



ONTWERP PROGRAMMA VAN EISEN

Concessie Amstelland-Meerlanden 2018

ZOALS OP 28 JANUARI 2016 VASTGESTELD DOOR HET
DAGELIJKS BESTUUR VAN DE STADSREGIO AMSTERDAM

INHOUD

1	INLEIDING	7
1.1	Aanleiding.....	7
1.2	Concessie Amstelland-Meerlanden	7
1.3	Een veranderende rol voor het OV in Amstelland-Meerlanden	7
1.4	Doelstellingen aanbesteding Concessie Amstelland-Meerlanden 2018	9
1.4.1	De reiziger en zijn reis centraal	9
1.4.2	Inspelen op (on)verwachte ontwikkelingen	10
1.4.3	Bijdragen aan realisatie doelstellingen Stadsregio	10
1.4.4	Passend binnen meerjarig financieel kader Stadsregio.....	11
1.5	Doel en inhoud ontwerp PvE.....	11
1.6	Betrokkenheid stakeholders bij het (ontwerp) PvE	12
1.7	Status (ontwerp) PvE en verdere procedure	12
2	SCOPE VAN DE CONCESSIE	14
2.1	Concessiegebied Amstelland-Meerlanden	14
2.1.1	Geografische afbakening	14
2.1.2	Te gedogen Openbaar Vervoer	15
2.1.3	Uithoornlijn.....	15
2.2	Ingangsdatum en duur van de Concessie.....	15
2.3	Taken en verantwoordelijkheden Concessiehouder	15
2.3.1	Ontwikkelrol OV-aanbod	16
2.3.2	Regisseur van de keten	16
2.3.3	Sociale veiligheid	16
2.3.4	Beheer en onderhoud infrastructuur.....	16
2.3.5	Beheer en onderhoud haltes	16
2.3.6	Marketing	17
3	VERVOERKUNDIGE EISEN	18
3.1	Achtergrond	18
3.2	Verplichte verbindingen	19
3.2.1	Knooppunten	19
3.2.2	Verbindende trajecten	20
3.3	Ontsluiting concessiegebied	23
3.3.1	Bediening Woon- en Werkgebieden	23
3.3.2	Ontsluiting.....	24
3.3.3	Ontheffing ontsluitingseisen	25
3.4	Bedieningstijden en intervallen	26
3.4.1	Bedieningsperioden	26
3.4.2	Verbindende trajecten	26

3.4.3	Schipholnet.....	27
3.4.4	Ontsluitende verbindingen	28
3.5	Nachtlijnen	29
3.6	Eisen aan de Dienstregeling	31
3.6.1	Feestdagen	31
3.6.2	Basis- en vakantiedienstperiode	31
3.6.3	Wijziging Dienstregeling	32
3.6.4	Afstemming	32
3.6.5	Omleidingen	32
3.6.6	Procedure Dienstregeling.....	32
4	GEBRUIK INFRASTRUCTUUR	34
4.1	Beschikbare infrastructuur	34
4.2	Benutting bestaande en nieuwe infrastructuur.....	35
4.3	Herinrichting van infrastructuur	36
4.4	Haltes	36
4.5	Beschikbaarheid infrastructuur	37
5	UITVOERINGSKWALITEIT.....	38
5.1	Algemeen	38
5.1.1	Beroep op innovatieve vermogen Concessiehouder	38
5.2	Vervoergarantie en zitplaatskans	39
5.2.1	Eisen	39
5.2.2	Capaciteitsbepaling.....	39
5.2.3	Tijdelijk capaciteitstekort.....	39
5.2.4	Structureel capaciteitstekort	39
5.3	Rituitval.....	40
5.4	Regelmaat en punctualiteit	40
5.4.1	Regelmaat bij hoogfrequente Buslijnen	40
5.4.2	Punctualiteit bij overige Buslijnen	40
5.4.3	Betrouwbare rijtijden	40
5.5	Garanties.....	41
5.5.1	Aansluitgarantie	41
5.5.2	Vervangend vervoer.....	41
5.5.3	Stakingen	41
5.5.4	Vergoedingsregeling	41
5.6	Uitvoeringskwaliteit bij evenementen	42
6	MATERIEEL	43
6.1	Samenstelling wagenpark	43
6.2	Comfort en netheid	43
6.3	Toegankelijkheid	43
6.3.1	Reizigers met een mobiliteitsbeperking	43

6.3.2	Kinderwagens, vouwfietsen, e.d.	44
6.4	Communicatieapparatuur.....	44
6.5	OV-chipkaartapparatuur	44
6.6	Productformules	44
6.7	Reclame	45
6.8	Uitzonderingen	45
7	INFORMATIE AAN DE REIZIGER	46
7.1	Algemeen	46
7.2	Informatie voorafgaand aan de reis.....	46
7.2.1	Beschikbare reisinformatie.....	46
7.2.2	Informatiepunten	47
7.2.3	Landelijk/regionaal reisinformatiesysteem	48
7.3	Informatie op de haltes	48
7.3.1	Statische informatie.....	48
7.3.2	Actuele Reisinformatie.....	49
7.4	Informatie tijdens de reis.....	49
7.4.1	Informatie in de voertuigen	50
7.4.2	Informatie op het voertuig.....	50
7.5	Wijziging van de Dienstregeling.....	50
8	TARIEVEN EN VERKRIJGBAARHEID OV-CHIPKAART	51
8.1	Algemeen	51
8.2	Tarieven	51
8.3	Jaarabonnement Schiphol	53
8.4	Verkrijgbaarheid (Distributie)	53
9	PERSONEEL.....	55
10	SOCIALE VEILIGHEID	56
10.1	Algemeen	56
10.2	Integrale aanpak	56
10.2.1	Service, toezicht en handhaving	56
10.2.2	Kaartcontrole	57
10.2.3	Samenwerking met overige partijen.....	57
10.3	Meerjarenplan en Actieplan Sociale Veiligheid.....	58
10.3.1	Meerjarenplan Sociale Veiligheid.....	58
10.3.2	Actieplan Sociale Veiligheid.....	58
10.4	Monitoring en rapportage.....	59
11	DUURZAAMHEID	60
11.1	Algemeen	60
11.2	Duurzaamheidsplan.....	60
11.3	Milieuprestaties voertuigen	60

12	MARKETING	62
12.1	Algemeen	62
12.2	Marketingplan	62
12.3	OV Marketingbureau	62
12.4	Productformules R-net en Schipholnet.....	62
12.5	Toeristen	63
13	CONSUMENTENBESCHERMING	64
13.1	Klachtenafhandeling.....	64
13.2	Klachtenoverzicht	64
13.3	OV-loket en landelijke geschillencommissie.....	65
14	REIZIGERSINSPRAAK	66
14.1	Reizigers Advies Raad (RAR)	66
14.2	Consumenten Platform	67
14.3	Consultatie individuele reizigers en andere belanghebbenden	67
15	INFORMATIE EN MONITORING.....	68
15.1	Algemeen	68
15.2	Informatieverstrekking door de Concessiehouder aan de Stadsregio.....	68
15.2.1	Management informatie.....	68
15.2.2	Realtime monitoring	68
15.2.3	Gegevens OV-chipkaart.....	68
15.2.4	Vervoerkundig onderzoek	68
15.2.5	Controle gegevens.....	69
15.3	Informatie uit overige waarnemingen	69
15.3.1	Eigen onderzoek door Stadsregio.....	69
15.3.2	Klantenbarometer.....	69
16	FINANCIËLE ASPECTEN	70
16.1	Inkoop extra vervoer	70
16.2	Gratis of goedkoop Openbaar Vervoer	70
17	OVERIGE ONDERWERPEN	71
17.1	Implementatie.....	71
17.1.1	Implementatieplan	71
17.1.2	Innovaties	71
17.2	Compensatie tijdens opstartperiode	71
17.3	Omgaan met majeure ontwikkelingen	71
	BEGRIPPENLIJST	73
	BIJLAGEN	77
Bijlage 1	Uitlopers van de Concessie	77
Bijlage 2	Te gedogen lijnen	79

Bijlage 3	Overzicht Woon- en Werkgebieden in 2015	80
Bijlage 4	Samenstelling Reizigers Advies Raad	87

1 INLEIDING

1.1 Aanleiding

De huidige concessie Amstelland-Meerlanden loopt in december 2017 af. De concessie heeft op dat moment 10 jaar gelopen, de maximale periode die op grond van de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) is toegestaan. Voor de periode na december 2017 moet een nieuwe concessie worden verleend. Op grond van de Wp2000 is het Dagelijks Bestuur van de Stadsregio Amsterdam bevoegd om deze nieuwe concessie te verlenen. Hiervoor wordt een Europese openbare aanbesteding uitgeschreven. De Wp2000 stelt dat de Stadsregio ter voorbereiding op de aanbesteding een Programma van Eisen (PvE) op moet stellen en een ontwerp hiervan in ieder geval voor advies aan consumentenorganisaties moet aanbieden.

1.2 Concessie Amstelland-Meerlanden

De Concessie Amstelland-Meerlanden beslaat het grondgebied van de gemeenten Aalsmeer, Amstelveen, Haarlemmermeer, Ouder-Amstel (met uitzondering van de kern Duivendrecht) en Uithoorn, en een aantal Uitlopers naar aangrenzende concessiegebieden. Het Concessiegebied is ruim 300 vierkante kilometer groot en telt meer dan 300.000 inwoners. In het Concessiegebied ligt een belangrijke motor van de Nederlandse economie: de luchthaven Schiphol. Daarnaast is de bloemenveiling Aalsmeer een belangrijke pijler van de regionale economie. Verder biedt de regio een prettig woon- en leefklimaat voor zijn bewoners.

Een groot deel van het openbaar vervoer in Amstelland-Meerlanden is gericht op Amsterdam Centraal en Amsterdam Zuid aan de ene zijde en Schiphol en Haarlem aan de andere zijde. R-netlijnen 300 (de voormalige Zuidtangent, de hoogwaardige busverbinding Haarlem – Schiphol – Amsterdam Zuidoost) en 310 (Amsterdam Zuid – Schiphol – Nieuw-Vennep) en Schiphol Sternet maken deel uit van de Concessie. In december 2014 is, na de aanleg van knooppunt Schiphol Noord en de Schiphol Logistics Park-busbaan tussen Hoofddorp en Aalsmeer, het aantal R-netlijnen uitgebreid met de R-netlijnen 340 (Haarlem – Uithoorn), 346 (Haarlem – Amsterdam Zuid) en 356 (Haarlem – Amsterdam Bijlmer ArenA).

1.3 Een veranderende rol voor het OV in Amstelland-Meerlanden

Een goed openbaar vervoersysteem is een essentiële voorwaarde om de Metropoolregio Amsterdam bereikbaar en leefbaar te houden en de economie verder te laten groeien. Goed openbaar vervoer maakt de Metropoolregio Amsterdam aantrekkelijk om te wonen, te werken, te leren, te ondernemen en te bezoeken. De Stadsregio Amsterdam ziet daarbij vooral een grote rol voor het openbaar vervoer weggelegd op die tijden en plekken waar de bereikbaarheid onder druk staat (= bereikbaarheidsfunctie van het openbaar vervoer).

Pijler van het openbaar vervoersysteem in de regio Amstelland-Meerlanden is het HOV-netwerk¹ dat rijdt onder de naam R-net (zie ook hoofdstuk 3). R-net brengt

¹ HOV staat voor Hoogwaardig Openbaar Vervoer.

reizigers snel, betrouwbaar en comfortabel van en naar hun bestemming en vormt daardoor een concurrerend alternatief voor de auto. De afgelopen jaren is het gebruik van de R-netlijnen fors toegenomen. En de verwachting is dat het aantal reizigers dat van deze lijnen gebruik maakt in de nieuwe concessieperiode verder zal toenemen, mede door de verwachte groei van Schiphol². Om in deze vraag te kunnen voorzien is uitbreiding van het aanbod op deze verbindingen noodzakelijk. Echter, binnen de meerjarenraming van de Stadsregio ontbreekt de ruimte om deze uitbreiding te financieren.

De uitrol van R-net heeft niet alleen tot een toename van het aantal reizigers geleid, ook het reisgedrag van bestaande reizigers is gewijzigd. Reizigers kiezen bewust voor R-net, omdat R-net hen sneller naar hun bestemming brengt, ook wanneer zij verder naar een halte van R-net moeten lopen of fietsen.

Een andere ontwikkeling die de afgelopen jaren is ingezet, is dat mensen steeds meer mogelijkheden krijgen om van A naar B te reizen. Denk bijvoorbeeld aan de opmars van de elektrische fiets, het succes van de OV-fiets en de introductie van mobiliteitsdiensten zoals deelauto's en deeltaxi's. Een ontwikkeling die wordt versterkt door tal van technologische vernieuwingen, zoals nieuwe communicatiemiddelen (o.a. nieuwe toepassingsmogelijkheden van smartphones) en geïntegreerde betaalsystemen.

Als gevolg van deze ontwikkelingen speelt het openbaar vervoer een steeds kleinere rol bij de invulling van de basismobiliteit (= sociale functie van het openbaar vervoer). Een ontwikkeling die al meerdere decennia zichtbaar is, maar de laatste jaren is versterkt door de uitrol van R-net en de introductie van nieuwe vervoersvormen en mobiliteitsdiensten. Anders gezegd, steeds minder mensen in het concessiegebied Amstelland-Meerlanden zijn afhankelijk van openbaar vervoer dat dicht bij hun huis en bestemming halteert (= fijnmazig openbaar vervoer). Gevolg is dat het gebruik van het fijnmazige openbaar vervoer afneemt, waardoor dit deel van het openbaar vervoersysteem afhankelijker wordt van de financiële bijdrage van de Stadsregio (de kostendekkingsgraad neemt af).

Deze ontwikkelingen vragen om een andere rol van het openbaar vervoer in het concessiegebied Amstelland-Meerlanden die is afgestemd op de gewijzigde behoefte van reizigers. Recentelijk heeft de Stadsregio in dat kader voor het openbaar vervoer de volgende ambities en kaders vastgelegd³:

- Verleggen van het accent naar het verbinden van de belangrijkste economische bestemmingsgebieden binnen en buiten de regio. De focus is daarbij niet langer alleen gericht op woon/werkstromen, maar ook op toerisme, winkelgebieden en evenementen. Verder is er aandacht voor ontbrekende en zwakke schakels in het regionaal netwerk, met focus op plekken waar de hoofdnetwerken en de lokale (taxi)netwerken elkaar ontmoeten en extra aandacht voor informatie.
- Realiseren van een kwalitatief hoogwaardig openbaar vervoernetwerk met betrouwbare en acceptabele reistijden, waarbij streven is dat de grootstedelijke voorzieningen vanuit iedere kern binnen 45 minuten te bereiken zijn.
- Realiseren van een hogere klantwaardering en reizigersgroei door de kwaliteit van het openbaar vervoer te verbeteren (zoals kortere reistijden en hogere frequenties), onder andere door de verdere uitrol van R-net en het verbeteren van de infrastructuur (zowel weg als haltes en informatie). Dit moet ertoe

² Rapportage MIRT Onderzoek Werkpakket 2: Zoeken naar oplossingsrichtingen, d.d. 4 november 2014, p. 7.

³ Stadsregio Amsterdam (2014), Regionale agenda 2014/2018, zoals vastgesteld door de Regioraad op 9 december 2014.

leiden dat voor dezelfde bijdrage van de Stadsregio meer openbaar vervoer kan worden aangeboden.

- Zorgen voor een optimale keten door verdere verbetering van de samenhang tussen de netwerken voetganger, fiets, auto en OV (*ketenintegratie*), onder andere door het stelsel van (OV-)knooppunten en hun omgeving te verbeteren en uit te breiden.
- Werken aan duurzame mobiliteit door binnen het beleid en de investeringen extra accent te leggen op duurzaamheid.

De Stadsregio ziet zichzelf daarbij als regisseur van dit openbaar vervoersysteem, maar biedt nadrukkelijk ruimte voor het ondernemerschap van vervoerders.

1.4 Doelstellingen aanbesteding Concessie Amstelland-Meerlanden 2018

De doelen en kaders die de Stadsregio ten aanzien van het openbaar vervoer hanteert, zijn uitgewerkt in een aantal doelstellingen die de Stadsregio met de (aanbesteding van de) concessie Amstelland-Meerlanden 2018 (verder: de Concessie) nastreeft. Deze doelstellingen zijn vastgelegd in de op 10 december 2015 door het Dagelijks Bestuur van de Stadsregio Amsterdam vastgestelde Aanbestedingsstrategie Openbaar Vervoerconcessie Amstelland-Meerlanden 2018.

Het doel van de aanbesteding is het tijdig gunnen van de Concessie aan de vervoerder waarvoor het meeste geldt dat hij:

1. de reiziger en zijn reis van deur tot deur centraal stelt en daarmee ook over de grenzen van zijn eigen systeem heen kijkt, ofwel een vervoerder die:
 - a. kwalitatief hoogwaardige producten/diensten levert,
 - b. zich niet beperkt tot het 'traditionele' busproduct, en
 - c. zijn aanbod afstemt op de huidige en toekomstige reisbehoeften van inwoners en bezoekers (werknemers, toeristen, winkelend publiek, evenementenbezoekers, e.d.) van het Concessiegebied;
2. de bereidheid en flexibiliteit heeft om gedurende de gehele concessieperiode proactief in te spelen op verwachte en onverwachte ontwikkelingen in het Concessiegebied;
3. zijn bijdrage levert aan de realisatie van de beleidsdoelstellingen van de Stadsregio op het gebied van onder meer bereikbaarheid, duurzaamheid, toegankelijkheid en veiligheid; en
4. een aanbieding doet die past binnen het meerjarige financiële kader van de Stadsregio.

Bovenstaande doelstellingen zijn mede afgeleid van de beleidsuitgangspunten van de Stadsregio op het gebied van openbaar vervoer, zoals vastgelegd in de OV-visie 2010-2030, de nota Beter Benutten Regionaal Openbaar Vervoer Amsterdam, de Investeringsagenda OV en de Lijnennetvisie 2018 en van de recentelijk opgestelde visie busvervoer Schiphol 2018 en 2028. Hieronder zijn de doelstellingen nader uitgewerkt.

1.4.1 De reiziger en zijn reis centraal

De Stadsregio verwacht dat de vervoerder zijn producten/diensten zo goed mogelijk afstemt op de vraag van (potentiële) reizigers. De vervoerder krijgt van de Stadsregio veel ontwikkelruimte bij de invulling van het OV-aanbod, zodat hij zijn OV-aanbod gedurende de gehele concessieperiode op de (gewijzigde) vraag af kan blijven stemmen. De Stadsregio wil daarbij dat de vervoerder bestaande reizigers behoudt en nieuwe reizigers weet aan te trekken. Hiervoor is onder meer

een hoogwaardige kwaliteit van producten en diensten essentieel. Dit moet tot uitdrukking komen in een stijgende trend in de klantwaardering.

In veel gevallen staat een openbaar vervoer rit echter niet op zichzelf, maar maakt deze deel uit van een ketenverplaatsing. De Stadsregio is op zoek naar een vervoerder die zich nadrukkelijk manifesteert als regisseur van de hele keten. Een vervoerder die zich niet beperkt tot 'zijn' busproduct, maar ook een rol voor zichzelf ziet weggelegd als het gaat om het verbeteren van het voor- en natransport in samenhang met 'zijn' busproduct door de aansluiting op andere (openbaar) vervoersystemen te optimaliseren. En daarbij optimaal gebruik maakt van nieuwe (technologische) ontwikkelingen, onder meer op het gebied van informatievoorziening en betalen.

1.4.2 Inspelen op (on)verwachte ontwikkelingen

Zoals in de vorige paragraaf is aangegeven, is het gebruik van het openbaar vervoer in Amstelland-Meerlanden de afgelopen jaren fors toegenomen en is de verwachting dat het aantal reizigers in de nieuwe concessieperiode verder zal toenemen, mede door de verwachte groei van Schiphol. De uitdaging voor de vervoerder bestaat eruit om niet alleen bij de start, maar gedurende de gehele looptijd van de Concessie de verwachte groei te faciliteren, zonder dat hier extra financiële middelen van de Stadsregio tegenover staan. De Stadsregio zoekt een vervoerder die hier proactief invulling aan geeft door aan de ene kant een zeer efficiënte bedrijfsvoering te hanteren en aan de andere kant op creatieve wijze het aanbod op de naar verwachting groeiende en veranderende vraag te laten aansluiten.

Maar niet alleen de vervoerder, ook de Concessie zelf moet voldoende flexibel zijn om gedurende de looptijd optimaal in te kunnen spelen op (on)verwachte ontwikkelingen. Met name technologische ontwikkelingen gaan zo snel dat noch de Stadsregio noch vervoerders in 2016, het jaar waarin de nieuwe concessieafspraken worden opgesteld, een compleet beeld hebben hoe de OV-wereld er in bijvoorbeeld 2020 of 2025 exact uitziet. Denk bijvoorbeeld aan de opkomst van allerlei (aan nieuwe, meer geavanceerde ICT-systemen gerelateerde) deelconcepten, zoals deelauto's, deelfietsen en deeltaxi's, die wellicht een andere invulling aan de basismobiliteit (= sociale functie van het openbaar vervoer) gaan geven. Door flexibiliteit in te bouwen zorgt de Stadsregio ervoor dat de Concessie de ruimte biedt om deze ontwikkelingen waar mogelijk en wenselijk te kunnen benutten.

1.4.3 Bijdragen aan realisatie doelstellingen Stadsregio

Vanzelfsprekend geldt dat de activiteiten van de vervoerder in het kader van de Concessie moeten bijdragen aan de realisatie van de doelstellingen die de Stadsregio met het openbaar vervoer nastreeft. De beleidsdoelstellingen die onder meer op het gebied van bereikbaarheid, duurzaamheid, toegankelijkheid en (sociale) veiligheid liggen, zijn vastgelegd in de OV-visie 2010-2030, de nota Beter Benutten Regionaal Openbaar Vervoer Amsterdam, de Investeringsagenda OV en de Lijnennetvisie 2018.

Bereikbaarheid

Zoals gesteld is bereikbaarheid cruciaal voor het functioneren van de Metropoolregio Amsterdam. Het openbaar vervoer vervult een belangrijke rol bij het faciliteren van de verwachte groei in de mobiliteitsvraag naar geconcentreerde werk-, onderwijs- en sociaal-recreatieve bestemmingen, vooral bij reizen over langere afstanden (> 10 km) naar Amsterdam tijdens de spits. Investerings in het kader van de Investeringsagenda OV moeten de snelheid en betrouwbaarheid en daarmee de positie van het openbaar vervoer verbeteren. Deze investeringen

leiden tot kortere reistijden, besparing op de exploitatiekosten en een betere bereikbaarheid van de regio Amsterdam.

Duurzaamheid

Op het gebied van duurzaamheid volgen ontwikkelingen elkaar snel op. Hoewel nog niet is uitgekristalliseerd wat in de toekomst de dominante technologie zal worden, is het gezien die ontwikkelingen een reële verwachting dat vanaf 2025 100% van de nieuwe instroom van bussen kan bestaan uit betrouwbare en betaalbare zero emissie technieken. De Stadsregio ziet echter mogelijkheden om al eerder een start te maken met de transitie naar zero emissie busvervoer door gebruik te maken van technologieën zoals Batterij-trolleybussen (Trolley 2.0 met gedeeltelijke bovenleiding) en Plug-in bussen. De toepassing van groengas versterkt de verduurzaming van de busvloot in de overgang naar zero emissie technieken. Het doel voor de Concessie is een optimum te vinden tussen de omvang van investeringen gericht op de transitie naar zero emissie busvervoer en het resultaat voor een duurzame samenleving op de korte en lange termijn.

Toegankelijkheid

Iedereen moet van het openbaar vervoer gebruik kunnen maken, maar dit is niet voor iedereen vanzelfsprekend. De Stadsregio streeft ernaar dat in 2030 een belangrijk deel van het openbaar vervoer per bus, tram en metro volledig toegankelijk is.

(Sociale) Veiligheid

Uit de klantenwensenpiramide die door NS is ontwikkeld om wensen van reizigers in kaart te brengen en te wegen, blijkt dat reizigers – naast betrouwbaarheid – veiligheid het belangrijkste vinden. Daarna volgen kwaliteitsaspecten als gemak, comfort en beleving. Met andere woorden, het openbaar vervoer kan nog zo snel en comfortabel zijn, als reizigers zich niet op hun gemak voelen op het perron of in het voertuig dan blijft een deel van hen weg. Kortom, de (sociale) veiligheid van het openbaar vervoer moet in orde zijn.

1.4.4 Passend binnen meerjarig financieel kader Stadsregio

In de meerjarenraming van de Stadsregio is vanaf 2018 jaarlijks € 37,1 miljoen gereserveerd als bijdrage in de exploitatiekosten van het openbaar vervoer in de Concessie Amstelland-Meerlanden. Dit is inclusief de bijdrage van de provincie Noord-Holland voor de exploitatie van het Haarlemse deel van R-netlijn 300 (de voormalige Zuidtangent) die vanaf het Dienstregelingjaar 2016 volledig onder verantwoordelijkheid van de Stadsregio valt. Een eventuele bijdrage van Schiphol aan de exploitatiekosten van Schiphol Sternnet (op dit moment € 4,6 miljoen) is hierin nog niet meegenomen, omdat over de continuering van deze bijdrage vanaf 2018 nog gesprekken gaande zijn. Ook is nog geen rekening gehouden met de gevolgen van de implementatie van de Lijnennetvisie 2018 na opening van de Noord/Zuidlijn voor de jaarlijkse exploitatiebijdrage. Ten slotte moet nog een voorbehoud worden gemaakt waar het gaat om mogelijke begrotingswijzigingen.

