit in zijn Vervoerplan toe. Hij houdt rekening met de bepalingen uit hoofdstuk 4.12 over inzetnormen.

## 4.6 Maatwerk

Aanvullend op het verbindend en ontsluitend netwerk en de stadsdienst Amersfoort biedt de Concessiehouder maatwerk aan. Het maatwerk biedt de mogelijkheid in te spelen op specifieke reizigersbehoeften. Maatwerk kent een van het overige OV afwijkende bedieningsperiode of frequentie. De volgende typen maatwerkvervoer behoren tot de Concessie:

- Spitslijnen;
- Scholierenlijnen;
- Nachtbussen;
- Buurtbussen.

### 4.6.1 Spitslijnen

1. Vanuit de volgende woonkernen/ wijken (op vervoerkundig zinvolle wijze gecombineerd) dient Inschrijver rechtstreekse spitslijnen aan te bieden naar Utrecht De Uithof en Rijsweerd:

- Amersfoort Nieuwland, Hoogland, Kattenbroek, Schothorst, Zielhorst, Leusderkwartier;
  - Leusden.
2. De bedieningsperiode van de spitslijnen is minimaal 07.00-09.00 uur en minimaal 16.00 -18.00 uur, op werkdagen.
  3. De frequentie is minimaal twee ritten per uur in de spitsrichting (in de ochtend naar Utrecht, in de middag vanaf Utrecht), in de tegenspitsrichting hoeven geen ritten te rijden.
  4. Tussen de middag rijdt op iedere spitslijn in beide richtingen minimaal één rit met een aankomst in De Uithof tussen 12.00 en 13.00 uur en minimaal één rit met een vertrek uit De Uithof tussen 12.00 en 13.00 uur.
  5. De Inschrijver biedt een hogere frequentie, langere bedieningsperiode en/ of meer spitslijnen indien hij dit in een reële verhouding vindt staan tot het aantal reizigers. De Inschrijver licht dit in zijn Vervoerplan toe. Hij houdt rekening met de bepalingen uit hoofdstuk 4,12 over inzetnormen

#### **4.6.2 Scholierenlijnen**

1. Inschrijver handhaaft de scholierenlijnen 603, 623, 641, 642, 646, 647, 656, 680, 681, 682, 683, 690 en 695 conform de dienstregeling 2015 ongewijzigd in zijn Vervoerplan (lijn 621 hoeft niet geboden te worden).
2. Scholierenlijnen rijden niet tijdens de vakanties en andere lesvrije dagen van de betrokken school. Lijn 603 en 695 rijden bovendien niet voor de herfstvakantie en na de meivakantie. Concessiehouder overlegt over de (exacte) vakantiedata met de betrokken scholen.
3. Inschrijver biedt extra scholierenlijnen indien hij dit in een reële verhouding vindt staan tot het aantal reizigers. De Inschrijver licht dit in zijn Vervoerplan toe. Hij houdt rekening met de bepalingen uit hoofdstuk 4.12 over inzetnormen.

#### **4.6.3 Nachtbussen**

1. Inschrijver handhaaft op de nachtlijnen 402, 407, 420 en 450 minimaal het aantal ritten en de bediende kernen conform de dienstregeling 2015;
2. Inschrijver licht in zijn Vervoerplan eventuele afwijkingen van de route en vertrektijden (ten opzichte van de dienstregeling 2015) toe;
3. Het staat de Inschrijver vrij meer nachtvervoer te bieden indien hij de daarmee te behalen kostendekking acceptabel acht.
4. Nachtlijnen zijn lijnen waarvan de eerste rit vertrekt op of na 00.00 uur en de laatste rit voor 06.00 uur.
5. De vervoerder mag een commercieel tarief (in afwijking van het Utrechts Tarievenhuis) vragen voor nachtbusen als genoemd in deze paragraaf. Voor 2015 zijn de tarieven in bijlage 8 de commerciële tarieven.

#### **4.6.4 Buurtbus**

Een vraaggerichte opzet van het lijnennet heeft tot gevolg dat kleinere kernen met een beperkte vervoervraag verstoken kunnen raken van busvervoer. In deze gebieden ziet de Concessieverlener de buurtbus als een passend alternatief.

1. De Inschrijver handhaaft minimaal de drie bestaande buurtbuslijnen (503, 505 en 526) in zijn Vervoerplan.
2. De Concessiehouder is trekker bij het opstarten van nieuwe buurtbuslijnen en zal zich onder andere inspannen om vrijwilligers te vinden.
3. De Concessiehouder draagt zorg voor de beschikbaarheid en het onderhoud van Buurtbussen in het concessiegebied. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Buurtbus herkenbaar als Buurtbus is ingericht, goed functioneert en reizigers kunnen reizen met de OV-chipkaart.
4. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Buurtbussen voldoen aan de bij of krachtens geldende regelgeving daaraan gestelde eisen.
5. Regelingen over de financiële bijdrage voor nieuwe buurtbussen worden uitgewerkt in het Bestek;
6. De Concessiehouder houdt zich aan het buurtbusprotocol dat is opgenomen als bijlage 5.

#### **4.7 Ketenmobiliteit**

1. Omdat voor een aantal kernen geldt dat de afstand tot de dichtstbijzijnde door het OV bediende bushalte toeneemt, is meer aandacht nodig voor ketenmobiliteit. De Concessiehouder heeft in zijn ontwikkelrol een taak voor bijvoorbeeld fietsenstallingen. Hieronder valt minimaal het signaleren van plaatsen waar extra fietsenstallingen nodig/wenselijk zijn.
2. In zijn Vervoerplan geeft de Concessiehouder aan op welke wijze hij ketenmobiliteit faciliteert en stimuleert.

#### **4.8 Opzet van de dienstregeling**

1. De Concessiehouder verricht Openbaar Vervoer volgens een Dienstregeling, die tot stand komt volgens het bepaalde in deze paragraaf en conform het Vervoerplan.
2. De Inschrijver houdt zich aan de afspraken zoals opgenomen in bijlage 6.
3. Bij de inschrijving dient de Inschrijver een dienstregeling in voor het eerste dienstregelingsjaar van de concessieperiode.
4. Concessiehouder dient alle in zijn inschrijving aangeboden ritten voor het eerste dienstregelingsjaar (2017) uit te voeren (onverminderd de bevoegdheid van Concessieverlener om meer- en minderwerk op te leggen conform het bepaalde in het Bestek).
5. Het aanbieden van vraagafhankelijke ritten is in het eerste concessiejaar niet toegestaan. Indien er vraagafhankelijke ritten worden opgenomen in het Vervoerplan dan tellen deze naar de huidige inzichten met een factor 0,2 mee in de optelsom van het totaal aantal gewogen dru's.
6. Het is toegestaan aparte dienstregelingen te hanteren voor werkdagen, zaterdag, zondagen (inclusief landelijk erkende feestdagen) en eventueel koopavonden.

7. Het is toegestaan een vakantiedienstregeling te rijden mits deze in dezelfde periode geldt als de vakantiedienstregeling in de concessie "Tram en Bus regio Utrecht". In zijn Vervoerplan geeft Inschrijver aan op welke dagen deze geldt.
8. De rijtijden uit de dienstregeling 2015 moeten in de dienstregeling 2017 in beginsel worden aangehouden. Inschrijver licht eventuele wijzigingen toe en de wijze van rijtijdvaststelling op routes waar in de dienstregeling 2015 geen openbaar vervoer rijdt. De Concessieverlener keurt een rijtijd niet goed wanneer deze in haar ogen niet realistisch is en motiveert dit.
9. De Concessiehouder dient bestaande afspraken over het netwerk zoals die staan opgenomen in bijlage 6 onverkort voort te zetten. De opsomming in bijlage 6 is niet limitatief.
10. Het is Concessiehouder toegestaan één maal per jaar de dienstregeling te wijzigen. Hiervoor stelt Concessiehouder een Vervoerplan op (zie paragraaf 4.13 en 4.14).
11. Tussentijdse dienstregelingwijzigingen zijn mogelijk mits voldoende gemotiveerd. De Concessiehouder legt deze ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener.
12. De Concessiehouder stelt alles in het werk om de hinder van kleine en tijdelijke dienstregelingwijzigingen voor de reizigers tot een minimum te beperken. Hieronder valt ten minste het adequaat informeren van de reizigers.
13. Naast de jaarlijkse dienstregelingswijzigingen in december, met de kerst en zomervakantie, dient Concessiehouder maximaal 1 tussentijdse dienstregelingswijziging voor eigen rekening door te voeren indien Concessieverlener daartoe verzoekt. Alle eigen initiatieven ten aanzien van tussentijdse dienstregelingswijzigingen zijn voor eigen rekening van Concessiehouder.
14. In het geval de Concessieverlener een nieuwe spitslijn tussen Station Amersfoort en Utrecht De Uithof/Rijnsweerd verlangt, treedt zij in overleg met de Concessiehouder. De Concessiehouder werkt constructief mee bij de voorbereiding.

#### **4.9 Aansluitingen en gedoogplicht**

1. De Inschrijver werkt Aansluitingen (buslijnen onderling, van en naar de trein en van en naar lijnen uit omliggende concessies) uit en licht gemaakte keuzes waaronder die inzake overstaptijden toe in zijn Vervoerplan.
2. Er is sprake van een Aansluiting van bus op trein wanneer een bus volgens dienstregeling minimaal 3 minuten voor het vertrek van de aansluitende trein bij het station arriveert. Er is sprake van een aansluiting van trein op bus wanneer een bus minimaal 3 minuten na aankomst van de trein waarop de aansluiting wordt geboden vanaf het station vertrekt. De Concessiehouder kan mits gemotiveerd en goedgekeurd door Concessieverlener van deze tijden afwijken. In zijn Vervoerplan motiveert de Inschrijver zijn aansluitingen.
3. De Concessiehouder geeft in zijn Vervoerplan aan welke (Gegarandeerde) Aansluitingen hij zal bieden en hoe hij rekening houdt met loopafstanden van Reizigers op Aansluitpunten.

4. De Concessiehouder spant zich blijvend in om alle in de geldende Dienstregeling vastgelegde Aansluitingen (en Gegarandeerde Aansluitingen) te realiseren.
5. De Concessiehouder draagt er zorg voor zodanig bereikbaar te zijn voor Reizigers dat deze zonder beperkingen een beroep kunnen doen op de aansluitgarantie.
6. De in bijlage 2 opgenomen lijnen of lijngedeelten die in opdracht van andere concessieverleners rijden alsmede de concessie “Tram en Bus regio Utrecht” dient de Concessiehouder in elk geval te gedogen

#### 4.10 Geplande omleidingen

1. Als een normale uitvoering van de dienstregeling door bijvoorbeeld werkzaamheden aan de weg of festiviteiten niet mogelijk is, treedt de Concessiehouder in overleg met de betreffende wegbeheerder(s).
2. De Concessiehouder werkt de wijze uit waarop hij in situaties als bedoeld in lid 1 het vervoer verzorgt met inbegrip van de gevolgen voor de dienstregeling en informatie aan de reizigers. De maatregel dient er op gericht te zijn de gevolgen voor lokale reizigers (bijvoorbeeld loopafstand) en doorgaande reizigers (bijvoorbeeld reistijd) zodanig te beperken dat het OV aantrekkelijk blijft voor de reizigers.
3. Het tarief voor de reizigers verandert niet vanwege een maatregel als bedoeld in het vorige lid.
4. De Concessiehouder verschaft aan de reizigers adequate informatie over de maatregel(en) als bedoeld in lid 1. Hieronder valt ook het tijdig communiceren van de omleiding via de koppelvlakken ten behoeve van de reisinformatiesystemen.
5. Nadelige gevolgen van werkzaamheden aan wegen zijn aan te merken als normaal bedrijfsrisico. Dit is conform de Nadeelcompensatieregeling<sup>5</sup> zoals de Concessieverlener deze kent. De extra kosten binnen de uitvoering van het vastgestelde Vervoerplan zijn voor rekening van de Concessiehouder.
6. De Concessiehouder kan zich wenden tot andere wegbeheerders om nadelen van werkzaamheden gecompenseerd te krijgen.
7. Omleidingen langer dan vier maanden kan de Concessiehouder onderdeel laten zijn van het Vervoerplan. De extra Dru's als gevolg van de omleiding worden door de Concessieverlener vergoed.

#### 4.11 Vervoer bij evenementen

1. Bij evenementen stemt de Concessiehouder de capaciteit van de reguliere ritten af op de te verwachten vervoervraag.

---

<sup>5</sup> Besluit van Gedeputeerde Staten van Utrecht van 26 november 2013, DOC-nummer 80A5E8FE, houdende specifieke beleidsregels voor nadeelcompensatie op het gebied van wegen (Beleidsregels nadeelcompensatie wegen 2013)

2. Extra ritten bij evenementen tellen niet mee bij het aantal dienstregelingen en maken als zodanig geen deel uit van de exploitatiebijdrage. Concessiehouder ontvangt voor dergelijke ritten dus geen aanvullende bijdrage.
3. Lid 2 geldt niet wanneer extra ritten noodzakelijk zijn voor de nationale intocht van Sinterklaas en voor landelijke evenementen tijdens Koningsdag binnen het concessiegebied.
4. Nachtbussen rijden op Koningsnacht (de nacht voorafgaand aan Koningsdag). De Concessiehouder houdt daarbij rekening met extra ritten vanwege de drukte in relatie tot de inzetnorm. Deze ritten worden aangemerkt als versterkingsritten en komen voor vergoeding in aanmerking.
5. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het tijdig in overleg treden met de organisatoren over de inzet van het OV. Het is de Concessiehouder daarbij toegestaan om extra OV buiten de reguliere lijnen en bedieningstijden aan te bieden, al dan niet tegen een vergoeding van de betrokken organisator en na toestemming van de Concessieverlener.

#### **4.12 Inzetnormen**

1. De Concessiehouder dient een ieder die zich op een Halte bevindt, gezamenlijk met zijn/haar Handbagage met de eerstkomende rit te vervoeren.
2. De Concessiehouder biedt voldoende capaciteit om reizigers prettig en comfortabel te vervoeren. De capaciteit is afgestemd op de vraag. Staanplaatsen treden alleen op in de spitsuren en gedurende maximaal vijftien minuten van de rit.
3. Bij een te voorziene extra vraag van reizigers moet de Concessiehouder extra capaciteit inzetten om staanplaatsen als bedoeld in het vorige lid te voorkomen.
4. Als blijkt dat de geboden capaciteit op een rit structureel onvoldoende is in relatie tot lid 1 en lid 2 neemt de Concessiehouder maatregelen zodat binnen een week de capaciteit wel voldoende is.
5. De Concessiehouder verbindt zich ertoe dat de in de praktijk aangeboden capaciteit niet lager is dan de capaciteit die is vastgelegd in het Vervoerplan, tenzij de Concessieverlener vooraf schriftelijk met deze neerwaartse aanpassing van de geboden capaciteit heeft ingestemd.

#### **4.12a Zitplaatsgarantie**

1. Ingevolge het bepaalde in paragraaf 4.12 verbindt de Concessiehouder zich ertoe dat iedere Reiziger tijdens een Rit een zitplaats heeft in de Bus, met uitzondering van de Spitsperiode.
2. De Concessiehouder geeft jaarlijks in zijn Vervoerplan (zie paragraaf 4.14) aan welke capaciteit hij op een Lijn/Rit inzet om aan het in paragraaf 4.12 en aan het in lid 1 bepaalde te voldoen.

3. De Concessiehouder zet extra en/of groter Materieel in dan wel verhoogt de frequentie van de Ritten op het moment dat niet (langer) aan het bepaalde in lid 1 kan worden voldaan.

#### **4.13 Infrastructuur voor de bus**

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.

1. De Inschrijver houdt zich aan de afspraken zoals opgenomen in bijlage 6.
2. Bij het eventueel bieden van nieuwe verbindingen heeft het de voorkeur als deze gebruik maken van reeds aanwezige infrastructuur of van wegen waar geen aanvullende infrastructuur nodig is.
3. Bij het bieden van verbindingen waarvoor de Inschrijver extra infrastructuur verlangt (haltes, busbanen, verkeerslichtenbeïnvloeding of anderszins), licht hij gemotiveerd toe wat hij verlangt. Hij kan er niet op voorhand vanuit gaan dat de wegbeheerder dit ook realiseert.
4. Bij het maken van busroutes houdt de Inschrijver 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 maatwerk en klein materieel).
5. De Concessiehouder kan in het kader van de wijziging van de Dienstregeling voorstellen doen om Halten aan te passen, niet aan te doen, te verplaatsen of op nieuwe plekken te realiseren, mits door de Concessieverlener vooraf goedgekeurd.
6. De Concessiehouder draagt zorg voor het aangeven van de Halten door het plaatsen van Haltepalen aan de zijde van de weg waar de bus stopt. De Concessiehouder neemt daarbij de aanwijzingen van de betreffende wegbeheerder met betrekking tot welstandseisen in acht, alsmede een aanwijzing van de Concessieverlener met betrekking tot de wijze van vormgeven van een Halte.
7. De Concessiehouder draagt zorg voor het onderhoud van haltepalen bij alle Halten binnen het Concessiegebied.

#### 4.14 Vervoerplan

1. Jaarlijks stelt de Concessiehouder een Vervoerplan op als voorstel aan de Concessieverlener met daarin opgenomen de voorgenomen wijzigingen in het vervoeraanbod voor het komende Dienstregelingjaar, 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;
  - achtergronden van de wijzigingen en de wijze waarop de wijziging bijdraagt aan een meer vraaggericht OV, met aanvullende motivatie wanneer Concessiehouder wil afwijken van bepalingen in de paragrafen 4.3 tot en met 4.6;
  - wijze waarop de Concessiehouder de (potentiële) vraag heeft bepaald;
  - inzichtelijk overzicht met wijzigingen in het aantal dienstregelingen;
  - ontwikkeling en implementatie van aansluitingen tussen de diverse vervoersdiensten;
  - evaluatie van maatregelen die in het voorgaande Vervoerplan zijn doorgevoerd.
2. Het Vervoerplan omvat elk jaar minstens het aantal gewogen dienstregelingen 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. In het Vervoerplan beschrijft de Concessiehouder niet alleen hoe hij gaat voldoen aan de minimumeisen, maar ook hoe hij een uitgebreider aanbod realiseert.
4. Gedurende de Concessieperiode volgt de Concessiehouder de ontwikkelingen in het landelijke en provinciale vervoersbeleid, de (potentiële) vervoersvraag, infrastructuur, locaties van voorzieningen, werkgelegenheid en nieuwbouwwijken en vertaalt deze in voorstellen voor (aanpassing van) het vervoersaanbod.
5. De Concessieverlener stelt het Vervoerplan, eventueel gewijzigd, vast conform de procedure in de volgende paragraaf.
6. De Concessiehouder draagt zorg voor de correcte en volledige tenuitvoerlegging van het geldende Vervoerplan.

#### 4.15 Procedure Vervoerplan

1. Na gunning wordt tussen Concessiehouder en Concessieverlener de procedure voor het jaarlijkse Vervoerplan nader uitgewerkt.
2. Het Vervoerplan wordt door de Concessiehouder voorgesteld en door de Concessieverlener behandeld en vastgesteld conform de overeengekomen procedure. De Concessieverlener kan na overleg met de Concessiehouder besluiten tot een verkorting van de daarin genoemde termijnen.



3. Indien de Concessiehouder niet of niet tijdig een voorstel voor een nieuw Vervoerplan doet, is de Concessieverlener bevoegd om met afwijking van de eisen in dit Programma van Eisen geregelde procedures een Vervoerplan vast te stellen. De Concessiehouder is verplicht het vigerende Vervoerplan, inclusief het daaruit voortvloeiende meer- of minderwerk uit te voeren.

#### **4.15a Betrouwbaarheidsplan**

1. De Concessiehouder stelt jaarlijks een geactualiseerde versie van het in paragraaf 3.6 beschreven Betrouwbaarheidsplan op.
2. In het Betrouwbaarheidsplan beschrijft de Concessiehouder - naast de onderwerpen als bepaald in paragraaf 3.6 - welke maatregelen hij treft om de kwaliteit van de uitvoering van de alsdan geldende Dienstregeling ten minste te laten voldoen aan de eisen beschreven in paragraaf 4.9 (Aansluitingen), paragraaf 4.12 (Inzetnormen), paragraaf 4.12a (Zitplaatsgarantie), paragraaf 7.3 (Rituitval), en paragraaf 7.4 (Punctualiteit), teneinde de kwaliteit in ieder geval voor deze uitvoeringsaspecten te handhaven dan wel te verhogen.
3. De Concessiehouder actualiseert het Betrouwbaarheidsplan voor ieder Dienstregelingjaar aan de hand van de ervaringen die hij tot dan toe heeft opgedaan met maatregelen ter bevordering van de betrouwbaarheid in de Concessie en eventuele andere concessies. De Concessiehouder geeft aan op welke wijze hij deze ervaringen in het Betrouwbaarheidsplan heeft verwerkt.
4. De Concessiehouder legt een ontwerp Betrouwbaarheidsplan uiterlijk drie maanden voor de ingangsdatum van het desbetreffende Dienstregelingjaar ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor.
5. De Concessiehouder draagt zorg voor de correcte en volledige tenuitvoerlegging van het vastgestelde Betrouwbaarheidsplan overeenkomstig de in het Betrouwbaarheidsplan vermelde planning.

#### **4.16 Eisen aan materieel**

##### **4.16.1 Algemene eisen**

Alle eisen in deze paragraaf gelden zowel voor bussen als voor auto's, tenzij anders aangegeven. De eisen gelden niet voor de Buurtbus, daarvoor geldt bijlage 5 "Buurtbusprotocol".

1. Bij zijn inschrijving levert Inschrijver een Duurzaamheids- en materieelplan waarin hij onder andere ingaat op:
  - a. in te zetten materieel;
  - b. verdeling van materieel over de lijnen;
  - c. het comfort van het materieel;
  - d. toegankelijkheidskenmerken van het materieel;
  - e. emissies van het materieel (zie hoofdstuk 6.1)

Het Duurzaamheids- en materieelplan wordt jaarlijks door de Concessiehouder geactualiseerd (zie paragraaf 6.1, lid 7). De Concessiehouder zet het materieel in conform het door Concessieverlener goedgekeurde Vervoerplan waarvan het Duurzaamheids- en materieelplan deel uitmaakt.

2. Materieel is een belangrijk onderdeel in de totale waardering van het OV door reizigers. Het is aan de Concessiehouder om een materieelpark in aantal en type samen te stellen dat past bij de vervoervraag gedurende de gehele concessieperiode.
3. De bussen zien er op ieder moment netjes en verzorgd uit.
4. De steek van de bussen bedraagt minimaal (minimaal 750 mm),
5. De maximale geluidsproductie is gelijk aan de EEV-norm op dit onderdeel, 77 dB (geldt niet voor auto's).
6. De bussen zijn voorzien van een goedwerkend KAR systeem. Deze verplichting geldt niet voor auto's. Concessiehouder houdt er rekening mee dat er binnen de gemeente Utrecht nog Vetag aanwezig is.
7. De bussen zijn voorzien van apparatuur waarmee de chauffeur snel kan communiceren met chauffeurs van bussen in zijn omgeving, ook van andere Concessiehouders, rechtstreeks of indirect.
8. De bussen zijn voorzien van een adequaat functionerend intelligent voertuigvolg-systeem. Dit systeem is in staat continu de positie op de route en ten opzichte van de dienstregeling te bepalen.
9. Al het materieel is voorzien van gecertificeerde en goedwerkende OV-chipkaartapparatuur ten behoeve van het in- en uitchecken door reizigers.
10. Wanneer Concessiehouder via de tunnel bij station Veenendaal de Klomp rijdt, houdt hij rekening met de doorrijhoogte.
11. De voertuigvloot is van dusdanige omvang dat ook in de spits een technische reserve beschikbaar is.
12. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat hij te allen tijde voldoet aan de wettelijke eisen aangaande veiligheid in het Materieel.
13. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het materieel in overeenstemming is met alle eisen die bij of krachtens wet- en regelgeving op het materieel van toepassing zijn, zoals onder andere, maar niet gelimiteerd tot, de Europese Richtlijn 2001/85/EG (bij koninklijk besluit d.d. 12 november 2003 als wijziging vertaald in het 'Voertuigreglement' Staatsblad 2003, 484).

#### **4.16.2 Exterieur en interieur**

1. De bussen zijn voorzien van camera's. Bepalingen over camera's zijn opgenomen in paragraaf 5.1.3. Dit geldt niet voor auto's.
2. De informatie-uitingen op en in de bussen zijn zodanig vormgegeven dat deze onder alle lichtomstandigheden goed leesbaar zijn.
3. Op de bussen is geen reclame toegestaan.
4. Aan de achterzijde van de bussen moet informatie geboden worden over de website en het telefoonnummer via welke reisinformatie verkregen kan worden.
5. Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Materieel er zowel aan de binnen- als buitenzijde verzorgd, schoon en schadevrij uitziet.

6. Het Materieel is op een voor de Reizigers zichtbare plaats voorzien van een aanduiding van het aantal zit- en staplaatsen dat bij of krachtens geldende regelgeving in het Materieel is toegestaan.

#### **4.16.3 Aanbieden producten in bussen**

1. Als de Concessiehouder in bussen andere producten of diensten wil aanbieden dan het vervoeren van reizigers en daarmee samenhangende zaken dan mag dit uitsluitend na schriftelijke toestemming van de Concessieverlener.

#### **4.16.4 Comfort**

1. De reizigers moeten zich comfortabel met het OV kunnen verplaatsen. De bussen voldoen daarom ten minste aan de volgende eisen:
  - a. Het materieel is voorzien van comfortabele stoelen, waarbij in ieder geval geldt dat de steek minimaal 750 mm bedraagt en de bekleding op de zitting en de bekleding op de rugleuning de reiziger voldoende comfort bieden.
  - b. Het materieel is voorzien van een goed werkend systeem voor Klimaatbeheersing (waaronder ventilatie, airconditioningsysteem en verwarming) tijdens de dienstuitvoering waardoor er een prettig binnenklimaat is en ramen alleen bij hoge uitzondering beslaan. Voor de bussen op de route via de tunnel bij station Veenendaal De Klomp geldt een uitzondering. De inschrijver dient in zijn duurzaamheids- en materieelplan aan te geven hoeveel bussen zonder airco-installatie op de route via de tunnel bij Veenendaal De Klomp worden ingezet. Voor de beoordeling geldt "hoe minder bussen zonder airco-installatie worden ingezet hoe hoger de toe te kennen kwalificatie".
  - c. Alle bussen zijn voorzien van een WiFi-systeem, waarvan Reizigers kosteloos gebruik kunnen maken.
  - d. Het materieel is voorzien van goede en prettige binnenverlichting.
  - e. De geur in het voertuig is niet onaangenaam.
  - f. In de bus geldt te allen tijde een algeheel rookverbod zowel voor de Reizigers als voor het Personeel.
  - g. In het voertuig worden geen muziek of reclame-uitingen ten gehore gebracht. Alleen bij een halteafroep en het sluiten van deuren en bij in/uitchecken met de OV-chipkaart is herkenningsgeluid toegestaan.
  - h. In de bussen en auto's is vanaf elke zit- en staanplaats een werkende stopknop binnen handbereik.
  - i. Vanaf elke staanplaats in de bussen zijn sta- en hangstangen en/of hanglussen binnen handbereik (geldt niet voor auto's).
  - j. De bussen zijn voorzien van een goed functionerende omroepinstallatie (geldt niet voor auto's).
  - k. De bussen zijn voorzien van glas met een zonwering.
  - l. Het materieel is voorzien van goede vering.
2. Concessiehouder geeft in zijn Materieelplan aan of hij bussen voorziet van stopcontacten en/ of USB-poorten. Indien het geval wordt ook aangegeven in welke vorm en hoeveelheid dat zal gebeuren.

Bepalingen over reizigersinformatie op en in de bus zijn opgenomen in het paragraaf 5.2.

#### **4.16.5 Leeftijd materieel**

1. De busvloot hoeft bij start van de concessie niet volledig nieuw te zijn. Op elk moment van de concessie zijn de bussen maximaal 12 jaar oud en de auto's maximaal 5 jaar oud. Indien een auto bij start van de Concessie nieuw is, mag deze tot het einde van de concessie rijden, mits hij voldoet aan de redelijke eisen omtrent comfort. Voor de buurtbus gelden de eisen als genoemd in bijlage 5.
2. De busvloot is van dusdanige omvang dat ook in de spits een technische reserve beschikbaar is.

#### **4.16.6 Toegankelijkheidskenmerken**

1. De bussen zijn toegankelijk voor reizigers met een handicap in de zin van artikel 32 lid sub g van de Wet personenvervoer 2000 en voor reizigers met een mobiliteitsbeperking.
2. De bussen voldoen aan de voorschriften van de Europese richtlijn 2001/95/EG, het Besluit toegankelijkheid van het OV, de Regeling toegankelijkheid van het OV en de CROW richtlijnen 219a en 219c.
3. In de bussen is ruimte voor ten minste 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.
4. 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.
5. De bussen hebben een rolstoelplank (elektrisch bediend of handmatig) waarvan de concessiehouder de werking gedurende de hele concessieduur garandeert; de chauffeur is verplicht hulp te bieden aan een reiziger wanneer dat nodig is, waarbij eventuele bepalingen in bedrijfsregelingen over het niet mogen verlaten van de chauffeursplaats niet van toepassing zijn. Voor elektrisch bedienbare rolstoelplanken wordt de werking gegarandeerd door periodieke tests

#### **4.16.7 Scholierenlijnen**

1. Voor scholierenlijnen gelden dezelfde materieleisen als voor het overige materieel met uitzondering van de volgende aspecten:
  - a. lid 5, 6, 7 en 8 uit paragraaf 4.16.1
  - b. lid 2 en 4 uit paragraaf 4.16.2;
  - c. de punten c, i, j en k uit lid 1 uit paragraaf 4.16.4;
  - d. paragraaf 4.16.5 lid 1;
  - e. paragraaf 4.16.6.

#### **4.16.8 Spitslijnen**

1. Voor spitslijnen gelden dezelfde materieleisen als voor het overige materieel met uitzondering van de volgende aspecten:

- a. lid 1 en 4 uit paragraaf 4.16.2;
  - b. punt g uit lid 1 uit paragraaf 4.16.4;
  - c. lid 5 uit paragraaf 4.16.6 mag de Concessiehouder op spitslijnen ook realiseren met een rolstoellift.
- 2. De bussen die rijden op spitslijnen naar Utrecht De Uithof die op enig moment gebruik maken van de snelweg, zijn voorzien van veiligheidsgordels bij iedere stoel.
- 3. Gegeven de omvang van de groep forenzen en de lange reisafstanden is verplicht dat materieel op de spitslijnen naar Utrecht De Uithof meer kwaliteit bieden dan het standaardmaterieel. De stoelen voldoen qua steek en breedte aan de vereisten van de Comfort Class (steek minimaal 850 mm, minimale breedte van het zitvlak 400 mm). De vering is van goede kwaliteit, bijvoorbeeld conform een toerbus.

# 5

## Een hoge reizigers-tevredenheid

### 5.1 Sociale en fysieke veiligheid

De inzet van de Inschrijver op het gebied van sociale veiligheid is geen onderdeel van het gunningsmodel zoals afgesproken in 'Veilige Publieke Taak, Convenant Sociale Veiligheid OV' uit 2012. In plaats daarvan eist Concessieverlener vooraf een bepaalde inzet.

#### 5.1.1 Verantwoordelijkheid

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de sociale veiligheid van reizigers en personeel in de bussen die in de dienstregeling worden ingezet.
2. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor cameratoezicht in de bussen.
3. De Concessiehouder rapporteert jaarlijks over de stand van zaken met betrekking tot sociale veiligheid en de uitvoering hiervan.
4. De Concessiehouder neemt alle maatregelen die ingevolge wet- en regelgeving vereist zijn, en in elk geval alle maatregelen die redelijkerwijs van hem geveerd kunnen worden om de veiligheid van de Reizigers en het Personeel bij het Openbaar Vervoer te waarborgen.
5. De Concessiehouder treedt tenminste elk kwartaal of zoveel vaker als noodzakelijk wordt geacht, in overleg met de Concessieverlener om de situatie rondom de Sociale Veiligheid te evalueren en de (geplande) maatregelen en acties te bespreken.

#### 5.1.2 Controledruk

De norm voor de concessie is een jaarlijkse minimale inzet aan BOA van 5,5 FTE aan controle in de bus en aan toezicht in de bus en op de halte.

#### 5.1.3 Cameratoezicht

1. 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.
2. De kwaliteit van de registratie is zodanig dat persoonsherkenning mogelijk is.

3. De Concessiehouder is in staat direct na een incident in een voertuig het registratiesysteem uit te lezen.
4. De Concessiehouder is verplicht opgeslagen beelden ter beschikking te stellen op vordering van politie en justitie. Concessieverlener vergoedt hiervoor geen kosten.
5. De camerabeelden uit de bussen worden door de Concessiehouder bewaard gedurende 7 dagen, dan wel langer op verzoek van de Concessieverlener.
6. Voor auto's geldt dit artikel niet.

#### **5.1.4 Personeel**

1. Het personeel van Concessiehouder zorgt ervoor dat reizigers veilig, comfortabel en conform dienstregeling vervoerd worden en dat orde en rust in de bussen gehandhaafd blijft.
2. Het personeel van Concessiehouder heeft het gevoel veilig te kunnen werken. Daarom hanteert de Concessiehouder een gesloten instapregime.
3. Bij eventuele calamiteiten in de bussen kan het personeel via een (stil)alarm direct alarm slaan bij de Verkeersleiding.
4. Medewerkers van de Verkeersleiding kunnen noodsituaties goed inschatten en hierbij adequaat handelen.
5. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Rijdend Personeel op de hoogte is van toepasselijke ontruimingsmaatregelen die gelden voor tunnels en andere infrastructuur in het Concessiegebied.

#### **5.1.5 Veiligheidsarrangementen en gedragscode**

1. De Concessiehouder neemt initiatief om te komen tot veiligheidsarrangementen indien de sociale veiligheidsproblematiek daartoe aanleiding geeft.
2. De Concessiehouder neemt deel aan bestaande en toekomstige veiligheidsarrangementen in het gebied en voor zover noodzakelijk in steden en gebieden buiten het gebied voor zover er lijnen van de Concessie Provincie Utrecht rijden.
3. De Concessiehouder kent een gedragscode voor reizigers en een geweldscode voor rijdend personeel. Er is een meldpunt voor veiligheidsincidenten.
4. De Concessiehouder maakt de gedragscode aan de reizigers bekend en spreekt de reizigers erop aan als zij zich niet aan de gedragscode houden. De Concessiehouder publiceert de gedragscode.
5. De Concessiehouder verleent te allen tijde medewerking aan door de betrokken of verantwoordelijke autoriteiten geïnitieerde oefeningen ten behoeve van de veiligheid, waaronder begrepen maar niet uitsluitend oefeningen en praktijkproeven ter beheersing en verbetering van calamiteiten- en terrorismebestrijding.

## 5.2 Reisinformatie

### 5.2.1 Verantwoordelijkheid

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het bieden van adequate, tijdige en gratis reisinformatie per doelgroep in de concessie met inbegrip van aansluitingen op lijnen van andere concessiehouders en over concessiegrens-overschrijdend vervoer van andere concessiehouders.
2. De Concessiehouder gebruikt eenduidige en logische haltenamen en eindbestemmingen in het vervoergebied en houdt hierbij rekening met mensen die moeite hebben met lezen. De Concessiehouder draagt zorg voor het vastleggen van mutaties in de logische haltenamen in het NDOV Centraal Halte Bestand.
3. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat alle reisinformatie die de Concessiehouder aan Reizigers verstrekt volledig, correct en actueel is.
4. De Concessiehouder draagt zorg voor het tijdig verkrijgen van en tijdig verstrekken aan omliggende concessiehouders van bruikbare informatie over (wijziging van) de Dienstregeling, alsmede de uitvoering van de Dienstregeling (waaronder in ieder geval begrepen informatie omtrent omleidingen en verstoringen).

### 5.2.2 Reisinformatie in gedrukte vorm en digitaal

1. De Concessieverlener vindt het essentieel dat de reizigers die gebruik maken van het OV tijdig, gratis en op adequate wijze worden voorzien van de benodigde reisinformatie. De reisinformatie moet aansluiten bij de wensen en de beleving van de reizigers. Het is aan de Concessiehouder om in de Marketingstrategie een voorstel te doen voor inzet van de juiste media- en middelenmix zodat alle doelgroepen op een laagdrempelige wijze in bezit kunnen komen van reisinformatie.
2. Onder reizigers verstaat de Concessieverlener nadrukkelijk niet alleen de daadwerkelijke OV-reiziger, maar ook de potentiële OV-reiziger.
3. De Concessiehouder stelt ten minste de geplande, accurate en actuele dienstregeling voor individuele reizigers en reizigersgroepen beschikbaar via zijn website en/of een nader door de Concessieverlener aan te wijzen website.
4. De Concessiehouder stelt gedrukte reisinformatie op verzoek van een individuele reiziger kosteloos beschikbaar.
5. Een nieuwe dienstregeling, alsmede iedere tussentijdse wijziging van de Dienstregeling, is minimaal 20 Werkdagen voor de ingangsdatum tot aan het einde van de dienstregelingperiode waarop de informatie betrekking heeft voor reizigers beschikbaar en verkrijgbaar. De Concessiehouder maakt (wijzigingen van) de Dienstregeling in ieder geval bekend door middel van:
  - a. publicaties in huis-aan-huisbladen die tezamen het gehele Concessiegebied bestrijken;
  - b. posters/Displays in het Materieel;
  - c. posters op de Voorgeschreven Halte(n) waar een wijziging plaatsvindt;
  - d. de website van de Concessiehouder; en
  - e. actuele reisinformatiesystemen.



6. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat alle schriftelijke informatie ook auditief en in andere leesvormen (bijvoorbeeld uitvergroot) verkrijgbaar is. Dit kan bijvoorbeeld via de klantenservice van de Concessiehouder. De Concessiehouder brengt hiervoor geen kosten bij Reizigers in rekening.

### 5.2.3 Internet

1. De Concessiehouder stelt de informatie uit paragraaf 5.2.2. met uitzondering van de brongegevens, alsmede:
  - a. alle Lijnfolders en een Lijnennetkaart, in ieder geval als pdf-file;
  - b. haltevertrekstaten voor alle Halten die door de Concessiehouder worden bediend, in ieder geval als pdf-file;
  - c. actuele informatie over wijzigingen in het Openbaar Vervoer als gevolg van omleidingen; en
  - d. een matrix met tariefkilometers tussen de Halten, waarbij voor de identificatie van Halten de landelijke haltecodes worden gebruikt; de Concessiehouder stelt deze matrix als open data beschikbaar.via zijn website en op verzoek van de reiziger via de klantenservice gratis beschikbaar.
2. De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle informatie op de website toegankelijk is voor mensen die slecht(er) kunnen zien en kan worden uitgeprint in een handzaam formaat.
3. De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle informatie op zijn website in het Nederlands en in het Engels beschikbaar is.

### 5.2.4 Informatie op en in de bus

1. De bussen zijn voorzien van routeaanduiding die bestemming en lijnnummer toont. De informatie moet onder normale weer- en lichtomstandigheden goed leesbaar zijn. Aan de voor- en instapzijde zijn de bussen voorzien van het lijnnummer en de bestemming; aan de achterzijde volstaat het lijnnummer.
2. Tijdens de implementatie worden de lijnnummers afgestemd met de concessie "Tram en Bus regio Utrecht" op een voor de reizigers begrijpelijke en logische manier.
3. Het interieur van de bussen is voorzien van werkende displays met actuele reisinformatie. Deze tonen tijdens de rit minimaal:
  - Actuele tijd.
  - Volgende drie haltes en de daarbij verwachte aankomsttijd.
  - Eindbestemming of eerstvolgende knooppunthalte en de daarbij verwachte aankomsttijd.
4. Voor aankomst op de haltes toont de hiervoor bedoelde display de relevante informatie en op haltes met relevante overstapverbindingen toont het display zowel van bussen (ook van andere concessiehouders) als van treinen de actuele vertrektijd van deze overstapverbindingen.
5. In de bussen wordt automatisch de eerstvolgende halte omgeroepen. De omroep is zo ingesteld dat deze in de hele bus goed hoorbaar is maar geen overlast veroorzaakt.

6. De displays zijn zodanig aangebracht in de bussen dat de reizigers vanaf elke positie in de bus informatie op de displays kunnen lezen zonder dat zij gehinderd worden door lichtinval van buiten.
7. De Concessiehouder maakt informatie over wijzigingen in de dienstregeling of tarieven en stremmingen in de bus bekend.
8. Voor Scholierenlijnen zijn alleen de bepalingen over routeaanduiding aan de voorzijde van de bussen verplicht.

### 5.2.5 Centrale reisinformatiesystemen

1. De Concessiehouder levert gegevens over het OV in het concessiegebied kosteloos aan:
  - de NDOV-loketten en het kwaliteitsbeheersysteem NDOV;
  - een eventueel regionaal reisinformatiesysteem (op verzoek van de Concessieverlener).

Dit betreft statische gegevens (onder meer dienstregeling, vervoerbewijzen, tarieven, geografische positie van de haltes) en dynamische gegevens (geplande afwijkingen van de dienstregeling zoals door wegwerkzaamheden, omleidingen, afwijkende haltes), alsook actuele gegevens (ongeplande afwijkingen van de dienstregeling zoals uitgevallen ritten, vertragingen en stremmingen door calamiteiten, extreem weer en stakingen).
2. De Concessiehouder levert deze gegevens rechtstreeks digitaal aan volgens de in Bison verband vastgestelde koppelvlakken aan de beheerder van het betreffende reisinformatiesysteem.
3. De Concessieverlener is eigenaar van de data als genoemd onder lid 1. De Concessiehouder kan geen voorwaarden stellen aan het gebruik van deze data.
4. Op verzoek van de Concessieverlener stelt de Concessiehouder overige gegevens, waaronder een digitale lijnennetkaart, zonder kosten beschikbaar aan reisinformatiesystemen en de Concessieverlener.
5. De Concessiehouder maakt gebruik van de unieke haltenummers die worden uitgegeven door het NDOV.

### 5.2.6 Statische informatie op haltes

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de aanwezigheid bij iedere halte van een haltepaal met een haltebord dat voldoet aan de wettelijke eisen.
2. De Concessiehouder brengt de volgende actuele informatie op haltes aan:
  - De haltenaam;
  - Het landelijk haltenummer;
  - Per lijn die vanaf de halte vertrekt een haltevertrekstaat met:
    - het lijnnummer en de eindbestemming;
    - de vertrektijden van alle ritten van de lijn vanaf deze halte;
    - een overzicht van de belangrijkste resterende haltes tot aan de eindbestemming.
3. Naast bovengenoemde informatie brengt de Concessiehouder op haltes die met een informatievitrine zijn uitgerust in ieder geval de volgende informatie aan:

- Een lijnennetkaart met daarop ook de lijnen van andere concessiehouders door het gebied;
  - Een omgevingskaart met daarop aangegeven de belangrijkste attractiepunten in de omgeving van de halte;
  - Informatie over tarieven, abonnementen en de verkrijgbaarheid van de OV-chipkaart;
  - Informatie over de kanalen die de Concessiehouder inzet voor het verstrekken van reisinformatie (bijvoorbeeld de internetsite, contactgegevens en openingstijden en bereikbaarheid);
  - Informatie over de vergoedingsregeling;
  - Het (numerieke deel) van het landelijk haltenummer.
4. De Concessiehouder zorgt ervoor dat tijdelijke afwijkingen van de route adequaat en leesbaar kenbaar gemaakt worden aan reizigers. Wanneer een halte tijdelijk vervalt of het voertuig tijdelijk bij een andere halte stopt, geeft de Concessiehouder op de halten in ieder geval aan hoe lang de halte niet beschikbaar is en hoe de reiziger bij de dichtstbijzijnde halte kan komen middels een kaartje en een routebeschrijving.
  5. Bij een dienstregelingswijziging zorgt de Concessiehouder ervoor dat alle haltes op de ingangsdatum van de nieuwe dienstregeling over de actuele informatie beschikken. De Concessiehouder mag vanaf drie dagen voorafgaand aan deze ingangsdatum de oude informatie vervangen.

#### **5.2.7 Reisinformatie op busstations**

1. Op busstations met een informatiekast verstrekt de Concessiehouder ten minste de informatie zoals opgenomen bij “statische informatie op haltes”. In aanvulling hierop verzorgt de Concessiehouder op busstations ten minste de volgende informatie:
  - Actuele plattegrond van het busstation waaruit de plaats van de halte per buslijn blijkt.
  - Lijsten van bestemmingen en de lijnen (met aanduiding van de bestemming) waarmee deze bestemmingen kunnen worden bereikt.
  - Deze informatie wordt in specifieke informatiekasten aangebracht.

#### **5.2.8 Lijnennetkaart**

1. Een (schematische) lijnennetkaart moet voor de incidentele en regelmatige reiziger begrijpelijk zijn.
2. De hiërarchische opbouw van het lijnennet, belangrijke bestemmingsgebieden, knooppunten en aansluiting op ander (openbaar) vervoer worden hierin logisch inzichtelijk gemaakt.
3. De lijnennetkaart bevat alle lijnen die in het concessiegebied rijden met inbegrip van lijnen van andere concessiehouders. Lijnen van andere concessiehouders worden op dezelfde wijze getoond als de lijnen van de Concessiehouder.
4. De kaarten worden geproduceerd en opgehangen door of namens de Concessiehouder.

#### **5.2.9 Dynamische en actuele reisinformatie**

1. Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder volledige, tijdige en juiste brondata aan te leveren zodat de reiziger altijd geïnformeerd kan worden over de actuele dienstuitvoering. De Concessiehouder dient de gegevens in ieder geval rechtstreeks en gelijktijdig 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 aan de server van de NDOV-beheerorganisatie GOVI of een andere door de Concessieverlener aan te wijzen instantie. De gegevensaanlevering dient te voldoen aan de bepalingen en specificaties zoals opgenomen in bijlage 12: "20140627 Bestekbijlage Concessie eisen DRIS & NDOV v121".
2. Als gedurende de concessieperiode koppelvlakdefinities in BISON-verband worden gewijzigd, toegevoegd of verwijderd, moet de Concessiehouder de gegevens conform de in BISON vastgestelde koppelvlakdefinities binnen een jaar na vaststelling hebben geïmplementeerd en leveren.
3. 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. Zie <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/formulieren/2013/07/22/geactualiseerde-bijlage-1-specificaties-per-concessiehouder-19-juli-2013.html>
4. Indien de Concessiehouder in aanvulling op de aanlevering conform de gevraagde BISON-koppelvlakken (andere) data beschikbaar stelt aan enig afnemer van reisinformatiediensten of ten behoeve van eigen reisinformatie publiceert, dan dient deze data gelijktijdig en volledig gedocumenteerd via de partijen die een NDOV loket vormen ter beschikking te worden gesteld.
5. De investeringen en kosten voor het genereren en aanleveren van de in leden 1, 2, 3 en 4 genoemde gegevens in het vereiste dataformaat zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.
6. Alle gegevens die volgens open koppelvlakken door de Concessiehouder moeten 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). Dit geldt ook voor de aanvullende datasets.
7. Voor het ter beschikking stellen van de gegevens zoals genoemd in dit artikel vergoedt Concessieverlener geen kosten.

#### **5.2.10 Informatie bij omleidingen en verstoringen**

Verstoringen in de dienstuitvoering vermeldt de Concessiehouder op zijn website en/of een door de Concessieverlener nader aan te wijzen website en/of app en geeft hij door aan informatiediensten.

#### **5.2.11 Toegankelijkheid van de informatie**

De Concessiehouder geeft uitvoering aan de CROW richtlijn 219f voor toegankelijke reis- en route-informatie. De informatie op internet is bruikbaar voor slechtzienden.

Hiertoe voldoet de informatie van de Concessiehouder aan de betreffende W3C-normen.

#### **5.2.12 Service en verkooppunt**

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de exploitatie en de volwaardige instandhouding van een service en verkooppunt op het busstation Amersfoort of in de nabije omgeving ervan (straal van maximaal 800 meter tot het busstation Amersfoort);
2. Het service- en verkooppunt is op werkdagen in ieder geval geopend van 8.00 tot 20.00 uur.

#### **5.2.13 Klantenservice**

1. De Concessiehouder heeft een klantenservice waar reizigers terecht kunnen met vragen en problemen.
2. De klantenservice is voor vragen op werkdagen telefonisch bereikbaar van 8:00 tot 20:00 uur. De klantenservice is bereikbaar via een regionaalnummer tegen lokaal tarief, waarbij geen meerkosten voor mobiele telefonie in rekening worden gebracht.

#### **5.2.14 Klachten en suggesties**

1. Reizigers kunnen klachten en suggesties ten minste schriftelijk, telefonisch en via e-mail of internet indienen bij de klantenservice.
2. De Concessiehouder maakt aan de reizigers kenbaar hoe zij klachten en suggesties kunnen indienen en hoe de Concessiehouder deze afhandelt.
3. De Concessiehouder neemt alle klachten en suggesties in behandeling die betrekking hebben op het OV in de Concessie.
4. De Concessiehouder handelt alle klachten en suggesties correct, klantvriendelijk en uiterlijk binnen 10 kalenderdagen na indiening van de klacht door de reiziger af.
5. De Concessiehouder registreert klachten en suggesties en de inhoudelijke afhandeling hiervan.
6. De Concessiehouder is aangesloten bij de onafhankelijke Geschillencommissie van het OV.
7. De Concessiehouder verstrekt op verzoek van de Concessieverlener inzicht in de klachten en de klachtafhandeling.

#### **5.2.15 Gevonden voorwerpen**

De Concessiehouder bewaart voorwerpen die reizigers hebben laten liggen en stelt reizigers die iets verloren zijn in de gelegenheid hun bezit terug te krijgen. De Concessiehouder hanteert hiervoor een pro-actieve werkwijze vastgelegd in een regeling voor gevonden voorwerpen en maakt deze kenbaar aan de reizigers. Gevonden voorwerpen dienen binnen de provincie Utrecht te kunnen worden afgehaald.

#### **5.2.16 Reizigershandvest**

De Concessiehouder brengt een reizigershandvest uit waarin hij aan de reizigers duidelijk maakt welke kwaliteit van het OV hij garandeert en welke rechten reizigers

hebben indien de Concessiehouder niet aan deze kwaliteit voldoet. Het reizigershandvest treedt in werking bij de start van de Concessie; Concessiehouder legt het vóór inwerkingtreding ter advisering voor aan het ROCOV-Utrecht.

## **5.3 OV-chipkaart en tarieven**

### **5.3.1 OV-chipkaart**

1. De Concessiehouder zorgt voor eigen rekening en risico voor een volledig functionerend OV-chipkaartsysteem op alle bussen en auto's, zodanig dat alle reizigers die in het bezit zijn van een geldige OV-chipkaart (ook van andere concessiehouders) zonder belemmeringen daarin kunnen reizen.
2. De Concessiehouder vervoert reizigers die als gevolg van ontbrekende of defecte OV-chipkaartapparatuur niet kunnen in- of uitchecken gratis. Opbrengstenderving is voor rekening en risico van de Concessiehouder.
3. Het OV-chipkaartsysteem van de Concessiehouder is gecertificeerd door en aangesloten op de landelijke backoffice van TLS. Met dit systeem is het mogelijk om de opbrengsten van interoperabele tarieven of producten op basis van reisgegevens afkomstig uit dit systeem automatisch te laten verdelen door TLS, daarbij al dan niet ondersteund door een onafhankelijk adviesbureau.
4. De Concessiehouder hanteert de landelijke standaarden met betrekking tot de OV-chipkaart systemen.