1.5 Doel en inhoud ontwerp PvE

De hiervoor beschreven doelstellingen zijn vertaald naar eisen waaraan de toekomstige vervoerder (verder: de Concessiehouder) met ingang van het Dienstregelingjaar 2018 moet voldoen. In het ontwerp PvE staan de eisen die aan het openbaar vervoer in het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden en de Concessiehouder worden gesteld. Daarnaast moet de Concessiehouder zich aan alle wettelijke bepalingen en regelingen houden die relevant zijn bij de uitvoering van de Concessie. Deze wettelijke bepalingen en regelingen zijn niet in dit ontwerp PvE opgenomen.

Belangrijk is op te merken dat in het ontwerp PvE de eisen zijn opgenomen waaraan de Concessiehouder in ieder geval moet voldoen (= minimumeisen). Het ontwerp PvE beschrijft niet het ambitieniveau dat de Stadsregio met de Concessie nastreeft. Zoals eerder aangegeven wil de Stadsregio ruimte bieden voor het ondernemerschap van de Concessiehouder. Te zijner tijd zal de Stadsregio in de Offerteaanvraag vervoerders uitdagen om deze ruimte zo te benutten dat zij maximaal bijdragen aan de doelstellingen die de Stadsregio met de Concessie nastreeft. Met de minimumeisen geeft de Stadsregio kaders aan de Concessiehouder mee als het gaat om in de invulling van de geboden (ontwikkel)ruimte.

Het ontwerp PvE bevat geen bepalingen met betrekking tot de financiële relatie tussen de Stadsregio en de Concessiehouder en de instrumenten die de Stadsregio tot haar beschikking heeft om naleving van de eisen in het uiteindelijke PvE af te dwingen. Deze bepalingen zullen deel gaan uitmaken van de Offerteaanvraag die de Stadsregio ten behoeve van de aanbestedingsprocedure zal opstellen. Het ontwerp PvE bevat ook geen afspraken met derden (= andere partijen dan de Stadsregio en de Concessiehouder). Het ontwerp PvE heeft uitsluitend betrekking op de relatie tussen de Stadsregio en de Concessiehouder.

Wanneer in het vervolg van dit ontwerp PvE een begrip met een hoofdletter is geschreven, dan is in de begrippenlijst aan het eind van het ontwerp PvE een definitie van het betreffende begrip opgenomen.

1.6 Betrokkenheid stakeholders bij het (ontwerp) PvE

Bij het opstellen van het ontwerp PvE is aan diverse organisaties gevraagd input te leveren met betrekking tot de eisen die aan het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden en aan de Concessiehouder gesteld moeten worden.

Dit ontwerp PvE wordt ter advisering voorgelegd aan de Reizigers Advies Raad van de Stadsregio Amsterdam, de Adviescommissies van de OV-concessies Amstelland-Meerlanden, Amsterdam, Zaanstreek en Waterland, Schiphol en de aangrenzende concessieverleners (de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland, Flevoland en Utrecht, alsmede de gemeente Almere). Met de genoemde concessieverleners zal vooral overleg worden gevoerd over de afstemming van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden met dat in de aangrenzende concessiegebieden. Ook wordt het ontwerp PvE, hoewel niet wettelijk verplicht, ter inzage gelegd om eenieder, waaronder de Regioraad, de gelegenheid te bieden een reactie op het ontwerp PvE te geven voordat het PvE definitief wordt vastgesteld.

1.7 Status (ontwerp) PvE en verdere procedure

De adviezen en reacties op het ontwerp PvE Concessie Amstelland-Meerlanden 2018 worden opgenomen in een Reactienota. In de Reactienota geeft de Stadsregio aan of en, zo ja, op welke wijze deze adviezen en reacties in het uiteindelijke PvE voor de Concessie worden verwerkt. Zowel de Reactienota als het uiteindelijke PvE worden door het Dagelijks Bestuur van de Stadsregio Amsterdam vastgesteld. Aan het ontwerp PvE zelf kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

Na vaststelling van het uiteindelijke PvE zal de Stadsregio een Offerteaanvraag opstellen. De Offerteaanvraag is een technische en juridische uitwerking van het PvE. Het PvE maakt geen deel uit van de Offerteaanvraag, maar alle eisen in het

PvE worden omgezet in bepalingen in de Offerteaanvraag. De Offerteaanvraag wordt door het Dagelijks Bestuur van de Stadsregio Amsterdam vastgesteld en zal niet voor advies of reactie aan de in paragraaf 1.6 genoemde partijen worden voorgelegd.

Na vaststelling van de Offerteaanvraag start de aanbestedingsprocedure. Doel van deze procedure is om op basis van de criteria die in de Offerteaanvraag zijn vastgelegd die vervoerder te selecteren die aan alle eisen voldoet en die het meest aan de wensen van de Stadsregio tegemoet komt en daarmee in de ogen van de Stadsregio het meeste bijdraagt aan de realisatie van de doelstellingen genoemd in paragraaf 1.4.

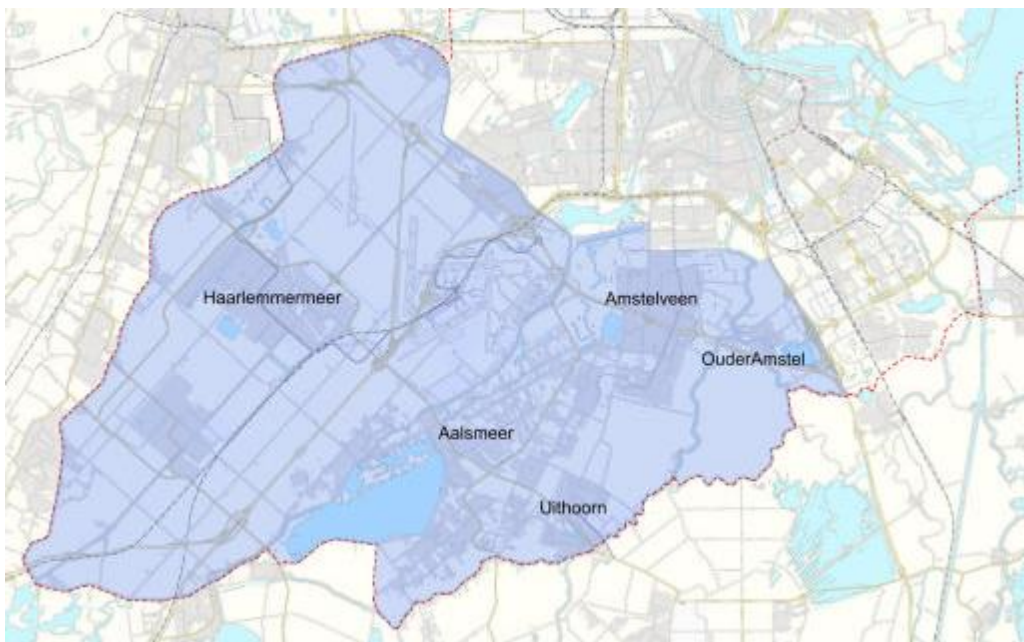
2 SCOPE VAN DE CONCESSIE

Dit hoofdstuk beschrijft de inhoud van de Concessie Amstelland-Meerlanden 2018. Onderwerpen die daarbij aan bod komen zijn (i) de afbakening van het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden alsmede het door de Concessiehouder te gedogen Openbaar Vervoer binnen dit gebied, (ii) de ingangsdatum en duur van de Concessie en (iii) de door de Concessiehouder uit te voeren activiteiten (op hoofdlijnen).

2.1 Concessiegebied Amstelland-Meerlanden

2.1.1 Geografische afbakening

De Concessie betreft het recht, maar ook de plicht om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer per Auto en Bus te verrichten binnen het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden. Het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden (Figuur 1) beslaat het grondgebied van de gemeenten Aalsmeer, Amstelveen, Haarlemmermeer, Ouder-Amstel (met uitzondering van de kern Duivendrecht) en Uithoorn.



Figuur 1 Geografische afbakening Concessiegebied Amstelland-Meerlanden

De Concessie omvat tevens *het recht* om grensoverschrijdend Openbaar Vervoer per Auto en Bus naar omliggende Concessiegebieden te verrichten via de in Bijlage 1 genoemde routes: de Uitlopers. Gelet op het huidige gebruik en investeringen in aanleg en aanpassing van (bus)infrastructuur is de Concessiehouder *verplicht* om op een aantal Uitlopers Openbaar Vervoer aan te bieden (zie de verplichte verbindingen in paragraaf 3.2). Op de overige Uitlopers genoemd in Bijlage 1 geldt dat de Concessiehouder wel Openbaar Vervoer *mag* aanbieden, maar hiertoe niet verplicht is.

2.1.2 Te gedogen Openbaar Vervoer

Openbaar Vervoer per tram, metro en trein, Openbaar Vervoer over water en tijdelijk Openbaar Vervoer, bijvoorbeeld ter vervanging van het hiervoor genoemde Openbaar Vervoer, maken geen deel uit van de Concessie en dienen door de Concessiehouder gedoogd te worden. Daarnaast dient de Concessiehouder grensoverschrijdende Buslijnen vanuit omliggende concessiegebieden naar en vanuit het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden te gedogen (zie Bijlage 2), ongeacht de frequenties en de bedieningstijden van deze Buslijnen.

2.1.3 Uithoornlijn

Op dit moment onderzoekt de Stadsregio de mogelijkheid en wenselijkheid om de Amstelveenlijn, na diens ombouw, door te trekken naar Uithoorn: de Uithoornlijn. Eén van de vragen die in dat kader nog onderzocht worden, is of, indien tot aanleg van de Uithoornlijn besloten wordt, deze hoogwaardige tramverbinding onder de Concessie Amstelland-Meerlanden 2018 of onder de Concessie Amsterdam 2012 gaat vallen.

2.2 Ingangsdatum en duur van de Concessie

De Concessie start op 10 december 2017 en eindigt uiterlijk in december 2017 op de wijzigingsdatum van de dienstregeling van het Hoofdrailnet (= trein) dan wel op een nader door de Stadsregio te bepalen zondag in december 2027. De concessieduur is daarmee 10 jaar.

Op grond van de Wp2000 kan de Stadsregio de Concessie, rekening houdend met de (uitzonderlijk lange) afschrijvingstermijn van de activa, met maximaal de helft van de looptijd verlengen als de Concessiehouder een aanzienlijk deel van de totale activa ter beschikking stelt, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Concessie. Om het voor de Concessiehouder aantrekkelijker te maken om tijdens de looptijd van de Concessie (deels) over te gaan naar zero emissie vervoer (zie hoofdstuk 11) zal in de Concessie de optie worden opgenomen om de concessieduur met maximaal 5 jaar te verlengen. Deze optie voorziet in de mogelijkheid om een besluit tot verlenging gedurende de looptijd van de Concessie te nemen, bijvoorbeeld wanneer investeringen in zero emissie vervoer om technische redenen niet bij aanvang van de Concessie worden gedaan, maar in een later stadium. Ook dan dient aan de hierboven genoemde wettelijke vereisten voor verlenging te worden voldaan.

Daarnaast zal de Stadsregio in de Concessie de optie opnemen om de concessieduur (verder) te verlengen indien een aanpassing van de Wp2000 dit mogelijk maakt, en wel tot de na aanpassing geldende maximaal toegestane concessieduur.

In beide gevallen geldt dat de Stadsregio de concessieduur alleen zal verlengen wanneer de Concessiehouder naar tevredenheid van de Stadsregio presteert.

2.3 Taken en verantwoordelijkheden Concessiehouder

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de kwaliteit en uitvoering van alle activiteiten rond de ontwikkeling en uitvoering van het Openbaar Vervoer per Auto en Bus, inclusief aanvullende mobiliteitsdiensten, in het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden. Hieronder vallen onder andere het opstellen en nauwgezet uitvoeren van een Dienstregeling, het invullen van de Basismobiliteit, het bevorderen van de veiligheid en het verstrekken van (actuele) reisinformatie.

2.3.1 Ontwikkelrol OV-aanbod

De Stadsregio kiest ervoor de Concessiehouder een grote rol te geven bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden. De Stadsregio verwacht dat op deze wijze de doelstellingen van de Concessie, zoals beschreven in paragraaf 1.4, het beste gerealiseerd kunnen worden. De Concessiehouder heeft immers beter zicht op (i) de wensen van (potentiële) reizigers en (ii) methoden om deze wensen op efficiënte wijze in te vullen. Door het aantal eisen waaraan de Concessiehouder in ieder geval moet voldoen beperkt te houden en deze minimumeisen zoveel mogelijk functioneel te formuleren, krijgt de Concessiehouder ontwikkelruimte.

2.3.2 Regisseur van de keten

De Concessiehouder dient oog te hebben voor de gehele vervoerketen en zich niet alleen te richten op 'zijn' busproduct. Weliswaar zal de focus op het busproduct blijven liggen, maar het is belangrijk om het voor- en natransport in samenhang met dit busproduct te verbeteren door de aansluiting op andere (openbaar) vervoersystemen te optimaliseren.

Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij regie voert op:

1. de aansluiting en afstemming van 'zijn' busproduct, met name R-net, op trein en ander vormen van openbaar vervoer,
2. de wijze waarop reizigers van en naar haltes (kunnen) reizen (de zogenoemde 'first & last mile'), en
3. de invulling van de Basismobiliteit in het Concessiegebied.

Deze regierol beperkt zich niet beperkt tot het (OV-)aanbod zelf, maar omvat ook aspecten als reisinformatie, tarieven en vervoerbewijzen en sociale veiligheid.

2.3.3 Sociale veiligheid

Sociale veiligheid in het Openbaar Vervoer is belangrijk. Bij het bevorderen van de sociale veiligheid speelt de Concessiehouder een grote rol. De specifieke eisen die de Stadsregio in dat kader aan de Concessiehouder stelt, zijn in hoofdstuk 10 verder uitgewerkt.

Omdat sociale onveiligheid een algemeen maatschappelijk probleem is dat zich niet tot het Openbaar Vervoer beperkt, voert het te ver de verantwoordelijkheid voor de sociale veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden volledig bij de Concessiehouder neer te leggen. Zo hebben gemeenten een taak en verantwoordelijkheid als het gaat om de sociale veiligheid rondom haltes; en hebben politie en justitie een taak en verantwoordelijkheid wat betreft een snelle opvolging van veiligheidsincidenten en de vervolging van daders.

2.3.4 Beheer en onderhoud infrastructuur

De Wegbeheerders stellen infrastructuur beschikbaar aan de Concessiehouder en zorgen voor vervanging, vernieuwing en duurzame instandhouding van deze infrastructuur. In de verdeling van deze taken en verantwoordelijkheden zal geen wijziging optreden. Het beheer en onderhoud van infrastructuur maakt geen deel uit van de Concessie.

2.3.5 Beheer en onderhoud haltes

Aanleg, beheer en onderhoud van haltes is de verantwoordelijkheid van de Wegbeheerders. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het plaatsen en onderhouden van haltepalen en het aanbrenge van statische reisinformatie op alle haltes in het Concessiegebied. De Concessiehouder dient de haltepalen bij overgang van de Concessie om niet over te dragen aan de opvolgende Concessiehouder.

2.3.6 Marketing

Gelet op de samenhang van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden met het overige Openbaar Vervoer binnen de Stadsregio Amsterdam, stemt de Concessiehouder zijn marketingactiviteiten af met die van de andere concessiehouders die in de regio actief zijn. Teneinde concessiegrensoverschrijdende marketingactiviteiten te stimuleren heeft de Stadsregio in 2009 een marketingbureau opgericht. Zolang het marketingbureau, of diens eventuele opvolger, actief is, sluit de Concessiehouder zich hierbij aan. De Concessiehouder acteert actief in het marketingbureau door het beschikbaar stellen van Personeel en legt jaarlijks een contributie in.

3 VERVOERKUNDIGE EISEN

3.1 Achtergrond

Het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden neemt een unieke plaats in Nederland in. In het Concessiegebied bevinden zich belangrijke motoren van de Nederlandse economie waarvan de luchthaven Schiphol een van de grootste en bekendste is. Bovendien ligt het Concessiegebied op het knooppunt van intensief gebruikte netwerken van verschillende modaliteiten. In de afgelopen jaren is er fors geïnvesteerd in de kwaliteit van het Openbaar Vervoer om het gebied nu en in de toekomst bereikbaar, aantrekkelijk en leefbaar te houden.

De Stadsregio stelt zich tot doel de mobiliteitsbehoefte van reizigers zo goed mogelijk te faciliteren. Om dit te bereiken zet de Stadsregio in op het verder versterken van het bestaande HOV-bussysteem en het spoorwegnet. De overige vormen van Openbaar Vervoer en verschillende vormen van voor- en natransport feederen steeds meer op dit netwerk. Bij dit laatste gaat het niet alleen om traditionele vormen als Ontsluitende lijnen, de (eigen) fiets en lopen, maar in toenemende mate ook om flexibelere vormen van (openbaar) vervoer zonder vaste dienstregeling en deelsystemen. De Concessiehouder dient er mede voor te zorgen dat deze verschillende vervoersvormen – ‘de keten’ – goed op elkaar aansluiten.

Verbindend netwerk

Het netwerk van Verbindende lijnen vormt de ruggengraat van de Concessie Amstelland-Meerlanden. Binnen dit netwerk bieden de R-netlijnen snelle, robuuste en betrouwbare verbindingen tussen verschillende knooppunten. Vrije businfrastructuur en prioritering ten opzichte van ander verkeer maken van de R-netlijnen een snel en betrouwbaar alternatief. Het grote belang van deze Verbindende lijnen voor het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied, is voor de Stadsregio reden om deze verbindingen in het PvE verplicht voor te schrijven.

Naast de R-netlijnen rijden er op de corridor Amsterdam – Amstelveen – Aalsmeer/Uithoorn Buslijnen die (nog) niet aan alle kwaliteitseisen van R-net voldoen. De vraag naar en het belang van deze verbindingen zijn echter zodanig groot dat ook deze verbindingen in het PvE verplicht worden voorgeschreven.

Schipholnet (werknaam)

Door de verscheidenheid aan ruimtelijke functies en als gevolg daarvan de zeer uiteenlopende mobiliteitsbehoefte op en rondom de luchthaven Schiphol neemt dit gebied een unieke positie in binnen het Concessiegebied. In 2000 is onder de naam Schiphol Sernet een OV-systeem geïntroduceerd specifiek voor Schiphol en haar directe omgeving, waarbij het voormalige personeelsvervoer en het (deels parallel rijdende) openbaar vervoer werden samengevoegd. In 2006 is Schiphol Sernet geïntegreerd in de huidige concessie Amstelland-Meerlanden. De functie van Schiphol Sernet concentreert zich in steeds grotere mate op het vervoer op de luchthaven zelf en minder op het vervoer van en naar de omringende regio. De Stadsregio is voornemens om ook in de nieuwe Concessie aan het Openbaar Vervoer op Schiphol een aparte status te geven en hanteert hiervoor voorlopig de werknaam ‘Schipholnet’. Omdat op het moment van vaststellen van dit ontwerp-PvE nog geen concrete afspraken zijn gemaakt over continuering van de huidige financiële bijdrage van Schiphol, wordt ten aanzien van de eisen aan Schipholnet zoals vastgelegd in dit ontwerp-PvE een voorbehoud gemaakt zolang continuering van deze bijdrage nog niet geformaliseerd is.

Basismobiliteit

Naast het bieden van een verbindend netwerk en Schipholnet heeft de Concessiehouder tevens een verantwoordelijkheid bij de invulling van de basis mobiliteitsbehoefte van bewoners en bezoekers in het Concessiegebied (= Basismobiliteit). Hierbij biedt de Stadsregio de Concessiehouder de ruimte om in minder dicht bevolkte gebieden binnen het Concessiegebied al dan niet samen met partners alternatieve mobiliteitsdiensten aan te bieden in plaats van het traditionele Openbaar Vervoer per Bus. Dit stelt hem in staat maatwerk te leveren afgestemd op de mobiliteitsbehoefte in een gebied.

Keten

Het openbaar vervoersysteem is een wisselwerking tussen verschillende schakels waarbij knooppunten een belangrijke rol spelen. Voor de reiziger, die onderweg van deur naar deur te maken heeft met verschillende onderdelen in de vervoerketen, is een zo betrouwbaar en robuust mogelijke overstap essentieel om het systeem als één geheel te zien en er met een vertrouwd gevoel gebruik van te maken. Om dit te bereiken, stelt de Stadsregio in hoofdstuk 5 van dit PvE een aantal eisen ten aanzien van de aansluitingen tussen de verschillende schakels in de keten. Ook als het gaat om het verbeteren van het voor- en natransport, comfort, reisinformatie, marketing en tariefproducten wordt van de Concessiehouder verwacht om integraal te denken. Tegelijkertijd realiseert de Stadsregio zich dat veel kennis, expertise en belang bij de Concessiehouder ligt en wil zij de Concessiehouder niet teveel beknotten in de verantwoordelijkheid.

3.2 Verplichte verbindingen

Voor het definiëren van de trajecten die de Concessiehouder minimaal moet bieden, heeft de Stadsregio een aantal knooppunten benoemd die onderling verbonden moeten zijn. Aan de verbindingen tussen deze knooppunten (= Verplichte trajecten) zijn eisen verbonden ten aanzien van minimale bedieningstijden en frequenties.

Het staat de Concessiehouder vrij om zelf een lijnennet te ontwikkelen dat de knooppunten met elkaar verbindt. Zo kan hij ervoor kiezen om meerdere verplichte verbindingen tot één lijn samen te voegen (= koppeling van Verplichte trajecten), maar ook dat tussen twee knooppunten meerdere Buslijnen rijden (= bundeling van Buslijnen op één Verplicht traject). Voorwaarde hierbij is dat de Concessiehouder een lijnennet aanbiedt dat reizigers in staat stelt om met maximaal één overstap van knooppunt naar knooppunt te reizen.

3.2.1 Knooppunten

De Stadsregio onderscheidt in het Concessiegebied (en net daarbuiten) een aantal knooppunten die het netwerk structureren. De Concessiehouder heeft de vrijheid om een samenhangend netwerk te ontwikkelen dat de Verplichte trajecten tussen deze knooppunten omvat. Op de knooppunten kan worden overgestapt tussen Verbindende lijnen, Ontsluitende lijnen, en waar relevant op trein, metro en andere mobiliteitsvormen. Het gaat om de volgende knooppunten:

- Aalsmeer Busstation Zwarteweg (gereed eind 2017)
- Amstelveen Busstation
- Amsterdam Bijlmer/ArenA Station
- Amsterdam Zuid Station
- Haarlem Station
- Hoofddorp Spaarne Gasthuis
- Hoofddorp Station
- Nieuw Vennep Station
- Schiphol Knooppunt Noord

- Schiphol Knooppunt Zuid/Rijk
- Schiphol Plaza / Schiphol Airport Station
- Uithoorn Busstation

Naast bovenstaande knooppunten onderscheidt de Stadsregio een aantal begin-/eindpunten die vanwege hun belangrijke herkomst- en bestemmingsfunctie verplicht bediend moeten worden, te weten:

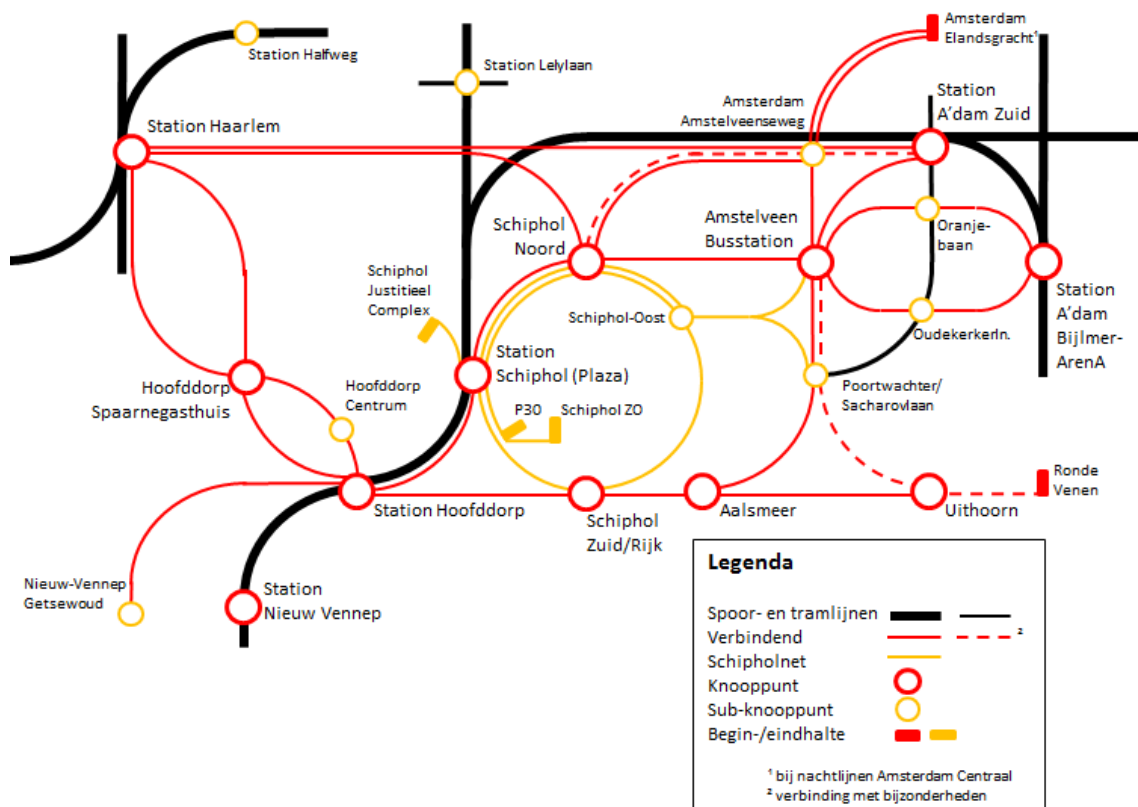
- Amsterdam Elandsgracht (voor nachtlijnen is het begin-/eindpunt Amsterdam Centraal Station)
- Schiphol Justitieel Complex
- Schiphol P30
- Schiphol ZO

Ten slotte zijn er verschillende sub-knooppunten te benoemen die ook van belang zijn voor de reizigers in het Concessiegebied. De Verbindende trajecten moeten deze sub-knooppunten aandoen, behalve als het sub-knooppunt al ontsloten wordt door de trein. Het gaat om de volgende sub-knooppunten:

- Amsterdam Amstelveenseweg Metrostation
- Amsterdam Lelylaan Station
- Amstelveen Oranjebaan
- Amstelveen Ouderkerkerlaan
- Amstelveen Poortwachter
- Amstelveen Sacharovlaan
- Halfweg-Zwanenburg Station
- Hoofddorp Centrum
- Nieuw Vennep Getsewoud
- Schiphol Oost

3.2.2 Verbindende trajecten

De Concessiehouder biedt de in figuur 2 getoonde trajecten tussen knooppunten, sub-knooppunten en begin-/eindhalthes. Dit netwerk bestaat hoofdzakelijk uit Verbindende trajecten, maar omvat ook een aantal tot Schipholnet behorende trajecten.



Figuur 2 Overzicht verplichte verbindingen, (sub-)knooppunten en begin-/eindhalthes

Verplichte Verbindende trajecten

Binnen het verbindende netwerk zoals getoond in figuur 2 worden de volgende Verbindende trajecten verplicht voorgeschreven:

- Haarlem Station – Amsterdam Zuid Station
- Haarlem Station – Knooppunt Schiphol Noord via Badhoevedorp
- Haarlem Station – Hoofddorp Spaarne Gasthuis via Heemstede
- Haarlem Station – Hoofddorp Spaarne Gasthuis via Vijfhuizen
- Hoofddorp Station - Hoofddorp Spaarne Gasthuis via Centrum
- Hoofddorp Station - Hoofddorp Spaarne Gasthuis via van Heuven Goedhartlaan
- Hoofddorp Station – Knooppunt Schiphol Plaza Station
- Hoofddorp Station – Knooppunt Schiphol Zuid/Rijk
- Hoofddorp Station – Nieuw Vennep Getsewoud
- Aalsmeer Busstation Zwarteweg - Knooppunt Schiphol Zuid/Rijk
- Aalsmeer Busstation Zwarteweg – Uithoorn Busstation
- Schiphol Plaza Station – Knooppunt Schiphol Noord
- Knooppunt Schiphol Noord – Amstelveen Busstation
- Knooppunt Schiphol Noord - Amsterdam Busstation Elandsgracht via Metrostation Amstelveenseweg
- Amsterdam Bijlmer Arena Station - Amstelveen Busstation via Oranjebaan
- Amsterdam Bijlmer Arena - Amstelveen Busstation via Ouderkerkerlaan
- Amstelveen Busstation - Aalsmeer Busstation Zwarteweg via Poortwachter of Sacharovlaan en niet via terrein Bloemenvelding
- Amstelveen Busstation - Uithoorn Busstation via Poortwachter of Sacharovlaan (verplichting vervalt bij realisatie en ingebruikname Uithoorn(tram)lijn)
- Amstelveen Busstation – Busstation Elandsgracht via metrostation Amstelveenseweg

- Amstelveen Busstation – Amsterdam Zuid (vanaf ingebruikname Noord/Zuidlijn)

Voor de verbindingen Aalsmeer – Amstelveen – Amsterdam Zuid/Elandsgracht en Uithoorn – Amstelveen – Amsterdam Zuid/Elandsgracht geldt daarbij dat per herkomst de Ritten evenredig verdeeld dienen te worden over de bestemmingen Amsterdam Centrum en Amsterdam Zuid. Na eventuele realisatie van de Uithoornlijn vervalt de verplichting om op deze verbindingen een Verbindende lijn aan te bieden met bijbehorende frequenties en bedieningstijden. Mogelijk moet de Concessiehouder in plaats daarvan een Ontsluitende lijn tussen Uithoorn en Amstelveen aanbieden.

Het traject Knooppunt Schiphol Noord – Amsterdam Zuid wordt niet verplicht voorgeschreven. Dit traject voldoet niet aan de eisen (gebruik, frequentie, bedieningsperioden) die de Stadsregio aan Verbindende trajecten stelt. Bovendien hebben reizigers alternatieve reismogelijkheden, namelijk via de verbinding Knooppunt Schiphol Noord – Amsterdam Elandsgracht en met de trein. De Concessiehouder heeft echter de vrijheid om toch een verbinding tussen beide knooppunten aan te bieden.

Verplichte verbindingen in het kader van Schipholnet

In aanvulling op de verplichte Verbindende trajecten schrijft de Stadsregio tevens de volgende verbindingen, die allemaal vallen onder de productformule Schipholnet, verplicht voor:

- Station Schiphol Plaza– Knooppunt Schiphol Noord
- Station Schiphol Plaza– Schiphol P30
- Schiphol P30 – Knooppunt Schiphol Zuid
- Station Schiphol Plaza– Schiphol Justitieel Complex
- Knooppunt Schiphol Noord – Knooppunt Schiphol Zuid/Rijk via Schiphol Oost
- Knooppunt Schiphol Noord – KLM Hoofdkantoor via Schiphol Oost (vervalt bij realisatie en bediening van halte Oude Dorp/KLM Hoofdkantoor op A9)
- Knooppunt Schiphol Noord – Amstelveen Poortwachter en/of Sacharovlaan via Schiphol Oost
- P30 – Schiphol Zuidoost

In de ochtend- en avondspits biedt de Concessiehouder een sneldienst aan op de gehele ring (Plaza – Noord – Oost – Rijk – Plaza). Buiten de ochtend- en avondspits op werkdagen is het toegestaan om de verbindingen over de ring te combineren met de overige lijnen die deel uitmaken van Schipholnet.

Aandachtspunten

Op dit moment rijden er Buslijnen vanuit Amstelveen naar Aalsmeer Hortensiaplein en Uithoorn Busstation door naar respectievelijk Mijdrecht, Kudelstaart en Uithoorn Amstelplein. De Concessiehouder mag deze verbindingen koppelen met andere verbindingen die behoren tot de Concessie.

De bediening van de gemeente De Ronde Venen valt primair onder de verantwoordelijkheid van de Provincie Utrecht. Inwoners van deze gemeente zijn echter steeds meer op de regio Amsterdam georiënteerd en een substantieel aantal reizigers maakt op dit moment gebruik van de Buslijnen vanuit deze gemeente richting het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden. Om die reden heeft de Stadsregio aangegeven bereid te zijn om, zodra meer duidelijkheid bestaat over het OV-aanbod van de nieuwe concessiehouder in de provincie Utrecht, in overleg met de gemeente en de provincie Utrecht te onderzoeken welke busverbindingen vanuit het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden richting de gemeente De Ronde Venen in aanvulling op dit aanbod noodzakelijk dan wel wenselijk zijn.

3.3 Ontsluiting concessiegebied

3.3.1 Bediening Woon- en Werkgebieden

Overeenkomstig het gestelde in de OV-visie 2010-2030 van de Stadsregio is het uitgangspunt voor de eisen aan de ontsluiting van het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden dat alleen die Woon- of Werkgebieden en zorginstellingen een vorm van Openbaar Vervoer krijgen waar verwacht mag worden dat voldoende mensen van het Openbaar Vervoer gebruik zullen maken (= collectiviteitscriterium⁴). Het aantal inwoners of werknemers is daarbij bepalend voor het type Openbaar Vervoer waarmee een gebied bediend wordt.

De volgende Woon- en Werkgebieden, onderscheiden naar de categorieën A, B en C, krijgen in ieder geval een vorm van Openbaar Vervoer:

- A. Woongebieden met meer dan 4.000 inwoners en een gemiddelde dichtheid van minimaal 20 inwoners per hectare.
- B. Woongebieden met 1.000 tot 4.000 inwoners en een gemiddelde dichtheid van minimaal 20 inwoners per hectare, en Werkgebieden, zijnde bedrijfs- en kantoreengebieden, met minimaal 2.000 werknemers en een gemiddelde dichtheid van minstens 40 werknemers per hectare.
- C. Woongebieden met minder dan 1.000 inwoners indien:
 1. deze Woongebieden een aaneengesloten kern vormen of
 2. ten minste veertig reizigers per dag vanuit deze Woongebieden reizen of
 3. het woongebied in de bestaande situatie ook ontsloten wordt met Openbaar Vervoer.

Gebieden vallend in categorie A krijgen ten minste één directe verbinding zonder overstap naar één van de in paragraaf 3.2.1 genoemde knooppunten. Gebieden vallend in categorie B of C krijgen ten minste één directe verbinding zonder overstap naar een van de in paragraaf 3.2.1 genoemde knooppunten of sub-knooppunten.

Bijlage 3 bevat een overzicht van de Woon- en Werkgebieden die op basis van bovenstaande normen bediend moeten worden. De Concessiehouder dient deze lijst jaarlijks op basis van gegevens uit het CBS/BCR Buurtcode Register te actualiseren.

Naast bestaande Woongebieden ontsluit de Concessiehouder ook nieuwe Woongebieden die volgens de bouwplannen dan wel naar verwachting van de Stadsregio aan bovenstaande norm gaan voldoen, en wel vanaf het moment dat de eerste 250 woningen zijn opgeleverd.

Ten slotte ontsluit de Concessiehouder in ieder geval ook de volgende zorginstellingen in het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden:

- Spaarne Gasthuis (Hoofddorp)
- Ziekenhuis Amstelland (Amstelveen)

Bedieningsniveau

Ten aanzien van het bedieningsniveau in de Woon- en Werkgebieden vallend in de categorieën A tot en met C gelden de volgende minimumeisen:

- A. Op werkdagen: een uurdienst van 7:00 tot 23:00 uur en een halfuurdienst in de ochtend- en avondspits.
Op zaterdag: een uurdienst van 8:00 tot 23:00.
Op zon- en feestdagen: een uurdienst van 9:00 tot 23:00.

⁴ Stadsregio Amsterdam (2008), *OV-Visie 2010-2030 Stadsregio Amsterdam: Regionaal OV als impuls voor de Metropool Amsterdam*, p. 48.

- B. Op werkdagen: een uurdienst van 7.00 tot 19.00 uur.
Op zaterdag: een uurdienst van 08.00 tot 18.00 uur.
- C. Gelijk aan B.

Vanwege de beperkte vraag vanuit de betreffende Woongebieden gelden de volgende uitzonderingen op bovenstaande minimumeisen:

- Ouderkerk aan de Amstel: Bedieningsniveau A geldt alleen op werkdagen tijdens de ochtendspits, daluren en de avondspits.
- Hoofddorp Oost: Hier geldt bedieningsniveau B in plaats van A.

De Concessiehouder mag in Woon- en Werkgebieden vallend in de categorieën B en C een andere vorm van Basismobiliteit bieden dan een 'reguliere' Buslijn. Met Basismobiliteit doelt de Stadsregio op een voor iedereen toegankelijke vorm van collectief personenvervoer per Auto of Bus die in de basis mobiliteitsbehoefte van bewoners en bezoekers van het Concessiegebied voorziet. Wanneer de Concessiehouder voor een andere invulling van de Basismobiliteit kiest, gelden de volgende regels:

- Aanbod van substantieel meer reismogelijkheden dan het geëiste minimum bedieningsniveau, waarbij in de Offerteaanvraag nader invulling wordt gegeven aan het begrip 'substantieel';
- Naadloze en betrouwbare aansluiting op een (sub-)knooppunt op Verbindende lijnen en/of de trein;
- Aantrekkelijke reistijden;
- Gebruiksvriendelijke aanmeldprocedure via een website, app, telefoon en andere tijdens de concessieperiode gangbare communicatievormen;
- Acceptabele vooraanmeldtijden, waarbij reizigers zich bij voorkeur tijdens hun Rit met een Verbindende lijn en/of trein nog kunnen aanmelden;
- Indien reizigers vanaf centrale haltes worden opgehaald, voldoende tijd tussen het aanmelden en vertrektijdstip voor reizigers om zich naar deze halte te begeven;
- In beginsel en zover relevant, voldoen aan alle eisen die gelden voor het reguliere Openbaar Vervoer vallend onder de Concessie.

Om de kwaliteit van de Basismobiliteit te stimuleren zal bij de beoordeling van de inschrijvingen aan vervoerders die hierin slagen een hogere score worden toegekend.

3.3.2 Ontsluiting

De eisen aan de locatie van haltes sluiten aan op de meest recent vastgestelde eisen in de concessie Amsterdam. Haltes bevinden zich in principe op maximaal 400 meter hemelsbrede afstand van het zwaartepunt van de bebouwing. Echter, gebleken is dat het invloedsgebied van HOV-haltes twee keer zo groot is als van 'gewone' haltes, te weten 800 meter⁵. In de concessie Amsterdam heeft de Stadsregio deze gedifferentieerde halteafstanden voor de eerste keer toegepast. En ook voor een HOV-systeem zoals R-net gaat de Stadsregio inmiddels van de grotere halteafstanden uit. Dit vanuit de ervaring dat reizigers vanwege de hogere frequenties, snelheid en betrouwbaarheid van HOV-lijnen, bereid zijn verder naar een halte van deze lijnen te lopen of te fietsen.

Treinstations hebben over het algemeen een nog groter invloedsgebied dan HOV-haltes. Uit onderzoek⁶ blijkt dat bij regionale verplaatsingen (veelal met de trein) reizigers het acceptabel vinden dat de voor- en natransporttijd 1,5 maal zo lang is

⁵ F. Van der Blij, J. Veger & C. Slebos (2010), "HOV op loopafstand: Het invloedsgebied van HOV-haltes", CVS-paper.

⁶ VHP & Goudappel Coffeng B.V.(1999), "Onderzoek naar typering van knopen". Rotterdam, VHP & Goudappel Coffeng BV

als bij interlokale verplaatsingen. Voor deze interlokale verplaatsingen vormen de HOV-lijnen de belangrijkste OV-schakel zijn. Gegeven deze wetenschap gaat de Stadsregio voor Treinstations van een invloedsgebied uit dat 1,5 maal zo groot is dan het invloedsgebied van HOV-haltes, namelijk 1200 meter.

Uitgaande van deze verschillende invloedsgebieden geldt dat een Woon- of Werkgebied als ontsloten wordt beschouwd als ten minste 90% van alle adressen binnen dit gebied:

1. binnen een straal van 1.200 meter van een treinstation liggen, en/of
2. binnen een straal van 800 meter van een halte van een Verbindende lijn liggen (zowel R-net als overige Verbindende lijnen), en/of
3. binnen een straal van 400 meter van een halte van Ontsluitende lijnen of Schipholnet of van een opstappunt van een andere vorm van Baismobilititeit liggen.

Bovenstaande normen houden in dat de Concessiehouder woningen binnen 1200 meter van een treinstation niet met een andere OV-vorm hoeft te ontsluiten zolang met de verbindingen vanaf dit treinstation aan de eisen wordt voldaan die de Stadsregio aan de bedieningstijden en frequenties van verbindingen stelt. Hetzelfde geldt voor woningen die binnen 800 meter van een halte van een Verbindende lijn liggen; hier hoeft de Concessiehouder geen andere vorm van Openbaar Vervoer aan te bieden zolang de lijnen die bij deze halte stoppen aan de eisen ten aanzien van bedieningstijden en frequenties voldoen.

Ten slotte wordt een zorginstelling als ontsloten beschouwd als de belangrijkste publieksingang binnen een loopafstand van 250 meter van een halte ligt.

Buurtbus

De Concessiehouder is verplicht Buurtbus Zwaanshoek (lijn 401) te faciliteren. Hetzelfde geldt voor nieuwe Buurtbussen die met instemming van de Stadsregio in het Concessiegebied gaan rijden. De Concessiehouder stelt in alle gevallen Buurtbussen beschikbaar en draagt er zorg voor dat deze Buurtbussen aan de buitenkant duidelijk herkenbaar zijn, goed onderhouden en inzetbaar zijn en voorzien zijn van een werkend OV-Chipkaartsysteem. De Concessiehouder draagt er tevens zorg voor dat gekwalificeerde vrijwilligers in staat worden gesteld Openbaar Vervoer door middel van een Buurtbus te verzorgen.

3.3.3 Ontheffing ontsluitingseisen

Het Openbaar Vervoer kan alleen rijden op wegen die geschikt zijn voor Openbaar Vervoer. In sommige gevallen is de infrastructuur daarvoor niet geschikt en vervalt de verplichting tot ontsluiting (per 'regulier OV'). Het gaat hier om de kern Vijfhuizen, waarvoor geldt dat de Concessiehouder kan volstaan met de bediening van de bestaande halte Vijfhuizen (die in de huidige situatie door R-net lijn 300 wordt bediend) en de kern Zwaanshoek die ook in de huidige situatie al door een Buurtbus wordt bediend. Voor de Woongebieden aan de westzijde van Nieuw Vennep Getsewoud Noord en Nieuw Vennep Getsewoud Zuid geldt dat met de bediening van de huidige haltes van lijn 310 voldaan wordt aan de ontsluitingsnorm.

Om aan de ontsluitingseisen te voldoen kan de Concessiehouder ook gebruik maken van lijnen van andere concessiehouders en de trein, zolang deze lijnen worden aangeboden. In geval van hoogwaardig openbaar vervoer geldt daarbij dezelfde normen van respectievelijk 800 meter en 1200 loopafstand (hemelsbreed). Dit betekent dat een groot deel van Amstelveen in de huidige situatie ontsloten wordt door Amstelveenlijn 51 naar Westwijk en dat belangrijke delen van de gemeente Haarlemmermeer ontsloten worden door treinstations in en aan de rand van deze gemeente.

Ten slotte hoeft een Woon- of Werkgebied of zorginstelling niet (geheel) conform de eisen uit het PvE ontsloten te worden wanneer de Concessiehouder naar het oordeel van de Stadsregio kan aantonen dat de lijnvoering die nodig is om het Woon- of Werkgebied of de zorginstelling te ontsluiten ertoe leidt dat veel (doorgaande) reizigers ver moeten omrijden en/of lijnen waarvan maar weinig reizigers gebruik maken aan het openbaar vervoeraanbod moeten worden toegevoegd.

3.4 Bedieningstijden en intervallen

3.4.1 Bedieningsperiodes

Binnen de Dienstregeling voor het Openbaar Vervoer worden de bedieningsperiodes onderscheiden zoals weergegeven in tabel 1.

Tabel 1: *Bedieningsperiodes Openbaar Vervoer*

Werkdagen	Zaterdag	Zondag
Vroege ochtend: 6:00 – 07:00 uur	07:00 – 18:00	08:00 – 18:00 uur
Ochtendspits: 07:00 – 09:00 uur		
Overdag: 09:00 – 16:00 uur		
Avondspits: 16:00 – 19:00 uur		
Avond: 19:00 – 24:00	Avond: 18:00 uur – 24:00	

3.4.2 Verbindende trajecten

Tabel 2 geeft weer tijdens welk deel van de dag de Verbindende trajecten minimaal bediend moeten worden.

Tabel 2: *Minimale bedieningstijden Verbindende trajecten*

Werkdagen	Zaterdag	Zondag
06:00 – 24:00	07:00 – 24:00	08:00 – 24:00

De tijdstippen in de tabel moeten als volgt gelezen worden:

- De eerste volledige Rit komt op werkdagen uiterlijk om 06:00 uur, op zaterdag uiterlijk om 07:00 uur en op zondag uiterlijk om 08:00 uur aan op een knooppunt;
- De eerste volledige Rit vertrekt op werkdagen uiterlijk om 06:00 uur, op zaterdag uiterlijk om 07:00 uur en op zondag uiterlijk om 08:00 uur vanaf een knooppunt;
- De laatste volledige Rit komt op maandag tot en met zondag niet eerder dan om 24:00 uur aan op knooppunt.
- De laatste volledige Rit vertrekt op maandag tot en met zondag niet eerder dan om 24:00 uur vanaf een knooppunt.

Tabel 3 toont het maximaal toegestane interval in minuten tussen opeenvolgende Ritten op de Verbindende trajecten van en naar een knooppunt gedurende deze bedieningsperiodes.

Tabel 3: *Maximaal toegestane interval tussen opeenvolgende Ritten op Verbindende trajecten*

Periode	Werkdagen	Zaterdag+ zondag
Vroege ochtend	30	30
Ochtendspits	10	
Overdag	15	
Avondspits	10	
Avond	30	30

Uitzonderingen

- Voor de verbinding tussen Amstelveen Busstation en Amsterdam Bijlmer Arena via de Ouderkerkerlaan geldt dat de bediening op zaterdag en zondag niet vereist is.
- Tijdens vakantieperiodes geldt in de ochtend- en avondspits op werkdagen 15 minuten als maximaal toegestaan interval.
- Voor de verbindingen Uithoorn Busstation – Amstelveen Busstation; Aalsmeer Busstation – Amstelveen Busstation; Amstelveen Busstation – Amsterdam Zuid en Amstelveen Busstation – Amsterdam Elandsgracht geldt tijdens de ochtend- en avondspits op werkdagen 15 minuten als maximaal toegestaan interval.

3.4.3 Schipholnet

Binnen Schipholnet wordt onderscheid gemaakt tussen het kerntraject en de uitlopers. Het kerntraject omvat de verbindingen tussen Schiphol Plaza en Knoop punt Schiphol Noord en de relaties tussen Schiphol Plaza en Schiphol P30.

Tabel 4 bevat de minimale bedieningstijden op het kerntraject van Schipholnet. De tijdstippen in de tabel moeten op vergelijkbare wijze worden gelezen als die in tabel 2.

Tabel 4: *Minimale bedieningstijden kerntraject binnen Schipholnet*

Werkdagen	Zaterdag	Zondag
06:00 – 24:00	07:00 – 24:00	00:08 – 24:00

Tabel 5 toont het maximaal toegestane interval in minuten tussen opeenvolgende Ritten op het kerntraject van Schipholnet.

Tabel 5: *Maximaal toegestane interval tussen opeenvolgende Ritten op het kerntraject binnen Schipholnet*

Periode	Werkdagen	Zaterdag+ zondag
Vroege ochtend	10	10
Ochtendspits	05	
Overdag	10	
Avondspits	05	
Avond	10	10

Voor de overige delen van Schipholnet, niet behorend tot het kerntraject, gelden de bedieningstijden zoals weergegeven in tabel 6. De tijdstippen in de tabel moeten op vergelijkbare wijze worden gelezen als die in tabel 2.

Tabel 6: *Minimale bedieningstijden Schipholnet buiten het kerntraject*

Werkdagen	Zaterdag	Zondag
07:00 – 19:00	Geen verplichte bediening	Geen verplichte bediening

Tabel 7 toont het maximaal toegestane interval in minuten tussen opeenvolgende Ritten op de overige verbindingen binnen Schipholnet gedurende deze bedieningsperiodes. Daar waar meerdere Buslijnen dezelfde route rijden, gelden de getoonde intervallen voor iedere Buslijn afzonderlijk.

Tabel 7: *Maximaal toegestane interval tussen opeenvolgende Ritten op verbindingen binnen Schipholnet niet behorend tot het kerntraject*

Periode	Werkdagen	Zaterdag	Zondag
Vroege ochtend	Geen verplichte bediening	Geen verplichte bediening	Geen verplichte bediening
Ochtendspits	30		
Overdag	60		
Avondspits	30		
Avond	Geen verplichte bediening	Geen verplichte bediening	Geen verplichte bediening

De Offerteaanvraag zal voor Schipholnet aanvullende eisen bevatten ten aanzien van productformules, betrouwbaarheid, regelmaat en andere beheersafspraken, instapregime, bagageruimte, geldigheid van personeelsabbonnementen, et cetera.

3.4.4 Ontsluitende verbindingen

Tabel 8 geeft de tijden weer waarop de Concessiehouder in ieder geval de Woongebieden behorend tot categorie A (zie subparagraaf 3.3.1) moet bedienen. De tijdstippen in de tabel moeten op vergelijkbare wijze worden gelezen als die in tabel 2.

Tabel 8: *Minimale bedieningstijden Ontsluitende relaties in Woongebieden*

Werkdagen	Zaterdag	Zondag
07:00 – 23:00	08:00 – 23:00	9:00 – 23:00

Tabel 9 toont het maximaal toegestane interval in minuten tussen opeenvolgende reismogelijkheden met het Openbaar Vervoer in deze Woongebieden gedurende deze bedieningsperiodes.