### **5.3.2 Verkrijgbaarheid OV-chipkaart**

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor een voldoende dekkend distributienetwerk voor OV-chipkaarten, saldo, producten en service.
2. Onder een voldoende dekkend distributienetwerk verstaat de Concessieverlener ten minste 42 distributiepunten. Deze distributiepunten zijn uitgerust met een Aanvul Machine met oplaad- en ophaalfunctie.
3. Het distributienetwerk van ten minste 42 verkooppunten moet gelijkmatig over het bebouwde deel van het Concessiegebied verspreid zijn.
4. De Concessiehouder is verplicht om bij start van de concessie 42 nieuwe Aanvul Machines te plaatsen bij de verkooppunten. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het realiseren en functioneren van het distributienetwerk zoals het op postcode-4-niveau is aangegeven in bijlage 9. Dit netwerk biedt minimaal de volgende functies:
  1. de aanvraag van P-kaarten en de verkoop van A-kaarten;
  2. het opwaarderen van de OV-chipkaart: het (bij-)kopen van saldo;
  3. het kopen en plaatsen van proposities (producten) op de OV-chipkaart;
  4. het verlenen van service: verstrekken van informatie, inzicht verschaffen over gemaakte reizen/transacties, dienstverlening bij verlies en diefstal.Daarnaast dienen producten die online zijn gekocht in te bussen te kunnen worden afgehaald.

5. De Concessiehouder zorgt voor de tijdige bekendmaking aan reizigers van de kaartsoorten, de tarieven, de wijze van verkrijging en betaling en de overige voorwaarden.
6. De Concessiehouder stelt reizigers in staat om de OV-chipkaart op te laden via Internet en via automatisch opwaarderen.
7. De Concessiehouder zorgt er voor dat via zijn loketten, de door hem gecontracteerde distributiepunten en de daar geplaatste Aanvul Machines alle producten worden verkocht die onderdeel zijn van door de Concessieverlener vastgestelde tarieven.
8. De distributie van de OV-chipkaart en verkrijgbaarheid van Reisproducten en Saldo mag voor Reizigers geen hindernis vormen om van het Openbaar Vervoer gebruik te maken. Het distributienetwerk, ook via internet, draagt bij aan een eenvoudig te begrijpen en gebruiken ('intuïtief') Openbaar Vervoer en naadloze aansluitingen tussen vervoervormen.
9. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de distributie van de OV-chipkaarten en de distributie van Saldo en Reisproducten, en draagt alle kosten en risico's die hiermee gepaard gaan. Dit houdt in dat er een voldoende dekkend distributienetwerk is voor de verkoop van OV-chipkaarten, Reisproducten en Reissaldo, inclusief serviceverlening aan de Reiziger. Dit omvat ook de aanschaf en het onderhoud van Oplaad- en Ophaalautomaten en balieservices en informatieverlening aan winkeliers en hun klanten. Ook zal concessiehouder de verwerking en administratie in de backoffice verzorgen van de transacties die uit de balieservices en de Oplaad- en Ophaalautomaten voortkomen. Onder een voldoende dekkend netwerk verstaat de Concessieverlener tenminste 42 distributiepunten (zie lid 2 en 3).
10. De Concessiehouder moet ervoor zorgen dat via zijn loketten, de door hem gecontracteerde distributiepunten en de daar geplaatste Aanvul Machines alle producten worden verkocht die onderdeel zijn van door de Concessieverlener vastgestelde tarieven. De Concessiehouder levert services aan de (winkel)locaties die onderdeel uitmaken van het Distributienetwerk. Deze services bestaan uit het aanbieden van een servicedesk voor de winkelier en uit het verzorgen van bevoorrading van de (winkel)locaties met anonieme OV-chipkaarten en relevant informatiemateriaal zoals aanvraagformulieren voor persoonlijke OV-chipkaarten.
11. De Concessiehouder moet via zijn distributie- en verkooppunten service verlenen aan reizigers van buslijnen die niet behoren tot de Concessie en aan reizigers die een OV-chipkaart of product bezitten die niet gekocht is bij de Concessiehouder.
12. De Concessieverlener kan op verzoek van de Concessiehouder, na afloop van het eerste Dienstregelingjaar, het distributienetwerk toestemming verlenen om het distributienetwerk aan te passen. Een verzoek daartoe van de Concessiehouder wordt door de Concessieverlener in behandeling genomen, indien de Concessiehouder aantoont dat Reizigers voor de aanschaf van OV-chipkaarten, Saldo en Reisproducten in hoofdzaak geen gebruik maken van 1 of meerdere Distributiepunten en/of er betere alternatieven zijn.

### 5.3.3 Tarieven en vervoerbewijzen

1. De Concessiehouder hanteert geen andere Tarieven, dan de Tarieven die zijn vastgesteld of goedgekeurd door de Concessieverlener overeenkomstig het bepaalde in deze paragraaf.
2. De Concessiehouder conformeert zich aan het Landelijk Tarievenkader 2015 (LTK) en alle opvolgers hiervan.
3. De Concessiehouder conformeert zich aan het Utrechts Tarievenhuis (bijlage 8) dat interoperabel geldig is in deze concessie en in de concessie "Tram en Bus regio Utrecht" en alle opvolgers hiervan. Concessiespecifieke producten zijn daarmee uitgesloten, uitzondering daarop vormt de stad Amersfoort.
4. De afstand van tariefkilometers komt overeen met de werkelijke geografische kilometers.
5. Uitgangspunt voor de tariefberekeningen van een saldoreis is de daadwerkelijk afgelegde reisafstand (voor tariefberekening bij omleidingen zie paragraaf 4.10).
6. Het tarief voor een rit per buurtbus is € 1,70 (reizen met OV-chipkaart) respectievelijk € 2,50 (vervoerbewijs gekocht in de buurtbus), beide prijspeil 2015.
7. De Concessiehouder deelt het recht van initiatief op de tarieven met de concessiehouder van de concessie "Tram en Bus regio Utrecht".
8. De Concessiehouder zet zich in voor acceptatie van Utrechtse tarieven in andere concessies.
9. Voor de stad Amersfoort staat het Concessiehouder vrij een apart product voor te stellen. Wel heeft Concessiehouder zich ten alle tijden ook te houden aan de producten en het maximumtarief zoals opgenomen in het Utrechts Tarievenhuis.

### 5.3.4 Opbrengstverdeling

1. De Concessiehouder rapporteert aan de Concessieverlener het aantal 'gemiste checkouts'. De opbrengsten hiervan (berekend door het aantal gemiste out-checks exclusief kaarten met afgekocht reisrecht te vermenigvuldigen met € 2,50) brengt de Concessieverlener in mindering op de bijdrage aan de Concessiehouder. De ritten waarvan Concessiehouder aantoont dat de gemiste checkouts gerestitueerd zijn, worden niet in mindering gebracht. De Concessieverlener besteedt deze bijdrage naar eigen inzicht aan het OV in de ruimste zin van het woord.
2. De opbrengsten van de gezamenlijke producten in het Utrechts Tarievenhuis worden verdeeld op basis van reizigerskilometers.
3. De kosten voor de verdeling van de opbrengsten van het Utrechts Tarievenhuis met betrekking tot onderhavige concessie worden door de Concessiehouder gedragen.
4. De Concessiehouder dient bij interoperabele producten zelf zorg te dragen voor het verkrijgen van die opbrengsten waarop zij meent recht te hebben. De kosten die hiermee gemoeid zijn draagt Concessiehouder zelf.

### 5.3.5 Ontwikkelingen betaalsysteem



1. De Concessiehouder stelt zich open voor nieuwe betaaltechnieken, zoals bijvoorbeeld sms-ticketing, betalen met een app, in- en uitchecken met mobiel, bankpas en barcode of reizen op rekening. De Concessiehouder houdt zich via TLS, of haar eventuele opvolger, op de hoogte van deze ontwikkelingen en volgt deze op. De Concessieverlener beslist al dan niet na het houden van een pilot over het invoeren van een nieuwe betaalmethode naast de OV-chipkaart.
2. De Concessieverlener kan (indien het landelijke afspraken betreft) toestemming geven om een nieuwe betaalmethode naast de OV-chipkaart in te voeren of een volledige overgang naar een nieuw systeem vast te stellen en voor te schrijven. Zij gaat hiertoe over als dit voor het Openbaar Vervoer als geheel een meerwaarde heeft (veiliger, klantvriendelijker, goedkoper, meer flexibel en/of begrijpelijker) en dit de exploitatie van de Concessiehouder niet onredelijk belast. Als uitgangspunt geldt dat afrekening en verantwoording (data) gewaarborgd wordt door de Concessiehouder. Op het moment dat een nieuwe betaalmethode zich voordoet maken de Concessiehouder en de Concessieverlener afspraken over de (financiële) consequenties van de overgang.
3. De Concessiehouder werkt actief mee om te komen tot een landelijke standaard met betrekking tot de 'Men Machine Interface (MMI)', conform de landelijke afspraken.
4. De Concessiehouder voert nieuwe distributiemogelijkheden, die gedurende de concessieduur (of daaraan voorafgaand) ontstaan, in of werkt hieraan mee indien deze mogelijkheden door Derden worden aangeboden. De meer- en minderkosten van nieuwe ontwikkelingen, ten opzichte van de huidige situatie, maakt de Concessiehouder middels een open-boekcalculatie inzichtelijk voor de Concessieverlener. De Concessieverlener kan in overweging nemen om de meerkosten te vergoeden of de minderkosten te verrekenen.

# 6

## Verantwoord ondernemerschap

### 6.1 Duurzaamheid en Social Return on Investment

De Concessieverlener streeft naar duurzaam OV en Social Return On Investment (SROI).

1. Bij de start van de concessie voldoen alle bussen in ieder geval aan de EEV-norm. Nieuwe bussen die tijdens de concessie instromen voldoen in ieder geval aan de dan geldende norm.
2. De Concessiehouder zet het materieel met de laagste emissie zoveel mogelijk in het stedelijk gebied in.
3. De Concessiehouder toont uiterlijk twee maanden voor de start van de concessie aan dat de bussen die hij in de concessie gaat inzetten voldoen aan de emissie-eisen door het overhandigen van keuringsdocumenten van gecertificeerde goedkeuringsinstanties.
4. De Concessiehouder toont jaarlijks aan dat de bussen die hij inzet voldoen aan de eisen in lid 1.
5. De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan initiatieven van de Concessieverlener betreffende (innovaties op het gebied van) duurzaamheid. Wanneer dergelijke initiatieven anders zijn of een andere uitwerking hebben op de plannen vanuit de inschrijving treden Concessiehouder en Concessieverlener in overleg over een passende oplossing
6. Concessiehouder neemt deel en handelt (pro)actief om samen met Concessieverlener en andere partijen in de concessieperiode te blijven ontwikkelen en te innoveren naar vermindering van de uitstoot van broeikasgassen (koolstofdioxide en vervuilende stoffen als niet limitatief opgesomd stikstofoxide, fijn stof en roet).
7. De Concessiehouder legt jaarlijks of zoveel vaker als op grond van tussentijdse veranderingen/actualisaties gewenst is, een geactualiseerde versie van het Duurzaamheids- en materieelplan, zoals beschreven in paragraaf 3.8, ter vaststelling aan Concessieverlener voor. De Concessiehouder verwerkt in de geactualiseerde versie onder meer de ervaringen met en uitkomsten van (technische) innovaties.
8. Concessiehouder is gehouden jaarlijks € 100.000,- van de bijdrage van Concessieverlener in te zetten voor SROI. In zijn duurzaamheidsplan geeft

Concessiehouder aan hoe hij invulling geeft aan SROI. De definitieve invulling van SROI vindt plaats na afstemming en goedkeuring door de Concessieverlener.

9. De Concessieverlener overlegt jaarlijks met de Concessiehouder over de invulling van SROI. Daarvoor is bij de Concessieverlener een coördinator SROI aangewezen. Na gunning en vervolgens jaarlijks geven de Concessieverlener en de Concessiehouder gezamenlijk invulling aan het provinciebeleid op het gebied van SROI.

## **6.2 Personeel**

1. Het contact tussen reizigers en personeel van de Concessiehouder is sterk bepalend voor de wijze waarop reizigers het OV ervaren. Het personeel is als gastheer het visitekaartje en draagt bij aan de kwaliteit van het OV.
2. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor voldoende en goed opgeleid personeel voor uitvoering van de dienstregeling van de bus, voor de verkeersleiding en management van de concessie.
3. Om de reiziger optimaal van dienst te zijn, zorgt de Concessiehouder ervoor dat zijn personeel:
  - Een prettige rijstijl hanteert;
  - Een rijstijl hanteert gericht op laag brandstofgebruik;
  - Een bijdrage levert aan de (ervaring) van sociale- en verkeersveiligheid en het voorkomen van ongelukken;
  - Bekend is met het OV aanbod in de regio en met de tarieven en verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen zodat vragen van reizigers kunnen worden beantwoord;
  - De Nederlandse taal spreekt;
  - Herkenbaar is als OV personeel en representatief en ordentelijk gekleed;
  - Zich beleefd en representatief gedraagt en over sociale vaardigheden beschikt om informatie klantvriendelijk over te dragen en conflicten op te lossen;
  - In staat is om service te verlenen die bijdraagt aan de toegankelijkheid van het OV met inbegrip van omgang met reizigers met een beperking.

# 7

## Concessie- management

### 7.1 Monitoring en managementinformatie

De Concessieverlener verzamelt informatie waarmee zij de uitvoering van de concessie en de ontwikkeling van de beleidsdoelstellingen monitort. Alle (bron)gegevens zijn eigendom van de Concessieverlener en worden op verzoek van de Concessieverlener door de Concessiehouder in het gewenste format ter beschikking gesteld. Voor de monitoring is een monitorprotocol opgesteld waarin de Concessieverlener heeft vastgelegd op welke wijze de doelstellingen zijn vertaald naar indicatoren en op welke wijze deze gemeten en gerapporteerd dienen te worden. De gegevens verzamelt de Concessieverlener op de volgende wijze:

- uit gegevens aangeleverd door de Concessiehouder, onder meer op basis van de OV-chipkaart.
  - uit GOVI
  - uit eigen onderzoek
1. Het monitorprotocol wordt bij het Bestek gevoegd. De Concessiehouder dient de gegevens overeenkomstig het protocol aan te leveren. Op basis van de gegevens uit de monitoring berekent de Concessieverlener de malus op rituitval en punctualiteit (zie paragraaf 7.3 en 7.4 ). De gegevens worden op een dusdanig aggregatieniveau aangeleverd dat voor de toepassing van malussen geen aanvullende berekeningen benodigd zijn.
  2. De Concessiehouder voert structureel beheeroverleg met de Concessieverlener over de dagelijkse uitvoering van de Concessie. Hij betreft waar nodig ook de gemeenten bij het concessiebeheer.
  3. De Concessiehouder levert kosteloos alle door Concessieverlener gevraagde gegevens in een door de Concessieverlener aan te wijzen format. De Concessieverlener is gerechtigd de gegevens naar eigen inzicht te gebruiken en/of te verstrekken aan derden.

## 7.2 Klantwaardering

1. De Concessiehouder spant zich in voor een zo hoog mogelijke klantwaardering.
2. Jaarlijks verzorgt de Concessieverlener (of laat dit namens hem verzorgen) een onderzoek naar de klantwaardering. De landelijke methode van de Klantenbarometer is het uitgangspunt; wanneer deze niet meer wordt gehouden zal de Concessieverlener een vergelijkbaar onderzoek laten houden.
3. De volgende aspecten van de klantwaardering zijn de basis voor de jaarlijkse bonus / malus:
  - veiligheid in het voertuig
  - betrouwbaarheid
  - informatie bij vertragingen
  - vriendelijkheid chauffeur
  - gemak
  - comfort
  - beleving
4. Voor de bonus/malus zijn de uitkomsten voor de gehele concessie van belang, zonder onderscheid in de verbindende lijnen, ontsluitende lijnen, stadsdienst Amersfoort en het maatwerk.
5. Per aspect kan Concessiehouder een bonus verdienen. Wanneer de score hoger is dan de streefwaarde, keert de Concessieverlener een bonus uit.
6. Per aspect kan de Concessieverlener een malus opleggen. Wanneer de score lager is dan de streefwaarde legt de Concessieverlener een malus op.
7. De streefwaarden zijn opgenomen in bijlage 10.
8. De uitwerking van de bonusregeling wordt in het Bestek opgenomen.

## 7.3 Rituitval

1. De Concessiehouder voert alle in de geldende Dienstregeling vastgelegde Ritten nauwgezet, volledig en adequaat uit.
2. De Concessiehouder spant zich maximaal in om uitval van ritten te voorkomen.
3. Wanneer een rit of een deel van een rit uitvalt spant de Concessiehouder zich maximaal in om de overlast voor de reizigers te minimaliseren onder andere door adequate informatie aan reizigers.
4. Ook bij rituitval stelt de Concessiehouder tijdige, juiste en volledige brongegevens via open koppelvlakken beschikbaar voor reisinformatie. Deze brongegevens worden gebruikt voor het informeren van de reizigers op haltes uitgerust met displays en ze worden via NDOV-loketten aan afnemers beschikbaar gesteld om de reizigers bijvoorbeeld via apps te informeren over gewijzigde vertrektijden en alternatieve reismogelijkheden.
5. Wanneer het aandeel uitgevallen ritten in enige kalendermaand boven de norm komt, legt de Concessieverlener een malus op. De hoogte hiervan en de uitwerking worden in het Bestek opgenomen.

## 7.4 Punctualiteit

1. De Concessiehouder voert de Ritten die in de Dienstregeling zijn vastgelegd uit conform het bepaalde in het tweede lid.
2. Bussen rijden op tijd. Hieronder verstaat de Concessieverlener dat:
  - a. Bussen nooit meer dan 59 seconden eerder vanaf beginhaltes en OV-knooppunten (voor lijst van knooppunten, zie bijlage 11) vertrekken dan in de dienstregeling staat aangegeven.
  - b. Bussen binnen 120 seconden na de dienstregelingstijd van het beginpunt van de rit vertrekken.
  - c. Bussen binnen 180 seconden na de dienstregelingstijd van een OV-knooppunt vertrekken.
3. Wanneer het aandeel niet-punctuele ritten in enig kwartaal boven de norm komt, legt de Concessieverlener een malus op. De hoogte hiervan en de uitwerking zijn beschreven in de Financiële Bepalingen.
4. Voor de vaststelling van de punctualiteit zal de Concessieverlener gebruik maken van één van de volgende twee bronnen:
  - a. Gegevens uit een database (momenteel GOVI) die verzameld worden om reizigers van actuele reisinformatie te voorzien en de uitvoeringskwaliteit te beoordelen;
  - b. Gegevens die in opdracht van de Concessieverlener zijn verzameld.

# Bijlagen

## Bijlage 1: Overzicht minimaal te bedienen kernen verbindend net

Kern	Verbinding met knooppunt(en)
Mijdrecht	station Breukelen station Amsterdam Bijlmer Arena Uithoorn busstation (Tot en met het einde van de huidige (verlengde) concessie Amstelland-Meerlanden hoeft u niet uit te gaan van het verplicht bedienen van de kern Mijdrecht met busstation Uithoorn.)
Wilnis	station Amsterdam Bijlmer Arena
Vinkeveen	station Breukelen station Amsterdam Bijlmer Arena
Harmelen	station Woerden station Utrecht Centraal
Woerden	station Utrecht Centraal
Oudewater	station Gouda station Utrecht Centraal
Montfoort	station Gouda station Utrecht Centraal
Lopik	Schoonhoven Kesperplein bushalte IJsselstein Binnenstad station Utrecht Centraal Rotterdam Capelsebrug
Bunschoten Spakenburg	station Amersfoort CS
Soest (in ieder geval Station Soest Zuid en Busstation Soestdijk Noord)	station Amersfoort CS
Soesterberg	station Amersfoort CS busstation Zeist
Leusden	station Amersfoort CS
Woudenberg	station Amersfoort CS station Veenendaal De Klomp
Renswoude	station Amersfoort station Veenendaal De Klomp
Veenendaal	station Veenendaal De Klomp station Veenendaal Centrum
Driebergen	busstation Zeist station Utrecht Centraal bushalte Doorn Centrum bushalte Leersum de Schermerij bushalte Amerongen Dorp Wijk bij Duurstede busstation
Doorn	station Driebergen-Zeist station Utrecht Centraal
Leersum	station Driebergen-Zeist station Utrecht Centraal



<b>Kern</b>	<b>Verbinding met knooppunt(en)</b>
Amerongen	station Driebergen-Zeist station Utrecht Centraal
Rhenen	busstation Wageningen
Wijk bij Duurstede	station Driebergen-Zeist

## Bijlage 2: Overzicht te gedogen lijnen/verbindingen

Een aantal buslijnen die rijden onder bevoegdheid van andere concessieverleners, rijdt gedeeltelijk binnen het concessiegebied van de Concessieverlener. De navolgende buslijnen of gedeelten (dienstregeling 2015 tenzij anders vermeld) rijden in het concessiegebied van de Concessieverlener maar zijn ondergebracht bij andere concessies. De Concessiehouder dient deze buslijnen te gedogen:

### gedeelte West

- lijn 142 gedeelte Wilnis - Mijdrecht - Uithoorn
- lijn 242 gedeelte Wilnis - Mijdrecht - Uithoorn
- lijn 612 Abcoude – Holendrecht
- 
- 
- lijn 127 in Kockengen
- lijn N70 nachtlijn Amsterdam - Vinkeveen
- lijn 101 gedeelte Woerdense Verlaat - Zegveld - Woerden
- lijn 724 gedeelten Zegveld - Woerden en Nieuwerbrug - Woerden (buurtbus)
- lijn 174: gedeelte Wilnis - Mijdrecht - Uithoorn

### gedeelte Oost

- lijn 109 Bussum - Laren - Eemnes - Hilversum
- lijn 59 Hilversum - Lage Vuursche - Den Dolder – Zeist
- lijn 150 Almere – A27 – Utrecht De Uithof/ Rijnsweerd (en andere lijnen over de A27)
- lijn 160 Almere Stad - Amersfoort Vathorst
- lijn 52 Utrecht - Zeist - Soesterberg - Amersfoort (zie ook bijlage 6)
- lijn 252 Amersfoort - Zeist
- lijn 71 Doorn - Driebergen NS
- lijn 71 Amerongen-Doorn
- lijn 41 Wijk bij Duurstede - Utrecht
- lijn 242 Wijk bij Duurstede - Utrecht Uithof
- lijn 44 Kesteren - Rhenen
- lijn 45 Kesteren - Rhenen - Wageningen
- lijn 85 Ede - Veenendaal
- lijn 505 De Klomp - Veenendaal - Overberg (buurtbus)
- lijn 102 Hoevelaken - Amersfoort NS
- lijn 103 Nijkerk – Amersfoort tot uiterlijk einde concessie Veluwe (voorzien in 2020), daarna niet meer gedoogd tussen Station Amersfoort Vathorst en Amersfoort Centraal
- lijn 509 Barneveld - Achterveld - Leusden (buurtbus)
- lijn 679 De Valk – Stroe – Amersfoort Van Lodensteincollege

De hiervoor genoemde buslijnen worden op het grondgebied van de concessie van de Concessieverlener gedoogd voor zover dit naar het oordeel van Concessieverlener functioneel is voor het vervoer van/naar het concessiegebied grenzend aan dat van de Concessieverlener. Ritten op deze lijnen die uitsluitend rijden binnen het concessiegebied van de Concessieverlener zijn niet toegestaan. Indien de concessieverlener van deze lijnen een routewijziging aan een lijn binnen het concessiegebied van de Concessieverlener overweegt, overlegt zij met de Concessieverlener die uitsluitend instemt voor zover de belangen van de Concessiehouder van de Concessieverlener niet onevenredig worden geschaad. Concessieverlener kan gedurende de Concessieperiode te gedogen lijnen toevoegen aan bovenstaande lijst.