Tabel 9: *Maximaal toegestane interval tussen opeenvolgende reismogelijkheden*

Periode	Werkdagen	Zaterdag	Zondag
Vroege ochtend	Geen verplichte bediening	60	60
Ochtendspits	30		
Overdag	60		
Avondspits	30		
Avond	60	60	60

Tabel 10 geeft de tijden weer waarop de Concessiehouder in ieder geval de Woon- en Werkgebieden behorend tot de categorieën B en C (zie subparagraaf 3.3.1) moet bedienen. De tijdstippen in de tabel moeten op vergelijkbare wijze worden gelezen als die in tabel 2.

Tabel 10: Minimale bedieningstijden Ontsluitende relaties in Woongebieden

Werkdagen	Zaterdag	Zondag
07:00 – 19:00	08:00 – 18:00	Geen verplichte bediening

Tabel 11 toont het maximaal toegestane interval in minuten tussen opeenvolgende reismogelijkheden met het Openbaar Vervoer of een andere vorm van Basismobiliteit in deze Woon- en Werkgebieden gedurende deze bedieningsperiodes.

Tabel 11: Maximaal toegestane interval tussen opeenvolgende reismogelijkheden

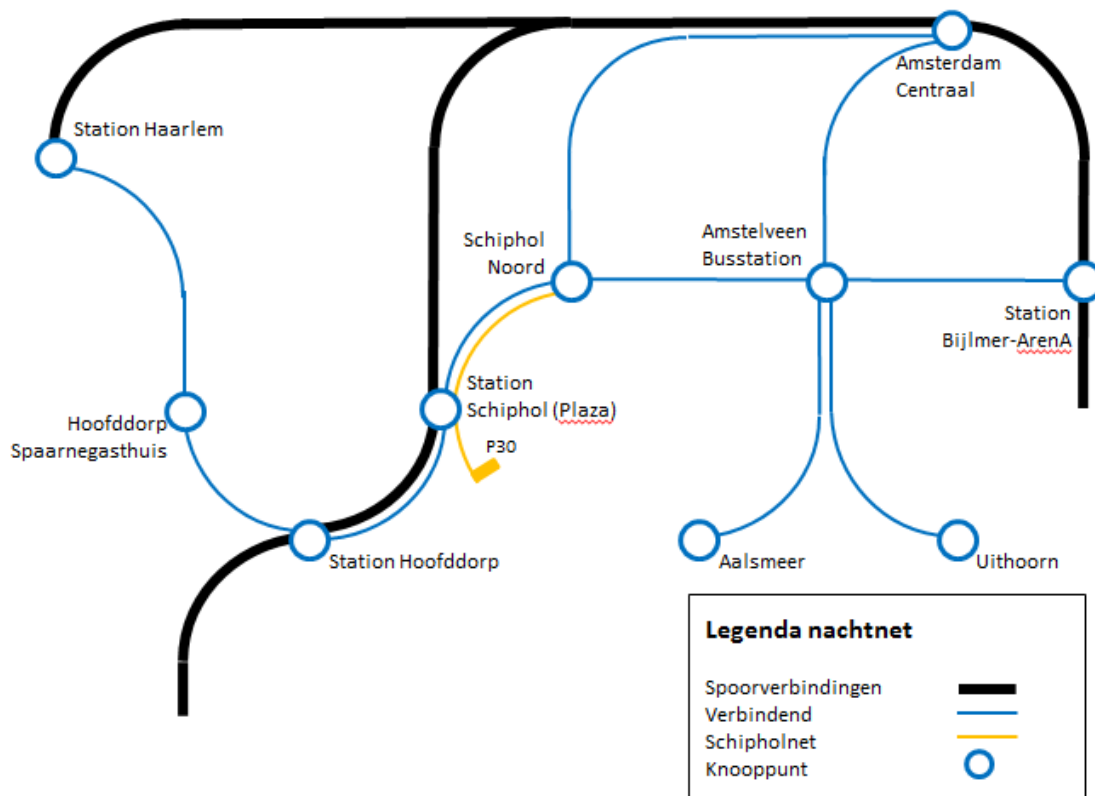
Periode	Werkdagen	Zaterdag	Zondag
Vroege ochtend	Geen verplichte bediening	60	Geen verplichte bediening
Ochtendspits	60		
Overdag	60		
Avondspits	60		
Avond	Geen verplichte bediening	Geen verplichte bediening	Geen verplichte bediening

Buurtbus

De huidige Buurtbus Zwaanshoek (lijn 401) voorziet op werkdagen in de ontsluiting van de Woongebieden die door deze Buurtbus worden bediend. Bediening van deze Woongebieden op zaterdag is niet verplicht.

3.5 Nachtlijnen

De Concessiehouder biedt ten minste de in figuur 3 getoonde verbindingen tijdens de Nacht aan.



Figuur 3: Voorgeschreven verbindingen nachtnet met spoornet en knooppunten

De volgende verbindingen worden voorgeschreven:

- Verbindende trajecten nachtnet:
 - Haarlem – Hoofddorp Spaarne Gasthuis
 - Hoofddorp Spaarne Gasthuis - Hoofddorp Station
 - Hoofddorp NS – Schiphol Plaza
 - Amstelveen Busstation – Schiphol Plaza
 - Amstelveen Busstation – Amsterdam Bijlmer Arena
 - Amsterdam Centraal – Schiphol Plaza
 - Amsterdam Centraal – Amstelveen Busstation
 - Amstelveen Busstation – Uithoorn Busstation
 - Amstelveen Busstation – Aalsmeer Zwarteweg
- Schipholnet nachtnet:
 - Schiphol Plaza – Schiphol Noord
 - Schiphol Plaza – P30

De Concessiehouder stemt het aanbod aan nachtvervoer af op de vraag van reizigers. De nachtlijnen mogen tijdens verschillende nachten met verschillende frequenties rijden, met inachtneming van de bepalingen in tabellen 12 en 13. In alle gevallen vertrekt de eerste Rit van een nachtlijn binnen één uur nadat de laatste Rit van de verbindende en/of ontsluitende Buslijn op dezelfde verbinding vanaf zijn beginpunt is vertrokken. In het geval van Schipholnet is dit binnen 10 minuten.

Voor de Verbindende trajecten binnen het nachtnet gelden de eisen zoals beschreven in tabel 12. Deze eisen gelden voor beide richtingen.

Tabel 12: Maximaal toegestane interval tussen opeenvolgende Ritten op Verbindende trajecten binnen het nachtnet

Periode	Interval
Maandag- t/m Zondagnacht	60

De eisen uit tabel 12 gelden voor de verbindingen Amsterdam Centraal – Amstelveen Busstation, Amstelveen Busstation – Aalsmeer Zwarteweg en Amstelveen Busstation – Uithoorn Busstation niet op zondag tot en met woensdagnacht. De doelgroep van deze lijnen is hoofdzakelijk uitgaanspubliek in tegenstelling tot de andere nachtlijnen die zich meer op reizigers van en naar Schiphol richten. Daarnaast zijn deze verbindingen enkel verplicht vanaf Amsterdam Centraal naar de streek.

Voor de Buslijnen die deel uitmaken van Schipholnet nachtnet gelden de eisen zoals beschreven in tabel 13. Deze eisen gelden voor beide richtingen.

Tabel 13: Maximaal toegestane interval tussen opeenvolgende Ritten achtnet van Schipholnet nachtnet

Periode	Interval
Maandag- t/m Zondagnacht	10

Om aan de eisen in tabel 13 te voldoen, mag de Concessiehouder de Ritten van de Verbindende lijnen binnen het nachtnet en van Buslijnen die deel uitmaken van Schipholnet nachtnet die dezelfde relaties bedienen, bij elkaar optellen op het moment dat de betreffende Buslijnen met elkaar in patroon rijden waarbij de Ritten evenredig over het uur verdeeld zijn.

3.6 Eisen aan de Dienstregeling

3.6.1 Feestdagen

Op Koningsdag biedt de Concessiehouder minimaal de zaterdagdienstregeling aan. In de Nachten voorafgaand aan en volgend op Koningsdag geldt minimaal de Dienstregeling voor de nacht van vrijdag op zaterdag.

Rond de overgang van Oudjaarsdag naar Nieuwjaarsdag mag de Concessiehouder het Openbaar Vervoer tussen 23:00 en 01:00 uur stilleggen. In de Nacht volgend op Oudjaarsdag geldt de Dienstregeling voor de Nacht van zaterdag op zondag (waarbij de nachtlijnen ook gewoon volgens Dienstregeling rijden). Op de overige algemeen erkende feestdagen geldt minimaal de zondagdienstregeling.

3.6.2 Basis- en vakantiedienstperiode

Per dienstregelingjaar mag de Concessiehouder maximaal 2 typen dienstregelingperiodes onderscheiden, te weten een basisdienstperiode en een vakantiedienstperiode. De vakantiedienstperiode beslaat maximaal de periode van de algemeen erkende zomervakantie en kerstvakantie van het voortgezet onderwijs. Zowel tijdens de basisdienstperiode als de vakantiedienstperiode moet de Concessiehouder volledig aan dit Programma van Eisen voldoen en moet hij uitgaan van dezelfde lijnvoering en dezelfde bedieningsperiodes.

Eventuele aanvullende Buslijnen die de Concessiehouder ten behoeve van scholieren aanbiedt, hoeft de Concessiehouder gedurende algemeen erkende schoolvakanties niet te exploiteren.

3.6.3 Wijziging Dienstregeling

Vervoerders voegen bij hun inschrijving een voorstel voor de Dienstregeling 2018 toe dat is gebaseerd op de in de Offerteaanvraag en het PvE opgenomen eisen. De Concessiehouder dient alle in zijn inschrijving aangeboden Ritten in ieder geval gedurende het eerste Dienstregelingjaar uit te voeren. Het is de Concessiehouder vervolgens toegestaan de Dienstregeling één maal per jaar te wijzigen, eventuele overgangen tussen de verschillende dienstregelingsperioden gedurende het Dienstregelingjaar zoals bedoeld in paragraaf 3.6.2 niet meegerekend. Majeure ontwikkelingen daargelaten (zie paragraaf 17.3) is de voorwaarde daarbij dat de Concessiehouder aan de eisen uit dit PvE blijft voldoen en een voorzieningenniveau aan blijft bieden dat qua omvang minimaal vergelijkbaar is met het voorzieningenniveau zoals opgenomen in zijn inschrijving.

De ingangsdatum van de gewijzigde Dienstregeling valt samen met de ingangsdatum van de Dienstregeling voor het Hoofdrailnet (trein), tenzij de Stadsregio en de Concessiehouder anders overeenkomen. In bijzondere gevallen, bijvoorbeeld bij een ingrijpende wijziging van het wegennet, kan de Concessiehouder een verzoek bij de Stadsregio indienen voor een tussentijdse wijziging van de Dienstregeling.

3.6.4 Afstemming

De Concessiehouder stemt de vertrektijden van lijnen die (gedeeltelijk) dezelfde route volgen op elkaar af zodat de vertrektijden zo goed mogelijk over het uur gespreid worden. Waar relevant, stemt de Concessiehouder de vertrektijden van zijn lijnen ook af op de vertrektijden van grensoverschrijdende lijnen die gedeeltelijk dezelfde route volgen maar niet tot de Concessie behoren. Wanneer een Buslijn of een combinatie van Buslijnen behorend tot een andere concessie voorziet in een voorgeschreven verbinding of de ontsluiting van een Woon- of Werkgebied dan is de Concessiehouder niet verplicht om - zolang die lijn of combinatie van lijnen geëxploiteerd wordt - niet verplicht om deze verbinding of ontsluiting te bieden.

De Concessiehouder zorgt ervoor dat lijnen op knoop- en overstappunten zo goed mogelijk op elkaar aansluiten. De Concessiehouder geeft in zijn Vervoerplan aan waar en wanneer hij een aansluiting biedt en in hoeverre daarbij sprake is van een gegarandeerde aansluiting in de zin dat bij een vertraging de aansluitende rit wacht of dat er binnen een beperkte tijd een volgende rit of vervangend vervoer aanwezig is.

3.6.5 Omleidingen

De Concessiehouder verwerkt omleidingen die langer dan één week duren minimaal één week van tevoren in de digitale Dienstregeling op zijn website en draagt zorg voor de levering van de geactualiseerde gegevens ten behoeve van reisinformatie via 9292.nl, de diverse DRIS-systemen en andere denkbare bronnen van digitale reisinformatie. Daarnaast hangt de Concessiehouder duidelijk leesbare en begrijpelijke mededeling op in de Abri's langs de routes die als gevolg van de omleiding wijzigen. Uitgangspunt hierbij is dat Wegbeheerders minimaal drie weken vantevoren bij de Concessiehouder aangeven dat er werkzaamheden plaatsvinden en welke impact deze werkzaamheden eventueel hebben op (de uitvoering van) de Dienstregeling.

3.6.6 Procedure Dienstregeling

Ieder jaar stelt de Concessiehouder een concept-Vervoerplan op waarin hij, uitgaande van (i) de resultaten van onderzoek naar reizigerswensen, (ii) een analyse van het gebruik van het bestaande openbaar vervoeraanbod, (iii) een analyse van demografische, infrastructurele, ruimtelijke en sociaaleconomische ontwikkelingen en (iv) eventuele aanvullende eisen en wensen van de Stadsregio

en eventuele wensen van derden ten aanzien van lijnvoering, bedieningstijden en frequenties, de ontwikkelmogelijkheden van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie voor het komende jaar beschrijft. Het concept-Vervoerplan bevat een gemotiveerd voorstel voor aanpassingen van het openbaar vervoeraanbod.

De Stadsregio organiseert jaarlijks een dienstregelingconferentie. De Concessiehouder doet mee aan de dienstregelingconferenties. Doel van deze conferenties is te zorgen voor een goede afstemming tussen de verschillende concessiehouders die actief zijn in de stadsregio Amsterdam. Op deze conferentie komen alle concessiehouders bijeen om geïnformeerd te worden over de voorgenomen wijzigingen en vervolgens de verschillende dienstregelingen op elkaar af te stemmen. De conferentie wordt jaarlijks gehouden in het voorjaar.

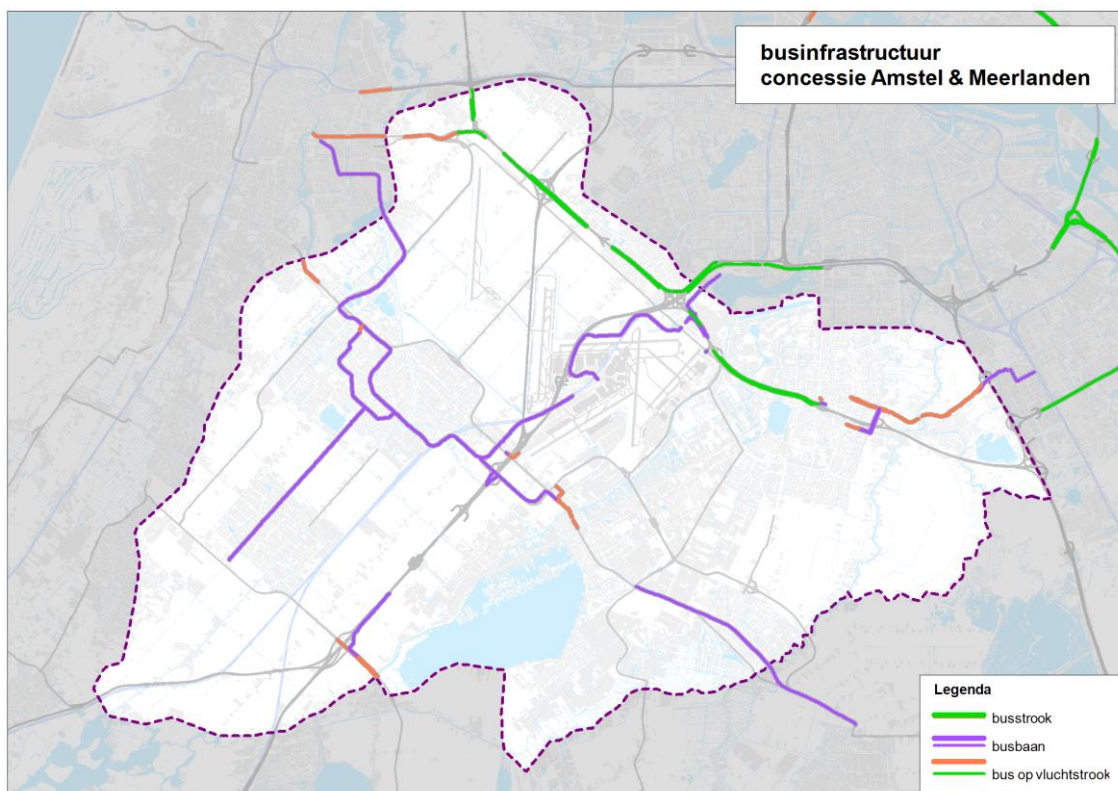
De Concessiehouder legt het concept Vervoerplan met de jaarlijkse dienstregelingswijzigingen voor advies voor aan de Reizigers Advies Raad en de Adviescommissie van de Concessie Amstelland-Meerlanden, waarbij hij de door de Stadsregio vastgestelde procedure volgt.

4 GEBRUIK INFRASTRUCTUUR

4.1 Beschikbare infrastructuur

Voor de exploitatie van het Openbaar Vervoer kan de Concessiehouder gebruik maken van alle wegen in het Concessiegebied, tenzij Wegbeheerders (i.c., gemeenten, hoogheemraadschap, Schiphol, de provincies Utrecht, Noord-Holland, Zuid-Holland en Rijkswaterstaat) expliciet hebben aangegeven dat wegen niet geschikt zijn voor Bussen of Openbaar Vervoer.

De Concessiehouder dient zijn openbaar vervoeraanbod af te stemmen op de capaciteit van de Beschikbare Infrastructuur, waaronder busstations, en daarbij de beschikbare vrije busbanen waar mogelijk te benutten, tenzij de Stadsregio hiervoor na een verzoek van de Concessiehouder ontheffing heeft verleend. Figuur 4 geeft een overzicht van de exclusief voor Openbaar Vervoer Beschikbare Infrastructuur in het Concessiegebied.



Figuur 4 Overzicht van exclusief voor het Openbaar Vervoer Beschikbare Infrastructuur in het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden

Wanneer (een deel van) een Woongebied, Werkgebied of zorginstelling niet via voor het Openbaar Vervoer geschikte infrastructuur bereikbaar is, kan de Stadsregio ontheffing verlenen voor de verplichting tot ontsluiting van (dat deel van) het Woongebied, het Werkgebied of de zorginstelling. Ook kan de Stadsregio ontheffing voor deze verplichting verlenen indien (een deel van) een Woongebied, Werkgebied of zorginstelling alleen te bereiken is via infrastructuur dat niet voldoet aan de volgende eisen (voor zover het hierbij niet gaat om routes waar volgens de huidige Dienstregeling Bussen rijden):

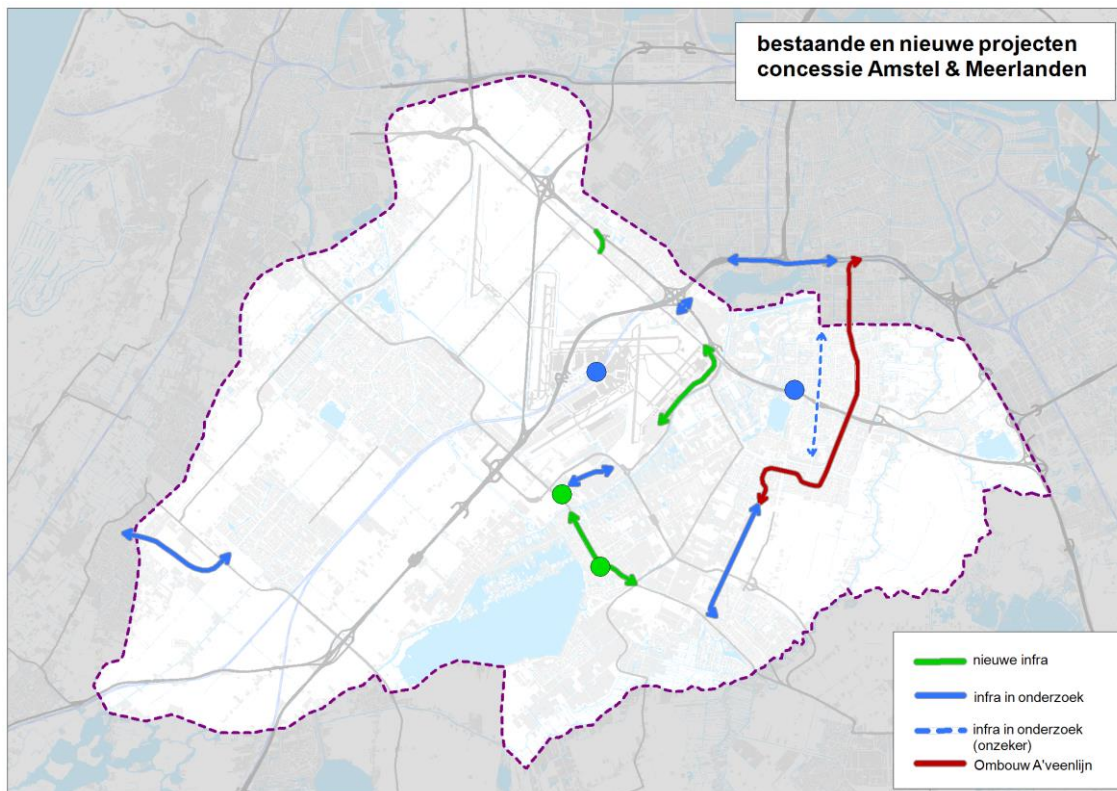
- Binnen de bebouwde kom geldt een minimale maximumsnelheid van 50 km/u (met uitzondering van wegvakken ter hoogte van scholen en in winkelgebieden met een maximum lengte van 400 meter) en er zijn geen snelheidsverlagende voorzieningen anders dan door het CROW geclassificeerd als geschikt voor Openbaar Vervoer routes toegepast getroffen;
- Buiten de bebouwde kom geldt een minimale maximumsnelheid van 80 km/u en er zijn geen snelheidsverlagende maatregelen voorzieningen getroffen.

4.2 Benutting bestaande en nieuwe infrastructuur

In het kader van de Investeringsagenda OV is de Stadsregio continu bezig met het verbeteren van de infrastructuur waar het Openbaar Vervoer in de regio gebruik van maakt. Op dit moment zijn meerdere hoogwaardige busbanen beschikbaar voor de Concessiehouder. Daarnaast worden diverse uitbreidingen in de infrastructuur uitgewerkt die voor de start van de Concessie of gedurende de Concessie gereed zullen komen. Het gaat hier onder meer om de projecten OV-knooppunt Schiphol Zuid, Busbaan en Busstation Aalsmeer, de HOV-busbaan Schiphol Oost en de HOV-Bollenstreek.

De Concessiehouder wordt actief betrokken bij de vormgeving, uitwerking en realisatie van investeringsprojecten in het kader van bovengenoemde programma's. De exacte werkwijze en rolverdeling wordt nader uitgewerkt en vastgelegd in een afsprakenkader met alle betrokkenen (Stadsregio, Wegbeheerders en Concessiehouder). Uitgangspunt daarbij is dat de voordelen van deze investering aan de zijde van de Concessiehouder (bijvoorbeeld op het gebied van snelheid, doorstroming en betrouwbaarheid) weer worden geïnvesteerd in de verdere verbetering van het Openbaar Vervoer en op die manier ten goede komen aan de reizigers, bijvoorbeeld via uitbreiding van het aanbod, verhoging van de kwaliteit of investeringen in de infrastructuur. Bovendien draagt de uitvoering van deze projecten bij aan de realisatie van een positieve output voor de Concessiehouder (in termen van reizigers(kilometers) en/of opbrengsten).

De Concessiehouder maakt in ieder geval gebruik van de beschikbare businfrastructuur. Figuur 4 toont de businfrastructuur volgens de huidige inzichten. De Stadsregio behoudt zich het recht voor deze kaart tijdens de looptijd van de Concessie te actualiseren op basis van nieuwe/gewijzigde inzichten. De Concessiehouder stemt de routes van (verbindende) Buslijnen op (veranderingen in) de kwaliteit van deze infrastructuur af.



Figuur 5 Overzicht van bestaande en nieuwe projecten t.b.v. het openbaar vervoer in Concessiegebied Amstelland-Meerlanden

Voor het gebruik van bepaalde infrastructuur gelden beperkingen. Zo is op dit moment de capaciteit van busstations op Schiphol Plaza, Amsterdam Zuid, Amsterdam Elandsgracht en Haarlem Station beperkt. De Concessiehouder dient bij het opstellen van de Dienstregeling rekening te houden met deze beperkingen.

4.3 Herinrichting van infrastructuur

Indien Wegbeheerders wijzigingen willen doorvoeren in de Beschikbare Infrastructuur, is de Concessiehouder verplicht om hierover advies af te geven als de betreffende Wegbeheerder hierom verzoekt. De Concessiehouder informeert de Stadsregio over de inhoud van zijn advies.

Daarnaast kan de Concessiehouder op eigen initiatief voorstellen doen voor aanpassing van de Beschikbare Infrastructuur.

4.4 Haltes

De Concessiehouder kan gedurende de Concessieperiode voorstellen om haltes aan te passen, te verplaatsen of op nieuwe plekken te realiseren. Naast de kosten die hiermee gemoeid zijn, zijn de doelstellingen van dit PvE, overwegingen met betrekking tot de verkeersveiligheid en eventueel beleid op het gebied van haltes door de Wegbeheerders criteria bij de beoordeling van deze voorstellen. De realisatiekosten voor aanpassingen en verplaatsingen zijn voor rekening van de Wegbeheerder. De Stadsregio kan deze kosten subsidiëren.

Indien een Wegbeheerder uit eigen beweging een wijziging aan wil brengen in de haltes, is de Concessiehouder verplicht om hierover op verzoek van de betreffende Wegbeheerder advies af te geven. De Concessiehouder informeert de Stadsregio over de inhoud van zijn advies.

4.5 Beschikbaarheid infrastructuur

De verantwoordelijkheid voor de beschikbaarheid van infrastructuur ligt bij de betreffende Wegbeheerder. De Stadsregio is voornemens met de Wegbeheerders een convenant af te sluiten waarin afspraken worden vastgelegd met betrekking tot de beschikbaarheid van de infrastructuur en de verdeling van kosten op het moment dat de infrastructuur (tijdelijk) niet beschikbaar is. In het uiterste geval kan de Stadsregio een ontheffing op het PvE verlenen.

5 UITVOERINGSKWALITEIT

5.1 Algemeen

Voor reizigers is naast een goede opzet van de Dienstregeling ook een betrouwbare en veilige uitvoering van het Openbaar Vervoer van groot belang. Maar ook vanwege de begrensde capaciteit van de (bus)infrastructuur op bijvoorbeeld Schiphol en in Amsterdam en Haarlem is een betrouwbare en regelmatige uitvoering van de Dienstregeling belangrijk.

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de kwaliteit van onder meer de volgende uitvoeringsaspecten van het openbaar vervoer:

- Vervoergarantie en zitplaatskans
- Rituitval
- Regelmaat/punctualiteit
- Garanties aan de reizigers
- Uitvoeringskwaliteit bij evenementen

De Concessiehouder beschikt bij aanvang van de Concessie over een Betrouwbaarheidsplan waarin hij beschrijft hoe hij aan de eisen ten aanzien van de uitvoeringskwaliteit gaat voldoen. Gedurende de looptijd van de Concessie stelt hij zijn Betrouwbaarheidsplan periodiek bij op basis van de ervaringen die hij tijdens de uitvoering van het Openbaar Vervoer heeft opgedaan.

5.1.1 Beroep op innovatieve vermogen Concessiehouder

Ontwikkelingen op het gebied van (informatie)technologie maken het steeds beter mogelijk om de uitvoeringskwaliteit van het Openbaar Vervoer continu (real-time) te monitoren en waar nodig bij te sturen. Zo worden op dit moment de aankomst- en vertrektijden van Bussen bij haltes al continu geregistreerd om reizigers van actuele reisinformatie over hun Rit en hun reis te kunnen voorzien (zie ook hoofdstuk 7).

Een nieuwe toepassingsmogelijkheid van real-time informatie over de positie en snelheid van Bussen is om de regelmaat van hoogfrequente Buslijnen te verbeteren door een Bus iets te versnellen als deze vertraging heeft/dreigt te gaan krijgen of juist iets te vertragen als deze te vroeg bij een halte arriveert/dreigt te arriveren (zie ook subparagraaf 5.4.1). Verder kan real-time informatie over de bezettingsgraad van Bussen gebruikt worden om automobilisten te verleiden met hun auto naar een P+R-terrein te rijden om daar over te stappen op een Bus waarin nog voldoende capaciteit beschikbaar is en die hen snel naar hun plek van bestemming brengt. De Stadsregio en Schiphol zien deze (nieuwe) toepassingen van (informatie)technologie als meer dan wenselijk vanwege de genoemde beperkte capaciteit van de businfrastructuur (Schiphol-Plaza, busbanen en tunnelcapaciteit) en vanwege het zoveel mogelijk in de toekomst bereikbaar houden van de luchthaven.

Andere, comfort verhogende toepassingsmogelijkheden van nieuwe (informatie)technologieën waaraan op dit moment gedacht wordt zijn het automatisch aanpassen van het geluidsniveau van halteomroepsysteem (zie ook subparagraaf 7.4.1) en het ondersteunen van chauffeurs om dicht langs de halteperrons te kunnen halteren (zie ook subparagraaf 6.3.1).

Gelet op de snelheid en (soms) onvoorspelbaarheid van technologische ontwikkelingen is het niet mogelijk en wenselijk om in dit ontwerp PvE een uitputtende lijst op te nemen van doeleinden waarvoor de Concessiehouder nieuwe

(informatie)technologieën in moet zetten. In plaats daarvan zoekt de Stadsregio een vervoerder die optimaal gebruik maakt van nieuwe (informatie)technologieën om de betrouwbaarheid en het comfort van het Openbaar Vervoer en daarmee de kwaliteit voor reizigers te verbeteren en tegelijkertijd zo effectief mogelijk gebruik te maken van de soms schaarse Beschikbare infrastructuur.

5.2 Vervoergarantie en zitplaatskans

Om te bewerkstelligen dat reizigers zo comfortabel mogelijk kunnen reizen stelt de Stadsregio normen ten aanzien van de door de Concessiehouder in te zetten vervoerscapaciteit.

5.2.1 Eisen

De volgende eisen gelden met betrekking tot de vervoergarantie en zitplaatskans:

- a. De Concessiehouder vervoert iedereen die zich op de halte bevindt met de eerstvolgende Rit.
- b. De Stadsregio accepteert dat tijdens Spitsperioden en in de Nacht reizigers vanwege de grote vraag soms moeten staan, zolang dit niet langer is dan 15 minuten. Tijdens andere perioden van de week kunnen reizigers, extreme omstandigheden daargelaten, altijd zitten.

5.2.2 Capaciteitsbepaling

De Concessiehouder geeft jaarlijks in zijn Vervoerplan aan welke capaciteit, uitgedrukt in het aantal zit- en staanplaatsen, hij op een Buslijn inzet om aan de in subparagraaf 5.2.1 genoemde eisen te kunnen voldoen. De Concessiehouder baseert zich daarbij op actuele bezettingscijfers voor de drukste momenten van de week en de drukste maanden van het jaar. Tijdens de uitvoering van de Dienstregeling zet de Concessiehouder op Buslijnen ten minste de capaciteit in zoals vastgelegd in zijn Vervoerplan, tenzij de Stadsregio vooraf met een neerwaartse aanpassing van de in te zetten capaciteit heeft ingestemd.

5.2.3 Tijdelijk capaciteitstekort

Bij een te voorzien tijdelijk extra aanbod, dat wil zeggen een tijdelijk extra aanbod van reizigers dat minimaal 24 uur bij de Concessiehouder is aangekondigd of bekend mag worden verondersteld (bijvoorbeeld op feestdagen, bij evenementen en bij wegwerkzaamheden), zet de Concessiehouder op voorhand voldoende extra capaciteit in teneinde te voldoen aan de in subparagraaf 5.2.1 genoemde eisen. De Concessiehouder verzamelt proactief informatie over omstandigheden die tijdelijk een extra inzet noodzakelijk maken.

Bij een redelijkerwijs niet door hem te voorzien extra aanbod van reizigers zorgt de Concessiehouder ervoor dat reizigers zo spoedig mogelijk na de geplande vertrektijd van de betreffende Rit vervoerd worden. Indien op de Ritten die binnen 30 minuten na de geplande vertrektijd van deze Rit volgen onvoldoende capaciteit beschikbaar is of de frequentie lager is dan één Rit per 30 minuten, zet de Concessiehouder na maximaal 60 minuten, gerekend vanaf de vertrektijd van de oorspronkelijke Rit, voldoende extra capaciteit in. De Concessiehouder geeft in zijn Betrouwbaarheidsplan aan hoe hij aan deze verplichting gaat voldoen.

5.2.4 Structureel capaciteitstekort

Wanneer tijdens de uitvoering van de Dienstregeling blijkt dat de capaciteit zoals vastgelegd in zijn Vervoerplan structureel onvoldoende is, zet de Concessiehouder extra capaciteit in teneinde te voldoen aan de in subparagraaf 5.2.1 genoemde eisen. De kosten van deze capaciteitsuitbreiding komen voor rekening van de Concessiehouder.

5.3 Rituitval

Reizigers moeten er vanuit kunnen gaan dat hun Rit wordt uitgevoerd. De Concessiehouder wordt geacht zich maximaal in te spannen om de uitval van Ritten te voorkomen. En wanneer een Rit onverhoopt toch uitvalt, spant de Concessiehouder zich maximaal in om de overlast voor reizigers te minimaliseren. De Concessiehouder mag in dat geval, wanneer de tijd tussen opeenvolgende Ritten van de betreffende Buslijn niet meer dan 10 minuten bedraagt, de in de Dienstregeling aangegeven vertrektijden van eerdere en latere Ritten met enkele minuten aanpassen om zo snel mogelijk tot een regelmatige uitvoering van de Dienstregeling te komen (= regelmaatbeheersing). Tevens informeert de Concessiehouder reizigers bij rituitval (i) op haltes uitgerust met displays voor het tonen van actuele reisinformatie, (ii) in de voertuigen en (iii) via de website en (een) mobiele app(s), over gewijzigde vertrektijden en alternatieve reismogelijkheden.

5.4 Regelmaat en punctualiteit

5.4.1 Regelmaat bij hoogfrequente Buslijnen

Voor Buslijnen die hoogfrequent rijden, dat wil zeggen met een frequentie van 8 of meer Ritten per uur, vindt de Stadsregio een goede regelmaat van opeenvolgende Ritten belangrijker dan het feit of iedere afzonderlijke Rit op tijd vertrekt. De Stadsregio wil bij dergelijke hoge frequenties, mede vanwege beperkingen van de Beschikbare Infrastructuur, voorkomen dat Bussen vlak achter elkaar komen te rijden ("klonteren"). Onder een goede regelmaat verstaat de Stadsregio dat de tijd tussen twee opeenvolgende Ritten van (een bundel van) Buslijnen vanaf hun Beginpunt, OV-knooppunten en Overstaphaltes:

- bij een frequentie van 8 Ritten per uur tussen de 6,5 en 8,5 minuten bedraagt,
- bij een frequentie van 10 Ritten per uur tussen de 5 en 7 minuten bedraagt,
- bij een frequentie van 12 Ritten per uur tussen de 4 - 6 minuten bedraagt,
- et cetera.

Ingeval de laatste Rit van een Buslijn moet wachten op een vertraagde Bus, tram, metro of trein waarop aansluiting wordt geboden, mag de Concessiehouder van bovenstaande normen afwijken.

5.4.2 Punctualiteit bij overige Buslijnen

Ingeval Buslijnen met een lagere frequentie dan 8 Ritten per uur rijden, vindt de Stadsregio het belangrijk dat Bussen op tijd vertrekken. Hieronder verstaat de Stadsregio dat:

- Bussen nooit eerder vanaf het Beginpunt, OV-knooppunten en Overstaphaltes vertrekken dan in de Dienstregeling is aangegeven;
- Bussen binnen 120 seconden na de in de Dienstregeling aangegeven tijd vanaf het Beginpunt vertrekken;
- Bussen binnen 180 seconden na de in de Dienstregeling aangegeven tijd vanaf OV-knooppunten en Overstaphaltes vertrekken.

Indien een Bus moet wachten op een vertraagde Bus, tram, metro of trein waarop een gegarandeerde aansluiting wordt geboden, zoals bedoeld in subparagraaf 5.5.1, mag de Concessiehouder van de twee laatstgenoemde normen afwijken.

5.4.3 Betrouwbare rijtijden

Om tot een betrouwbare uitvoering van de Dienstregeling te komen is het belangrijk dat de Dienstregeling op reële rijtijden is gebaseerd. De Concessiehouder stelt per Buslijn, per dagsoort en per dagdeel de rijtijd zodanig vast dat, grote

calamiteiten en verstoringen daargelaten, Ritten conform de Dienstregeling kunnen worden uitgevoerd.

5.5 Garanties

5.5.1 Aansluitgarantie

Het missen van een aansluiting kan voor reizigers tot grote vertragingen leiden. De Concessiehouder zorgt er daarom voor dat alle in de Dienstregeling aangegeven en gegarandeerde aansluitingen gerealiseerd worden. Ook zorgt de Concessiehouder er voor dat aansluitingen van de laatst vertrekkende Bus van een bepaalde Buslijn op een vertraagde trein gerealiseerd worden.

Bij vertragingen informeert de Concessiehouder reizigers over de eventuele gevolgen van de vertraging voor hun aansluitingen. De Concessiehouder neemt hiertoe in zijn Betrouwbaarheidsplan een procedure op voor informatieverstrekking en communicatie richting reizigers bij onregelmatigheden. De Concessiehouder geeft in zijn Betrouwbaarheidsplan ook aan op welke wijze hij invulling zal geven aan de eisen ten aanzien van gegarandeerde aansluitingen.

5.5.2 Vervangend vervoer

Bij incidenten of calamiteiten informeert de Concessiehouder reizigers (i) op haltes uitgerust met displays voor het tonen van actuele reisinformatie, (ii) in de voertuigen en (iii) via de website en (een) mobiele app(s), over alternatieve reismogelijkheden. Wanneer er geen adequate alternatieve reismogelijkheden zijn, zet de Concessiehouder binnen 1 uur na het begin van een incident of calamiteit voldoende vervangend vervoer in. Deze verplichting geldt niet indien de Beschikbare Infrastructuur het inzetten van vervangend vervoer niet toelaat en de Concessiehouder niet kan uitwijken naar alternatieve routes. De Concessiehouder geeft in zijn Betrouwbaarheidsplan aan hoe hij aan deze verplichting zal gaan voldoen.

Treinvervangend vervoer

De Stadsregio onderzoekt op dit moment samen met NS en Schiphol de mogelijkheden om de Concessiehouder een rol te laten spelen bij de uitvoering van treinvervangend vervoer in geval van verstoringen van het treinverkeer rond Schiphol. Mogelijkheden waaraan wordt, zijn:

- Tijdelijke uitbreiding van het aantal Ritten van R-netlijnen;
- Inzet van de technische en/of exploitatieve reserve op het treinvervangende traject.

Daarnaast wordt onderzocht in hoeverre het mogelijk en wenselijk is om al het treinvervangend vervoer gebruik van de vrije busbanen op en rond Schiphol te laten maken. Mocht de Stadsregio met NS en Schiphol tot nadere afspraken komen over het treinvervangend vervoer dan wordt de Concessiehouder geacht zijn medewerking aan de uitvoering van deze afspraken te verlenen.

5.5.3 Stakingen

In geval van een staking onder het Personeel waardoor de Concessiehouder de Dienstregeling niet (volledig) kan uitvoeren, spant de Concessiehouder zich maximaal in om voldoende (vervangende) vervoercapaciteit op het traject P30 - Plaza - P40 - Schiphol Oost ten behoeve van de Schipholmedewerkers te kunnen bieden, eventueel in de vorm van besloten vervoer.

5.5.4 Vergoedingsregeling

De Concessiehouder biedt een vergoedingsregeling aan voor reizigers die langer dan 30 minuten op hun vertrekhalte of een Overstaphalte moeten wachten, omdat

de uitvoeringskwaliteit niet voldoet aan de in dit hoofdstuk gestelde eisen. De Concessiehouder volgt daarbij eventuele landelijke afspraken ten aanzien van een op te zetten vergoedingsregeling. De vergoedingsregeling is onderdeel van het Betrouwbaarheidsplan.

5.6 Uitvoeringskwaliteit bij evenementen

In geval van grootschalige evenementen in het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden en/of rond de Uitlopers (o.a. Amsterdam, Haarlem), waaronder onder meer de Uitmarkt, de Van Dam tot Dam Loop en evenementen die plaatsvinden op Koningsdag, Bevrijdingsdag en Oudejaarsnacht, spant de Concessiehouder zich maximaal in om te kunnen blijven voldoen aan de eisen ten aanzien van de uitvoeringskwaliteit zoals beschreven in dit hoofdstuk.

Indien de Concessiehouder als gevolg van (grootschalige) evenementen die veel bezoekers trekken extra capaciteit moet inzetten, treedt hij in overleg met de organisatoren van deze evenementen over de vergoeding van de eventueel hieraan verbonden meerkosten. De Concessiehouder informeert de Stadsregio over de uitkomsten van dit overleg.

6 MATERIEEL

6.1 Samenstelling wagenpark

De Concessiehouder stemt het Materieel dat hij voor de uitvoering van de Concessie in wil zetten af op het verwachte aantal reizigers. R-net verbindingen worden uitgevoerd met Groot materieel. De Concessiehouder mag op Ontsluitende lijnen Klein materieel en/of Auto's inzetten. Voor de inzet van Auto's en Klein materieel gelden dezelfde eisen ten aanzien van bijvoorbeeld vervoergarantie en zitplaatskans, toegankelijkheid en herkenbaarheid als voor de inzet van Groot materieel.

6.2 Comfort en netheid

De Concessiehouder zet Materieel in dat voldoet aan de volgende eisen ten aanzien van comfort en netheid:

- Voldoende beenruimte
- Goede vering
- Geluidsarme motoren
- Voldoende ruimte voor bagage
- Voldoende mogelijkheden voor staande reizigers om zich vast te houden
- Een goedwerkend klimaatbeheersingssysteem
- Een schone bus
- Een gratis WiFi-systeem met voldoende capaciteit

Het Personeel ziet er op toe dat er in de voertuigen niet wordt gerookt en reizigers geen muziek afspelen anders dan via een koptelefoon.

6.3 Toegankelijkheid

Alle voertuigen dienen toegankelijk te zijn voor reizigers met een auditieve, visuele of motorische beperking en voor reizigers met bagage, kinderwagens of rollators.

6.3.1 Reizigers met een mobiliteitsbeperking

Met het oog op de toegankelijkheid zet de Concessiehouder uitsluitend (semi-) Lagevloerbussen in voor de uitvoering van de Concessie. In elk voertuig is plek voor minimaal één rolstoel, waarbij voorzieningen zijn getroffen om deze rolstoel vast te zetten. Op deze plek mogen klapstoelen worden aangebracht, mits deze automatisch opklappen wanneer er geen gebruik van wordt gemaakt.

Bij de inrichting van de voertuigen worden contrasterende kleuren gebruikt zodat al het meubilair, de stangen en knoppen duidelijk zichtbaar en herkenbaar zijn. De stopknop ter hoogte van de rolstoelplaats(en) bevindt zich op een zodanige locatie dat deze voor mensen in een rolstoel gemakkelijk te bereiken is.

Alle Nieuwe voertuigen van 12 meter en langer (=Groot materieel) zijn voorzien van een automatische neiginstallatie die standaard in gebruik is (dat wil zeggen, zonder tussenkomst van de chauffeur) en een werkende elektrisch bediende oprijplaat.

Alle Nieuwe (taxi-)voertuigen korter dan 12 meter (= Klein materieel en Auto's) hebben een voorziening waarmee reizigers in een rolstoel of met een kinderwagen

of rollator gemakkelijk het voertuig kunnen betreden. Binnen deze (taxi-) voertuigen is ruimte voor één rolstoel. Wat betreft de verdere inrichting van deze (taxi-)voertuigen gelden dezelfde bepalingen als voor de Nieuwe voertuigen van 12 meter en langer.

Om de in- en uitstap te vergemakkelijken draagt de Concessiehouder er zorg voor dat voertuigen dicht langs de halteperrons halteren, bijvoorbeeld door de voertuigen met sensoren uit te rusten.

6.3.2 Kinderwagens, vouwfietsen, e.d.

De Concessiehouder staat toe dat reizigers de rolstoelplaats(en) ook gebruiken voor het plaatsen van kinderwagens, vouwfietsen, rollators en bagage. Deze mogelijkheid vervalt op het moment dat een reiziger in een rolstoel het voertuig betreedt. Het Personeel ziet er indien nodig op toe dat in dat geval een rolstoelplaats wordt vrijgemaakt.

6.4 Communicatieapparatuur

Met het oog op een vlotte doorstroming zijn alle (taxi-)voertuigen voorzien van goedwerkende KAR- en Vecom/Vetag-apparatuur waarmee voorrang verkregen kan worden bij verkeersregelinstallaties. De Concessiehouder treedt met Wegbeheerders in overleg over prioritering van zijn voertuigen bij de afhandeling van het verkeer.

Alle (taxi-)voertuigen zijn verder voorzien van goedwerkende apparatuur waarmee chauffeurs kunnen communiceren met de Centrale VerkeersLeiding (CVL), bijvoorbeeld om in geval van vertragingen aansluitingen te kunnen blijven bieden.

6.5 OV-chipkaartapparatuur

Alle (taxi-)voertuigen zijn voorzien van gecertificeerde en goedwerkende OV-chipkaartapparatuur voor het in- en uitchecken door reizigers. Overige eisen ten aanzien van de OV-chipkaart zijn opgenomen in hoofdstuk 8.

6.6 Productformules

De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle voertuigen die hij inzet op Buslijnen die onder de productformule R-net vallen, in ieder geval zijn uitgevoerd in de kleurstelling en zijn voorzien van de naamstelling die bij deze productformule hoort, conform het 'Handboek R-net'. De Concessiehouder mag voertuigen die zijn uitgevoerd in de kleurstelling en zijn voorzien van de naamstelling die horen bij de productformule R-net niet inzetten op Buslijnen die niet onder de productformule R-net vallen, tenzij de Stadsregio hiervoor ontheffing heeft verleend.

De Stadsregio zal in overleg met Schiphol de toegevoegde waarde van de huidige productformule Sernet onderzoeken. Centraal staat daarbij de vraag: "Wat is de meerwaarde van een productformule voor Schiphol Sernet, nu in de concessie Amstelland-Meerlanden ook de productformule R-net zal worden geïmplementeerd en is het wenselijk om beiden naast elkaar te laten bestaan?" Deze vraag zal worden bekeken uit het oogpunt van de marketingmix van product, plaats, prijs, promotie en presentatie.

6.7 Reclame

Voor voertuigen die de Concessiehouder op Buslijnen inzet die onder de productformule R-net vallen, gelden wat betreft de mogelijkheden tot het aanbrengen van reclame-uitingen de relevante bepalingen uit het 'Handboek R-net'.

Voor de voertuigen die de Concessiehouder inzet op Buslijnen die niet onder de productformule R-net vallen geldt dat het aanbrengen van reclame-uitingen is toegestaan, mits voldaan wordt aan de volgende bepalingen:

- De reclame-uitingen voldoen aan de geldende zeden en normen.
- Het is niet toegestaan al dan niet doorzichtige reclame te plakken (i) op de ruiten van (taxi-)voertuigen, (ii) over lijnummers of bestemmingsaanduidingen en/of (iii) over displays in de (taxi-) voertuigen.
- De locaties van de deuren van de (taxi-) voertuigen en van de eventuele knoppen om deze deuren te bedienen duidelijk herkenbaar blijven.

Voor de voertuigen die de Concessiehouder inzet op het Schipholnet geldt dat het aanbrengen van reclame-uitingen aan de buitenkant van de voertuigen alleen is toegestaan na voorafgaande instemming van Schiphol.

6.8 Uitzonderingen

Voor Groot materieel dat hij inzet op Ritten die niet zijn opgenomen in de Dienstregeling (Versterkingsritten of extra Ritten die nodig zijn om aan de in hoofdstuk 5 geformuleerde eisen te voldoen) kan de Concessiehouder bij de Stadsregio ontheffing vragen voor specifieke eisen die in dit hoofdstuk en in de hoofdstukken 10 en 11 aan het in te zetten Materieel gesteld worden. De ontheffingen kunnen onder meer de leeftijd van het Materieel en verplichte functionaliteiten als reisinformatie en de aanwezigheid van een veiligheidscamera en rolstoelplank betreffen.

Voor zover de verleende ontheffing ertoe leidt dat de milieuprestaties van het Groot materieel minder goed zijn dan die van het Materieel dat de Concessiehouder standaard inzet, zet de Concessiehouder dit Materieel zo min mogelijk in op Ritten van en naar locaties waar sprake is van een probleem op het gebied van luchtkwaliteit.

7 INFORMATIE AAN DE REIZIGER

7.1 Algemeen

Om hun reis te kunnen plannen en waar nodig aan te passen, moeten reizigers op elk moment van hun reis over duidelijke, correcte, eensluidende en actuele reisinformatie kunnen beschikken. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het verstrekken van reisinformatie met betrekking tot het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden.

Dit hoofdstuk bevat een aantal eisen waaraan de reisinformatie in ieder geval moet voldoen. Binnen deze kaders kan de Concessiehouder zelf een afweging maken welke reisinformatie hij extra beschikbaar stelt, hoe hij deze reisinformatie vormgeeft en via welke kanalen hij deze reisinformatie beschikbaar stelt. De Concessiehouder maakt daarbij optimaal gebruik van nieuwe (digitale) kanalen om (potentiële) reizigers te informeren over het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied en zorgt voor eenduidige uitstraling bij gebruik van verschillende kanalen. Omdat de Rit met het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied in veel gevallen slechts een onderdeel is van de reis die een reiziger maakt, verwacht de Stadsregio van de Concessiehouder ook een actieve rol als het gaat om het informeren van reizigers over de reismogelijkheden voor de overige delen van hun reis (= ketenbenadering).