## Lijnen / verbindingen buiten het concessiegebied

De volgende buslijnen of gedeelten van buslijnen van de concessie van de Concessieverlener (dienstregeling 2015 tenzij anders vermeld) rijden in andere concessiegebieden, waarbij de huidige routes voorgeschreven zijn tenzij de beide betrokken concessieverleners instemmen met een andere route:

### gedeelte West

- lijn 102 en 103 gedeelte De Meern - Utrecht
- lijn 104 gedeelte IJsselstein – Nieuwegein
- lijn 120 gedeelten Abcoude - Amsterdam Bijlmer Arena en Maarssen – Utrecht CS
- lijn 121 gedeelten Loenen – Hilversum en Uithoorn - Amstelhoek
- lijn 122 gedeelte Nigtevecht - Weesp
- lijn 126 gedeelte Abcoude - Amsterdam Bijlmer ArenA
- lijn 130 gedeelte Uithoorn - Amstelhoek
- lijn 526 gedeelte Uithoorn - Amstelhoek (buurtbus)
- lijn 107 gedeelte Oudewater - Haastrecht - Gouda
- lijn 106 gedeelte Polsbroek - Haastrecht - Gouda
- lijn 505 gedeelten Schoonhoven - Polsbroek, Lopikerkapel - IJsselstein en Papekop - Woerden (buurtbus)
- lijn 195/ 295 gedeelten Schoonhoven halte Lopikerplein - Schoonhoven halte Henri Dunantplein
- lijn 106 gedeelte IJsselstein halte Van de Voort - IJsselstein halte Binnenstad
- lijn 195 en 295 gedeelte IJsselstein - Utrecht
- lijn 107 en 207 gedeelte De Meern - Utrecht
- lijn 646 en 647 gedeelte Woerden - Gouda Driestar College (scholierenlijn)
- lijn 402 gedeelte De Meern - Utrecht (nachtlijn)
- lijn 407 gedeelte De Meern - Utrecht (nachtlijn)
- lijn 420 gedeelte in Utrecht (nachtlijn)

### gedeelte Oost

- lijn 70 gedeelte Soest - Hilversum
- lijn 276, 296, 299 gedeelte Rijksweg A28 - Utrecht Uithof/Rijnsweerd
- lijn 50 gedeelte Driebergen - Utrecht
- lijn 50 gedeelte Rhenen - Wageningen
- lijn 81 gedeelte Woudenberg - Zeist
- lijn 56 gedeelte Soesterberg - Zeist - Driebergen
- lijn 80 gedeelte Rhenen - Wageningen
- lijn 80 en 83 gedeelte in gemeente Scherpenzeel
- lijn 503 gedeelte Bunschoten - Nijkerk
- lijn 603 gedeelte Bunschoten - Nijkerk
- lijn 623 Utrecht, busstation UMC - Amersfoort GSG Paladijnenweg
- lijn 681 Utrecht CS - Amersfoort Van Lodenstein- en Hoornbeeckcollege
- lijn 682 Houten, Lijsterhaag - Amersfoort, Van Lodenstein- en Hoornbeeckcollege
- lijn 683 Rhenen, Herenstraat - Hoevelaken, Van Lodensteincollege
- lijn 690 Rhenen - Veenendaal - Ederveen - Amersfoort
- lijn 450 Utrecht CS - Amerongen, nachtlijn

### Bijlage 3: Overzicht minimaal te bedienen kernen ontsluitend net

<b>Kern</b>	<b>Verbinding met knooppunt(en)</b>
Abcoude	Station Amsterdam Bijlmer Arena
Achterberg (halte aan Lijnweg N233)	Station Rhenen en Centrum Veenendaal
Amerongen	Station Rhenen en Centrum Veenendaal
Baambrugge	Station Amsterdam Bijlmer Arena en Station Utrecht Centraal
Benschop	Bushalte IJsselstein Binnenstad
Breukelen	Station Amsterdam Bijlmer Arena en Station Utrecht Centraal
Doorn	Bushalten Maarn Raadhuislaan en Woudenberg De Poort en Wijk bij Duurstede busstation
Driebergen Arnhemsebovenweg	station Driebergen Zeist
Elst	Bushalte Amerongen Dorp en Station Rhenen en Centrum Veenendaal
Kamerik	Station Woerden
Langbroek	Bushalte Doorn Centrum en Wijk bij Duurstede busstation
Leusden Zuid	Station Amersfoort en bushalte Woudenberg De Poort
Linschoten	Station Woerden
Loenen	Station Amsterdam Bijlmer Arena en Station Utrecht Centraal en Station Hilversum
Loenersloot	Station Amsterdam Bijlmer Arena en Station Utrecht Centraal
Maarn	Bushalten Doorn Centrum en Woudenberg De Poort
Maarsbergen	Bushalten Doorn Centrum en Woudenberg De Poort
Montfoort	Station Woerden
Mijdrecht	Station Woerden en bushalte Wilnis Burg. De Voogtlaan
Nieuwersluis	Station Amsterdam Bijlmer Arena en Station Utrecht Centraal
Oudewater	Station Woerden
Polsbroek	Bushalte IJsselstein Binnenstad en Station Gouda (interval mag elke 2 uur zijn)
Rhenen	Centrum Veenendaal en bushalte Elst Ingenseveerweg
Scherpenzeel	Bushalte Woudenberg De Poort en Station Veenendaal De Klomp
Soest	Station Hilversum
Veenendaal	Bushalte Elst Ingenseveerweg en Station Rhenen
Wilnis	Bushalte Mijdrecht Rondweg en Station Woerden

<b>Kern</b>	<b>Verbinding met knooppunt(en)</b>
Woerden	Bushalten Mijdrecht Rondweg en Montfoort Kasteelplein
Woerden Molenvliet	Station Woerden
Woudenberg	Bushalten Doorn Centrum en Maarn Raadhuislaan en Maarsbergen Kerk

Overzicht minimaal te bedienen wijken Amersfoort

De toevoeging “(hoog)” achter de wijknaam betekent dat de frequentie minimaal vier ritten per uur bedraagt op werkdagen van 7.00 tot 19.00 uur en op zaterdag van 10.00 tot 18.00 uur en minimaal twee ritten per uur gedurende de overige bedieningsperiodes.

- Wijk 01 Stadskern
- Wijk 02 Zonnehof
- Wijk 03 Soesterkwartier
- Wijk 06 De Koppel
- Wijk 07 De Kruiskamp (hoog)
- Wijk 08 Schothorst Zuid (hoog)
- Wijk 09 Schothorst Noord (hoog)
- Wijk 10 Liendert (hoog)
- Wijk 11 Rustenburg (hoog)
- Wijk 13 Schuilenburg (hoog)
- Wijk 14 Randenbroek (hoog)
- Wijk 15 Vermeerkwartier
- Wijk 16 Leusderkwartier (hoog)
- Wijk 17 De Berg Zuid
- Wijk 18 De Berg Noord
- Wijk 19 Hoogland (hoog)
- Wijk 20 Zielhorst (hoog)
- Wijk 21 Kattenbroek (hoog)
- Wijk 22 Calveen
- Wijk 24 Nieuwland (hoog)
- Wijk 28 Vathorst De Velden (hoog)
- Wijk 29 Vathorst Centrum (hoog)
- Wijk 31 Vathorst De Laak (hoog)

Voor de wijk de Isselt geldt een uitzondering. Voor deze wijk wordt een minimale bediening van twee ritten per uur op werkdagen tussen 7.00 en 19.00 uur en op zaterdag van 8.00 tot 18.00 uur geëist.

## **Bijlage 4: Toelichting marketingstrategie**

In artikel 3.4 is aan inschrijvers gevraagd aan te geven op welke wijze (methoden en frequentie) zij de klanttevredenheid willen meten.

### **NPS**

#### **•Net Promotor Score**

##### **•In hoeverre zou u uw reis aan anderen aanbevelen?**

De Net Promotor Score (NPS) is een metric die aangeeft in hoeverre de dienstverlening de moeite waard is om aan anderen te vertellen. Het heeft de laatste jaren aan populariteit gewonnen dankzij zijn eenvoud en de directe koppeling met het voorspellen van winstgevend groei. Medewerkers op alle niveaus van de organisatie begrijpen het en het opent de deur om klantgericht te veranderen en de prestaties te verbeteren.

### **CES**

#### **•Customer Effort Score**

##### **•Hoeveel moeite heeft het u gekost om uw reis te maken?**

De CES meet de hoeveelheid inspanning die een klant persoonlijk heeft moeten doen om een antwoord op zijn of haar vraag, verzoek of klacht te krijgen.

Een waardevol hulpmiddel voor het in kaart brengen van gemak tijdens de servicebeleving is de Customer Effort Score. Deze relatief nieuwe indicator benadrukt de beleving van het klantcontact (vanuit het perspectief van de klant) en is daarmee een indicator die uitstekend gebruikt kan worden als aanvulling op andere, reeds bekende indicatoren voor het meten van klantloyaliteit. Dat geldt zeker voor het OV daar het om een afgeleide vraag betreft: het OV is vaak een middel om aan een andere vraag te voldoen (bijvoorbeeld werk, studie of sociale contacten).

## Bijlage 5: Buurtbusprotocol

1. Concessiehouder en Colleges van B&W van (een) gemeente(n) kunnen bij de Provincie Utrecht een aanvraag indienen voor het starten van een buurtbusproject, voor zover dit een gebied betreft waar de Provincie Utrecht de bevoegde autoriteit is met betrekking tot het OV.
2. de Provincie Utrecht kan ook op eigen initiatief een buurtbusproject starten.
3. Indien de aanvraag betrekking heeft op de uitvoering van een buurtbusproject in een gebied dat zich uitstrekt tot buiten de in lid 1 genoemde grenzen, pleegt de Provincie Utrecht overleg met de in dat gebied op het gebied van OV verantwoordelijke autoriteit.

### Artikel 2 Toetsingscriteria

1. De Provincie Utrecht beoordeelt of het voor het buurtbusproject aangemelde gebied voldoet aan de volgende criteria:
  - a. De buurtbus moet een aan- en afvoerfunctie kunnen vervullen voor het omringende OV en mag geen afbreuk doen aan ander OV gereden volgens een vaste dienstregeling
  - b. De buurtbus dient het gebied te ontsluiten door een verbinding te bieden met een (van de) voor het gebied traditionele verzorgingscentra en/of grotere plaatsen en/of knooppunten van OV
  - c. Het gebied omvat voldoende potentieel aan passagiers en chauffeurs. Hiervoor dient de aanvraag vergezeld te gaan van een schatting van het aantal potentiële passagiers.
  - d. Voor aanvang en gedurende de looptijd van een buurtbusproject dienen zich zoveel vrijwillige chauffeurs beschikbaar te stellen als nodig is om volgens de te ontwerpen dienstregeling op duurzaam en op adequate wijze te voorzien in de behoeften van vervoer van het gebied.
2. Wanneer de aanvrager naar genoegen van de Provincie Utrecht heeft aangetoond dat een gebied aan alle criteria voldoet, kan de Provincie Utrecht op de aanvraag om een buurtbusproject te starten een positief besluit nemen, voor zover de financiële middelen hiervoor toereikend zijn.

### Artikel 3 Rechtsvorm van een buurtbusproject

1. Een buurtbusproject dient rechtspersoonlijkheid te bezitten. De vrijwilligers in een buurtbusproject dienen zich te organiseren in een vereniging, welke is opgericht bij notariële akte als bedoeld in artikel 2:27 van het Burgerlijk Wetboek
2. De vereniging wordt vertegenwoordigd door een bestuur.

### Artikel 4 Beheer en exploitatie van de buurtbus

1. De Concessiehouder heeft als beheerder en exploitant van de buurtbus(sen) de plicht (op haar kosten) te zorgen voor:
  - a. De veiligheid en de toegankelijkheid van de buurtbus(sen)
  - b. Het onderhoud en de reparatie van (een) defecte bus(sen) met als doel dat de bussen gedurende de gehele concessieperiode in goede technische staat zijn
  - c. Tijdige vervanging, indien de buurtbus gedurende enige tijd niet beschikbaar is bij voorkeur in de vorm van één reservebus per buurtbuslijn.
  - d. De stalling en de reiniging van de buurtbus(sen)
  - e. Beschikbaarheid van het benodigd aantal buurtbussen voor het uitvoeren van de dienstregeling
  - f. Keuringen en rijvaardigheidstesten voor vrijwillige chauffeurs
  - g. Opleiding van vrijwillige chauffeurs
  - h. Het vervaardigen en bekendmaken van de dienstregeling en het zorgen voor de verspreiding ervan; hiervoor gelden dezelfde eisen en wensen als voor het overige OV



- i. Vervanging van de buurtbus als deze 400.000 kilometer heeft gereden tenzij het bestuur van de vereniging dit niet noodzakelijk acht.
2. In overleg met het bestuur draagt de Concessiehouder zorg voor een dienstregeling ten behoeve van het gebied waarvoor het buurtbusproject is aangevraagd. Gedurende de voorbereiding van een voorstel voor een dienstregeling pleegt de Concessiehouder overleg met het bestuur, de betrokken gemeente(n) en met de Provincie Utrecht. Laatstgenoemde kan de Concessiehouder aanwijzingen geven waarmee deze bij de ontwikkeling van een voorstel voor een dienstregeling rekening dient te houden.
3. In overleg met het bestuur draagt de Concessiehouder zorg voor een rooster van chauffeursdiensten. De Concessiehouder kan deze taak ook geheel overdragen aan de buurtbusvereniging.
4. De uitvoering van het vervoer vindt plaats onder verantwoordelijkheid van het bestuur van de vereniging in overleg met de Concessiehouder.
5. De werving van vrijwilligers is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van vereniging en de Concessiehouder, met uitzondering van de start van een nieuw buurtbusproject. Het aantal vrijwilligers dat nodig is voor een goede dienstuitvoering wordt mede bepaald door de omvang van de dienstregeling, de rijtijden en de pauzetijden uit het chauffeursdienstenrooster.

#### Artikel 5 Vervoerbewijzen en tarieven

1. Reizigers kunnen zich op twee manieren toegang verschaffen tot de buurtbus: door middel van contante betaling en door betaling via het OV-chipkaartsysteem
2. Bij contante betaling ontvangt de reiziger een vervoerbewijs. Het model voor dit vervoerbewijs wordt door de Concessiehouder ter besluitvorming aan de Provincie Utrecht voorgelegd
3. Naast het in het tweede lid vastgestelde vervoerbewijs en de OV-chipkaart verklaart de Provincie Utrecht tevens de producten in het Utrechts Tarievenhuis waaronder de OV-jaarkaart en de Studenten OV-jaarkaart geldig.
4. De buurtbus kent een vaste ritprijs. Deze ritprijs is voor alle buurtbuslijnen gelijk.
5. De ritprijs kan met de OV-chipkaart of contant worden afgerekend.
6. De hoogte van de ritprijs is €1,70 met OV-chipkaart, €2,50 per rit op een papieren kaartje, beide prijspeil 2015)

#### Artikel 6 Eisen aan de voertuigen

1. Een buurtbus is ingericht voor het vervoer van maximaal 8 volwassen personen exclusief de bestuurder.  
Een buurtbus is voorzien van:
  - a. een automatische versnellingsbak
  - b. een airco-installatie
  - c. vaste OV-chipkaart lezer(s)
  - d. bestickering
  - e. lijn- en halteaanduiding
  - f. een werkende mobiele telefoon (deze verplichting vervalt indien communicatie via een verkeersleiding is geborgd.
  - g. een vanaf de chauffeursplaats bedienbare passagiersdeur
2. Een buurtbus is toegankelijk voor mindervalide reizigers. De buurtbussen zijn voorzien van een rolstoelplank of lift.

#### Artikel 7 Eisen aan buurtbus chauffeurs

1. Een buurtbus chauffeur dient:
  - a. In het bezit te zijn van een geldig rijbewijs B;

- b. Voldoende rijvaardigheid te hebben voor het besturen van een buurtbus, zulks ter beoordeling van de vervoersmaatschappij door middel van een rijvaardigheidstest;
- c. In het bezit te zijn van een geldige geneeskundige verklaring als bedoeld in artikel 7.4 van het Besluit personenvervoer 2000.

#### Artikel 8 Financiering

1. Bij een positieve beslissing op een aanvraag voor een buurtbusproject kent de Provincie Utrecht jaarlijks een bijdrage toe aan de Concessiehouder toe voor de exploitatie van de buurtbus
2. Uit de jaarlijks beschikbare bijdrage van € 40.000.- dient de Concessiehouder de kosten te financieren ter bestrijding van reguliere onkosten die gemoeid zijn met de activiteiten van en voor vrijwilligers in het buurtbusproject. Dit bedrag wordt apart gelabeld als onkostenvergoeding voor de vrijwilligers. De hoogte van dit bedrag is gerelateerd aan het aantal chauffeursdiensten per week. de Concessiehouder is verplicht dit bedrag af te staan aan de buurtbusvereniging. Jaarlijks legt de Concessiehouder verantwoording af aan de Provincie Utrecht over de besteding van de bijdrage.

#### Artikel 9 Voorwaarden voor beëindiging van een buurtbusproject

1. De Provincie Utrecht kan een buurtbusproject beëindigen indien:
  - a. Niet meer wordt voldaan aan één of meerdere in artikel 2 geformuleerde criteria;
  - b. Het aantal passagiers gemiddeld minder is dan 1 (één) per volledige rit uit de dienstregeling; gedurende ten minste 3 opeenvolgende maanden (juli en augustus buiten beschouwing gelaten);
  - c. Een project op grond van een herstructurering van het regionale aanbod van collectief vervoer of ten gevolge van een aanbesteding van een regionale concessie in het gebied waar de buurtbus rijdt, wordt geïntegreerd in of vervangen door een ander collectief (eventueel vraagafhankelijk) vervoersysteem, zulks ter beoordeling van de Provincie Utrecht;
  - d. Het project anderszins in aanmerking komt voor een andere vervoervoorziening.
2. Indien de hierboven geformuleerde norm gedurende meerdere maanden niet wordt gehaald treden de Provincie Utrecht, de Concessiehouder en buurtbusvereniging met elkaar in overleg om na te gaan welke opties er zijn tot aanpassing van de dienstregeling op het punt van routevoering, beschikbaarheid en actieradius, gericht op het vergroten van het aantal reizigers.
3. Indien binnen zes maanden na signalering van de overschrijding van de norm geen adequaat en door betrokkenen gedragen alternatief voorhanden is dan wel de getroffen maatregelen binnen dat tijdsbestek onvoldoende of geen effect sorteren, kan de Provincie Utrecht besluiten het project met ingang van het eerstvolgende dienstregelingsjaar te beëindigen.
4. Alvorens tot beëindiging van een buurtbusproject over te gaan, vraagt de Provincie Utrecht over dit voornemen advies aan de bij het project betrokken gemeente(n). Indien het betreffende buurtbusproject mede betrekking heeft op het grondgebied van één of meer andere OV-autoriteiten vraagt de Provincie Utrecht deze bestuursorganen om advies alvorens een besluit te nemen.

## **Bijlage 6: Bestaande infra afspraken en afstemming dienstregeling**

### **Informatie en bepalingen betreffende gebruik OV-infrastructuur en exploitatie lijn 195/295**

#### **1. Busstation Amersfoort Schothorst NS:**

De bushaltes bij station Schothorst mogen niet worden gebruikt als pauzelocatie. Dat houdt in dat bussen niet onnodig lang op deze haltes mogen blijven staan.

#### **2. P&R-terrein Soesterberg aan de A28:**

Het P&R-terrein Soesterberg dient verplicht door ten minste een van de snelweglijnen (huidige lijnen 276/296) vanuit Amersfoort aangedaan te worden, mits gedurende de concessieperiode aan het minimumgebruik van gemiddeld 10 reizigers per werkdag wordt voldaan. Onder deze norm treden partijen in overleg.

#### **3. Chauffeursverblijf nieuwe busstation Driebergen-Zeist NS:**

Zodra er op het nog te realiseren nieuwe busstation Driebergen-Zeist een chauffeursverblijf is gerealiseerd is de Concessiehouder verplicht deze chauffeursvoorziening te huren gedurende de looptijd van de concessie. Dit moet via een huurovereenkomst tussen Concessiehouder en gemeente Utrechtse Heuvelrug worden geregeld. De hoogte van de huur is een niet-commercieel tarief. Tussen de gemeente en de Concessiehouder wordt niet onderhandeld over de hoogte van de huur. Eventuele andere vervoerders moeten worden gedoogd om gebruik te maken van het chauffeursverblijf. De huurkosten worden door Concessiehouder betaald aan de gemeente. De Concessiehouder fungeert als hoofdhuurder. Het dagelijks onderhoud (schoonmaak, interne inrichting etc.) wordt door de Concessiehouder georganiseerd. Het casco wordt door de gemeente beheerd. De werkzaamheden aan de spoorkruising en het nieuwe busstation vinden plaats tussen 2016-2019. De exacte planning is op dit moment nog niet bekend. Er komt mogelijk een tijdelijk busstation. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij zo goed mogelijk inspeelt op de consequenties van dit werk.

#### **4. Chauffeursverblijf busstation Breukelen**

De Concessiehouder is verplicht de chauffeursvoorziening op het busstation Breukelen te huren gedurende de looptijd van de concessie. Dit moet via een huurovereenkomst tussen Concessiehouder en provincie Utrecht worden geregeld. De hoogte van de huur bedraagt €725,50.. Tussen de provincie en de Concessiehouder wordt niet onderhandeld over de hoogte van de huur. Eventuele andere vervoerders moeten worden gedoogd om gebruik te maken van het chauffeursverblijf. De huurkosten worden door Concessiehouder betaald aan de provincie. De Concessiehouder fungeert als hoofdhuurder. Het dagelijks onderhoud (schoonmaak, interne inrichting etc.) wordt door de Concessiehouder georganiseerd. Het casco wordt door de provincie beheerd.

#### **5. Leusden Tabaksteeg:**

De ritten van de buslijn tussen Leusden en Woudenberg (in de huidige dienstregeling lijn 80) moeten via de busbaan Tabaksteeg rijden, echter maximaal 4 bussen (2 heen en 2 terug) per uur.

#### **6. Woudenberg:**

Concessiehouder dient in Woudenberg de route via de N224 te volgen met gebruikmaking van de haltes Europalaan en Laanzicht/De Poort. Dit geldt voor de bussen tussen Woudenberg en Scherpenzeel.

#### **7. Tunnel De Klomp:**

Concessiehouder dient rekening te houden met de hoogtebeperking die geldt voor het 'tunneltje De Klomp' (Veenendaalseweg).

#### **8. Materieel op lijn 106**

Op delen van de route van lijn 106 laat de infrastructuur het niet toe om met standaardbussen te rijden, hier rijdt kleiner materieel.

#### **9. Breukelen – Utrecht (lijn 130)**

In 2006 zijn in een overeenkomst met de NS afspraken gemaakt over paralleliteit op de corridor Breukelen-Utrecht CS van de trein en buslijn 130. Deze overeenkomst is inmiddels niet meer geldend, maar wij houden nog vast aan het uitgangspunt uit die overeenkomst dat paralleliteit tussen bus en trein op bovenstaande corridor onwenselijk is. Daarom zijn rechtstreekse bussen tussen enerzijds Breukelen (en de gemeente De Ronde Venen) en anderzijds Utrecht via de A2 niet toegestaan.

Op station Breukelen moet een goede overstap worden geboden op de treinen vertrekkend naar en komend van Utrecht CS.

#### **10. Amstelveenlijn**

Stadsregio Amsterdam onderzoekt momenteel de mogelijkheden om de Amstelveenlijn door te trekken naar Uithoorn. Mogelijk dat deze verlenging binnen de looptijd van de busconcessie Provincie Utrecht wordt gerealiseerd. Bij realisatie zullen de concessieverleners Provincie Utrecht, Stadsregio Amsterdam en de concessiehouders Amstelland en Meerlanden en Provincie Utrecht in overleg met elkaar treden om het OV-netwerk in de Ronde Venen en Uithoorn zo goed mogelijk op deze verandering af te stemmen.

#### **11. Lijn 195/295**

Concessiehouder is verplicht de lijnen 195 en 295 te Schoonhoven door te laten rijden naar Rotterdam, waarbij de bevoegdheid tussen Schoonhoven en Rotterdam valt onder de Provincie Zuid-Holland. Indien de vervoersvraag op de trajecten Utrecht-Schoonhoven en Schoonhoven-Rotterdam niet gelijk is, zijn ritten van of naar Schoonhoven toegestaan. De huidige dienstregeling dient hierbij als goed voorbeeld.

#### **12. Lijn 19 in Amersfoort**

Stadslijn 19 biedt op werkdagen overdag (9-16.30 uur) met een 8-persoonsbusje de verbinding Amersfoort Station – DHV – begraafplaats Rustenburg. Deze lijn is een vorm van maatwerk vervoer en wordt door 3 partijen gefinancierd: Provincie Utrecht, gemeente Amersfoort en adviesbureau Royal Haskoning/DHV. Provincie Utrecht vergoedt hierbij de dienstregelingsuren tussen 9 en 16.30 uur. Op werkdagen in de spitsen (tussen 8-9 uur en 16.30-18 uur) rijdt er 'besloten vervoer' tussen Amersfoort Station en DHV voor alleen DHV-medewerkers. Continuïteit van deze lijn is gewenst. De hoogte van de bijdrage is in 2014: € 79.000,- externe financiering en provincie draagt bij op basis van DRU's.

#### **13. Lijn 52/ 56 Zeist – Amersfoort**

Lijn 52 Utrecht – Zeist - Amersfoort maakt deel uit van de concessie "Tram en bus regio Utrecht", lijn 56 Amersfoort – Zeist – Wijk bij Duurstede van onderhavige concessie. Korte ritten tussen de halte Amersfoort Van Lodenstein College en Station Amersfoort rijden onder lijnnummer 683 die deel uitmaakt van onderhavige concessie. De concessiehouders van lijn 52 en 56 stemmen de dienstregeling van beide lijnen zodanig op elkaar af dat ze gewenste aansluitingen bieden, ook in de periode dat lijn 52 niet rijdt tussen Zeist en Amersfoort. De dienstregeling 2015 voldoet in dat kader.

#### **14. Soesterberg – lijnvoering agv aanleg Tunnelbak N237.**

Op de N237 in Soesterberg wordt eind 2015 gestart met de aanleg van een verdiepte ligging van de N237 (tunnelbak). De visie van Provincie Utrecht is dat lijn 56 via de tunnelbak gaat rijden. Aan de westzijde (nabij de Stemmerdingweg) halteert lijn 56. Op dit moment wordt onderzocht of het mogelijk is om voor lijn 56 ook aan de oostzijde (nabij de Banningstraat, ten oosten van de Tammerrotonde) een halte aan te leggen.

Verkeersveiligheidsaspecten spelen hierbij een rol. Indien deze halte wordt aangelegd dan zal lijn 56 door de tunnelbak rijden. Indien aanleg van een halte aan de westzijde niet mogelijk is dan denkt Provincie Utrecht aan twee opties.

Optie 1. Lijn 56 rijdt overdag (als op dit traject ook lijn 52 rijdt) via de tunnelbak en doet alleen de halte aan de westzijde aan. Gedurende de avonden (op de momenten dat lijn 52 niet rijdt) rijdt lijn 56 via de parallelweg Amersfoortsestraat. Via de Montgomeryweg, huidige halte 't Zwaantje en Banningstraat wordt de route naar Amersfoort vervolgd. De halte aan de westzijde van de tunnelbak wordt dan wel gebruikt.

Optie 2. Lijn 56 rijdt permanent de avondroute (via de parallelweg) uit optie 1.

Het rijtijdsverschil tussen lijn 56 door de tunnelbak ten opzichte van de huidige route zal circa 1 minuut bedragen.

Op dit moment is nog geen keuze in de route gemaakt. Naar verwachting zal deze keuze in april 2015 plaatsvinden.

Bij deze keuze zal ook de gemeente Soest worden betrokken.

Van de concessiehouder wordt verwacht dat hij met deze ontwikkeling rekening houdt.

### **15. Soest Zuid**

De gemeente Soest heeft plannen voor de gelijkvloerse spoorwegovergang nabij station Soest-Zuid NS. Herinrichting van dit gebied betekent dat de spoorwegovergang wordt ondertunneld of gelijkvloers blijft. In beide gevallen heeft dit mogelijk consequenties voor de locatie van het busstation en de routing en rijtijd van (de huidige) lijn 21, 70, 71 en 74. Van de concessiehouder wordt verwacht dat hij met deze ontwikkeling rekening houdt.