De Concessiehouder beschrijft zijn ideeën over vormgeving en inhoud van reisinformatie en de kanalen die hij voor de verspreiding van deze informatie in zal zetten in een Reisinformatieplan dat hij voor advies aan de Reizigers Advies Raad voorlegt. In zijn Reisinformatieplan geeft de Concessiehouder aan in hoeverre zijn ideeën passen binnen de in dit hoofdstuk geschetste kaders dan wel wat de redenen zijn om van deze kaders af te willen wijken. Indien de ideeën van de Concessiehouder naar het oordeel van de Stadsregio tot een grotere tevredenheid bij reizigers leidt als het gaat om de beschikbaarheid en kwaliteit van (actuele) reisinformatie, dan kan de Stadsregio besluiten de betreffende kaders aan te passen.

7.2 Informatie voorafgaand aan de reis

7.2.1 Beschikbare reisinformatie

De Concessiehouder zorgt ervoor dat mensen in ieder geval de volgende reisinformatie gratis kunnen opvragen/raadplegen/downloaden via internet, (een) apps en de klantenservice:

- Informatie over afzonderlijke Buslijnen en eventuele andere vervoersdiensten, met in ieder geval een overzicht van de haltes, de aankomst- en vertrektijden per halte, de overstapmogelijkheden op belangrijke (overstap)locaties en de gegarandeerde aansluitingen op zowel de eigen Buslijnen als op lijnen van andere concessiehouders;
- Haltevertrekstaten, met de vertrektijden van de Buslijnen die vanaf de betreffende halte vertrekken;
- Lijnennetkaart, met daarop in ieder geval alle routes en haltes van alle lijnen van, naar en binnen het Concessiegebied, ook als deze niet tot de Concessie behoren;
- Informatie over het nachtnet, met een overzichtskaart van de routes en haltes van alle nachtlijnen en de Dienstregeling van alle nachtlijnen;

- Informatie voor toeristen, met een overzichtskaart van belangrijke toeristische bestemmingen binnen het Concessiegebied die per openbaar vervoer te bereiken zijn. Deze informatie is in ieder geval in het Nederlands en Engels beschikbaar;
- Informatie over actuele vertrektijden, ook in geval van ongeplande omleidingen en uitval van Ritten;
- Informatie over tarieven en de verkrijgbaarheid van de OV-Chipkaart;
- Informatie over de vergoedingsregeling (zie subparagraaf 5.5.4);
- Informatie over de aanvraagprocedure van vraagafhankelijk vervoer, voor zover aangeboden door de Concessiehouder;
- Informatie over de bereikbaarheid van landelijke of regionale reisinformatiesystemen;
- Informatie over de bereikbaarheid van de eigen klantenservice en klachtenlijn, inclusief telefoonnummer en website;
- Adres en telefoonnummer van het OV-loket en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle informatie toegankelijk is voor mensen die slecht(er) kunnen zien en kan worden uitgeprint in een handzaam formaat.

De Concessiehouder zorgt er voor dat alle informatie minimaal twee weken voor aanvang tot aan het einde van de dienstregelingperiode waarop de informatie betrekking heeft, verkrijgbaar is.

In geval van ongeplande omleidingen en rituitval zorgt de Concessiehouder er voor dat reizigers uiterlijk 15 minuten nadat de situatie zich voordoet hierover geïnformeerd worden. De Concessiehouder biedt diensten aan voor het melden van omleidingen, vertragingen en andere verstoringen van de Dienstregeling.

De Concessiehouder mag de in deze subparagraaf genoemde diensten ook door een derde partij aan laten bieden, onder de voorwaarde dat reizigers deze via de kanalen van de Concessiehouder kunnen vinden en deze partij hiervoor geen kosten bij reizigers in rekening brengt.

7.2.2 Informatiepunten

De Concessiehouder richt in ieder geval op Amstelveen busstation en in Hoofddorp een voor reizigers eenvoudig te bereiken bemand informatiepunt in. Reizigers kunnen op deze informatiepunten:

- antwoord krijgen op vragen die zij hebben over hun reis,
- de in subparagraaf 7.2.1. opgenomen reisinformatie verkrijgen,
- informatie over deur-tot-deur verplaatsingen van de reiziger,
- zaken met betrekking tot de OV-chipkaart regelen (o.a. saldo opladen, vervangende kaart aanvragen in geval van verlies of een defecte kaart, restitutie van abonnementen en informatie over producten op de kaart), en
- een klacht indienen.

Tabel 12 toont de minimale openingstijden van de informatiepunten. De Concessiehouder ziet erop toe dat de servicemedewerkers op de informatiepunten voor reizigers duidelijk herkenbaar zijn.

Tabel 12: Minimale openingstijden informatiepunten

Locatie	Werkdagen	Zaterdag, Zondag	Feestdagen
Amstelveen busstation	08:00 – 19:00	09:00 – 17:00	Niet verplicht
Hoofddorp	07:00 – 21:00	08:00 – 21:00	10:00-18:00

Voor wat betreft de voorlichting aan werknemers op Schiphol werkt de Concessiehouder samen met het Vervoer Coördinatie Centrum Schiphol.

7.2.3 Landelijk/regionaal reisinformatiesysteem

De Concessiehouder stelt gegevens over het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie gratis beschikbaar aan door de Stadsregio aan te wijzen reisinformatiesystemen met een landelijk/regionaal bereik (momenteel: de NDOV-loketten en de server van de NDOV-beheerorganisatie). De Concessiehouder levert hierbij in ieder geval:

- 1 Statische gegevens (onder meer Dienstregeling, vervoerbewijzen, geografische positie van haltes, tarieven, zone-indeling en geldigheid, geplande afwijkingen van de Dienstregeling zoals omleidingen en afwijkende haltes);
- 2 Actuele gegevens (onder meer ongeplande afwijkingen van de Dienstregeling, uitgevallen Ritten, en grootschalige wijzigingen bij calamiteiten en extreme weersomstandigheden).

De Concessiehouder levert deze gegevens digitaal aan conform een door de Stadsregio voorgeschreven protocol.

Alle gegevens die de Concessiehouder in dit kader beschikbaar stelt, beschouwt de Stadsregio als openbare gegevens. Met inachtneming van relevante wettelijke bepalingen kunnen deze gegevens zowel in bewerkte als onbewerkte vorm aan afnemers beschikbaar worden gesteld. Deze afnemers kunnen hiermee bijvoorbeeld via apps reizigers van informatie voorzien.

7.3 Informatie op de haltes

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beheer van de statische reisinformatie op alle haltes binnen het Concessiegebied. Dit betreft zowel informatie over de Buslijnen van de Concessiehouder zelf als informatie over lijnen van andere concessiehouders die de betreffende halte aandoen.

Voor haltes gelegen buiten het Concessiegebied waarvoor de Concessiehouder niet zelf verantwoordelijk is voor het informatiebeheer, verstrekt de Concessiehouder tijdig de relevante informatie over de Buslijnen die deze haltes aandoen aan de concessiehouder die de reisinformatie van de betreffende halte beheert.

7.3.1 Statische informatie

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in ieder geval de volgende informatie op haltes aanwezig is:

- De haltenaam;
- Een haltevertrekstaat voor elke Buslijn die vanaf de halte vertrekt (eventueel weer te geven als combinatietabel in het geval dat op bepaalde routes meerdere Buslijnen rijden), met:
 - het lijnnummer en de eindbestemming;
 - de vertrektijden van alle Ritten van de lijn vanaf deze halte;
 - een overzicht van de resterende haltes tot aan de eindbestemming;
- Informatie over het dichtstbijzijnde verkooppunt en oplaadpunt van de OV-chipkaart;
- Informatie over de bereikbaarheid van de eigen klantenservice en klachtenlijn, inclusief telefoonnummer en website;
- Een verwijzing naar de website van de Concessiehouder waar actuele informatie over verkoop- en oplaadpunten van de OV-chipkaart kan worden gevonden.

Naast bovengenoemde informatie draagt de Concessiehouder er zorg voor dat op haltes die met een informatievitrine zijn uitgerust in ieder geval de volgende informatie aanwezig is:

- Een lijnennetkaart van het dagnet met daarop ook de lijnen van andere vervoerders van en naar het Concessiegebied;

- Een lijnnetkaart van het nachtnet;
- Een omgevingskaart met daarop aangegeven de belangrijkste attractiepunten in de omgeving van de halte;
- Informatie over haltes die niet toegankelijk zijn voor mensen met een mobiliteitsbeperking;
- Vermelding van eventuele Ritten vanaf de betreffende halte die niet met toegankelijk Materieel worden gereden;
- Informatie over tarieven (in ieder geval een tabel met de tariefafstanden tussen de haltes van de aanwezige lijnen), abonnementen en de verkrijgbaarheid van de OV-Chipkaart;
- Informatie over de kanalen die de Concessiehouder inzet voor het verstrekken van reisinformatie (te denken valt onder meer aan internetsite, contactgegevens en openingstijden/bereikbaarheid);
- Informatie over de vergoedingsregeling (zie subparagraaf 5.5.4).

De Concessiehouder zorgt ervoor dat tijdelijke afwijkingen van de Dienstregeling adequaat kenbaar gemaakt worden aan reizigers (zie paragraaf 7.5). Wanneer een halte tijdelijk vervalt of de Bus tijdelijk bij een andere halte stopt, geeft de Concessiehouder op de halten in ieder geval aan hoe lang de halte niet beschikbaar is en, middels een plattegrond en een routebeschrijving, hoe de reiziger bij de dichtstbijzijnde halte kan komen.

Bij een wijziging van de Dienstregeling zorgt de Concessiehouder ervoor dat alle haltes op de ingangsdatum van de nieuwe Dienstregeling over de actuele informatie beschikken. De Concessiehouder mag niet eerder dan drie dagen voor de ingangsdatum van de nieuwe Dienstregeling de oude informatie vervangen.

7.3.2 Actuele Reisinformatie

De Concessiehouder levert de gegevens die nodig zijn om informatiepanelen op haltes en OV-knooppunten te kunnen voorzien van actuele en dynamische reisinformatie aan door de Stadsregio aan te wijzen organisaties conform een door de Stadsregio voorgeschreven standaard. De Concessiehouder is daarmee verantwoordelijk voor het aanleveren van juiste, betrouwbare gegevens, zodat reizigers op haltes adequaat kunnen worden geïnformeerd.

In samenspraak met Schiphol overweegt de Stadsregio om op enig moment de op de informatiepanelen te tonen informatie uit te breiden met informatie over de bezetting van de Bussen. Indien de Stadsregio hiertoe besluit draagt de Concessiehouder zorg voor de aanlevering van de gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van dit besluit.

7.4 Informatie tijdens de reis

De Concessiehouder zorgt voor correcte en actuele reisinformatie in en op het voertuig. De Concessiehouder zorgt ervoor dat afwijkingen van de Dienstregeling op adequate wijze aan de reizigers in het voertuig kenbaar gemaakt worden, waarbij voorzover mogelijk de oorzaak van de afwijking wordt gemeld.

Bij verstoringen in de dienstuitvoering informeert de Concessiehouder reizigers over de consequenties van deze verstoring voor hun reis en over alternatieve reismogelijkheden. De Concessiehouder zorgt er daarbij ook voor dat het Personeel in het voertuig over de informatie beschikt die nodig is om vragen van reizigers in het voertuig over consequenties van verstoringen voor hun reis en over alternatieve reismogelijkheden te kunnen beantwoorden.

7.4.1 Informatie in de voertuigen

Alle voertuigen die ingezet worden, zijn voorzien van een werkend automatisch auditief halteomroepsysteem waarvan het volume kan worden afgestemd op de omgevingsgeluiden. Indien het automatisch auditief halteomroepsysteem niet functioneert, roept de bestuurder alle haltes en de belangrijkste overstapmogelijkheden vanaf deze haltes om.

De Concessiehouder zorgt ervoor dat het adres van de eigen website, contactgegevens en openingstijden van de klantenservice aan de binnenzijde van alle voertuigen vermeld staat.

Alle voertuigen die ingezet worden, zijn voorzien van werkende displays. De Concessiehouder maakt optimaal gebruik van deze displays voor het tonen van actuele reisinformatie. Onder actuele reisinformatie verstaat de Stadsregio in ieder geval de aankomsttijden op de eerstvolgende haltes en eindbestemming van de Rit en geboden aansluitingen op belangrijke Overstaphaltes inclusief de actuele vertrektijden van aansluitende (Bus)lijnen (van zowel de eigen Buslijnen als van lijnen van andere concessiehouders, waaronder indien relevant de trein). Bij de vormgeving van de actuele reisinformatie volgt de Concessiehouder eventuele standaarden zoals die landelijk zijn/worden vastgesteld. De Concessiehouder gebruikt de displays alleen voor het tonen van actuele reisinformatie en andere, voor reizigers interessante en/of relevante informatie over het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden en op de Uitlopers.

7.4.2 Informatie op het voertuig

De Concessiehouder zorgt ervoor dat aan de buitenzijde van de voertuigen de volgende informatie getoond wordt:

- het lijnnummer en de eindbestemming op de route op voor- en instapzijde;
- op nieuwe (taxi-)bussen op de voor-, rechter- en achterzijde van (taxi-)bussen het juiste lijnnummer van de betreffende (taxi-)bus getoond wordt.

De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat alle informatie zowel bij daglicht, fel zonlicht als bij duisternis vanaf enige afstand leesbaar is.

7.5 Wijziging van de Dienstregeling

De Concessiehouder maakt (voorlopige) wijzigingen van de Dienstregeling minimaal vier weken voorafgaand aan de ingangsdatum bekend via actuele reisinformatiesystemen.

De Concessiehouder maakt wijzigingen van de Dienstregeling minimaal twee weken voorafgaand aan de ingangsdatum algemeen bekend. Dit doet hij onder meer via:

- Publicaties in huis-aan-huisbladen (zodanig dat het hele Concessiegebied inclusief uitlopers is afgedekt);
- Posters, flyers of displays in de voertuigen;
- Posters op de haltes waar een wijziging plaatsvindt;
- De website, app, twitter, facebook of emailnieuwsbrieven van de Concessiehouder;
- Actuele reisinformatiesystemen.

De Concessiehouder maakt tijdelijke en / of tussentijdse wijzigingen (omleidingen) als gevolg van werkzaamheden of evenementen, waarbij een of meerdere haltes niet worden aangedaan, minimaal één week voorafgaande aan de wijziging via de hierboven beschreven kanalen algemeen bekend.

8 TARIEVEN EN VERKRIJGBAARHEID OV-CHIPKAART

8.1 Algemeen

De Concessiehouder beschikt over een goed en betrouwbaar werkend OV-chipkaartsysteem dat is gecertificeerd door en aangesloten op de landelijke backoffice van Trans Link Systems (TLS), waarmee reizigers voor alle door of namens de Concessiehouder aangeboden mobiliteitsdiensten kunnen betalen. De Concessiehouder draagt er daarbij zorg voor dat de reisgegevens verkregen met dit systeem het in ieder geval mogelijk maakt om de opbrengsten van interoperabele tarieven automatisch te laten verdelen door TLS, daarbij al dan niet ondersteund door inschakeling van een onafhankelijk onderzoeksbureau.

De Concessiehouder vervult een actieve rol bij de ontwikkeling en introductie van nieuwe betaalsystemen in het openbaar vervoer, zoals op dit moment het betalen met bankpas (EMV) en mobiele telefoon⁷. De Concessiehouder zorgt er daarbij ten minste voor dat zijn OV-chipkaartsysteem zodanig is ingericht dat reizigers met de nieuwe betaalsystemen kunnen reizen.

8.2 Tarieven

Op 13 maart 2012 heeft de Regioraad van de Stadsregio Amsterdam de (gewijzigde) Tariefverordening Wp2000 Stadsregio Amsterdam vastgesteld. De Tariefverordening geeft aan hoe de OV-tarieven (jaarlijks) worden vastgesteld en kunnen worden gewijzigd. Andere voor de Concessie relevante onderdelen van de Tariefverordening zijn:

- De prijs die voor een Rit betaald moet worden bestaat uit een vast deel (= vaste voet) en een variabel deel dat afhankelijk is van de afstand die een reiziger heeft afgelegd (= tariefafstand x kilometertarief).
- Bepalend voor de tariefafstand (= het aantal kilometers) is in beginsel de route van het voertuig tussen de in- en uitstaphalte van de reiziger.
- Voor bepaalde groepen kunnen leeftijdskortingen gelden. Leeftijdskortingen maken onderdeel uit van het Landelijk Tarievenkader (LTK). Indien de kortingspercentages in dit LTK worden gewijzigd, dan zal de Stadsregio zich daaraan conformeren en dient de Concessiehouder de alsdan gewijzigde kortingspercentages te hanteren. Mocht het aanpassen van landelijk gehanteerde kortingspercentages in de optiek van de Stadsregio leiden tot ongewenste effecten voor (een deel van) de reizigers op haar grondgebied of in deze Concessie, dan dient de Concessiehouder open te staan voor overleg over en zo nodig implementatie van aanvullende maatregelen, die deze ongewenste effecten (zoveel mogelijk) kunnen wegnemen.
- Indien er (andere) wijzigingen in het LTK worden aangebracht, leidend tot andere landelijke producten en/of andere prijzen voor bestaande producten, dan zal de Stadsregio zich daaraan eveneens conformeren en is de Concessiehouder gehouden deze nieuwe landelijke tarieven te hanteren.

⁷ NOVB (2014), Visie OV betalen – Een verkenning naar de OV betaaltechnieken van de toekomst.

- De Concessiehouder verkoopt en accepteert in ieder geval twee typen interoperabele vervoersproducten. Voor abonnementsreizigers het Randstad Noord-Zoneabonnement en voor toeristen het Amsterdam & Region Travel-ticket of diens opvolgers. De prijzen van deze vervoerbewijzen zijn voor de gehele Stadsregio, alsmede bij overige concessiehouders die deze abonnementen hanteren, gelijk. Voor de Randstad Noord Zoneabonnementen wordt gebruik gemaakt van de zone-indeling zoals deze formeel door de Stadsregio is vastgelegd en die door DOVA⁸ wordt beheerd. De Concessiehouder kan, samen met andere concessiehouders van omliggende concessiegebieden, bij de Stadsregio ter toetsing voorstellen doen tot wijziging van de zone-indeling.
- Wijziging of vervanging van de interoperabele abonnementen kan alleen tot stand komen in een gezamenlijk voorstel van de concessiehouders binnen de Stadsregio. De Concessiehouder werkt constructief mee aan nieuwe interoperabele initiatieven die erop gericht zijn om het reis- en betaalgemak te verbeteren. Dergelijk voorstellen worden getoetst door de Stadsregio.
- In het nachtvervoer moet het voor reizigers mogelijk zijn gebruik te maken van de OV-chipkaart als geldig vervoerbewijs. Reizigers met een landelijk OV reisrecht (OV-Vrij abonnement), Randstad Noord-Zoneabonnement of diens eventuele opvolger(s) dan wel een ander, door de Concessiehouder te hanteren eigen abonnement, zijn uitgezonderd van het betalen van de prijs voor nachtvervoer. Deze reizigers mogen gebruik maken van hun abonnement zonder bijbetaling, voor zover de gemaakte reis valt binnen het reisrecht waarop het abonnement betrekking heeft. Daarnaast hanteert de Concessiehouder voor reizigers zonder OV-chipkaart een in alle voertuigen te verkrijgen nachtkaart, waarbij de tariefhoogte wordt afgestemd met de andere concessiehouders in de Stadsregio. De tariefhoogte van losse verkoop op het voertuig mag daarbij hoger zijn dan het tarief dat voor eenzelfde reis bij gebruik van de OV-chipkaart wordt gehanteerd.
- De Stadsregio biedt de Concessiehouder de mogelijkheid om reizigers die niet in het bezit van een geldig vervoerbewijs zijn, te verplichten ter plekke een vervoerbewijs tegen een verhoogd tarief aan te schaffen waarmee een reiziger zijn reis kan afmaken.
- De prijzen voor de kaartsoorten worden jaarlijks met een landelijk overeengekomen percentage, zijnde de Landelijke Tariefindex (LTI) gewijzigd, tenzij de Stadsregio anders besluit. Daarbij mag per kaartsoort van dit percentage worden afgeweken, zolang het gewogen gemiddelde van alle voorgenomen tariefstijgingen deze LTI niet overstijgt.
- De te hanteren tarieven dienen niet alleen met die van concessiehouders binnen de Stadsregio, maar ook met die van omliggende concessiegebieden te worden afgestemd. Afspraken over het accepteren van elkaars vervoerbewijzen, waaronder die van abonnementsreizigers en/of regionale kortingsproposities, zoals die door concessieverleners zijn vastgelegd, dienen daarbij te worden gerespecteerd.

Binnen de kaders van de Tariefverordening heeft de Concessiehouder een zekere mate van tariefvrijheid, ten aanzien van tariefdifferentiatie en aanvullende tarieven (bijvoorbeeld dagkaarten, wagenverkoop, eigen abonnementsoorten). De Stadsregio houdt daarbij de mogelijkheid open om gedurende de Concessieperiode de Concessiehouder toe te staan, dan wel te verplichten, tarieven te differentiëren naar bijvoorbeeld plaats, tijd, product, reisfrequentie en/of doelgroep.

⁸ DOVA is een samenwerkingsverband van veertien decentrale OV-autoriteiten, te weten twaalf provincies en twee vervoerregio's, waaronder de Stadsregio Amsterdam.

Met betrekking tot de invulling van zijn tariefvrijheid daagt de Stadsregio de Concessiehouder uit om reizigers langdurig aan zich te binden (= vaste klanten), bijvoorbeeld door nieuwe abonnementsvormen te introduceren. Ook daagt de Stadsregio de Concessiehouder uit om met voorstellen te komen die de tarieven die reizigers voor hun hele reis moeten betalen eenvoudiger, overzichtelijker en/of voordeliger maken (= ketenbenadering).

De Concessiehouder legt zijn voorstel voor de tarieven en kaartsoorten die hij wenst te hanteren voor advies aan de Reizigers Advies Raad voor. Vervolgens legt de Concessiehouder zijn tariefvoorstel samen met zijn reactie op voornoemde advies ter vaststelling aan de Stadsregio voor.

8.3 Jaarabonnement Schiphol

De verbindingen die deel uitmaken van het Schipholnet zijn toegankelijk voor alle personeelsleden die in het bezit zijn van een geldig Jaarabonnement Schiphol (JAS). Op deze verbindingen mogen reizigers instappen via alle deuren. Overige Buslijnen van de Concessiehouder die Schiphol aandoen, maar geen deel uitmaken van Schipholnet, zijn ook toegankelijk met een geldig JAS abonnement voor vervoer op het luchthaventerrein en op de verbindingen naar Amstelveen. Lijnen van overige concessiehouders op en rond Schiphol zijn (vooralsnog) niet toegankelijk met het JAS abonnement. De mogelijke opbrengstenderving die door het verplicht accepteren van dit abonnement optreedt zal naar rato van de geleverde prestaties over betrokken concessiehouders worden verdeeld, waarbij gedurende de looptijd van de Concessie deze verdeling (periodiek) kan worden gewijzigd. De totale (maximale) hoogte van deze opbrengstenderving wordt door de Stadsregio vastgesteld.

8.4 Verkrijgbaarheid (Distributie)

Uitgangspunt voor de Concessie is dat de verkrijgbaarheid (distributie) van de OV-chipkaart geen drempel voor reizigers mag vormen om van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden gebruik te maken. De Stadsregio onderscheidt in dat kader verschillende distributiekanaalen, te weten:

- Verkoop bij informatieloketten.
- Verkoop op haltes. Op haltes waar dagelijks gemiddeld meer dan 2000 reizigers instappen, plaatst de Concessiehouder een kaartautomaat waar reizigers in ieder geval producten en reissaldo kunnen kopen die zij met een bankpas kunnen betalen.
- Verkoop bij wederverkopers. De Concessiehouder neemt de huidige locaties van door derden geëxploiteerde verkooppunten (= wederverkopers) als uitgangspunt voor zijn derdennetwerk, tenzij hij in de buurt van een locatie een kaartautomaat op een halte heeft geplaatst. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat reizigers op deze locaties producten en reissaldo kunnen kopen en via internet bestelde producten en reissaldo kunnen afhalen. De Concessiehouder draagt er verder zorg voor dat deze locaties van buitenaf duidelijk herkenbaar zijn als locaties waar reizigers genoemde handelingen kunnen verrichten.
- Online-verkoop. De Concessiehouder verkoopt zijn producten, waaronder de interoperabele producten die in het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden geldig zijn, online. De Concessiehouder streeft ernaar om met andere concessiehouders een gezamenlijke online verkoopplek in te richten.
- Wagenverkoop. De Concessiehouder stelt reizigers zonder OV-chipkaart in de gelegenheid om in het voertuig een interoperabele wegwerp-chipkaart te kopen.

Tijdens de looptijd van de Concessie kan de Concessiehouder in zijn Distributieplan voorstellen doen om het distributienetwerk voor de de OV-chipkaart aan te passen aan de gewijzigde behoeften van reizigers. In het Distributieplan dat voor advies aan de Reizigers Advies Raad moet worden voorgelegd, geeft de Concessiehouder aan in hoeverre zijn voorstellen passen binnen de in deze paragraaf geschetste kaders dan wel wat de redenen zijn om van deze kaders af te willen wijken. Indien de voorstellen van de Concessiehouder naar het oordeel van de Stadsregio tot een grotere tevredenheid bij reizigers leidt als het gaat om de verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen, dan kan de Stadsregio besluiten de betreffende kaders aan te passen.