### **16. Lijn 120**

De route van buslijn 120 Utrecht – Maarssen – Breukelen – Loenen – Abcoude – Amsterdam Bijlmer Arena blijft zoals die is in de dienstregeling 2015. Daarbij dient op station Breukelen een goede overstap worden geboden (ook door verdichtingsritten zoals die nu door lijn 124 tussen Breukelen Noord en Breukelen NS worden geboden) op de treinen vertrekkend naar en komend van Utrecht CS.

### **17. Busstation gemeente Gouda**

De gemeente Gouda is aan het onderzoeken of het meerwaarde heeft om het busstation van de zuidzijde van het station te verplaatsen naar de noordzijde. Besluitvorming hierover is gepland voor de 2e helft van 2015. Indien besloten wordt dat het busstation verplaatst wordt zal dat betekenen dat de buslijnen structureel 106 en 107 extra rijtijd nodig hebben. Realisatie van het busstation zal in dat geval naar verwachting in 2017 zijn.

## **Informatie en bepalingen betreffende gebruik OV-infrastructuur regio Utrecht (Concessiegebied Tram en Bus regio Utrecht)**

Een aantal buslijnen maakt gebruik van de infrastructuur binnen de regio Utrecht, die behoort tot het concessiegebied "Tram en Bus regio Utrecht". Vanwege enkele grote werkzaamheden en de situatie rondom het Station Utrecht Centraal is in deze bijlage specifieke achtergrondinformatie opgenomen voor inschrijvers. Dit betreft de volgende onderdelen:

- Stationsgebied Utrecht
- Uithoflijn (tram)
- Realisatie Zuidradiaal (Z80/Z90)

Algemene informatie over het BRU-beleid (Regionale OV-Visie en OV Streefbeeld 2020) en de lopende projecten is te vinden op de website [www.regioutrecht.nl](http://www.regioutrecht.nl).

Binnen het concessiegebied van het Tram en Bus regio Utrecht is de huidige concessiehouder (Qbuzz) de belangenbehartiger en het aanspreekpunt voor het regionale OV, ook namens de aangrenzende concessiehouders. Dit betreft onder andere de vertegenwoordiging in de ontwikkeling van (infrastructurele) projecten en ten aanzien van de regionale hinderplanning door werkzaamheden en evenementen.

### **1. Stationsgebied Utrecht:**

*Bouwfaserings- en eindsituatie busstations:*

Het stationsgebied Utrecht vormt momenteel een omvangrijke bouwput, waar gewerkt wordt aan een nieuw station (OV Terminal) met voor het regionale OV ook nieuwe toeleidende OV routes en een doorgaande tramlijn. Hierdoor is een tijdelijke en - medio 2018/2019 - definitieve situatie te onderscheiden. Vanwege de complexiteit en de vele afhankelijkheden zijn de planningsindicaties, maar zijn de volgende hoofdfases te onderscheiden:

- Huidige situatie met tijdelijk busstations aan Jaarbeurszijde en Centrumzijde, waarbij op de Jaarbeurszijde sprake is van een definitieve busbufferplek. Vanwege de verbouwingen is de oost-westverbinding via de Leidseveertunnel nu gesloten
- Opening Leidseveertunnel (verwacht in december 2015).
- Omklap met opening definitief busstation Jaarbeurszijde (verwacht medio voorjaar 2016). Het tijdelijke busstation Jaarbeurszijde is dan verbouwd tot het definitieve busstation. Omdat aan de Centrumzijde grootschalige werkzaamheden gaan plaatsvinden, zal het tijdelijke busstation Centrumzijde anders en vooral kleiner ingevuld worden. Veel buslijnen, waaronder mogelijk ook de bussen tussen de binnenstad-Zeist (en verder), zullen vanaf busstation Jaarbeurszijde moeten vertrekken (en visa versa)
- Ingebruikname bus- en tramstation Centrumzijde (verwacht medio 2017/2018): het gecombineerde bus- en tramstation aan de Centrumzijde wordt dan opgeleverd, waarmee – na ingebruikname van de Uithoftramlijn – buslijnen hun definitieve plaats krijgen in de OV Terminal. Op delen van de OV-infrastructuur gaat gecombineerd gebruik plaatsvinden van tram- en busvoertuigen.

#### *Dynamisch reisinfo:*

Op de tijdelijke busstations is een DRIS-systeem aanwezig voor reizigersinformatie; dit wordt tijdens de ombouw van de tijdelijke busstations afgebouwd en ook gefaseerd opgebouwd bij de definitieve busstations en in de hal van de OV Terminal. Dit reizigersInformatiesysteem is gekoppeld aan de verkeersleiding van de concessie "Tram en Bus regio Utrecht". Er komt geen dynamisch gebruik van de busstations waarbij buslijnen van halteplaats kunnen wisselen.

#### *Tickets en service in de stationshal:*

In de bouwfase is een ticket- en servicepunt voor regionaal OV voorzien in de centrale hal. In de eindfase van de hal (2015) zijn voor regionaal OV twee OV-winkels voorzien waar NS en de concessiehouder "Tram en bus regio Utrecht" een gezamenlijk serviceconcept voeren. De reiziger vindt daar informatie over alle OV-modaliteiten.

#### *Eindpuntvoorzieningen:*

In de bouwfase en in de eindfase zijn er eindpuntvoorzieningen aan zowel de Centrum- als de Jaarbeurszijde voorzien. De concessiehouder van de concessie "Tram en Bus regio Utrecht" is/wordt de hoofdhuurder hiervan. Deze concessiehouder staat verblijf toe van personeel van vervoerders die in opdracht rijden van aangrenzende concessieverleners en stelt in overleg met deze andere vervoerders een verdeelsleutel op ten aanzien van de huur en de gebruikerskosten van de verblijven.

#### *Gebruiks- en beheerafspraken:*

Voor de bus- en tramstations (zowel tijdelijk als definitief) zullen gebruikersprotocollen en beheer- en veiligheidsconvenanten worden opgesteld. Behalve de huidige concessiehouder "Tram en Bus regio Utrecht" als de hoofdgebruiker, wordt ook van de andere concessiehouders (gebruikers regionale OV-delen OV Terminal) geëist in nauwe samenwerking met de concessieverlener BRU (of rechtsopvolger) mee te werken aan de totstandkoming en de naleving ervan.

De concessiehouder "Tram en Bus regio Utrecht" is verantwoordelijk voor het toezicht en de operationele aansturing van het verkeer (bus en tram) op de regionale OV-delen van de OV Terminal, de toeleidende routes en de trambaan (incl. delen waar sprake is van medegebruik door bus). Dit doet hij door middel van de verkeersleiding en ondersteunend personeel, waarbij hij verplicht is om operationele contacten te onderhouden met alle benodigde organisaties ten behoeve van een veilige en vlotte afwikkeling van het vervoer, waaronder met de andere vervoerders. Van de provinciale concessiehouder wordt hierin een constructieve houding geëist om te komen tot de invulling en uitvoering hiervan.

## **2. Uithoflijn:**

De Uithoflijn is de toekomstige (hoofd)verbinding tussen Utrecht Centraal en De Uithof, waarvoor momenteel een trambaan (onderbouw) wordt gerealiseerd. Deze zal volgens de huidige planning in 2018 in reizigersbedrijf gaan. De komende periode bestaat daarom uit de realisatie van de bovenbouw, een test- en proefbedrijf en uiteindelijk de aanvang van de daadwerkelijke exploitatie.

De Uithoflijn heeft raakvlakken met de provinciale concessie in het stationsgebied Utrecht (hierboven beschreven) en op de Uithof. Gedurende de globale periode 2016-2017 wordt in De Uithof de huidige busbaan omgebouwd tot een gecombineerde tram+busbaan. Hiervoor worden tijdelijke maatregelen getroffen om het busverkeer zo goed mogelijk te faciliteren en de overlast te beperken, maar is hinder onvermijdelijk. Na afronding van de werkzaamheden volgt een test- en proefbedrijf voordat de tramlijn operationeel kan worden, waarbij ook enige hinder voor de busverkeersafwikkeling kan optreden. Ook kunnen er aanvullende bepalingen worden opgelegd aan medegebruikend busverkeer ten behoeve van operationele goedkeuring voor de tramexploitatie, waaraan de provinciale vervoerder haar medewerking moet verlenen. Dit zullen aanvullende instructies voor personeel of aanscherping van de operationele afspraken zijn. De verkeersleiding van de trambaan met medegebruik van busverkeer berust bij de concessiehouder "Tram en Bus regio Utrecht".

### **3. Realisatie Zuidradiaal (Z80/Z90):**

De realisatie Zuidradiaal (Z80/Z90) betreft de voorgenomen realisatie van vrije businfrastructuur tussen de HOV-baan vanaf Papendorp naar de OVTerminal (Valeriusbaan). De kruisingen 5 Meiplein en mogelijk ook het Anne Frankplein worden voorzien van ongelijkvloerse kruisingen voor het busverkeer. Oplevering is voorzien medio 2018/2019 op basis van de huidige planning. Deze invalsroute is voor de provinciale lijnen vanuit het zuidwesten van de regio naar Utrecht Centraal van belang. Vanwege de ingrijpende werkzaamheden is overlast in de verkeersafwikkeling gedurende de bouwfase onvermijdelijk; waarbij vanuit het project geprobeerd wordt de overlast zoveel mogelijk te beperken.



# **Nota van Uitgangspunten**

Europese aanbesteding  
Openbaar Vervoer concessie provincie Utrecht 2016

**Vastgesteld door Provinciale Staten op  
29 september 2014**



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1	Aanleiding	1
1.2	Plaats van het PvE in het aanbestedingsproces	1
1.3	Consultatie en besluitvorming	2
1.4	Onderwerp van het PvE	3
<b>2</b>	<b>Ambitie en doelen</b>	<b>4</b>
2.1	Ambitie	4
2.2	Doelen	4
2.3	Sturingsinstrumenten	6
2.4	Gunning	7
2.5	Implementatie	8
<b>3</b>	<b>Een proactieve Concessiehouder</b>	<b>9</b>
3.1	Ontwikkelrol bij de Concessiehouder	9
3.2	Samenwerking	10
3.3	Implementatieplan	11
3.4	Marketingstrategie	11
3.5	Vervoerplan	12
3.6	Betrouwbaarheidsplan	13
3.7	Participatieplan	13
3.8	Duurzaamheids- en materieelplan	14
3.9	Jaarlijks uitvoeringsplan	14
<b>4</b>	<b>Een vraaggericht voorzieningen-niveau</b>	<b>16</b>
4.1	Uitgangspunten	16
4.2	Ontsluiting	17
4.3	Verbindend netwerk	17
4.4	Ontsluitend netwerk	18
4.5	Stadsdienst Amersfoort	18
4.6	Maatwerk	19
4.7	Ketenmobiliteit	21
4.8	Opzet van de dienstregeling	21
4.9	Aansluitingen en gedoogplicht	22
4.10	Geplande omleidingen	23
4.11	Vervoer bij evenementen	23
4.12	Inzetnormen	24
4.13	Infrastructuur voor de bus	25
4.14	Vervoerplan	26
4.15	Procedure Vervoerplan	26
4.16	Eisen aan materieel	27
<b>5</b>	<b>Een hoge reizigers-tevredenheid</b>	<b>32</b>
5.1	Sociale veiligheid	32
5.2	Reisinformatie	34
5.3	OV-chipkaart en tarieven	40
<b>6</b>	<b>Verantwoord ondernemerschap</b>	<b>44</b>
6.1	Duurzaamheid en Social Return on Investment	44

6.2	Personeel	45
<b>7</b>	<b>Concessie-management</b>	<b>46</b>
7.1	Monitoring en managementinformatie	46
7.2	Klantwaardering	47
7.3	Rituitval	47
7.4	Punctualiteit	48
<b>Bijlagen</b>	<b>49</b>	
Bijlage 1:	Overzicht minimaal te bedienen kernen verbindend net	50
Bijlage 2:	Overzicht te gedogen lijnen/verbindingen	52
Bijlage 3:	Overzicht minimaal te bedienen kernen ontsluitend net	54
	Overzicht minimaal te bedienen wijken Amersfoort	56
Bijlage 4:	Toelichting marketingstrategie	57
Bijlage 5:	Buurtbusprotocol	58
Bijlage 6:	Bestaande afspraken met gemeenten en het BRU en lijst met infra bus	61
Bijlage 7:	Nota van Uitgangspunten	67
Bijlage 8:	Tarieven en vervoerbewijzen	100
Bijlage 9:	Distributiepunten met Aanvul Machines	104
Bijlage 10:	Streefwaarden reizigerstevredenheid	<u>106</u>

Verwijde

# Samenvatting

## De aanbesteding

De provincie Utrecht gaat het openbaar vervoer per bus opnieuw aanbesteden. Vanaf 11 december 2016 gaat er een nieuwe concessie in. De provincie besteedt het busvervoer aan voor het grondgebied van de gemeenten De Ronde Venen, Lopik, Montfoort, Oudewater, Woerden, Stichtse Vecht (met uitzondering van Maarssen) Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Eemnes, Leusden, Renswoude, Rhenen, Soest, Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal, Woudenberg en Wijk bij Duurstede.

De Nota van Uitgangspunten beschrijft de hoofdkeuzes voor de concessieverlening. Deze fungeert als kader voor het Programma van Eisen en de aanbestedingsdocumenten.

## Het beleidskader

De Mobiliteitsvisie en de uitwerking daarvan in het Mobiliteitsprogramma vormen het beleidskader. Opgave voor is om in de nieuwe concessie een vraaggericht netwerk te realiseren. Het openbaar vervoer aanbod wordt aangepast aan de omvang van de vraag. Dat betekent dat de kwaliteit van het verbindend netwerk wordt versterkt op verbindingen waar het gebruik potentieel hoger is en dat waar de vraag gering is er ruimte wordt gegeven voor alternatieve vormen van vervoer.

## De ambitie en doelen

De ambitie voor deze concessie is om openbaar vervoer te bieden ***dat kwaliteit biedt voor reizigers (nu en in de toekomst) in de vorm van snelle, toegankelijke en betrouwbare reismogelijkheden***. Dit betekent dat het voorzieningenniveau in het openbaar vervoer op een zo hoog mogelijk niveau wordt gehouden zodat ook bij stijgende kosten en/of dalende opbrengsten het openbaar vervoer zijn functie grotendeels kan behouden.

De ambitie is vertaald in vier doelen voor de concessie.

1. Een proactieve vervoerder.
2. Een vraaggericht voorzieningenniveau.
3. Een hoge reizigerstevredenheid.
4. Verantwoord ondernemerschap.

## De financiën en concessieduur

Het totale budget bij de start van de nieuwe concessie bedraagt € 30 miljoen per jaar (prijspeil 2014). De betaalbaarheid van het openbaar vervoer staat onder druk. De marktprijzen zijn de afgelopen jaren gestegen. Daarnaast stijgt de BDU bijdrage van het Rijk per jaar momenteel minder dan de OV-index. Het risico bestaat dat er wordt bezuinigd op de BDU bijdrage waardoor de betaalbaarheid verder onder druk komt te staan.

De provincie Utrecht kiest voor een concessieduur van 7 jaar om het mogelijk te maken in 2023 de concessies van BRU en de provincie integraal te bezien.

Door de druk op de betaalbaarheid is de verwachting dat het voorzieningenniveau in de nieuwe concessie minder hoog wordt dan de huidige situatie. De keuzes die gemaakt worden staan daarom in licht van het creëren van randvoorwaarden om een hoog voorzieningenniveau voor reizigers te behouden.

### Doel 1: Een proactieve vervoerder

De vervoerder is opbrengstverantwoordelijk. Dit betekent dat de vervoerder baat heeft bij het aantrekken van extra reizigers. Dit sluit aan bij de doelstelling in het Mobiliteitsplan om de kostendekkingsgraad van het de concessie te verbeteren. De vervoerder is verantwoordelijk zich actief in te spannen om meer reizigers te vervoeren.

De vervoerder krijgt de vrijheid om het openbaar vervoer te kunnen ontwikkelen. Het gaat om het doorontwikkelen van het aanbod, marketing en communicatie; het ontwikkelen en implementeren van aansluitingen tussen de diverse vervoersdiensten en het verder verbeteren van de sociale veiligheid en het materieel dan de basiseisen van de aanbesteding.

De provincie Utrecht heeft als rol om kaders te stellen aan de ontwikkelvrijheid van de vervoerder en te sturen op output. Door middel van adequate monitoring van de uitvoeringskwaliteit, een bonus/malusregeling en een boeteregeling wordt naleving van gemaakte afspraken afgedwongen.

## **Doel 2: Een vraaggericht voorzieningenniveau**

### *Netwerk en dienstregeling*

Het toekomstige OV-aanbod dient belangrijke bestemmingen voor reizigers bereikbaar te maken en optimaal in te spelen op de vervoervraag (van aanbodgericht naar vraaggericht). Het netwerk omvat verbindende en ontsluitende lijnen en wordt bij de aanbesteding aan de vervoerder meegegeven. Aan hem wordt gevraagd zijn aanbod (netwerk en dienstregeling) hierop te baseren. Daarbij krijgt de vervoerder de ruimte om op basis van eigen inzicht en expertise het netwerk verder te ontwikkelen. Provincie Utrecht houdt de eindverantwoordelijkheid voor het jaarlijks vaststellen van het vervoerplan.

### *Verbindend, ontsluitend netwerk en stadsdienst Amersfoort*

Het verbindend netwerk bestaat uit buslijnen en de trein en verbindt grote kernen en steden met elkaar. Met het verbindend netwerk kan met maximaal één overstap het centrum (of knooppuntstation) van Amersfoort of Utrecht worden bereikt. De ontsluitende buslijnen bieden meer halten dan het verbindende netwerk of bieden andere verbindingen. Daarnaast rijdt er een stadsdienst Amersfoort. Deze verbindt de wijken met het centrum (Centrumring) en het station. Voor de plekken en tijdstippen waarop geen lijngebonden bus kan worden geboden is er maatwerkvervoer. Dat kan regiotaxi of een buurtbus zijn. Andere vormen van maatwerk zijn scholieren-, spits- en nachtlijnen.

Als 'vangnet' biedt de regiotaxi een oplossing (van deur tot deur) op die tijden en plekken waar geen openbaar vervoer voor handen is. Het voornemen is om de huidige gebruiksvoorwaarden voor het OV-deel van de regiotaxi aan te passen, zodat deze zijn rol als vangnet voor het openbaar vervoer kan behouden. Samen met gemeenten wordt een meerjarenplan opgesteld om de bijdrage vanuit de provincie Utrecht aan het WMO-deel van de regiotaxi af te bouwen.

Een andere vorm van lokaal maatwerkvervoer is de buurtbus. Buurtbussen gelden als openbaar vervoer met dien verstande dat de chauffeurs vrijwilligers zijn. Ze maken onderdeel uit van de OV aanbesteding en vormen een alternatieve vorm van vervoer. De provincie Utrecht reserveert middelen voor aanvullende buurtbusprojecten. Binnen de concessie zal – rekening houdend met de wettelijke voorwaarden- ruimte worden geboden om initiatieven van onderop mogelijk te laten zijn op die plaatsen waar geen door middel van de concessie gegund vervoer aanwezig is.

### *Eisen aan materieel*

De provincie Utrecht beperkt de eisen aan het materieel tot de wettelijke om een doelmatige aanschaf van materieel te bevorderen. De busvloot hoeft niet volledig nieuw te zijn, maar dient wel te beschikken over informatiedisplays met actuele reisinformatie en draadloos internet (WiFi), waarvan reizigers gratis gebruik mogen maken. Het materieel dient toegankelijk te zijn voor reizigers met een functiebeperking en te beschikken over één rolstoelopstelplaats. Rolstoelgebruikers dienen in staat te worden gesteld zonder hulp van derden gebruik te kunnen maken van het aangeboden openbaar vervoer.

## **Doel 3: Een hoge reizigerstevredenheid**

### *Sociale veiligheid*

Een bepaalde inzet van de vervoerder wordt geëist zodat vervoerder niet met elkaar hoeven concurreren op dit onderwerp. De concessie zal maatregelen bevatten om ervoor te zorgen dat de vervoerder zwartrijden voorkomt, dat er een gedragscode voor reizigers en rijdend personeel is en een meldpunt voor veiligheidsincidenten.

### *Reisinformatie*

De provincie Utrecht hecht veel belang aan een goed en betrouwbaar reisinformatiesysteem. De vervoerder is verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste informatie aan de reizigers, zowel statisch (vertrekstaten op halten, lijnfolders) als dynamisch (via internet, apps en reisinformatiepanelen op halten en in de bus). Open data is het uitgangspunt voor de datalevering voor reisinformatie.

### *Productformule*

De provincie Utrecht ziet hoogfrequent openbaar vervoer in het licht van het geformuleerde doel om een vraaggericht voorzieningenniveau neer te zetten. De omvang van de vraag rechtvaardigt voor de komende concessieperiode geen R-net concept.

Voor de concessie wenst de provincie Utrecht aan te kunnen sluiten bij de productformule U-OV die door Bestuur Regio Utrecht is ontwikkeld. Voor de reizigers betekent dit dat er eenheid wordt geboden in het OV-product: één klantenservice en een vergelijkbaar tariefassortiment. Op dit moment verkent de provincie Utrecht de mogelijkheden of de productformule U-OV met beheersbare risico's kan worden ingevoerd.

### *OV chipkaart en tarieven*

De OV-chipkaart is het belangrijkste vervoerbewijs. Wegwerpk kaartjes worden bij uitzondering geboden. De vervoerder zal worden verplicht om zich te conformeren aan het Landelijk Tarievenkader en de harmonisatie van tarieven die is ingezet.

Om het voorzieningenniveau in het OV voor reizigers op een zo hoog mogelijk peil te houden wordt er in het tariefassortiment gedifferentieerd naar spits- en dal tarieven. Het kilometertarief zal worden verhoogd om zo producten te kunnen financieren die het reizen tijdens de daluren goedkoper maken. Voor specifieke wensen in lijnvoering of opstaphaltes aanvullend op het bestaande lijnennet wordt de mogelijkheid aan vervoerder geboden om deze te financieren middels het verhogen van de reizigersbijdrage.

De opbrengsten die vervoerder ontvangt omdat reizigers vergeten uit te checken zullen jaarlijks worden ingehouden op de subsidiebijdrage. Dit bedrag zal worden ingezet om het OV te verbeteren.

### *Ketenmobiliteit*

Trein en bus vormen voor de reizigers samen één systeem en er wordt gestreefd naar optimale afstemming tussen trein en bus. Parallelliteit tussen trein en bus wordt zoveel mogelijk voorkomen. In de bus zal voor de verbindende lijnen naar NS-stations reis informatie

over de trein worden weergegeven. Omdat op een aantal plaatsen afstanden naar de bushaltes toenemen, is meer aandacht nodig voor fietsenstallingen bij haltes.

## **Doel 4: Verantwoord ondernemerschap**

### *Duurzaamheid*

De provincie Utrecht wil de milieubelasting van de bussen beperken door: zoveel mogelijk vervoeraanbod afstemmen op de vervoervraag, waar mogelijk en zonder kostenverhoging kleinere voertuigen inzetten met een lagere milieubelasting, zorgvuldig gebruik van grondstoffen, voertuigen niet versneld afschrijven en zoveel mogelijk inzet van schone bussen in stedelijk gebied. Bij de start van de concessie is de inzet van bussen die voldoen aan EEV-norm toegestaan, voor de inzet van nieuwe bussen geldt minimaal de emissienormen (Euro-VI).

### *Social return en overname personeel*

De provincie Utrecht hecht er waarde aan dat de vervoerder verantwoordelijkheid neemt en zich inzet voor de maatschappij. Dit kan bijvoorbeeld door extra werkplaatsen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Bij de werving van personeel zal aandacht zijn voor social return on investment (SROI). Het personeel van de huidige concessie gaat over naar de nieuwe concessiehouder. De vervoerders zijn hiervoor verantwoordelijk. De provincie Utrecht draagt bij door voldoende tijd te bieden voor implementatie.

## **Concessiemanagement**

Om de concessieovergang zo goed mogelijk te laten verlopen, wordt de vervoerder gevraagd een implementatieplan op te stellen. De vervoerder blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de implementatie van de concessie. De provincie Utrecht stelt de kaders en spreekt de vervoerder aan op zijn verplichtingen.

De provincie Utrecht stuurt op de doelen die ze wil bereiken. Dat betekent dat niet gevraagd wordt hoeveel middelen de vervoerder nodig heeft om bijvoorbeeld een hogere reizigerstevredenheid te realiseren. De vervoerder krijgt de vrijheid om binnen de kaders van de concessie activiteiten te ontplooiën.

Om ontwikkelingen binnen de concessieperiode te kunnen accommoderen, zal de vervoerder jaarlijks een plan indienen. Tot een beperkt percentage van de concessieomvang kan jaarlijks meer- en minderwerk worden afgesproken tegen vooraf vastgestelde tarieven.

## **Aanbestedingsstrategie**

### *Focus*

In de aanbesteding wordt voornamelijk gestuurd op de ambitie om het voorzieningenniveau in het openbaar vervoer op een zo hoog mogelijk niveau te houden. De aanbestedingstukken geven hiervoor de basis in termen van heldere en eenduidige eisen. Tevens wordt een gunningsmodel ontworpen dat maximaal uitdaagt op het realiseren van de ambitie.

### *Functioneel boven technisch*

De provincie Utrecht is niet voornemens haar vraag technisch te specificeren. De provincie acht het wenselijk de kennis en kunde uit de markt optimaal te benutten. De aanbesteding heeft daarmee een functioneel karakter.

### *Minimaliseren risico's en kansen benutten*

De provincie Utrecht wil risico's en kansen gestuurd aanbesteden. De risico's liggen bij de partij die in staat moeten worden geacht de risico's het beste te beheersen. De provincie



heeft ook een aantal kansen geïnventariseerd. Kansen zijn er in de transformatie naar vraaggericht vervoer en maatschappelijke ontwikkelingen (verduurzaming, digitalisering en verstedelijking). De vervoerder zal in de aanbesteding en met name in de gunning worden uitgedaagd optimaal invulling aan deze kansen te geven.

#### *EMVI, eisen en wensen*

De vervoerder is primair verantwoordelijk voor het ontwikkelen van het openbaar vervoer. Gunning zal plaatsvinden op basis van een optimale prijs-kwaliteitverhouding en niet alleen op prijs. Dit wordt in het bestek van de aanbesteding geoperationaliseerd naar gunningscriteria op prijs, kwantiteit (dienstregelingsuren) en kwaliteit. Met het oog op de waarschijnlijke vermindering van het vervoeraanbod zal de kwantiteit (het aantal aangeboden dienstregelingsuren) primair maatgevend zijn.

# 1 Inleiding

## 1.1 Profielschets van de concessie

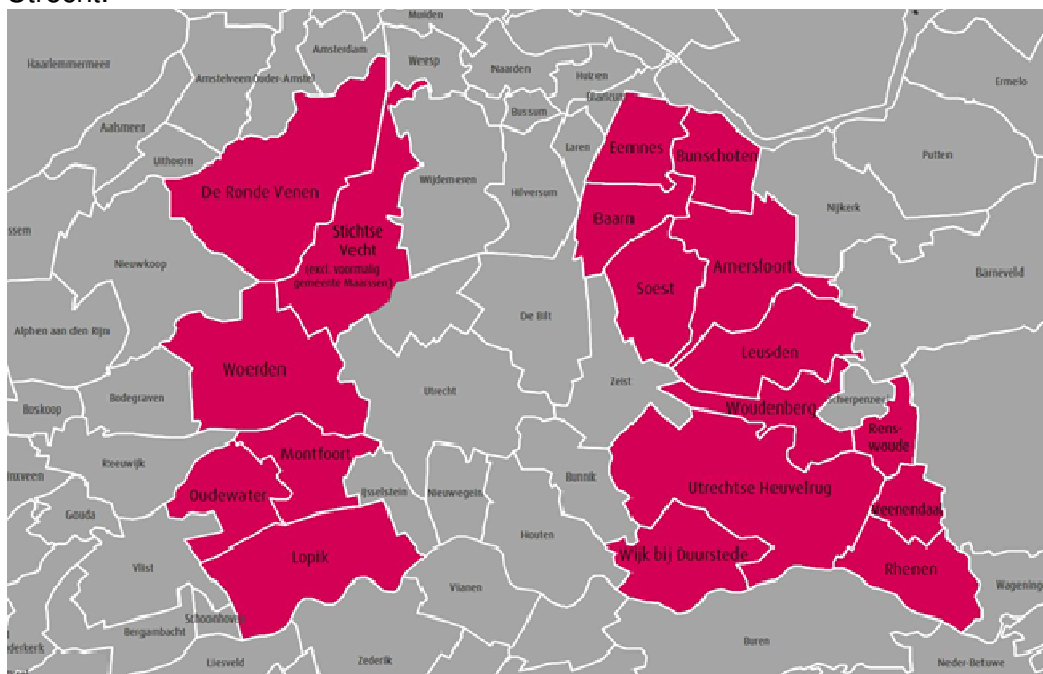
### Scope

De provincie Utrecht is verantwoordelijk voor het openbaar vervoer (per bus) voor het grondgebied van de gemeenten De Ronde Venen, Stichtse Vecht, Lopik, Montfoort, Oudewater, Woerden, Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Eemnes, Leusden, Renswoude, Rhenen, Soest, Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal, Woudenberg en Wijk bij Duurstede. De huidige concessie voor het openbaar vervoer in deze gebieden loopt af in december 2016. Vanaf 11 december 2016 zal een nieuwe concessie ingaan.

De nieuwe concessie omvat dan de gemeenten De Ronde Venen, Lopik, Montfoort, Oudewater, Woerden, Stichtse Vecht (met uitzondering van Maarssen), Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Eemnes, Leusden, Renswoude, Rhenen, Soest, Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal, Woudenberg en Wijk bij Duurstede. Voor de gunning van de concessie wordt een Europese aanbestedingsprocedure doorlopen.

De aanbesteding gaat over het openbaar vervoer over de weg over het grondgebied van bovenstaande gemeenten. Het gaat dan om het streekvervoer per bus en de stadsdienst Amersfoort. Buurtbuslijnen (zie paragraaf 6.5) behoren ook tot de scope van de concessie.

Buiten de scope vallen de regiotaxi contracten die de provincie heeft afgesloten (zie paragraaf 2.1 en 6.5) en andere alternatieve vormen van vervoer (zie paragraaf 2.2 en 6.5). Voor het vervoer op het grondgebied van de gemeenten die zijn aangesloten bij BRU is BRU de concessieverlener. Voor een aantal lijnen naar Wijk bij Duurstede is de provincie Utrecht verantwoordelijk maar is afgesproken om de exploitatie door BRU te laten uitvoeren. Andere buslijnen vanuit de streek naar de stad Utrecht horen wel bij de concessie van de provincie Utrecht.



Figuur 1: Het concessiegebied (in rood).

### Vervoerkundige beschrijving

Het concessiegebied ligt centraal en grenst aan een aantal andere concessies, namelijk de concessies van BRU, Gelderland, Noord-Brabant, Zuid-Holland, Noord-Holland, stadsregio Amsterdam en Flevoland.

Het gebied kent een aantal sterke lijnen met hoge frequenties in de spits naar de steden Utrecht en Amersfoort. Daarnaast bestaat het gebied uit lijnen van en naar kleinere kernen, veelal met lagere frequenties en beperktere bedieningstijden.

In de beschrijving van het concessiegebied wordt een indeling gehanteerd in drie delen:

- Amersfoort stadsdienst
- West: De Ronde Venen, Lopik, Montfoort, Oudewater, Woerden
- Oost: Baarn, Bunschoten, Eemnes, Leusden, Soest, Woudenberg, Renswoude, Rhenen, Veenendaal, Wijk bij Duurstede, Utrechtse Heuvelrug

#### *Het OV-aanbod*

In de gehele concessie worden per jaar ongeveer 16,9 miljoen (2012) ritkilometers gereden. Ongeveer 17% hiervan wordt gereden in de stadsdienst Amersfoort. Oost en West zijn vrijwel even groot (beide 40%). Daarnaast rijden 14 scholierenlijnen (1%), 3 spitslijnen (2%) en 3 buurtbuslijnen (en nog 4 buurtbuslijnen van andere concessies) in het concessiegebied.

#### *Het OV-gebruik*

In onderstaande tabel is het jaarlijkse aantal kilometers dat reizigers gezamenlijk reizen (reizigerskilometers) en de bezettingsgraad opgenomen van de verschillende lijncategorieën. Het lijnennet van Oost en West is opgedeeld in ontsluitende lijnen (met name tussen en in de kleine kernen) en verbindende lijnen (tussen woonlocaties en economische kerngebieden).

Lijncategorie	Reizigers- kilometers [2012, * 1 miljoen]	Bezettingsgraad (bij 40 plaatsen per bus)
Amersfoort stad	22,0	19%
Oost, ontsluitend	5,5	12%
Oost, verbindend	56,8	26%
West, ontsluitend	4,9	10%
West, verbindend	53,5	24%
Scholierenlijnen	6,8	97%
Spitslijnen	8,0	48%
<b>Gehele concessie</b>	<b>157,8</b>	<b>23%</b>

Opvallend zijn de grote verschillen in de bezettingsgraad. De spitslijnen en scholierenlijnen rijden vooral wanneer daar vraag naar is en kennen relatief hoge bezettingsgraden. De ontsluitende lijnen kennen een lage bezettingsgraad. De verbindende lijnen zijn gemiddeld bezet. De kostendekkingsgraad van de gehele concessie is 46,6% (2012).

#### *Reizigersprofiel*

Het openbaar vervoer in de concessie wordt vooral gebruikt voor verplaatsingen met de motieven wonen (terugreis) (33%), onderwijs (25%) en werken (21%). Bij de leeftijdsverdeling valt op dat 71% van de reizigers jonger is dan 28 jaar. Het aandeel ouderen (65+) is 5%.

### *Reizigerstevredenheid*

Jaarlijks wordt in de KpVV Klantenbarometer de reizigerstevredenheid gemeten. De reizigers waarderen het openbaar vervoer in de concessie met gemiddeld een 7,3 (stadsdienst Amersfoort 7,4). Dit komt overeen met rapportcijfers in vergelijkbare gebieden.

### *Trends en ontwikkelingen*

De provincie Utrecht is een groeiende provincie. Volgens het Planbureau voor de Leefomgeving groeit het aantal inwoners tussen 2012 en 2025 van 1,1 naar 1,2 miljoen (+8%). Bijna 70% van de groei neemt de gemeente Utrecht voor haar rekening: van 320.000 naar 380.000 inwoners (+20%). De groei van Amersfoort is 10%. De trek naar de stad is duidelijk zichtbaar. Tegenover de groeiende gemeenten Utrecht en Amersfoort, staat een krimp of stabilisatie in de kleinere kernen, met uitschieters naar meer dan 2,5% daling in Oudewater, Lopik, De Ronde Venen, Utrechtse Heuvelrug en Wijk bij Duurstede.

In de afgelopen jaren is een trend van digitalisering ingezet. Studenten volgen in toenemende mate een deel van hun colleges via internet, voor bezoek aan de huisarts is het digitale consult in opkomst. Het is nog onduidelijk welk effect digitalisering heeft op het gebruik van het openbaar vervoer. Een deel van de mobiliteitsbehoefte van inwoners wordt door digitalisering anders ingevuld, fysiek verplaatsen wordt minder nodig. Onder jongeren is nu al een toenemende behoefte zichtbaar om altijd en overal online te kunnen zijn, in het openbaar vervoer is dat beter te realiseren dan in de auto en op de fiets. Hier liggen kansen voor het openbaar vervoer.

Het gebruik van de bus is de laatste jaren licht gestegen in de provincie Utrecht: tussen 2009 en 2012 een stijging van ongeveer 4%. De verduurzaming, digitalisering en verstedelijking zullen van invloed zijn op het gebruik van het openbaar vervoer in de toekomst. Naar verwachting zullen de openbaar-vervoerstromen in de komende jaren richting de steden Utrecht en Amersfoort groeien en zal een verdere krimp waar te nemen zijn in het gebruik van de ontsluitende lijnen in de kleinere kernen. Het gebruik van de trein laat ook een groeiende trend zien. Dit zijn vooral verplaatsingen van buiten de regio naar de stad.

## **1.2 Functie en totstandkoming Nota van Uitgangspunten**

De Nota van Uitgangspunten beschrijft de hoofdkeuzes voor de concessieverlening. Deze passen binnen het provinciale beleid en fungeren als kader voor het op te stellen Programma van Eisen en de hieraan gerelateerde aanbestedingsdocumenten.

De hoofdkeuzes in deze nota zijn met diverse partijen besproken. Naast een marktconsultatie zijn er in de voorbereiding werksessies georganiseerd met gemeenten, BRU, ROCOV Utrecht en een bredere groep belanghebbenden (onderwijs, zorginstellingen, buurtbusverenigingen en belangenorganisaties). De inbreng van deze partijen is meegenomen bij het opstellen van voorliggende nota.

## 2 Beleidskader concessie

### 2.1 Mobiliteitsvisie

In de Mobiliteitsvisie staat de visie van de provincie Utrecht op het gebied van verkeer en vervoer voor de periode 2015 tot 2028.

#### *Integraal multimodaal mobiliteitssysteem*

Centraal staat de verwachte toename van mobiliteit en de toenemende behoefte van de reiziger aan flexibiliteit. Daardoor neemt het belang van het verbinden van netwerken tot een integraal multimodaal mobiliteitssysteem toe. Voor het openbaar vervoer wil de provincie Utrecht in 2028 het volgende bereiken:

- Een herkenbaar OV product voor het geografisch gebied van de provincie Utrecht.
- Tariefintegratie voor bus en regionaal spoor en uitbreiding van de OV-chipkaart naar meerdere mobiliteitsdiensten, zoals fiets stallen, OV-fiets, tankpas, autohuur en parkeren.
- Treinstations, tram- en busstations, P+R, fietsenstallingen, taxistandplaatsen en dergelijke die zodanig zijn vormgegeven en ingericht dat de overstap van het ene vervoermiddel naar het andere soepel verloopt.

#### *Openbaar vervoer*

Voor het openbaar vervoer hanteert de provincie Utrecht een strategie die tot een toekomstbestendig en betaalbaar openbaar vervoernetwerk leidt dat op een succesvolle manier economische en sociale doelen voor bereikbaarheid en mobiliteit dient. Snelle en frequente trein- en busverbindingen zijn de dragers van het regionale OV-netwerk.

Vanaf de nieuwe concessie medio december 2016 is sprake van een vraaggericht netwerk. Het aanbod van buslijnen wordt aangepast aan de omvang van de vraag:

- Meer reizigers op regionaal verbindende lijnen met groeipotentie (benutten potentie). De kwaliteit van het regionaal verbindende net wordt versterkt op verbindingen waar het gebruik potentieel hoger is.
- Andere mobiliteitsvorm(en) als alternatief voor ontsluitende lijnen waar de vraag gering is. Voor deze vormen van vervoer geldt een gezamenlijke verantwoordelijkheid met gemeenten. Voorbeelden zijn vraagafhankelijk (openbaar) vervoer zoals de regiotaxi of lokale oplossingen met regionale ondernemers, bewoners en organisaties.

De provincie Utrecht streeft naar zero emissie in het openbaar vervoer in 2028.

### 2.2 Mobiliteitsprogramma

De Mobiliteitsvisie is uitgewerkt in het Mobiliteitsprogramma dat een looptijd heeft tot en met 2018 met een doorkijk tot 2028. Hierin zijn de doelstellingen uit de visie vertaald naar streefwaarden.

#### *Efficiënter openbaar vervoer systeem*

De streefwaarde voor de kostendeckingsgraad van het openbaar vervoer in 2018 is gemiddeld 50%. Om dat te bereiken wordt ingezet op het transformeren van een voornamelijk aanbodgericht naar een vraaggericht openbaar vervoer systeem, door:

- daar waar de vraag naar openbaar vervoer groot is en de ruimte beperkt (dichtbevolkte gebieden) het openbaar vervoer uit te bouwen en te investeren.

- daar waar de vraag klein is (gemiddeld minder dan 6 reizigers per rit) af te zien van openbaar vervoer met een lijn gebonden bus en ruimte te geven voor alternatieve vormen van vervoer en innoveren.

Vraaggericht is zowel het voorzien van de grote vervoersvraag van een sterk hoogwaardig basisnet, als het verknopen van de kleine vervoersvraag aan dit basisnet met lokale mobiliteitsvoorzieningen. Het rompnetwerk bestaat uit Intercity's (tussen Utrecht en Amersfoort en steden buiten de provincie) en een regionaal verbindend netwerk bestaande uit Sprinters en verbindende buslijnen. Het lokale vervoer (openbaar vervoer of andere modaliteiten) moet vervolgens goed op dit netwerk aansluiten als samenhangend onderdeel van de reisketen.

#### *Grotere reizigerstevredenheid*

De provincie Utrecht heeft als doel opgenomen dat meer openbaar vervoer reizigers tevreden zijn. De waardering van dissatisfiers en satisfiers door openbaar vervoerreizigers moet voldoen aan de streefwaarden. Dissatisfiers zijn aspecten die de reizigers direct negatief beleeft, als de uitvoering te wensen overlaat of ontbreekt. Het zijn aspecten die een reiziger als vanzelfsprekend ervaart, als de dissatisfiers negatief ervaren worden, zullen reizigers een andere vervoerswijze overwegen.

Dissatisfiers zijn de aspecten sociale veiligheid, betrouwbaarheid (er wordt gereden en er wordt op tijd gereden), er zijn geen hindernissen om een vervoerbewijs te kopen en er zijn voldoende zitplaatsen.

Satisfiers zijn de aspecten die de reiziger als extra positief ervaart. Dit zijn de elementen die kunnen verrassen en daardoor helpen het openbaar vervoer onderscheidend te laten zijn. Satisfiers zijn de aspecten comfort en beleving.

## 3 Ambitie en doelen

### 3.1 Ambitie

Op basis van het beschreven beleidskader is de ambitie voor deze concessie om openbaar vervoer te bieden dat **kwaliteit biedt voor reizigers (nu en in de toekomst) in de vorm van snelle, toegankelijke en betrouwbare reismogelijkheden**.

Dit betekent dat de ambitie is om het **voorzieningenniveau in het openbaar vervoer op een zo hoog mogelijk niveau te houden** zodat ook bij stijgende kosten en/of dalende opbrengsten het openbaar vervoer zijn functie grotendeels kan behouden. De uitdaging is om openbaar vervoer zoveel mogelijk op maat aan te bieden op reisrelaties en tijdstippen dat er voldoende vraag is.

### 3.2 Doelen

De ambitie is vertaald in vier doelen voor de concessie.

1. *Een proactieve vervoerder die de behoeftes van reizigers herkent en inspeelt op wat er in de regio leeft.*

De provincie Utrecht kiest ervoor om de vervoerder, binnen randvoorwaarden, verantwoordelijk te maken voor het ontwikkelen van het voorzieningenniveau. De vervoerder heeft de beste kennis van reizigersbehoeften en wordt uitgedaagd om daar ook actief op in te spelen. De provincie Utrecht stimuleert dit in haar aanbestedingsstrategie.

Daarnaast stimuleert de provincie Utrecht dat de vervoerder betrokken is in het gebied. Alleen door goed te weten hoe de reizigersbehoefte zich ontwikkelt kan hierop worden ingespeeld. De provincie Utrecht stuurt op oplossingen die op maat gesneden zijn voor haar inwoners.

Voor de reiziger is het belangrijk dat een vervoersaanbod zonder (concessie)grenzen ontstaat. Voor verplaatsingen die over de concessiegrenzen heen gaan maakt de provincie Utrecht afspraken met andere concessie-verlenende overheden over het wederzijds gedogen van buslijnen.

In hoofdstuk 5 wordt hier nader op ingegaan.

2. *Een vraaggericht voorzieningenniveau.*

Openbaar vervoer wordt alleen aangeboden op die plekken en tijdstippen dat er voldoende vraag is. Dat betekent dat de bussen een goede bezettingsgraad kennen en dat er zo min mogelijk met lege bussen wordt gereden. Dit betekent hogere frequenties of andere verbeteringen op lijnen waar de vraag een groei laat zien en lagere frequenties op momenten dat er minder vraag is, bijvoorbeeld in het weekend. Essentieel is dat ingezet wordt op het transformeren van het huidige (voornamelijk) aanbod ingerichte openbaar vervoer naar een vraaggericht openbaar vervoer systeem.

Op plaatsen en tijdstippen waar de vraag te laag is, wordt gezocht naar alternatieve vormen van vervoer in de vorm van zogenaamd maatwerkvervoer. Dit maatwerkvervoer bestaat onder andere uit bestaande vervoersvormen zoals de buurtbus en de regiotaxi, maar ook uit lokale vervoersinitiatieven. De provincie Utrecht heeft een rol in de buurtbus en het OV

gedeelte van de regiotaxi. Gemeenten, belangenorganisaties en bedrijfsleven hebben een rol in de vormgeving van lokale initiatieven. De buurtbus kan daar onderdeel van zijn.

In hoofdstuk 6 wordt hier verder op ingegaan.

### *3. Een hoge reizigerstevredenheid.*

Het openbaar vervoer product moet aansluiten op de wensen van reizigers. Daarbij gaat het niet alleen over frequentie, snelheid en punctualiteit, maar over alle aspecten die reizigers belangrijk vinden. De reiziger moet zich welkom voelen, makkelijk de bus in kunnen, comfortabel worden vervoerd, zich veilig voelen, goede reisinformatie krijgen en het openbaar vervoer moet betaalbaar zijn. De doelstelling is een gemiddeld hogere reizigerstevredenheid dan het huidige niveau.

De vervoerder wordt uitgedaagd om het gemak voor de reiziger te vergroten. Daarmee kunnen keuzereizigers verleid worden het openbaar vervoer te gaan gebruiken. Daarbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het leveren van de juiste en tijdige reisinformatie voor de hele reis van deur-tot-deur zodat de reiziger een goede keuze kan maken.

Deze onderdelen zijn verder beschreven in hoofdstuk 7.

### *4. Verantwoord ondernemerschap.*

Verantwoord ondernemen is een doelstelling waaraan de provincie Utrecht waarde hecht. Hieronder wordt een aantal zaken verstaan zoals duurzaamheid en social return die met name raken aan de bedrijfsvoering van de vervoerder.

De provincie Utrecht zet in op het verder verduurzamen van het openbaar vervoer. Dat betekent zoveel mogelijk het vervoeraanbod afstemmen op de vervoervraag, de inzet van kleinere voertuigen waar mogelijk, het zorgvuldig gebruik van grondstoffen en de inzet op schone bussen.

In hoofdstuk 8 wordt hier nader op ingegaan.



## **4 Financiën**

### **4.1 Beschikbare middelen**

Het totale budget bij de start van de nieuwe concessie bedraagt € 210 miljoen voor een periode van 7 jaar (prijspeil 2014). De middelen beschikbaar voor openbaar vervoer met de regiotaxi maken geen onderdeel uit van dit budget.

### **4.2 Betaalbaarheid onder druk**

De betaalbaarheid van het openbaar vervoer staat sterk onder druk. De marktprijzen zijn de afgelopen jaren gestegen. Daarnaast stijgt de BDU bijdrage van het Rijk per jaar momenteel minder dan de OV-index. Landelijk is afgesproken dat alle overheden de OV-index hanteren om de bijdrage aan de vervoerder te indexeren. Door de discrepantie tussen BDU-index en OV-index lopen inkomsten en uitgaven uiteen. Ook bestaat het risico dat het Rijk verder gaat bezuinigen op de BDU bijdrage waardoor de betaalbaarheid verder onder druk komt te staan. De voorgenomen afschaffing van de huidige OV-Studentenkaart is recent teruggetrokken. De consequenties van de invoering van de OV-Studentenkaart voor MBO-ers op de reizigersopbrengsten zijn op dit moment nog niet bekend.

In het Programma van Eisen wordt de nadruk gelegd op het realiseren van een zo groot mogelijk aanbod aan openbaar vervoer. Er wordt een basis voorzieningenniveau geëist dat binnen het beschikbare budget kan worden aangeboden. Daarnaast wordt het aanbieden van extra ritten beloond (zie hoofdstuk 10).

Indien de Rijksmiddelen als gevolg van Rijksbeleid substantieel naar beneden worden aangepast tijdens de concessieperiode, treden de vervoerder en de provincie Utrecht met elkaar in overleg over de effecten hiervan op de vervoeropbrengst. Gezamenlijk worden dan maatregelen bekeken waarbij ook aanpassingen van de dienstregeling en het kilometertarief aan de orde kunnen komen.

### **4.3 Concessieduur**

Het is wettelijk gezien mogelijk een concessie te verlenen met een maximale concessieduur van 10 jaar. De provincie Utrecht kiest echter voor een kortere periode om het mogelijk te maken in 2023 de concessies van BRU en de provincie integraal te bezien.

Het verlenen van een concessie voor 7 jaar is financieel minder gunstig dan het verlenen van een concessie voor 10 jaar omdat met kortere afschrijftermijnen moet worden gewerkt. Daartegenover heeft het creëren van de mogelijkheid om in 2023 het gebied in zijn totaliteit te bezien voordelen. Voor de reiziger is het belangrijk dat een vervoersaanbod zonder grenzen ontstaat. Door het gebied in zijn totaliteit te bezien is een geïntegreerd vervoersaanbod veel beter te realiseren. De verwachting is dat daarnaast een financieel voordeel ontstaat en dat resulteert in een groter vervoersaanbod.

### **4.4 Conclusie**

Door de druk op de betaalbaarheid is de verwachting dat het voorzieningenniveau in de nieuwe concessie minder hoog wordt dan de huidige situatie. Zoals in de ambitie (hoofdstuk 3) is aangegeven zet de provincie Utrecht daarom de reiziger centraal. Het continueren van een stijgende lijn van meer reizigers vormt een basis voor een duurzame financiering van het

openbaar vervoer. Een openbaar vervoer systeem dat aansluit bij de vraag van reizigers biedt meer kansen voor reizigersgroei en leidt tot meer inkomsten waardoor meer voorzieningen met dezelfde provinciale middelen kunnen worden geboden.

De keuzes die gemaakt worden in het vervolg van deze Nota van Uitgangspunten staan daarom in licht van het creëren van randvoorwaarden om een hoog voorzieningenniveau voor reizigers mogelijk te maken.

## **5 Een proactieve vervoerder**

### **5.1 Opbrengstverantwoordelijkheid bij de vervoerder**

Gelijk aan de huidige concessie, is de vervoerder opbrengstverantwoordelijk. Dit betekent dat de vervoerder baat heeft bij het aantrekken van extra reizigers. Dit sluit aan bij de doelstelling in het Mobiliteitsplan om de kostendekkingsgraad van de concessie te verbeteren. De vervoerder is verantwoordelijk om zich actief in te spannen om meer reizigers te vervoeren.

Omdat de reizigersinkomsten voor de vervoerder zijn, draagt deze ook de lusten en de lasten van stijgingen en dalingen daarin. Indien bijvoorbeeld het aantal reizigers daalt of toeneemt, heeft dat geen financiële gevolgen voor de provincie.

### **5.2 Ontwikkelrol bij de vervoerder**

Om zijn rol als opbrengstverantwoordelijke vervoerder goed in te kunnen vullen, krijgt de vervoerder in de concessie de vrijheid om het openbaar vervoer te kunnen ontwikkelen. Immers, door in te kunnen spelen op behoeften van reizigers, kan de ambitie om kwaliteit aan reizigers te bieden worden gerealiseerd. De provincie Utrecht belegt daarom de ontwikkelrol voor het openbaar vervoer bij de vervoerder. Het gaat om de volgende onderdelen:

- Doorontwikkelen van het openbaar vervoeraanbod, marketing en communicatie.
- Ontwikkelen en implementeren van aansluitingen tussen de diverse vervoersdiensten.
- Verder verbeteren van de sociale veiligheid en het materieel dan de basiseisen van de aanbesteding (zie 6.6 en 7.1).