9 PERSONEEL

Net als voor elke vorm van dienstverlening geldt voor het openbaar vervoer dat de kwaliteit van het contact tussen reizigers en Personeel mede bepalend is voor de wijze waarop reizigers het openbaar vervoer ervaren. Het Personeel is immers de gastheer en het visitekaartje van het openbaar vervoer.

Om de reiziger optimaal van dienst te zijn zorgt de Concessiehouder ervoor dat zijn Personeel:

- Klantgericht, betrokken en correct optreedt;
- Herkenbaar en goed verzorgd gekleed is;
- De voertuigen op een voor reizigers comfortabele en voor medeweggebruikers veilige wijze bestuurt;
- In, of in de onmiddellijke nabijheid van, het Materieel niet rookt, niet naar muziek luistert en niet gebruik maakt van de mobiele telefoon;
- Zich maximaal inzet om een reis betrouwbaar en comfortabel te laten verlopen;
- Bijdraagt aan de sociale veiligheid door de rust en orde in de bus te bewaken;
- Er op toeziet dat reizigers met een mobiliteitsbeperking gebruik kunnen maken van de voor hen bestemde zitplaatsen;
- Bekend is met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van incidenten en calamiteiten en daar ook naar kan handelen;
- Bekend is met het openbaar vervoeraanbod in de regio en met de tarieven en verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen zodat het Personeel de vragen van reizigers over deze onderwerpen (eventueel na consultatie van de Centrale Verkeersleiding) kan beantwoorden;
- De Nederlandse taal beheerst en bij voorkeur de Engelse taal.

10 SOCIALE VEILIGHEID

10.1 Algemeen

Het is belangrijk dat reizigers zich veilig voelen wanneer ze met het Openbaar Vervoer reizen. En hetzelfde geldt voor het Personeel dat in het Openbaar Vervoer werkzaam is. De Concessiehouder heeft daarom een dubbel belang bij een veilig Openbaar Vervoer, namelijk als dienstverlener en als werkgever.

In het Beleidskader Sociale Veiligheid van de Stadsregio staan de kaders omschreven wat betreft het te voeren sociale veiligheidsbeleid. De Concessiehouder weet zich gebonden aan het Beleidskader en handelt in overeenstemming met dit kader. Daarnaast conformeert de Concessiehouder zich aan landelijke afspraken op het gebied van sociale veiligheid, zoals onder meer vastgelegd in het convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer.

Belangrijke indicatoren voor de mate van sociale veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer zijn de ontwikkelingen in:

- Het algemene gevoel van veiligheid van de reizigers (gebaseerd op de OV-Klantenbarometer van het CROW/KpVV of diens opvolger);
- Het gevoel van veiligheid van de reizigers in het voertuig (idem);
- Het aantal geregistreerde incidenten; en
- Het zwartrijdpercentage (bepaald volgens een door de Stadsregio goedgekeurde methodiek).

Bij Concessiehouder krijgt de ruimte om maatregelen te ontwikkelen en te implementeren waarmee hij met de beschikbare middelen betere resultaten kan behalen. Omdat landelijk is afgesproken om sociale veiligheid buiten de concurrentie te houden – dat wil zeggen, sociale veiligheid is geen criterium bij de beoordeling van offertes – stelt de Stadsregio een aantal eisen ten aanzien van de omvang van de in te zetten middelen, te weten:

- De Concessiehouder besteedt tijdens de looptijd van de Concessie minimaal € 1 miljoen per jaar aan het handhaven/verbeteren van sociale veiligheid.
- In de eerste twee jaar van de Concessie zet de Concessiehouder minimaal 16 FTE in ten behoeve van service, toezicht, handhaving en (incidentele) kaartcontrole (= onderdeel budget voor sociale veiligheid).
- In de resterende looptijd van de Concessie mag de Concessiehouder aan de Stadsregio een voorstel doen via het Actieplan Sociale Veiligheid op welke manier hij de sociale veiligheid wil handhaven/verbeteren.

10.2 Integrale aanpak

Om de sociale veiligheid in het Openbaar Vervoer structureel te verbeteren, volgt de Concessiehouder een integrale aanpak bestaande uit drie componenten:

1. Service, toezicht en handhaving
2. Kaartcontrole
3. Samenwerking met overige partijen

10.2.1 Service, toezicht en handhaving

Om hen een veilig gevoel te geven, is het belangrijk dat reizigers het gevoel hebben dat de Concessiehouder toezicht houdt en direct handhavend kan optreden wanneer zich een vervelende situatie voordoet. Service, toezicht en handhaving behelzen onder andere:

- **Menselijk toezicht en handhaving⁹:** De Concessiehouder zet tijdens de gehele looptijd van de Concessie toezichthouders in. De Concessiehouder zorgt daarbij in ieder geval voor de inzet van toezichthouders op elk van de nachtritten. Toezichthouders zijn als zodanig herkenbaar, onder meer door het dragen van een uniform. Het optreden van toezichthouders is in de eerste plaats gericht op preventie en deëscalatie. Indien de situatie daar om vraagt, treden toezichthouders handhavend op en zijn daarom BOA bevoegd.
- **Service aan reizigers:** Toezichthouders hebben een servicegerichte instelling, zijn klantvriendelijk en zijn voor reizigers aanspreekbaar om reguliere vragen over het Openbaar Vervoer adequaat te beantwoorden.
- **Voorlichting:** De Concessiehouder draagt via gerichte voorlichting aan specifiek (reizigers)groepen op preventieve wijze bij aan de bevordering van de sociale veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden.
- **Cameratoezicht:** Alle Bussen die voor de uitvoering van de Concessie worden ingezet zijn uitgerust met goed functionerende, registratieve camera's. De Concessiehouder maakt vooraf afspraken met politie en justitie over het uitlezen van opnames in het geval zich een incident heeft voorgedaan.

De Concessiehouder stemt de inzet van de toezichthouders af op de behoefte aan service en toezicht bij reizigers. In zijn afweging neemt de Concessiehouder factoren mee als het aantal reizigers, incidenten, het percentage zwartrijders en het veiligheidsgevoel van reizigers en Personeel.

Afhankelijk van gebeurtenissen, samenwerking met derden en noodzaak, zet de Concessiehouder projecten op met een incidenteel of structureel karakter. In zijn Actieplan Sociale veiligheid beschrijft de Concessiehouder jaarlijks de verdeling over structurele en incidentele inzet. De Concessiehouder rapporteert jaarlijks over inzet en effecten daarvan en stemt in overleg met de Stadsregio de inzet voor het komende jaar af via het Actieplan Sociale Veiligheid en het Meerjarenplan Sociale Veiligheid.

10.2.2 Kaartcontrole

De Concessiehouder ziet erop toe dat reizigers in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs en bij het instappen inchecken. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de controle van vervoerbewijzen. Naast instapcontrole door de chauffeur zijn op de Buslijnen met een 'open instapregime' aanvullende kaartcontroles noodzakelijk. De Concessiehouder geeft in zijn Actieplan Sociale Veiligheid aan op welke Buslijnen en tijdstippen hij kaartcontroles uit zal voeren. Hij houdt daarbij rekening met (i) de mogelijkheid voor reizigers om het voertuig te betreden zonder in te checken of om direct weer uit te checken en (ii) het percentage reizigers dat dit ook daadwerkelijk doet.

10.2.3 Samenwerking met overige partijen

Samenwerking met overige partijen is cruciaal voor het handhaven/verbeteren van het niveau van sociale veiligheid. De Concessiehouder maakt actief afspraken en gaat samenwerkingsovereenkomsten aan met andere betrokken partijen,, waaronder gemeenten, politie, justitie (OM) en andere concessiehouders die in het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden en rond de Uitlopers actief zijn, maar ook scholen, horecagelegenheden, sportverenigingen, evenementenorganisaties, e.d. De Stadsregio verwacht in dat kader dat de Concessiehouder:

⁹ Handhaving behelst het repressief optreden bij overlastgevend en strafbaar gedrag, het verlenen van noodhulp aan reizigers en Personeel en wederzijdse ondersteuning tussen politie of overig bevoegd gezag en de Concessiehouder.

- het initiatief neemt om met betrokken partijen afspraken te maken en constructief met deze partijen samenwerkt;
- deelneemt aan het overleg in het kader van het Veiligheidsarrangement Amsterdam of diens opvolger. Zolang in (delen van) Amsterdam het Veiligheidsteam Openbaar Vervoer actief is, maakt de Concessiehouder met het Veiligheidsteam Openbaar Vervoer afspraken over de onderlinge samenwerking ter bevordering van de sociale veiligheid;
- deelneemt aan het project 'samenwerking verkeerscentrales' waarin wederzijdse assistentieverlening is geregeld tussen concessiehouders op lijnen die overlappen met andere concessiegebieden;
- met Wegbeheerders afspraken maakt over onder meer de graffiti-verbodsbepaling en de inrichting van haltes, zoals de gebruikte kleuren (licht), de overzichtelijkheid, de verlichting en de vormgeving van het straatmeubilair;
- meewerkt aan initiatieven van de Stadsregio om met partijen binnen het Concessiegebied afspraken te maken gericht op bevordering van de sociale veiligheid (bijvoorbeeld veiligheidsarrangementen, afspraken met Wegbeheerders, etc.) en deze afspraken naleeft;
- participeert in een convenant Sociale Veiligheid indien één of meerdere gemeenten in het Concessiegebied een dergelijk convenant willen opstellen.

10.3 Meerjarenplan en Actieplan Sociale Veiligheid

Het Beleidskader Sociale Veiligheid van de Stadsregio omvat onder andere eisen ten aanzien van de inhoud van het door de Concessiehouder op te stellen Meerjarenplan en Actieplan Sociale Veiligheid.

10.3.1 Meerjarenplan Sociale Veiligheid

De Concessiehouder stelt iedere drie jaar een Meerjarenplan Sociale Veiligheid op. Het Meerjarenplan bevat een visie van de Concessiehouder ten aanzien van het handhaven/verbeteren van de sociale veiligheid en stelt kaders voor het jaarlijkse Actieplan Sociale Veiligheid (zie subparagraaf 10.3.2). Het Meerjarenplan bevat daarnaast streefcijfers voor:

- de drie in paragraaf 10.1 genoemde indicatoren,
- het gevoel van veiligheid van de reizigers op de halte (op basis van de Klantenbarometer van het CROW/KpVV of diens opvolger),
- het aantal geregistreerde incidenten per jaar in de Concessie onderverdeeld naar de aard van het incident overeenkomstig de landelijke incidentenregistratie van het ministerie van Infrastructuur en Milieu,
- het gevoel van veiligheid onder het Personeel,
- de reinheid en comfort van de voertuigen, gemeten volgens de systematiek beeldbestek voertuigen.

De Concessiehouder legt zijn Meerjarenplan Sociale Veiligheid voor advies aan de Reizigers Advies Raad voor (zie paragraaf 14.1). De Concessiehouder informeert de Stadsregio over de wijze waarop hij met dit advies denkt om te gaan. In overleg met de Stadsregio maakt de Concessiehouder met gemeenten/Wegbeheerders, politie en justitie afspraken over de elementen uit het Meerjarenplan en/of het Actieplan Sociale Veiligheid.

10.3.2 Actieplan Sociale Veiligheid

Ieder jaar legt de Concessiehouder een Actieplan Sociale Veiligheid ter goedkeuring voor aan de Stadsregio. Het Actieplan Sociale Veiligheid dat een geldigheidsduur van 1 jaar heeft, omvat de volgende elementen:

- Beschrijving van de ontwikkelingen op het gebied van sociale veiligheid (incidenten, waarderingen volgens reizigers- en personeelsmonitoren, zwartrijdpercentages en beeldbestek);

- Inzet van toezichthouders, acties en resultaten van het voorafgaande jaar;
- Geplande inzet toezichthouders in het komende jaar (kwantiteit en kwaliteit, beoogd effect, onderscheid naar structurele en incidentele acties), waaronder de inzet op het nachtnet;
- Overige maatregelen (inzet camera's, aanpassingen Materieel, cursussen, etc.);
- Afstemming maatregelen met derden, waaronder het Veiligheidsteam Openbaar Vervoer, politie, justitie en gemeente/Wegbeheerders;
- Afspraken over de samenwerking tussen verkeerscentrales
- Geplande uitgaven.

Voordat de Concessiehouder zijn Actieplan Sociale Veiligheid ter goedkeuring aan de Stadsregio voorlegt, biedt hij het Actieplan voor advies aan de Reizigers Advies Raad aan (zie paragraaf 14.1). Een afschrift van dit advies en de manier waarop de Concessiehouder met dit advies is omgegaan maakt integraal deel uit van het bij de Stadsregio in te dienen Actieplan.

10.4 Monitoring en rapportage

De Concessiehouder informeert de Stadsregio ten minste één keer per kwartaal over de ontwikkelingen op het gebied van sociale veiligheid en de stand van zaken wat betreft de uitvoering van het Actieplan Sociale Veiligheid. Naast de beschrijving van de ontwikkelingen in het Actieplan Sociale Veiligheid levert de Concessiehouder ieder kwartaal aan de Stadsregio een overzicht van de incidenten die hebben plaatsgevonden (op maandbasis), uitgesplitst op halteniveau, per lijn en op het niveau van de gehele Concessie. De Concessiehouder geeft daarbij tevens aan op welke dagen en tijdstippen de incidenten hebben plaatsgevonden. Een en ander conform een landelijk uniform registratiesysteem voor incidenten, thans zijnde de A-B-C-methodiek.

De Concessiehouder verleent medewerking aan (i) de CROW/KpVV-Klantenbarometer waarbinnen sociale veiligheid één van de onderwerpen is, (ii) de landelijke monitor zwartrijden in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Milieu, (iii) de landelijke personeelmonitor en (iv) de landelijke veiligheidsscan (of diens opvolgers).

De Concessiehouder en de Stadsregio wisselen op elkaars verzoek en op eigen initiatief informatie uit over sociale veiligheid. In overleg met de Stadsregio, informeert de Concessiehouder reizigers, Personeel en publiek over de voortgang en effecten van maatregelen ter verbetering van de sociale veiligheid.

11 DUURZAAMHEID

11.1 Algemeen

Op het gebied van duurzaamheid volgen ontwikkelingen elkaar snel op. Hoewel nog niet is uitgekristalliseerd wat in de toekomst de dominante technologie zal worden, is het gezien die ontwikkelingen een reële verwachting dat vanaf 2025 alle nieuwe Bussen met betrouwbare en betaalbare zero emissie technieken zullen zijn uitgerust. De Stadsregio ziet echter mogelijkheden om al eerder een start te maken met de transitie naar zero emissie busvervoer door gebruik te maken van technologieën zoals Batterij-trolleybussen (Trolley 2.0 met gedeeltelijke bovenleiding) en Plug-in bussen. De toepassing van groengas versterkt de verduurzaming van de busvloot in de overgang naar zero emissie technieken.

De uitdaging voor de Concessie Amstelland-Meerlanden 2018 is om een optimum te vinden tussen de omvang van investeringen gericht op de transitie naar zero emissie busvervoer en het resultaat voor een duurzame samenleving op de korte en lange termijn.

11.2 Duurzaamheidsplan

De Stadsregio kiest er voor om de transitie naar zero emissie bustechnieken als gunningscriterium bij de aanbesteding te hanteren. Concreet betekent dit dat vervoerders wordt gevraagd om in hun inschrijving een Duurzaamheidsplan op te nemen waarin zij aangeven hoe zij tot een duurzamere uitvoering van de Concessie zullen komen. De kwaliteit van het Duurzaamheidsplan is mede bepalend bij de keuze van de toekomstige Concessiehouder.

In zijn Duurzaamheidsplan beschrijft de Concessiehouder:

- De streefcijfers die hij hanteert en de maatregelen die hij treft om de CO₂-uitstoot per reizigerskilometer te reduceren. De Concessiehouder geeft aan of en hoe hij het transitiepad naar zero emissie tijdens de Concessie vorm geeft. Aan de realisatie van dit transitiepad wordt een boeteregeling gekoppeld, waardoor de Stadsregio meer zekerheid heeft dat de Concessiehouder zijn toezeggingen zal nakomen;
- De streefcijfers die hij hanteert en de maatregelen die hij treft om de uitstoot van vervuilende stoffen en geluid naar de omgeving te beperken;
- De wijze waarop hij rekening houdt met de grotere noodzaak tot verbetering van de leefbaarheid in de stedelijke en al zwaarbelaste gebieden;
- Welke overige maatregelen hij neemt om de duurzaamheid te vergroten op het gebied van ruimtegebruik, grondstoffengebruik, onderhoud en dagelijks beheer, energiegebruik, milieubewustzijn van het Personeel en dergelijke.

11.3 Milieuprestaties voertuigen

De eigenschappen van het Materieel hebben de grootste invloed op de mate van duurzaamheid van een Concessie. De Stadsregio wil de Concessiehouder de ruimte geven om het transitiepad naar zero emissie zo optimaal mogelijk vorm te geven. Om deze ruimte niet onbedoeld in te perken, onderzoekt de Stadsregio op dit moment nog wat deze ambitie betekent voor minimumnormen ten aanzien van de emissie van schadelijke stoffen bij aanvang en tijdens de looptijd van de Concessie.

Wanneer uit haalbaarheidsstudies zoals die op dit moment door de Stadsregio en Schiphol worden uitgevoerd, blijkt dat het verstandig is om in het kader van de transitie naar zero-emissie busvervoer op een nog nader te bepalen datum aan de Concessiehouder infrastructuur beschikbaar te stellen (zoals laadpalen), dan zal de Concessiehouder vanaf die datum met de specifiek hierop toegesneden techniek van de beschikbaar gestelde infrastructuur gebruik moeten gaan maken. Naar verwachting zal de komende maanden meer duidelijkheid komen over de inzet van zero emissie bustechnieken op bijvoorbeeld de voormalige Zuidtangent en Schipholnet. Mocht hiertoe besloten worden dan zal dit te zijner tijd in het uiteindelijke PVE een plek krijgen.

In alle gevallen geldt dat, vanwege algemene wet- en regelgeving, nieuwe Bussen die de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie inzet, ten minste aan de Euro 6-norm moeten voldoen.

12 MARKETING

12.1 Algemeen

De Stadsregio verwacht van de Concessiehouder dat hij door aantrekkelijke productformules en tariefacties en de juiste promotie en communicatie mensen weet te overtuigen vaker met het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden te reizen. De Concessiehouder wordt hiertoe ook geprikkeld doordat zijn inkomsten direct gekoppeld zijn aan de ontwikkeling in het aantal betalende reizigers.

12.2 Marketingplan

Jaarlijks legt de Concessiehouder zijn marketingactiviteiten voor het komende jaar vast in een Marketingplan dat is gebaseerd op (i) een analyse van kansrijke doelgroepen en hun specifieke wensen, (ii) een evenementenkalender met regionale en landelijke activiteiten en (iii) de resultaten die met eerdere marketingacties zijn bereikt. Het Marketingplan bevat per doelgroep doelstellingen op het gebied van reizigers- en opbrengstengroei evenals concrete marketingactiviteiten om deze doelstellingen te realiseren. Vanzelfsprekend mogen goedlopende marketingacties opnieuw in het Marketingplan worden opgenomen.

De Stadsregio verlangt van de Concessiehouder speciale aandacht voor het behoud en het koesteren van de huidige reizigers, het promoten van het OV-gebruik tijdens de Spitsperiodes en het vullen van de lege stoelen tijdens de daluren. De Stadsregio ziet daarbij (buitenlandse) toeristen (zie ook paragraaf 12.5) en forensen als belangrijke en kansrijke doelgroepen die (meer) gebruik kunnen maken van het Openbaar Vervoer. De Stadsregio verwacht dat de Concessiehouder van de actuele wensen van de doelgroepen op de hoogte blijft via sociale media, een digitaal reizigersplatform of andere digitale vormen.

De Concessiehouder besteedt jaarlijks minimaal € 200.000,- aan de marketing van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied. Om de uitvoering van de in het Marketingplan opgenomen marketingacties te monitoren bespreekt de Stadsregio ieder kwartaal de voortgang van de geplande acties met de Concessiehouder tijdens concessiebeheeroverleggen.

12.3 OV Marketingbureau

De Concessiehouder stemt zijn marketingactiviteiten af met die van de andere concessiehouders die in de regio actief zijn via het OV Marketingbureau (zie ook paragraaf 2.3.7). De Concessiehouder acteert actief in het OV Marketingbureau, stelt hiervoor Personeel beschikbaar en legt jaarlijks een contributie in.

12.4 Productformules R-net en Schipholnet

De Stadsregio rolt samen met omringende concessieverleners de productformule R-net uit en ontwikkelt in samenwerking met Schiphol de productformule Schipholnet. De Stadsregio heeft hoge verwachtingen van deze productformules en verplicht de Concessiehouder daarom mee te werken aan het 'vermarkten' daarvan.

12.5 Toeristen

Om het reizen per Openbaar Vervoer voor toeristen makkelijker te maken hebben de concessiehouders in de Metropoolregio Amsterdam de Amsterdam & Region Day-ticket ontwikkeld (zie ook paragraaf 8.2). De Stadsregio streeft daarbij naar een uitbreiding van de verkooppunten van deze dagkaart, bijvoorbeeld op een prominente plek op Schiphol, in Aalsmeer en/of Amstelveen. Desgevraagd draagt de Concessiehouder zorg voor de exploitatie van dergelijke verkooppunten.

De concessiehouders in de regio hebben daarnaast een OV-routekaart gemaakt. Deze OV-routekaart toont de Openbaar Vervoersverbindingen naar de belangrijkste toeristische attracties. De Concessiehouder draagt zorg voor de verspreiding van deze kaart in het Concessiegebied, bijvoorbeeld in Bussen.

Voor toeristen is herkenbaarheid naast gemak een belangrijke voorwaarde om van het Openbaar Vervoer gebruik te maken. Vanuit dat oogpunt stelt de Stadsregio continuering van de naam 'Amsterdam Airport Express' voor de Buslijn tussen Schiphol en het centrum van Amsterdam verplicht. Daarnaast vindt de Stadsregio het wenselijk om de haltenamen bij de belangrijkste toeristische attracties in het Concessiegebied te voorzien van herkenbare haltenamen. De Stadsregio verwacht dat de Concessiehouder hiervoor met voorstellen komt (bijvoorbeeld 'Halte Bloemenveiling' bij de ingang van de bloemenveiling).

13 CONSUMENTENBESCHERMING

13.1 Klachtenafhandeling

Wanneer een reis onverhoopt niet verloopt zoals gepland kunnen reizigers zich in ieder geval op de volgende manieren tot de Concessiehouder wenden om zich hierover te beklagen:

- Telefonisch, tegen het standaard tarief binnen de regio, bereikbaar ten minste op maandag t/m zaterdag van 09.00 tot 19.00 uur;
- Per Mail;
- Via Internet;
- Social media/app;
- Schriftelijk.

Wanneer een reiziger een klacht indient ontvangt hij van de Concessiehouder binnen vijf werkdagen een bevestiging dat zijn klacht in behandeling is genomen. Uiterlijk vier weken na het indienen van de klacht ontvangt de reiziger een reactie. De reactie aan de reiziger omvat ten minste de volgende elementen:

- Inhoudelijke reactie op de klacht;
- Uitsluitel over wat er met de klacht gedaan zal worden;
- Verwijzing naar het OV-loket dat kan adviseren en bemiddelen;
- Vermelding van een landelijke geschillencommissie Openbaar Vervoer waaraan de klager een geschil kan voorleggen (Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag) alsmede de voorwaarden die deze commissie hanteert voor het in behandeling nemen van klachten.

In principe is de klachtenafhandeling een zaak tussen de Concessiehouder en de reiziger. Klachten die betrekking hebben op de infrastructuur of het openbaar vervoerbeleid geeft de Concessiehouder binnen vijf werkdagen door aan respectievelijk de betreffende Wegbeheerder (gemeente, provincie of hoogheemraadschap) of de Stadsregio. De Concessiehouder meldt in dat geval bij de ontvangstbevestiging welke partij de klacht verder zal afhandelen.

13.2 Klachtenoverzicht

Het aantal en de aard van de klachten geven een belangrijke indruk van de prestaties van het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder zendt de Stadsregio en het Consumenten Platform (zie paragraaf 14.2) daarom ieder kwartaal een overzicht waarin is opgenomen:

- De aard van de binnengekomen klachten;
- Op welke Rit (lijn, tijd) deze klachten betrekking hebben;
- De snelheid van afhandeling;
- De actie die door de Concessiehouder is ondernomen om herhaling van de klacht of soortgelijke klachten te voorkomen.

13.3 OV-loket en landelijke geschillencommissie

De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan eventuele bemiddelingspogingen van het OV-loket. Daarnaast is de Concessiehouder aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Openbaar Vervoer. Indien, bijvoorbeeld vanuit de Reizigers Advies Raad, in samenspraak met de Stadsregio een regionale geschillencommissie wordt opgericht, sluit de Concessiehouder zich ook bij deze commissie aan.

14 REIZIGERSINSPRAAK

In de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) is bepaald dat zowel de Stadsregio als de Concessiehouder aan consumentenorganisaties periodiek advies moeten vragen en informatie moeten verschaffen.