Van de vervoerder wordt geëist om mee te werken aan innovaties in de OV-sector. In het belang van een goede dienstverlening aan reizigers in de keten werkt de vervoerder constructief samen met andere vervoerders en marktpartijen en worden nieuwe initiatieven door hem gefaciliteerd.

Door het beleggen van de ontwikkelrol bij de vervoerder krijgt deze meer mogelijkheden om zich op kwaliteit te onderscheiden tijdens de aanbesteding.

De vervoerder wordt bijvoorbeeld uitgedaagd om bedrijven of andere partijen in het concessiegebied actief te betrekken bij de lijnvoering en arrangementen te maken voor gezamenlijke financiering.

### **5.3 Sturingsinstrumenten**

De provincie Utrecht heeft als rol om kaders te stellen aan de ontwikkelvrijheid van de vervoerder en te sturen op output. Dit betekent onder andere het monitoren van de uitvoeringskwaliteit van de concessie.

De belangrijkste output is de kwaliteit van de dienstverlening. Die kwaliteit vertaalt zich direct in meer of minder en tevreden reizigers. Door middel van adequate monitoring, een bonus/malusregeling en een boeteregeling wordt naleving van gemaakte afspraken afgedwongen.

De bonus/malus regeling zal zich richten op de mate waarin de vervoerder de doelstellingen (outputnormen) realiseert. Die doelstellingen hebben betrekking op de kwaliteit van de

dienstverlening en uiten zich in de klantwaardering. De streefwaarden voor reizigerstevredenheid zoals die in het Mobiliteitsprogramma zijn gesteld worden jaarlijks gemonitord en beoordeeld.

De boeteregeling zal zich richten op een beperkt aantal directe output-aspecten. Daarvoor formuleert de provincie Utrecht minimum eisen, indien daar niet aan voldaan wordt treedt de boeteregeling in werking. Het gaat om de aspecten 'geen uitval van ritten', 'punctualiteit' en 'service'.

De boeteregeling is zodanig dat de hoogte van de boete in relatie staat tot het eventuele gewin van de concessiehouder. De boeteregeling is reëel: boetes worden alleen opgelegd als zaken daadwerkelijk door de vervoerder zijn te beïnvloeden. Eventueel opgelegde boetes zullen worden geïnvesteerd in het openbaar vervoer. Zo komen ze uiteindelijk ten goede aan de reiziger.

## 6 Een vraaggericht voorzieningenniveau

### 6.1 Netwerk en dienstregeling

Het toekomstige OV-aanbod dient zo goed mogelijk invulling te geven aan de ambitie en doelen. De reiziger staat centraal: het openbaar vervoer maakt belangrijke bestemmingen voor reizigers bereikbaar en speelt met het vervoeraanbod optimaal in op de vervoervraag (van aanbodgericht naar vraaggericht).

Het OV-netwerk in de nieuwe concessie is ontwikkeld aan de hand van de norm dat op die tijden en plaatsen dat de vraag groter is dan gemiddeld 6 reizigers per rit<sup>6</sup>, er een lijnbus wordt geboden. Deze norm van 6 reizigers is een handvat, ook andere aspecten dan de gemiddelde bezetting spelen een rol, zoals de spitsrichting en de consistentie in de dienstregeling. De grotendeels lege tegenspits wordt niet opgeheven. Indien er bijvoorbeeld twee ritten zijn die onder deze norm zitten, dan wordt gezocht naar het samenvoegen van deze ritten en niet naar het opheffen van beide ritten. Het netwerk wordt derhalve vanuit het oogpunt van de reiziger ingericht.

Het OV-netwerk beschrijft:

- De bestemmingen die door openbaar vervoer ontsloten worden;
- De verbindingen die minimaal per openbaar vervoer geboden worden;
- De belangrijkste OV-knooppunten waar reizigers eenvoudig kunnen overstappen van de ene naar de andere verbinding.

Het OV-netwerk omvat verbindende en ontsluitende lijnen en wordt bij de aanbesteding aan de vervoerder meegegeven. Aan hem wordt gevraagd zijn aanbod (netwerk en dienstregeling) hierop te baseren. Daarbij krijgt de vervoerder de ruimte om op basis van eigen inzicht en expertise het OV-netwerk verder te ontwikkelen. In het Programma van Eisen wordt het lijnennet uitgewerkt en wordt beschreven op welke wijze voorstellen voor kwaliteitsverbeteringen door de vervoerder worden meegenomen bij de gunning.

Ook na gunning is het is het een continu proces om het OV-netwerk verder te ontwikkelen zodat het optimaal aansluit bij de vraag van reizigers. Provincie Utrecht houdt de eindverantwoordelijkheid voor het jaarlijks vaststellen van het vervoerplan.

### 6.2 Verbindend netwerk

Het verbindend netwerk bestaat uit buslijnen en de trein en verbindt grote kernen en steden met elkaar. Met het verbindend netwerk<sup>7</sup> kan met maximaal één overstap het centrum (of knooppuntstation) van Amersfoort of Utrecht worden bereikt.

Het verbindend netwerk rijdt overdag (maandag tot en met vrijdag 7-19 uur) minimaal twee keer per uur. In de avond, op zaterdag en zondag wordt minimaal één keer per uur gereden. Een hogere frequentie is mogelijk wanneer deze in een reële verhouding staat tot het aantal reizigers.

Buslijnen van dit verbindende netwerk volgen vooral doorgaande wegen en rijden zo min mogelijk door 30-km zones. Ze wijken alleen af van de meest directe route wanneer dat voor

<sup>6</sup> Het meetpunt is een representatieve dwarsdoorsnede op een dag en tijdstip op een maatgevend deel van de rit.

<sup>7</sup> Conform de Mobiliteitsvisie liggen minimaal de volgende kernen en steden aan het verbindend busnetwerk: Mijdrecht, Breukelen, Woerden, Oudewater, Montfoort, Lopik, IJsselstein, Utrecht Uithof, Zeist, Soesterberg, Bunschoten-Spakenburg, Soest, Leusden, Woudenberg, Veenendaal, Rhenen, Doorn, Wijk bij Duurstede, Leersum, Amerongen.

veel lokale reizigers voordeel biedt (korte loopafstand naar de halte) en weinig doorgaande reizigers nadeel ondervinden (langere reistijd en/ of discomfort door bochtig karakter van de route of slecht wegdek).

### **6.3 Ontsluitend netwerk**

In aanvulling op het verbindende netwerk rijden ontsluitende buslijnen. Deze doen meer halten aan dan het verbindende netwerk en/of bieden andere verbindingen (bijvoorbeeld naar kleinere kernen dan de twee steden van het verbindend netwerk).

Binnen deze kernen liggen de meeste woningen binnen 400 meter van een OV-halte. Uitzondering zijn kernen met een treinstation of halte van een verbindende lijn waar het invloedsgebied van halten 800 meter bedraagt.

Het ontsluitend netwerk rijdt overdag (maandag tot en met vrijdag 7-19 uur) minimaal één keer per uur. In de avond, op zaterdag en zondag rijdt het niet. Een hogere frequentie en/ of langere bedieningsperiode (bijvoorbeeld ook op zaterdag overdag) is mogelijk wanneer deze in een reële verhouding staat tot het aantal reizigers.

### **6.4 Stadsdienst Amersfoort**

De stadsdienst Amersfoort verbindt de wijken met het centrum (Centrumring) en het station. De frequentie is op werkdagen en zaterdag overdag zo veel mogelijk vier keer per uur (of vaker) tenzij dat in verhouding tot het aantal reizigers niet reëel is. In de avond en op zondag rijden de lijnen elk half uur tenzij dat niet reëel is. De lijnvoering is zodanig dat reizigers van een wijk naar het centrum of station een acceptabele reistijd hebben en 'slingeren door woonwijken' voor doorgaande reizigers zoveel mogelijk beperkt wordt. De meeste woningen liggen binnen 400 meter van een OV-halte. Voor de wijk Vathorst is deze afstand veelal 600 meter.

### **6.5 Maatwerk**

Indien het aantal (potentiële) reizigers onvoldoende is voor een verantwoorde exploitatie van openbaar vervoer kan vraaggericht (openbaar) vervoer ofwel maatwerk worden geboden. Maatwerk kan openbaar vervoer zijn of een alternatieve vorm van vervoer.

#### *Spitslijnen en scholierenlijnen: openbaar vervoer*

Als openbaar vervoer kan maatwerk bestaan uit spitslijnen naar drukke werkgelegenheidsgebieden of scholierenlijnen (die in de vakantie en tussen de spitsen niet rijden). Evenementenvervoer is besloten vervoer en maakt geen onderdeel uit van de concessie. Nationale evenementen die in de provincie Utrecht plaatsvinden en waarvoor tijdelijk extra versterking van het openbaar vervoer aanbod nodig is kunnen vanuit de concessie worden gefinancierd. Nachtbussen richten zich op uitgaanspubliek in het weekend: indien de kostendekkingsgraad 50% of hoger ligt is een bijdrage voor de exploitatiekosten beschikbaar.

#### *Kernen zonder lijnbus: alternatieve vormen van vervoer*

Door het hanteren van de norm van gemiddeld 6 reizigers per rit ontstaan er plekken en tijdstippen waarop geen lijngebonden bus meer rijdt. Voor deze kernen of wijken is het maatwerkvervoer in de vorm van de regiotaxi-OV en de buurtbus bedoeld (zie hierna).

Ook zijn situaties denkbaar dat deze kernen of wijken een deel van het openbaar vervoer verliezen. In deze situaties wordt niet gedacht aan een alternatieve invulling van dit vervoer:

- Een kern die in de avond, op zaterdag of zondag zijn OV kwijtraakt. Reizen worden dan door minder mensen gemaakt dan op werkdagen (geen school, werk) en de autobeschikbaarheid is hoog.
- Een wijk van een stad die in de avond, op zaterdag of zondag zijn OV kwijtraakt.
- Een kern die wel OV houdt maar een bepaalde verbinding kwijtraakt. Reizen blijft mogelijk, zij het met langere reistijd, extra overstap(pen) en hogere reiskosten.

#### *Regiotaxi-OV: ander contract*

Momenteel rijdt als 'vangnet' de regiotaxi: voor WMO-geïndiceerden hanteert deze een laag tarief, anderen betalen € 2,10 per zone plus de instapzone. De vangnet functie betekent dat het een oplossing biedt (van deur tot deur) op die tijden en plekken waar geen openbaar vervoer voor handen is. Naast het OV-vervoer financiert de provincie Utrecht jaarlijks ook een deel van het WMO-vervoer. Omdat het sociale domein inmiddels geen kerntaak van de provincie Utrecht meer is wordt de bijdrage vanuit de Brede Doeluitkering aan het WMO-vervoer afgebouwd. Deze bijdrage wordt ingezet om de vangnetfunctie voor het OV te financieren en komt volledig ten goede aan het OV. Samen met gemeenten wordt een meerjarenplan opgesteld om dit proces vorm te geven.

Analyse van het gebruik laat zien dat de rol van regiotaxi als aanvulling op het OV nog niet optimaal is. De financiële bijdrage van de provincie Utrecht per reiziger is zeer hoog. Dit komt mede doordat het systeem ook gebruikt wordt voor reizen die ook met het openbaar vervoer kunnen worden gemaakt. Het voornemen is om de huidige gebruiksvoorwaarden voor het OV-deel van de regiotaxi aan te passen, zodat de regiotaxi zijn rol als vangnet voor het openbaar vervoer behoudt, maar onbedoeld gebruik wordt voorkomen.

De regiotaxi-OV vormt geen onderdeel van de OV aanbesteding, maar biedt wel een alternatieve vorm van vervoer om in de vervoersvraag te voorzien.

#### *Lokaal maatwerkvervoer: buurtbussen en andere initiatieven*

De eerste vorm van lokaal maatwerkvervoer is de buurtbus. Buurtbussen gelden als openbaar vervoer met dien verstande dat de chauffeurs vrijwilligers zijn. Ze maken onderdeel uit van de OV aanbesteding en vormen een alternatieve vorm van vervoer om in de vraag te voorzien in kernen of wijken zonder lijnbus met meer dan 400 inwoners of wijken zonder lijnbus die op meer dan 800 meter liggen van een treinstation of halte van een verbindende lijn. De provincie Utrecht reserveert middelen voor aanvullende buurtbusprojecten indien deze vraag er vanuit kernen of wijken komt.

Maatwerk kan tevens worden geboden in een aantal andere vervoersvormen. Deze zijn het gevolg van eigen initiatief van samenleving, gemeenten, bedrijfsleven of belangenorganisaties. Overeenkomst dient te zijn dat ze voldoen aan een vervoervraag, dat ze niet overwegend reizigers trekken voor wie het openbaar vervoer een alternatief biedt. Binnen de concessie zal – rekening houdend met de wettelijke voorwaarden- ruimte worden geboden om initiatieven van onderop mogelijk te laten zijn op die plaatsen waar geen door middel van de concessie gegund vervoer aanwezig is.

Een voorbeeld van maatwerk is een financiële bijdrage van gemeente en bedrijfsleven voor een lijnbus zodat deze in de dienstregeling wordt opgenomen, zoals reeds het geval is met lijn 19 in Amersfoort. De provincie Utrecht blijft deze vorm van lokaal maatwerkvervoer mogelijk maken in de vorm van openbaar vervoer. Vormen van besloten vervoer maken geen onderdeel uit van de concessie.

## **6.6 Eisen aan materieel**

De provincie Utrecht beperkt de eisen aan het materieel tot de wettelijke om een doelmatige aanschaf van materieel te bevorderen. De vervoerder heeft de vrijheid het materieel te kiezen, met voorwaarden aan de uitstoot (paragraaf 7.1).

De volgende eisen op hoofdlijnen worden gesteld:

- De busvloot hoeft niet volledig nieuw te zijn, maar dient wel te beschikken over informatiedisplays met actuele reisinformatie en draadloos internet (WiFi), waarvan reizigers gratis gebruik mogen maken.
- Het materieel dient toegankelijk te zijn voor reizigers met een functiebeperking en te beschikken over één rolstoelopstelplaats. Rolstoelgebruikers dienen in staat te worden gesteld zonder hulp van derden gebruik te kunnen maken van het aangeboden openbaar vervoer. In voorkomende gevallen helpt de chauffeur de rolstoelgebruiker.

De kwaliteit van het aangeboden materieel wordt beoordeeld in het gunningsmodel.



## **7 Een hoge reizigerstevredenheid**

### **7.1 Sociale veiligheid**

De inzet van de vervoerder op het gebied van sociale veiligheid is geen onderdeel van het gunningsmodel, zoals afgesproken in 'Veilige Publieke Taak, Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer' uit 2012. In plaats daarvan wordt een bepaalde inzet geëist. Dit betekent dat vervoerders niet met elkaar concurreren op dit onderwerp.

De vervoerder dient deel te nemen aan bestaande en toekomstige veiligheidsarrangementen in het gebied. De concessie zal maatregelen bevatten om ervoor te zorgen dat de vervoerder zwartrijden voorkomt, dat er een gedragscode voor reizigers en rijdend personeel is en een meldpunt voor veiligheidsincidenten.

### **7.2 Reisinformatie**

De provincie Utrecht hecht veel belang aan een goed en betrouwbaar reisinformatiesysteem dat reizigers in staat stelt optimaal gebruik te maken van het openbaar vervoer. De vervoerder is verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste informatie aan de reizigers, zowel statisch (vertrekstaten op halten, lijnfolders) als dynamisch (via internet, apps en reisinformatiepanelen op halten en in de bus). De dynamische reisinformatie moet ook afgestemd zijn op reizigers met een visuele en auditieve beperking. Open data is het uitgangspunt voor de datalevering voor reisinformatie.

De vervoerder is verantwoordelijk voor het aanbieden van dynamische informatie en levert gegevens die nodig zijn voor de aanwezige haledisplays en actuele reisinformatie aan andere marktpartijen en overheidspartijen. De provincie Utrecht gaat ervan uit dat de kwaliteit en beschikbaarheid van actuele reisinformatie verder toeneemt wanneer ook andere marktpartijen de kans krijgen om deze informatie via bijvoorbeeld displays van andere vervoerders, internet en smartphones te verspreiden. In het Programma van Eisen worden deze aspecten nader uitgewerkt.

Alle data die beschikbaar komen met het OV chipkaartsysteem zijn beschikbaar voor provincie Utrecht. Alleen voor specifieke doeleinden kunnen deze data onder strikte vertrouwelijkheid door provincie Utrecht aan derden ter beschikking worden gesteld.

### **7.3 Productformule**

R-net is een Randstedelijk netwerk met comfortabel, hoogfrequent openbaar vervoer. De bedoeling is dat in 2018 een hoogwaardige netwerk wordt uitgebreid naar de gehele Randstad. De provincie Utrecht ziet hoogfrequent openbaar vervoer in het licht van het geformuleerde doel om een vraaggericht voorzieningenniveau neer te zetten. De omvang van de vraag rechtvaardigt voor de komende concessieperiodegeen R-net concept. R-net wordt in deze OV aanbesteding nog niet meegenomen.

Voor de concessie wenst de provincie Utrecht aan te kunnen sluiten bij de productformule U-OV die door Bestuur Regio Utrecht is ontwikkeld. Voor de reizigers betekent dit dat er eenheid wordt geboden in het OV-product: één klantenservice en een vergelijkbaar tariefassortiment. Op dit moment verkent de provincie Utrecht de mogelijkheden of de productformule U-OV met beheersbare risico's kan worden ingevoerd.

## **7.4 OV-chipkaart en tarieven**

De OV-chipkaart is het belangrijkste vervoerbewijs in de provincie Utrecht. Wegwerpk kaartjes worden bij uitzondering geboden, bijvoorbeeld om tijdelijke tariefacties mogelijk te maken of als gemakkaartje op de bus.

De provincie Utrecht streeft ernaar om reizen over de concessiegrenzen zo makkelijk mogelijk te maken. De vervoerder zal worden verplicht om zich te conformeren aan het Landelijk Tarievenkader (LTK) en de harmonisatie van tarieven. De afspraken in het LTK gaan o.a. over het opstaptarief, het basistarief, spits- en daltijden en de indexering. Binnen dit kader bepaalt de provincie Utrecht zelf de hoogte van het kilometertarief. Binnen het LTK bestaat er ook de mogelijkheid om als OV concessieverlener specifieke regionale producten in te voeren.

Om het voorzieningenniveau in het OV voor reizigers op een zo hoog mogelijk peil te houden wordt er in het tariefassortiment gedifferentieerd naar spits- en daltarieven. Het kilometertarief zal worden verhoogd<sup>8</sup> om zo producten te kunnen financieren die het reizen tijdens de daluren goedkoper maken. Voor specifieke wensen in lijnvoering of opstaphaltes aanvullend op het bestaande lijnennet wordt de mogelijkheid aan vervoerder geboden om deze te financieren middels het verhogen van de reizigersbijdrage. De opbrengsten die vervoerder ontvangt omdat reizigers vergeten uit te checken zullen jaarlijks worden ingehouden op de subsidiebijdrage. Dit bedrag zal worden ingezet om het OV te verbeteren.

## **7.5 Ketenmobiliteit**

Trein en bus vormen voor de reizigers samen één systeem. De provincie Utrecht streeft naar optimale afstemming tussen trein en bus. Bij de opzet van het lijnennet wordt het OV-netwerk als één geheel beschouwd. Parallelliteit tussen trein en bus wordt zoveel mogelijk voorkomen. In de bus zal voor de verbindende lijnen naar NS-stations reisinformatie over de trein worden weergegeven.

Omdat op een aantal plaatsen afstanden naar de bushaltes toenemen, is meer aandacht nodig voor fietsenstallingen bij haltes. De vervoerder zal in zijn ontwikkelrol een taak voor bijvoorbeeld fietsenstallingen worden gegeven, zoals minimaal het signaleren van plaatsen waar deze nodig zijn. Uitwerking en rolverdeling met de wegbeheerder vindt in het Programma van Eisen plaats.

Om in het belang van de reizigers een betrouwbare deur-tot-deur reis te bieden wordt de ontwikkeling van het vervoer in de concessie afgestemd met ruimtelijke ontwikkelingen, het hoofdrailnet en andere stads- en streekconcessies. Hiertoe voert de vervoerder constructief overleg met decentrale overheden, regionale en stadsvervoerders, beheerders van infrastructuur, consumentenorganisaties en concessieverleners binnen de door het Rijk aangewezen landsdelige en landelijke OV & spoortafels.

---

<sup>8</sup> Het kilometertarief zal op gelijk niveau als dat van de BRU concessie worden gebracht zodat er één tariefstelling voor de hele provincie ontstaat.

## 8 Verantwoord ondernemerschap

### 8.1 Duurzaam openbaar vervoer

Mobiliteit belast het milieu. Dit geldt ook voor het busvervoer. Relevant is de milieubelasting per reizigerskilometer. Een goed bezette bus kent een lage milieubelasting per reiziger, terwijl (grotendeels) slecht bezette bussen een hogere belasting per reiziger geven. Daarnaast is ook de kwaliteit van het materieel bepalend: een zuinige en schone bus is beter voor het milieu. Er treedt een averechts effect op wanneer meerkosten van milieuvriendelijke bussen ertoe leiden dat er moet worden bezuinigd op het aangeboden voorzieningenniveau. Ook moet worden vermeden dat bussen die nog niet zijn afgeschreven worden vervangen tenzij de bussen elders zinvol worden ingezet.

De provincie Utrecht wil de milieubelasting beperken door:

- Zoveel mogelijk vervoeraanbod afstemmen op de vervoervraag
- De inzet van gedifferentieerd materieel: als het mogelijk is kleinere voertuigen inzetten met een lagere milieubelasting
- Zorgvuldig gebruik van grondstoffen, voertuigen niet versneld afschrijven
- Inzet van schone bussen, hanteren van strenge emissie eisen
- De vervoerder uit te dagen om de schoonste bussen zoveel mogelijk in te zetten in stedelijk gebied

Bij de start van de concessie is de inzet van bussen die voldoen aan EEV-norm toegestaan, voor de inzet van nieuwe bussen geldt minimaal de emissienormen (Euro-VI).

Naast de eisen aan het materieel wordt de vervoerder uitgedaagd te komen met andere duurzame maatregelen, zoals het minimaliseren van materieelkilometers (door bijvoorbeeld het aanbieden van een cursus 'het nieuwe rijden aan chauffeurs'), het verlagen van het brandstof gebruik en het autonome geluid van bussen of milieuvriendelijk(er) onderhoud van het materieel.

### 8.2 Social return

De provincie Utrecht hecht er waarde aan dat de vervoerder zijn verantwoordelijkheid neemt en zich inzet voor de maatschappij. Dit kan bijvoorbeeld door extra werk(ervarings)plaatsen te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Sinds 2012 heeft de provincie Utrecht op basis van een pilot social return in investment (SROI) toegepast bij aanbestedingen in andere sectoren. Op basis daarvan is geconcludeerd dat de provincie Utrecht dit proces verder kan professionaliseren.

Bij de werving van personeel zal de vervoerder aandacht moeten hebben voor SROI. De SROI verplichtingen worden in het Programma van Eisen nader uitgewerkt.

### 8.3 Overname personeel

Het personeel van de huidige concessie gaat over naar de nieuwe concessiehouder. Dit is vastgelegd in de Wet Personenvervoer 2000. De vervoerders zijn verantwoordelijk voor een soepele overgang van het personeel. De vervoerders dienen zich maximaal in te spannen om een eventuele overgang van personeel op een zo soepel mogelijke wijze te laten verlopen. De provincie Utrecht draagt zelf bij aan soepel verloop door voldoende tijd te

bieden voor implementatie. Daardoor hebben vervoerders en werknemers/vakbonden voldoende tijd voor afstemming en afspraken.

## **9. Concessiemanagement**

### ***9.1 Toetsing implementatieplan***

De overgang van de huidige naar een nieuwe vervoerder is een spannend moment. Om deze overgang zo goed mogelijk te laten verlopen, wordt van de vervoerder gevraagd hiervoor een implementatieplan op te stellen. Dit implementatieplan maakt deel uit van zijn aanbidding en wordt getoetst als onderdeel van de gunning.

De vervoerder blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de implementatie van de concessie. De provincie Utrecht stelt de kaders en spreekt de vervoerder aan op zijn verplichtingen. Het gezamenlijke belang van provincie Utrecht en vervoerder is dat de reiziger zo goed mogelijk wordt bediend gedurende en na een concessieovergang.

### ***9.2 Sturing uitvoeringskwaliteit***

De provincie Utrecht stuurt op de doelen die ze wil bereiken met de concessie. Dat betekent dat niet gevraagd wordt hoeveel middelen de vervoerder nodig heeft om bijvoorbeeld een hogere reizigerstevredenheid te realiseren. De vervoerder krijgt de vrijheid om binnen de kaders van de concessie activiteiten te ontplooiën. Daarin wordt de vervoerder ruimte gelaten om naar eigen inzicht en volgens eigen kennis en expertise tot een passende inspanning te komen. De beoordeling vindt plaats op het realiseren van Key Performance Indicators (KPI's). Zodoende is sprake van een resultaat-gestuurde concessie.

Dit principe past bij professioneel opdrachtgeverschap en geeft invulling aan de wisselwerking tussen de beleidsmatige doelen van de provincie Utrecht en de bedrijfseconomische belangen van de vervoerder.

Naast de bonus/malusregeling onderzoekt de provincie Utrecht op regelmatige basis de prestaties van de vervoerder om te beoordelen of hij zijn beloftes nakomt. Wanneer dit onvoldoende gebeurt kunnen financiële sancties worden opgelegd.

### ***9.3 Flexibiliteit***

Om ontwikkelingen binnen de concessieperiode te kunnen accommoderen, zal de vervoerder jaarlijks een plan indienen. Tot een beperkt percentage van de concessieomvang kan jaarlijks meer- en minderwerk worden afgesproken tegen vooraf vastgestelde tarieven. Dit wordt in het Programma van Eisen uitgewerkt. Bij grotere wijzigingen worden nadere afspraken gemaakt op basis van open boek calculatie.

## 10 Aanbestedingsstrategie

De provincie Utrecht stelt zich tijdens de aanbestedingsprocedure op als een professionele opdrachtgever die ruimte biedt aan de vervoerder om zijn expertise maximaal in te zetten. De principes die daarbij worden gehanteerd worden hier verwoord.

### 10.1 Focus

Door de veranderende markt waarin budgetten onder druk staan is de ambitie om het voorzieningenniveau op een zo hoog mogelijk niveau te houden en een hoge kwaliteit te bieden voor reizigers in de vorm van snelle, toegankelijke en betrouwbare reismogelijkheden. Dit betekent dat voornamelijk op deze ambitie zal worden gestuurd. De aanbestedingstukken dienen hiervoor de basis te leggen in termen van heldere en eenduidige eisen. Tevens wordt een gunningsmodel te ontworpen dat maximaal uitdaagt op het realiseren van de ambitie. De concessievoorschriften bevatten effectieve sturingselementen om het realiseren van de ambitie te borgen.

### 10.2 Functioneel boven technisch

De provincie Utrecht is niet voornemens haar vraag technisch te specificeren. De provincie Utrecht acht het wenselijk de kennis en kunde uit de markt optimaal te benutten. De aanbesteding heeft daarmee een functioneel karakter. De provincie Utrecht schrijft geen technische specificaties van materieel voor. De vervoerder krijgt binnen meegegeven randvoorwaarden de ruimte om te ondernemen en te ontwikkelen.

Deze vorm van aanbesteding heeft als effect dat niet het gedetailleerde vervoersaanbod of de techniek centraal staat, maar het realiseren van de doelstellingen van de concessie.

### 10.3 Minimaliseren risico's en kansen benutten

De provincie Utrecht wil risico's en kansen gestuurd aanbesteden. Dit betekent dat de risico's bij de partij worden gelegd die in staat moeten worden geacht de risico's het beste te beheersen. De provincie Utrecht heeft ook een aantal kansen geïnventariseerd. De vervoerder zal in de aanbesteding en met name in de gunning worden uitgedaagd optimaal invulling aan deze kansen te geven. De provincie Utrecht heeft hier een faciliterende en kaderstellende rol.

Kansen zijn er in de transformatie naar vraaggericht vervoer en maatschappelijke ontwikkelingen (verduurzaming, digitalisering en verstedelijking). De vervoerder zal in de aanbesteding en met name in de gunning worden uitgedaagd optimaal invulling aan deze kansen te geven. Een transparante meer-/minderwerkregeling wordt ingezet om recht te doen aan de daadwerkelijke kosten en baten van wijzigingen. De exploitatiebijdrage van de overheid wordt met de gunning vastgelegd in een meerjarige subsidiebeschikking.

### 10.4 EMVI, eisen en wensen

De vervoerder is primair verantwoordelijk voor het ontwikkelen van het openbaar vervoer. In lijn daarmee krijgt de vervoerder ook bij de aanbesteding een zekere mate van vrijheid om het openbaar vervoer aanbod in te vullen. Het is belangrijk om bij de aanbesteding ook een prikkel in te bouwen om kwaliteit te leveren. Gunning zal daarom plaatsvinden op basis van een optimale prijs-kwaliteitverhouding en niet alleen op prijs. Dit wordt in het bestek van de

aanbesteding geoperationaliseerd naar gunningscriteria op prijs, kwantiteit (dienstregelingsuren) en kwaliteit.

Met het oog op de waarschijnlijke vermindering van het vervoeraanbod zal de kwantiteit (het aantal aangeboden dienstregelingsuren) primair maatgevend zijn.

Voor de aanbesteding wordt een Programma van Eisen opgesteld waar de inschrijvers aan moeten voldoen. Daarnaast worden wensen geformuleerd, waarop inschrijvers zich kunnen onderscheiden. Deze wensen worden meegenomen in de beoordeling van de kwaliteit van de aanbieding van de betreffende inschrijver.

## Bijlage 1: Begrippenlijst

BDU	Brede Doeluitkering verkeer en vervoer: een financiële bijdrage die de provincie Utrecht jaarlijks ontvangt van het ministerie van Infrastructuur en Milieu voor de uitvoering van het verkeer- en vervoerbeleid op lokaal en regionaal niveau.
BDU-index	De BDU index is onderdeel van de Rijksbegroting en wordt jaarlijks berekend op basis van een indexeringsmethode die voor de helft bestaat uit een kostenindex en voor de andere helft is opgebouwd uit verschillende loonindexen van overheidspersoneel. Deze BDU index is geen afspraak tussen het rijk en decentrale overheden, maar is een indexmethode van de Rijksoverheid zelf.
Buurtbus	Openbaar vervoer met een 8-persoons bus gereden door vrijwilligers, voorziet in de vervoerbehoefte in kleine kernen en is aanvullend op het openbaar vervoer in de Concessie.
Concessie	Het recht van de Concessiehouder (vervoerder aan wie de Concessie wordt verleend) om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer te verrichten in het Concessiegebied.
Concessie-gebied	Het geografische gebied waarop de Concessie betrekking heeft, als omschreven in hoofdstuk 1.
EMVI	Economisch Meest Voordelige Aanbieding. Gunning van de Concessie zal plaatsvinden op basis van een optimale prijs-kwaliteitverhouding.
Kern	Dorp of stad met meer dan 400 inwoners.
KpVVklanten-barometer	Jaarlijks landelijk klanttevredenheidsonderzoek onder openbaar vervoer reizigers uitgevoerd door het KpVV.
Landelijk Tarievenkader	Het Landelijk Tarievenkader (LTK) bevat afspraken, die de (concessieverlenende) decentrale vervoerautoriteiten hebben gemaakt. Deze hebben ten doel om (delen van) het tarievenpalet zodanig op elkaar af te stemmen dat deze in het hele land op gelijke wijze uitwerken en daarmee voor de (concessie-)grensoverschrijdende reiziger uniformiteit en duidelijkheid opleveren.
Maatwerkvervoer	Vervoer in de vorm van openbaar vervoer (met een dienstregeling) gericht op een beperkte doelgroep (spitslijnen, scholierenlijnen), eventueel met een afwijkend tarief (Buurtbus, Regiotaxi, nachtlijnen), of vormen van (lokaal) vervoer zonder dienstregeling.
Ontsluitende lijn	Buslijn die meer halten of andere verbindingen biedt dan verbindende lijnen.
OV-index	Landelijk vastgestelde jaarlijkse stijging van de OV exploitatiebijdrage in concessies gebaseerd op de kostenontwikkelingen in de vervoersector.



Programma van Eisen	De verzameling van eisen die de provincie Utrecht stelt aan het openbaar vervoer in het Concessiegebied, vast te stellen door het college van Gedeputeerde Staten.
Regiotaxi	Vervoersysteem voor zowel reizigers met een door de gemeenten afgegeven indicatie vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) als voor OV-reizigers. Het doel van de IOV-functie van de regiotaxi is het bieden van een aanvulling op openbaar vervoervoorzieningen.
Verbindende lijn	Een buslijn die gericht is op het verbinden van grotere kernen met de steden Amersfoort en Utrecht

## **Bijlage 8: Tarieven en vervoerbewijzen**

### **Het Utrechts Tarievenhuis**

#### ***Gemeenschappelijk tarievenstelsel voor de concessies “Busvervoer Provincie Utrecht” en “Tram en Bus Regio Utrecht”***

Het Utrecht Tarievenhuis bestaat uit twee onderdelen. Een Tarievenkader met de uitgangspunten en een Tarievenplan dat jaarlijks zal worden bijgesteld.

#### **Onderdeel 1: Tarievenkader**

*(Door Bestuur Regio Utrecht nog vast te stellen in november 2014)*

##### **Inleiding**

Met de invoering van de Wp2000 op 1 januari 2001 hebben de concessieverleners de bevoegdheid gekregen het tarief voor stads- en streekvervoer vast te stellen. In het belang van de reiziger is een uniform, transparant en begrijpelijk tariefstelsel gewenst. Duidelijkheid naar de reizigers vereist dat er over diverse onderdelen van het tariefstelsel afspraken worden gemaakt. Binnen het Landelijk Tarievenkader (LTK) zijn afspraken gemaakt met landelijke geldigheid. Voor de onderdelen waarbij de concessieverleners de vrijheid hebben om daaraan zelf invulling te geven hebben Provincie Utrecht en Bestuur Regio Utrecht in dit kader, “het Utrechts Tarievenhuis”, gezamenlijke afspraken vastgelegd.

Doel van dit kader is een samenhangend en begrijpelijk tarievenhuis voor het openbaar vervoer waarvoor Provincie Utrecht en Bestuur Regio Utrecht concessieverleners zijn.

##### **Algemeen uitgangspunt**

Tarieven en producten voor concessies “Busvervoer Provincie Utrecht” en “Tram en Bus regio Utrecht” zijn qua prijzen en productvoorwaarden gelijk en zijn interoperabel geldig.

Het Utrechts Tarievenhuis is vanaf 1-1-2015 geldig in de concessie “Tram en Bus regio Utrecht” van Bestuur Regio Utrecht.

Het Utrechts Tarievenhuis is in elk geval vanaf 11-12-2016 geldig in de concessie “Busvervoer Provincie Utrecht” maar zo mogelijk eerder. Dit betekent dat de Concessiehouder in 2016 tijdens de implementatiefase het tarievenplan 2017 samen ontwikkelt met de concessiehouder van concessie “Tram en Bus regio Utrecht”.

##### **Verdere uitgangspunten:**

Onderstaande uitgangspunten gelden voor (de ontwikkeling van) het Utrechts Tarievenhuis:

- A. Tarieven en producten leveren een bijdrage aan het verhogen van de opbrengsten en reizigersaantallen; randvoorwaarde is tariefniveau 2015, jaarlijks te indexeren met Landelijke TariefIndex (LTI).  
Uitgangspunt voor het jaarlijkse prijsniveau is dat dit in de pas moet lopen bij het jaarlijkse voorzieningenniveau. Dit is een afweging voor de Concessieverlener.
- B. Indexatie geldt voor het gehele Tarievenhuis; producten afzonderlijk kunnen verschillend geïndexeerd worden mits het gewogen gemiddelde voor alle producten samen gelijk is aan de hoogte van de LTI.
- C. Jaarlijks wordt door concessiehouders gezamenlijk aan concessieverleners een tarievenplan voorgelegd; hierin is een advies van het reizigersplatform ROCOV Utrecht verwerkt;

- D. Alle landelijke afspraken conform Landelijk Tarievenkader (LTK) worden gerespecteerd.
- E. Gemak en communiceerbaarheid voor reizigers is het uitgangspunt voor product- en tariefontwikkeling. Dit betekent dat product en prijs binnen de Utrechtse concessie altijd eenduidig is.
- F. Bij product- en prijsontwikkeling wordt zoveel mogelijk uitgegaan van de reisbehoefte van de te onderscheiden doelgroepen.
- G. De zone-indeling is conform de zonekaart zoals die wordt onderhouden door het Landelijk Tarievenbureau Openbaar Vervoer ([www.tbov.nl](http://www.tbov.nl)).
- H. Er wordt ingezet op integratie van producten met omliggend openbaar vervoer.
  - landelijke ontwikkelingen met betrekking tot productharmonisering worden gerespecteerd
  - integratie met spoor is gewenst
  - in grenssituaties afspraken met aangrenzende vervoerders over accepteren grensoverschrijdende producten
- I. Er wordt een afgekocht reisrecht aangeboden, bij voorkeur in de vorm van gebiedsabonnementen. Toekomstige producten passen binnen een geharmoniseerd Landelijk Portfolio van OV-Productgroepen.
- J. Wagenverkoop blijft mogelijk.
  - duurder dan andere alternatieven
  - prijzen ronde bedragen; zo weinig mogelijk geld wisselen; verkorten verkooptijd
  - streven naar zoveel mogelijk betalen anders dan met kasgeld (veiligheid en verkorten verkooptijd)
- K. Nieuwe betaalmogelijkheden worden gefaciliteerd; conform uit te werken visies over betalen. Verschillende betaalwijzen kunnen naast elkaar bestaan.
- L. Er is onderscheid in prijs gewenst tussen spits- en daluren:
  - middagspits geldt ook als spits conform tijdvenster vastgelegd in LTK;

#### **Procedure**

- A. Het Utrechts Tarievenplan wordt jaarlijks aangepast op 1 januari van jaar n
- B. De Concessiehouders “Busvervoer Provincie Utrecht” en “Tram en Bus regio Utrecht” leveren in juni van jaar n-1 een gezamenlijk concept tarievenplan voor jaar n.
- C. De Concessiehouders leggen het concept tarievenplan ter advisering voor aan ROCOV Utrecht.
- D. Het concept tarievenplan wordt samen met een reactie op het advies ROCOV Utrecht op 1 september in jaar n-1 ter goedkeuring aan de concessieverleners aangeboden.
- E. De concessieverleners stellen het definitieve tarievenplan voor jaar n uiterlijk vast in november van jaar n-1.

## Onderdeel 2: Tarievenplan

(Definitieve versie door Bestuur Regio Utrecht nog vast te stellen eind 2014)

### Producten en tarieven in het Utrechts Tarievenhuis op hoofdlijnen, jaar 2015 (pp 2015)

#### Uit het LTK 2015:

- OV-studentenkaart;
- uiterlijk per 1-1-2017 ook voor MBO-ers van 16 en 17 jaar
- weekend vrij of week vrij; daarbuiten reductie
- task force spitsmijden
- basistarief saldoreizen
- gratis voor 0-3 jaar
- reductie voor 4-11 jaar
- reductie voor 12-17 jaar alleen voor abonnementen c.q. speciale scholierenproducten
- reductie voor 65+ zolang die landelijk is afgesproken
- Altijd korting maand/jaar
- Altijd voordeel (i.c.m. spoor)
- OV-vrij jaar
- Net-abonnementen maand/jaar/zakelijk
- Budget-zeker (zakelijke markt)
- Reisproduct blinden/slechtzienden
- Reisbundels: als besloten wordt landelijke invoering geldt dit ook voor Utrecht; vanuit Utrecht volgend

#### Regionale producten en tarieven 2015:

- Prijs per kilometer voor saldoreizen: € 0,128
- Voor de reiziger zonder chipkaart biedt de vervoerder in alle voertuigen wagenverkoop op papier; er geldt overstaprecht; de volgende tarieven gelden:
  - Maximaal 2 aangrenzende zones en één uur: € 2,65;
  - Maximaal 4 aangrenzende zones en anderhalf uur: € 4,25;
  - 5 aangrenzende zones of meer en maximaal twee uur: € 6,25;
- Voor vaste klanten biedt vervoerder de Sterabonnementen aan; een sterabonnement betreft een afgekocht reisrecht binnen een aantal aangrenzende zones (sterwaarde) rond een bepaalde centrumzone; het product wordt in maand- en jaarvorm aangeboden; het jaartarief is tien maal het maandtarief; het reductietarief geldt voor 11 t/m 18-jarigen; de maandtarieven zijn:
  - 1-ster: € 47,60 vol tarief; € 31,40 reductie tarief;
  - 2-ster: € 78,10 vol tarief; € 51,60 reductie tarief;
  - 3-ster: € 116,00 vol tarief; € 76,60 reductie tarief;
  - 4-ster: € 154,40 vol tarief; € 101,90 reductie tarief;
  - 5-ster: € 192,30 vol tarief; € 126,90 reductie tarief;
  - 6+-ster: € 230,50 vol tarief; € 152,20 reductie tarief;
- Voor frequente reizigers biedt vervoerder kortingsabonnementen tegen de volgende tarieven en kortingspercentages:

Variant U – OV kortingsabonnement		Kortingspercentage		
		Spits	Dal	Weekend
Naam	Tarief 2014			
U – OV Altijd voordeel	€ 7,50 per maand	20%	40%	40%
U – OV Dal voordeel	€ 20,-- per jaar	0%	40%	40%
U – OV Weekend vrij	€ 20,-- per maand	0%	40%	100%
U – OV Dal vrij	€ 40,-- per maand	0%	100%	100%

De kortingsabonnementen sluiten qua voorwaarden aan op de gelijknamige producten van de NS. Het Altijd voordeel abonnement is ook per maand verkrijgbaar. De overige kortingsabonnementen zijn doorlopend en hebben een duur van minimaal een jaar (vooruitbetaling) en zijn daarna maandelijks opzegbaar.

- Voor toeristen en congresbezoekers biedt de vervoerder de Congres & Toeristendagkaart aan tegen de volgende tarieven (reductietarief geldt voor 11 t/m 18-jarigen):
  - 1 dag: € 6,05 vol tarief; € 4,05 reductie tarief;
  - 3 dagen: € 10,10 vol tarief; € 8,10 reductie tarief;
  - 5 dagen: € 13,65 vol tarief; € 11,65 reductie tarief;
- Voor gebruikers van P+R terreinen in en rond de stad Utrecht biedt vervoerder het P+R kaartje aan voor € 5,00; het kaartje is een dagkaart voor maximaal vijf personen en is alleen geldig binnen de gemeente Utrecht inclusief Leidsche Rijn (zones 5090, 5914, 5915, 5010, 5111, 5120)
- Voor begeleiders met groepen kinderen hanteert de vervoerder het Kindergroepskaartje. Met deze kaart kunnen maximaal 15 basisschoolgaande kinderen en 3 volwassen begeleiders gezamenlijk tijdens de daluren en in het weekend een retourreis (op dezelfde dag) maken binnen U-OV (met overstaprecht). Deze kaart kan men bestellen bij U-OV via de U-OV Klantenservice; het tarief is €32,50 met per bestelling €10,00 aan administratie- en afhandelingskosten;
- De vervoerder accepteert alle producten uit naburige concessies; Voor de naburige concessies accepteert Concessiehouder alleen de chipkaart producten. Uitzondering hierop vormt de concessie "Tram en Bus regio Utrecht", van deze concessie moeten ook papieren kaartjes worden geaccepteerd.
- Voor alle producten gebaseerd op het zonesysteem hanteert vervoerder de zone-indeling zoals deze door de gezamenlijke concessieverleners zijn vastgelegd en die door het Tarievenbureau OV wordt beheerd;
- In het Nachtervervoer kan met een chipkaart betaald worden; daarnaast worden papieren kaartjes gehanteerd. De volgende tarieven gelden:
  - 1-2 zones: € 4,00;
  - 3-4 zones: € 6,00;
  - 4+ zones: € 7,00;
- Deelname aan landelijke acties als het Kruidvatkaartje (kennismakingsproduct) vallen onder de ontwikkelvrijheid van de vervoerder;
- Eurokaartje voor kinderen in daluren onder voorwaarde van begeleiding door een volwassene.
- Ten behoeve van specifieke, kleine doelgroepen zijn er diverse arrangementen met instellingen waarbij op papier gereisd kan worden zoals de UMC personeelspas voor gebruik OV op de Uithof of theaterkaartjes waarmee voor en na de voorstelling met het OV gereisd kan worden. Voor deze kaarten geldt een uitzondering op de acceptatieplicht: Concessiehouder hoeft deze kaarten niet te accepteren in de bussen.

## Bijlage 9: Distributiepunten met Aanvul Machines

Distributiepunten Provincie Utrecht				
(augustus 2014)				
Readshop Abcoude	Hoogstraat	32	1391BV	ABCOUDE
Drogisterij De Koenhoek	Koenestr	4	3958XG	AMERONGEN
Cigo Soesterkwartier	Noordewierwg	157	3812DE	AMERSFOORT
Primera De Paperclip	Neptunuspln	3	3814BA	AMERSFOORT
Primera Peters	Arnhemsewg	35	3817CA	AMERSFOORT
The Read Shop	Leusderwg	154	3817KD	AMERSFOORT
Wijk Amersfoort Nieuwland (momenteel geen punt)				AMERSFOORT
Papo Speciaalzaak	Nw Baarnstr	41	3743BP	BAARN
Jumbo Peter Bogers	K Doormanwg	10	3621JX	BREUKELEN UT
The Read Shop	Kerkstr	51	3751AS	BUNSCHOTEN SPAKENB
Sigarenmagazijn het Vosje	W Alexanderwg	21	3945CH	COTHEN
The Read Shop	Thorheimpassage	3	3941ET	DOORN
Techador Westeneng	Traay	81	3971GD	DRIEBERGEN RYSENB
Drogisterij Pater Elst	Ryksstrwg	79	3921AC	ELST UT
Golff Supermarkt Harmelen	Dorpsstr	152	3481ER	HARMELEN
Primera Brundel	Hamsewg	46	3828AE	HOOGLAND
Drogisterij DA Jan Snijders	Honingraat	45	3956HH	LEERSUM
Dirk van den Broek	Maximaplein	90	3832JS	LEUSDEN
Primera Poelman	De Gruttery	7	3831NE	LEUSDEN
The Read Shop Verwoerd	Winkelcentrum de Biezenkamp	164	3831JA	LEUSDEN

Sigarenmagazijn De Beurs	Grutterstraat	1	3632EJ	LOENEN AD VECHT
The Read Shop	Pr W Alexanderstr	2	3411BG	LOPIK
Mado Montfoort	Waterpoort	2	3417BL	MONTFOORT
Primera De Jong	De Lindeboom	16	3641EX	MYDRECHT
The Read Shop	Leeuweringerstr	22	3421AC	OUDEWATER
Golff Supermarkt Renswoude	Kastanjeln	2	3927AP	RENSWOUE
Drogisterij Parfumerie Willeke	Molenstr	16	3911KL	RHENEN
Primera De Beer	Tamboeryn	7	3766HA	SOEST
Primera Zuid	Zuidpromenade	3	3768EM	SOEST
Tabaktief de Cirkel	Laanstr	44	3762KD	SOEST
VOF Randsdorp Buys	B Ballotln	17	3769GK	SOESTERBERG
Connexxion Servicepunt	Stationshal Jaarbeurszijde	1005	3521AX	UTRECHT
CIGO Scheepjeshof	Scheepjeshof	78	3901CW	VEENENDAAL
Primera Van Walsem	Dr S De Bruinepln	31	3904CX	VEENENDAAL
The Read Shop	Passage	71	3901AZ	VEENENDAAL
The Read Shop	Plevierenln	21	3645GN	VINKEVEEN
G. Van Vliet	Voorstr	5	3441CA	WOERDEN
Primera Tournoyveld	Tournoyveld	99	3443ES	WOERDEN
Boeken van Lunteren	Voorstr	26	3931HD	WOUDENBERG
Cigo de Heul	Madelinushof	7	3962DN	WYK BY DUURSTEDE
CIGO De Horden	Sluishoofd	5	3961KW	WYK BY DUURSTEDE
VVV Wijk bij Duurstede	Markt	24	3961BC	WYK BY DUURSTEDE

## Bijlage 10: Streefwaarden reizigerstevredenheid

Doelstelling	streefwaarde		Meetmethode
Meer OV-reizigers zijn tevreden. Deze doelstelling is uitgewerkt in onderstaande subdoelen			
Veiligheid in het voertuig	streefwaarde $\geq 8,0$	Jaarlijks	Via OV Klantenbarometer
Betrouwbaarheid	streefwaarde $\geq 7,5$	Jaarlijks	Via OV Klantenbarometer, cijfer voor stiptheid
Informatie bij vertragingen	streefwaarde $\geq 6,0$	Jaarlijks	Via OV Klantenbarometer
Gemak	streefwaarde $\geq 7,5$	Jaarlijks	Via OV Klantenbarometer: gemiddelde van drie cijfers (1-gemak kaartje kopen/ reissaldo laden, 2-gebruiksgemak ov-chipkaart) 3-informatie algemeen
Comfort	streefwaarde $\geq 7,5$	Jaarlijks	Via OV Klantenbarometer: het gemiddelde van vier cijfers (1-rijstijl, 2-geluid, 3-zitplaatskans; 4- gemak instappen)



Beleving (satisfier)	streefwaarde $\geq 7,5$	Jaarlijks	Via de OV klantenbarometer: beleving meten met aanvullende vraag
Vriendelijkheid chauffeurs	Streefwaarde $\geq 7,5$	Jaarlijks	Via de OV klantenbarometer

## Bijlage 11: Knooppunten

Plaats	Halte	Aansluiting op trein
Hilversum	Station Hilversum	ja
Utrecht	Station Utrecht Centraal	ja
Amsterdam	Station Amsterdam Bijlmer Arena	ja
Breukelen	Station Breukelen	ja
Loenen	Kerklaan	nee
Weesp	Station Weesp	ja
Uithoorn	Busstation	nee
Mijdrecht	Busstation	nee
IJsselstein	Binnenstad	nee
Montfoort	Kasteelplein	nee
Gouda	Station Gouda	ja
Schoonhoven	Mr. Kesperplein	nee
Woerden	Station Woerden	ja
Amersfoort	Station Amersfoort Schothorst	ja
Amersfoort	Station Amersfoort Vathorst	ja
Amersfoort	Station Amersfoort Centraal	ja
Baarn	Station Baarn	ja
Doorn	Centrum	nee
Driebergen-Zeist	Station Driebergen-Zeist	ja

Wijk bij		
Duurstede	Busstation	nee
Rhenen	Station Rhenen	ja
Soest	Soestdijk Noord	nee
Soest	Station Soest-Zuid	ja
	Station Veenendaal Centrum	
Veenendaal	Kerkewijk	ja
Veenendaal	Station De Klomp	ja
Wageningen	Busstation	nee
Woudenberg	De Poort	nee
Zeist	Busstation	nee

## **bijlage 12: Eisen DRIS & NDOV**

De volgende documenten zijn separaat bijgevoegd:

1. 20131104 Bestekbijlage Intelligent voertuigstelsel v119;
2. 20131104 Bestekbijlage Korte Afstand Radio v119;
3. 20131104 Bestekbijlage Reisinformatie in het voertuig v119;
4. 20140627 Bestekbijlage Concessie eisen DRIS & NDOV v1.21

## Bijlage 13: Kaart concessiegebied