14.1 Reizigers Advies Raad (RAR)

De Reizigers Advies Raad (RAR) is een door de Stadsregio ingesteld advies- en overlegorgaan dat bestaat uit vertegenwoordigers van consumentenorganisaties (zie bijlage 4) uit de vier concessiegebieden. De RAR dient volgens de wet om advies te worden gevraagd bij:

- De voorgenomen wijzigingen en uitvoering van de Dienstregeling;
- De wijze waarop de Concessiehouder de reiziger informeert over de Dienstregeling en de tarieven;
- De vervoervoorwaarden (tarief) en voorgenomen wijzigingen daarvan, waartegen Openbaar Vervoer wordt verricht;
- De modellen van vervoerbewijzen die de Concessiehouder uitgeeft;
- De wijze waarop en de mate waarin deze vervoerbewijzen verkrijgbaar zijn en hoe deze betaald kunnen worden;
- De voorzieningen die de Concessiehouder treft ten aanzien van de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer voor reizigers met een handicap;
- De voorzieningen die de Concessiehouder treft ten behoeve van het waarborgen van een verantwoorde mate van (sociale-) veiligheid van reizigers en Personeel;
- De procedure voor de behandeling van klachten van de reiziger en de wijze waarop de Concessiehouder de reiziger hierover informeert;
- De regeling voor vergoeding aan de reiziger in geval van vertraging of vervallen Ritten.

De RAR geeft een zogenaamd 'gekwalificeerd advies'. Dit betekent dat wanneer de Stadsregio of de Concessiehouder een advies niet overneemt, dit gemotiveerd zal moeten worden. De Stadsregio neemt de adviezen en de eventuele motivatie om adviezen niet over te nemen mee bij de beoordeling van voorstellen van de Concessiehouder. De Stadsregio informeert de RAR over het resultaat van deze beoordeling en de overwegingen die daarbij hebben gespeeld.

Daarnaast kan de RAR aan de Stadsregio, de Concessiehouder of een Wegbeheerder gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over onderwerpen die van invloed zijn of kunnen zijn op de uitvoering of het gebruik van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied Amstelland-Meerlanden.

Voor de positie van de RAR wordt verwezen naar de op 7 februari 2011 door het dagelijks bestuur van de Stadsregio vastgestelde 'Regeling betreffende de instelling van een Reizigers Adviesraad van de Stadsregio Amsterdam voor het Openbaar Vervoer'.

14.2 Consumenten Platform

Het Consumenten Platform is een door de Concessiehouder ingesteld overlegorgaan dat bestaat uit leden van de consumentenorganisaties uit het Concessiegebied. Dit kunnen leden vanuit de RAR zijn, maar dat is niet noodzakelijk. Minimaal twee keer per jaar organiseert de Concessiehouder een bijeenkomst met het Consumenten Platform.

De Concessiehouder consulteert de leden van het Consumenten Platform in ieder geval over de inhoud van een adviesaanvraag zoals bedoeld in paragraaf 14.1 voordat de Concessiehouder deze aanvraag bij de RAR indient. Daarnaast informeert de Concessiehouder de leden van het Consumenten Platform over de (resultaten van) maatregelen ten aanzien van:

- Aan het publiek kenbaar gemaakte doelstellingen van de Concessiehouder over de kwaliteit van het door hem te verrichten Openbaar Vervoer;
- De gekozen marketing- en communicatiestrategie om te komen tot een toename van het aantal reizigers;
- Andere relevante onderwerpen die op enig moment spelen.

De Concessiehouder neemt de reactie van het Consumenten Platform mee in zijn adviesaanvraag en maatregelen. Anders dan bij het advies van de RAR heeft het advies van het Consumenten Platform een informele status.

De Concessiehouder houdt er rekening mee dat de leden van het Consumenten Platform zelf ook onderwerpen voor consultatie of informatie kunnen agenderen. In dat geval voorziet de Concessiehouder het Consumenten Platform van de noodzakelijke informatie.

14.3 Consultatie individuele reizigers en andere belanghebbenden

De Concessiehouder biedt individuele reizigers en andere belanghebbenden de mogelijkheid om ideeën of suggesties met betrekking tot het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied bij hem kenbaar te maken. De Concessiehouder dient op ieder idee of suggestie een adequate inhoudelijke reactie te geven.

De Concessiehouder mag zelf bepalen hoe hij individuele reizigers en andere belanghebbenden actief bij de ontwikkeling en uitvoering van de Concessie zal gaan betrekken (bijvoorbeeld via periodiek te houden klantenpanels of via het internet). Voorafgaand aan de start van de Concessie dient de Concessiehouder bij de Stadsregio hiervoor een voorstel in. Alvorens zijn voorstel bij de Stadsregio in te dienen, legt de Concessiehouder dit voorstel voor advies voor aan de RAR. Uiterlijk zes maanden na de start van de Concessie dient het consultatietraject naar het oordeel van de Stadsregio en RAR goed en volledig te functioneren.

Minimaal twee keer per jaar informeert de Concessiehouder de Stadsregio, de RAR en het Consumenten Platform over de door individuele reizigers en andere belanghebbenden ingebrachte ideeën en suggesties, over zijn reactie daarop en over de resultaten van het consultatietraject. De Concessiehouder stelt deze informatie op een dusdanig moment beschikbaar dat het Consumenten Platform en de RAR de informatie mee kunnen nemen in hun reactie op acties, plannen en adviesaanvragen van de Concessiehouder.

15 INFORMATIE EN MONITORING

15.1 Algemeen

De Stadsregio ziet er nauw op toe dat de Concessiehouder de afspraken in de Concessie nakomt. Daarbij maakt de Stadsregio gebruik van informatie afkomstig uit verschillende bronnen. De Stadsregio streeft er daarbij naar dat de informatie die zij vanuit de verschillende bronnen ontvangt zoveel mogelijk in de vorm van open data algemeen beschikbaar wordt.

Op het moment dat de Stadsregio constateert dat de Concessiehouder bepaalde afspraken niet nakomt, staan de Stadsregio verschillende sturingsinstrumenten (bijvoorbeeld een Bonus of een Malus gekoppeld aan geleverde prestaties en een Boete gekoppeld aan minimumeisen) ter beschikking om naleving van de afspraken af te dwingen.

15.2 Informatieverstrekking door de Concessiehouder aan de Stadsregio

15.2.1 Management informatie

De Concessiehouder informeert de Stadsregio over de uitvoering van de Concessie door middel van managementinformatie. Elke maand verschaft de Concessiehouder op een online platform managementinformatie met daarin ten minste alle informatie-elementen die deel uitmaken van het Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer 2008 (MIPOV 2008) of diens opvolger.

15.2.2 Realtime monitoring

De Concessiehouder levert actuele gegevens over de uitvoering van de Dienstregeling (=realtime data) conform een door de Stadsregio voorgeschreven protocol aan de Stadsregio. De Stadsregio gebruikt deze data onder meer voor het monitoren van de uitvoeringskwaliteit waaronder punctualiteit, regelmaat, rituitval en rijtijden.

15.2.3 Gegevens OV-chipkaart

De Concessiehouder stelt, met in achtneming van de wettelijke kaders, alle informatie die voortkomt uit het gebruik van de OV-chipkaart zonder voorbehoud beschikbaar aan de Stadsregio. De Stadsregio kan deze informatie naar eigen inzicht gebruiken en openbaar maken. Vanzelfsprekend respecteert de Stadsregio daarbij de regels die voortvloeien uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

In het geval dat de Concessiehouder in de toekomst gebruik gaat maken van andere 'kaartdragers' dan de OV-chipkaart, dan dient hij alle informatie die voortkomt uit het gebruik van deze kaartdragers op dezelfde wijze als bij de OV-chipkaart aan de Stadsregio beschikbaar stellen.

15.2.4 Vervoerkundig onderzoek

Om een actueel beeld te blijven houden van het reisgedrag van de reizigers houdt de Concessiehouder ten minste om de drie jaar een representatief onderzoek naar diverse kenmerken van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied. Dit onderzoek omvat in ieder geval:

- (ontwikkelingen in) het aantal in- en uitstappers per halte;
- (ontwikkelingen in) herkomst, bestemming en reismotief van de reizigers;
- (ontwikkelingen in) het gebruikte voor- en natransport.

De Concessiehouder analyseert de resultaten van dit onderzoek en vertaalt dit naar het concept Vervoerplan. De Concessiehouder stelt de onderzoeksresultaten en de door hem uitgevoerde analyses beschikbaar aan de Stadsregio.

15.2.5 Controle gegevens

De Stadsregio is bevoegd de juistheid van door de Concessiehouder geleverde gegevens (al dan niet steekproefsgewijs) te controleren. De Concessiehouder dient volledige medewerking aan dergelijke controles te verlenen, onder andere door op verzoek van de Stadsregio de betreffende (bron)gegevens ter beschikking te stellen.

15.3 Informatie uit overige waarnemingen

15.3.1 Eigen onderzoek door Stadsregio

De Stadsregio kan zelf onderzoek (laten) uitvoeren naar (de uitvoering van) het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie. Het kan hier ondermeer, maar niet uitsluitend, gaan om waarnemingen door mystery guests. De Concessiehouder dient volledige medewerking aan dergelijke onderzoeken te verlenen.

15.3.2 Klantenbarometer

De Stadsregio laat ieder jaar een klanttevredenheidonderzoek uitvoeren om een actueel beeld te verkrijgen van wat reizigers vinden van de kwaliteit van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied. Momenteel doet de Stadsregio dit onder de paraplu van de landelijke klantenbarometer georganiseerd door het CROW/KpVV. In dit onderzoek worden reizigers gevraagd in de vorm van rapportcijfers hun waardering te geven over verschillende kwaliteitsaspecten van het Openbaar Vervoer.

16 FINANCIËLE ASPECTEN

16.1 Inkoop extra vervoer

De Stadsregio kan, eventueel op verzoek van gemeenten en andere partijen, bij de Concessiehouder extra Openbaar Vervoer inkopen bovenop het voorzieningenniveau dat in de Concessie is vastgelegd (= Meerwerk). Het kan dan gaan om een nieuwe Buslijn, een routewijziging, hogere frequenties en/of langere bedieningstijden.

De Stadsregio kan de Concessiehouder opdragen tegen een in de Concessie vast te leggen tarief voor Meerwerk extra Openbaar Vervoer aan te bieden tot een nader te bepalen maximum. De Concessiehouder mag deze opdracht niet weigeren en ontvangt voor dit Meerwerk een aanvullende Subsidie.

Ook het omgekeerde is mogelijk. De Stadsregio kan de Concessiehouder opdragen het openbaar vervoeraanbod in het Concessiegebied tot een nader te bepalen maximum te verminderen, bijvoorbeeld in geval van nieuwe openbaar vervoerverbindingen die een alternatief vormen voor het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie of bij een verlaging van de bijdrage die de Stadsregio jaarlijks van het Rijk ontvangt. Als gevolg van het Minderwerk ontvangt de Concessiehouder een lagere Subsidie; een en ander conform een in de Concessie vast te leggen tarief voor Minderwerk.

Wanneer een gemeente of andere partij de Stadsregio verzoekt extra Openbaar Vervoer in te kopen, brengt de Concessiehouder hierover advies uit aan de Stadsregio en de betreffende partij. Bij de beoordeling van het verzoek van de gemeente of andere partij en het daaropvolgende advies van de Concessiehouder hanteert de Stadsregio de volgende criteria:

- Een nieuwe Buslijn of een gewijzigde route/hogere frequentie/langere bedieningstijd van een bestaande Buslijn mag in principe niet ten koste gaan van het aantal reizigers op andere Buslijnen;
- Een routewijziging van een Buslijn mag niet leiden tot een verslechtering van een bestaande verbinding dan wel een verslechtering van de bereikbaarheid van een bepaalde locatie, tenzij de verwachting is dat de wijziging per saldo gunstig is voor de realisatie van de doelstellingen die de Stadsregio met de Concessie nastreeft.

16.2 Gratis of goedkoop Openbaar Vervoer

De Stadsregio is bereid mee te werken aan plannen van gemeenten en andere partijen op het gebied van gratis of goedkoop Openbaar Vervoer voor doelgroepen. De Stadsregio is alleen bereid, via een tijdelijke bijdrage, mee te betalen aan plannen voor gratis of goedkoop Openbaar Vervoer als deze passen bij de doelen van de OV-Visie 2010-2030. In alle gevallen levert de Concessiehouder een actieve en constructieve bijdrage aan de realisatie van plannen op het gebied van gratis of goedkoop Openbaar Vervoer zolang dit past binnen de dan geldende Dienstregeling.

17 OVERIGE ONDERWERPEN

17.1 Implementatie

Een goed begin is het halve werk. Omdat de Stadsregio met het verlenen van de Concessie nieuwe afspraken met de Concessiehouder maakt, is het mogelijk dat in het begin bij de uitvoering van deze afspraken kinderziektes om de hoek komen kijken. In het belang van de reiziger, die geen last mag hebben van de overgang van de oude afspraken naar de nieuwe afspraken, stelt de Stadsregio daarom eisen aan de implementatie van deze nieuwe afspraken. Met deze eisen beoogt de Stadsregio twee dingen te bewerkstelligen:

- De ongestoorde doorgang van de dagelijkse praktijk;
- De soepele invoering van innovaties op basis van de nieuwe afspraken.

17.1.1 Implementatieplan

Reizigers zijn erbij gebaat dat het Openbaar Vervoer vanaf het eerste moment goed geregeld is. Daarom voegen vervoerders aan hun inschrijving een Implementatieplan toe waarin zij beschrijven op welke wijze zij procesmatig invulling zullen geven aan de periode tussen de gunning en de start van de Concessie (= implementatieperiode). Het Implementatieplan heeft tot doel minimaal te garanderen dat er geen overgangsproblemen optreden bij de start van de Concessie. De Stadsregio neemt de kwaliteit van het Implementatieplan mee bij de beoordeling van de inschrijvingen. En tijdens de implementatieperiode ziet de Stadsregio er nauwlettend op toe dat de Concessiehouder zijn Implementatieplan adequaat uitvoert.

17.1.2 Innovaties

Hoewel het enerzijds gewenst is dat de Concessiehouder innovaties doorvoert en meer vervoer aanbiedt, kan het anderzijds lastig zijn om bij de start van de Concessie een groot aantal veranderingen tegelijk door te voeren. Vervoerders krijgen daarom de ruimte om in hun inschrijving aan te geven welke onderdelen van hun aanbieding zij gefaseerd doch niet later dan zes maanden na de start van de Concessie zullen invoeren. Deze fasering zal geen invloed hebben op de beoordeling van de inschrijvingen. De fasering ontslaat de Concessiehouder niet van zijn verplichting om tijdens deze eerste zes maanden te voldoen aan de eisen die de Stadsregio stelt aan de opzet en uitvoering van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied.

17.2 Compensatie tijdens opstartperiode

Indien zich direct na de start van de Concessie problemen voor doen bij de uitvoering van de Dienstregeling (in de eerste maand na de start is de rituitval meer dan 1% en vertrekt meer dan 25% van de bussen te vroeg of meer dan 1 minuut te laat van de beginhalte en/of 3 minuten te laat van OV-knooppunten), compenseert de Concessiehouder de reizigers die hier hinder van ondervinden.

17.3 Omgaan met majeure ontwikkelingen

Bij ontwikkelingen buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder met een grote (financiële) impact voor de Concessiehouder (zowel positief als negatief) kan de Stadsregio, in overleg met de Concessiehouder, de Concessie aanpassen, maar is hiertoe niet verplicht. In voorkomende gevallen brengen de Stadsregio en de

Concessiehouder gezamenlijk de financiële impact van deze ontwikkelingen op transparante wijze in kaart. Voorbeelden van dergelijke ontwikkelingen kunnen zijn de ingebruikname van de Noord/Zuid-lijn en de (eventuele) Uithoornlijn en langdurige, grootschalige werkzaamheden in het kader van het Masterplan Schiphol en ZuidAsdok.

BEGRIPPENLIJST

In het programma van eisen en bijbehorende bijlagen wordt verstaan onder:

Actieplan Sociale Veiligheid	het plan bedoeld in subparagraaf 10.3.2 van het Programma van Eisen.
Adviescommissie van de Concessie Amstelland-Meerlanden	adviescommissie van het dagelijks bestuur van de Stadsregio Amsterdam zoals bedoeld in de Verordening op de commissies van advies voor de concessiegebieden in de stadsregio Amsterdam, vastgesteld in de openbare vergadering van de regioraad van de Stadsregio Amsterdam d.d. 18 december 2001 (besluit nr. 2001), samengesteld uit de portefeuillehouders voor openbaar vervoer van de gemeenten Aalsmeer, etc..
Auto	motorrijtuig ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Basismobiliteit	een voor iedereen toegankelijke vorm van collectief personenvervoer per Auto of Bus zonder vaste route dat in de basis mobiliteitsbehoefte van bewoners en bezoekers in het Concessiegebied voorziet.
Beginpunt	de eerste halte waar reizigers volgens de Dienstregeling kunnen instappen voor een Rit.
Beleidskader Sociale Veiligheid	het door de Stadsregio vastgestelde beleid ten aanzien van sociale veiligheid.
Beschikbare Haltes	de haltes die kunnen worden gebruikt bij de uitvoering van de Concessie.
Beschikbare Infrastructuur	de infrastructuur die kan worden gebruikt bij de uitvoering van de Concessie.
Betrouwbaarheidsplan	het plan bedoeld in hoofdstuk 5 van het Programma van Eisen.
Boete	een bedrag aan geld dat de Concessiehouder dient te voldoen aan de Stadsregio indien de Concessiehouder verplichtingen niet nakomt.
Bonus	een vast bedrag aan geld dat de Concessiehouder in zijn geheel verkrijgt indien aan nader omschreven voorwaarden wordt voldaan.
Bus	motorrijtuig ingericht voor het vervoer van meer dan 8 personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Buslijn	een vaste route die een bus of auto rijdt met een bepaalde frequentie, in een bepaalde bedieningsperiode en halterend bij bepaalde bushaltes zoals aangegeven in de Dienstregeling.
Buurtbus	Auto die wordt ingezet voor het verrichten van Openbaar Vervoer dat wordt uitgevoerd door vrijwilligers die zich hebben georganiseerd in een buurtbusvereniging.
Concessie, of Concessie Amstelland-Meerlanden 2018	het recht van de Concessiehouder om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer te verrichten in het Concessiegebied gedurende de concessieperiode.
Concessiegebied	het gebied als omschreven in paragraaf 2.1 van het Programma van Eisen.
Concessiehouder	de vervoerder waaraan de Concessie Amstelland-Meerlanden 2018 is gegend.

Consumenten Platform	een Consumenten Platform dat door de Concessiehouder wordt samengesteld. Het Consumentenpanel komt ten minste twee keer per jaar bijeen op verzoek van de Concessiehouder.
Consumentenorganisaties	de consumentenorganisaties als bedoeld in artikel 31 van de Wet Personenvervoer 2000 en die voldoen aan de bij of krachtens de Wet gestelde eisen.
Dienstregeling	een voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin zijn aangeduid de halteplaatsen waartussen en de tijdstippen, per halte, waarop Openbaar Vervoer wordt verricht, zo nodig onder de vermelding dat halteplaatsen of tijdstippen door de reiziger zijn te beïnvloeden. De dienstregeling beschrijft ook het nachtvervoer en vermeldt op een voor het publiek toegankelijke wijze onder meer: <ul style="list-style-type: none"> - Beginpunten; - Eindpunten; - OV-knooppunten; - Aansluitpunten; - Buslijnen; - De haltes die per lijn worden aangedaan; - de aankomst en vertrektijden bij elk van die haltes; - Wijst het publiek op de geboden overstapmogelijkheden.
Dienstregelingjaar	een aangesloten periode waarin de Dienstregeling geldig is.
Eindpunt	de laatste halte waar reizigers volgens de Dienstregeling kunnen uitstappen bij een Rit.
Groot materieel	een bus met een lengte van ten minste 12 meter.
HOV	Hoogwaardig Openbaar Vervoer
Implementatieplan	het plan van de Concessiehouder tot implementatie van de nodige maatregelen om vanaf de eerste dan van de concessieperiode het Openbaar Vervoer te verstrekken.
Jaar	aaneengesloten periode van twaalf (12) maanden.
Investeringsagenda OV	de door de Regioraad van de Stadsregio op 10 december 2013 vastgestelde Investeringsagenda OV.
Klein materieel	een bus korter dan 12 meter en met minimaal acht zitplaatsen, de zitplaats van de chauffeur niet meegerekend.
Lagevloerbus	Bus met in ieder geval tussen de eerste en tweede deur een vlakke vloer met een maximumhoogte van 35 centimeter ten opzichte van het straatniveau.
Lijnennetvisie 2018	de door het dagelijks bestuur van de Stadsregio Amsterdam vastgestelde visie op het openbaar vervoernetwerk na ingebruikname van de Noord/Zuidlijn.
Malus	een vast bedrag aan geld dat de Stadsregio Amsterdam in zijn geheel van de Subsidie aftrekt indien niet aan nader omschreven voorwaarden wordt voldaan.
Materieel	de voertuigen die Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie gebruikt en/of doet gebruiken.
Meerjarenplan Sociale Veiligheid	het plan bedoeld in subparagraaf 10.3.1 van het Programma van Eisen.

Meerwerk	in opdracht van de Stadsregio Amsterdam door de Concessiehouder daadwerkelijk verricht Openbaar Vervoer in aanvulling op het Openbaar Vervoer zoals de Concessiehouder dat ingevolge de Concessie vóór die opdracht behoorde te verrichten.
Minderwerk	door de Concessiehouder in opdracht van de Stadsregio Amsterdam daadwerkelijk minder verricht Openbaar Vervoer ten opzichte van het Openbaar Vervoer zoals de Concessiehouder dat ingevolge de Concessie vóór die opdracht behoorde te verrichten.
Nacht	de periode tussen 00.00 en 06.00 uur.
Nieuwe voertuigen	Voertuigen met bouwjaar 2017 of later.
Offerteaanvraag	een verzameling van eisen (inclusief nota's van inlichtingen) zoals die door de Stadsregio aan het Openbaar Vervoer en/of de Concessiehouder worden gesteld.
Ontsluitende lijn	een Buslijn die gericht is op het aanbieden van verbindingen met een meer sociaal karakter.
Openbaar Vervoer	voor iedereen openstaand personenvervoer volgens een dienstregeling per Bus en/of Auto.
OV-chipkaart	een landelijk elektronisch vervoerbewijs.
OV-Visie 2010-2030	de door de Regioraad van de Stadsregio Amsterdam vastgestelde visie op het Openbaar Vervoer voor het Regionaal Orgaan Amsterdam.
Overstaphalte	een halte waar volgens de Dienstregeling een aansluiting op een andere bus of de trein wordt geboden.
Personeel	al die personen en/of rechtspersonen die bij de Concessiehouder in dienst zijn, zijn ingehuurd, ingeleend of anderszins door de Concessiehouder worden ingeschakeld ten behoeve van de uitvoering van deze Concessie, waaronder mede te verstaan onderaannemers en leveranciers.
Rit	het bieden van een, voor een ieder openstaande, vervoersmogelijkheid langs een route, van Beginpunt naar Eindpunt.
R-net lijn	een Buslijn die gericht is op het aanbieden van hoogwaardige en snelle verbindingen met de Metropool Regio Amsterdam.
Spitsperiode	de periode op Werkdagen tussen 7.00 en 9.00 uur in de ochtend en 16.00 en 19.00 uur in de middag.
Stadsregio	Dagelijks Bestuur van de Stadsregio Amsterdam
Subsidie	de aanspraak van de Concessiehouder op financiële middelen, door de Stadsregio Amsterdam verstrekt met het oog op uitvoering van de Concessie Amstelland-Meerlanden 2018.
Tariefverordening	de Tariefverordening Wp2000 Stadsregio Amsterdam zoals vastgesteld op 16 december 2008 of diens opvolger.
Uitrijkaart	buskaart waarmee in geval van het meerijden zonder geldig toegangsbewijs de huidige rit uitgereden kan worden.
Verbindende lijn	een Buslijn die gericht is op het verbinden van twee of meer knooppunten met elkaar.

Verbindend traject	een traject dat twee knooppunten met elkaar verbindt.
Versterkingsrit	inzetten van één of meer extra voertuig(en) naast het reguliere voertuig om een in de Dienstregeling gepubliceerde Rit uit te kunnen voeren en/of aan de vraag op een bepaald tijdstip te kunnen voldoen.
Vervoerplan	het plan bedoeld in subparagraaf 3.8.3 van het Programma van Eisen.
Wegbeheerder	de privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisatie die bij de Wet Herziening Wegenbeheer is belast met de aanleg, het beheer, onderhoud en beschikbaar stellen van weginfrastructuur.
Werkgebied	een gebied met voornamelijk een werkgerelateerde functie, niet zijnde landbouw, zoals opgenomen in het CBS/BCR Buurtcode Register.
Woongebied	een gebied met voornamelijk een woonfunctie zoals opgenomen in het CBS/BCR Buurtcode Register.

BIJLAGEN

Bijlage 1 Uitlopers van de Concessie

Op de volgende uitlopers is bediening alleen toegestaan op momenten dat de Concessiehouder Amsterdam tussen Amsterdam Centraal Station en Marnixstraat géén dagdienstregeling rijdt:

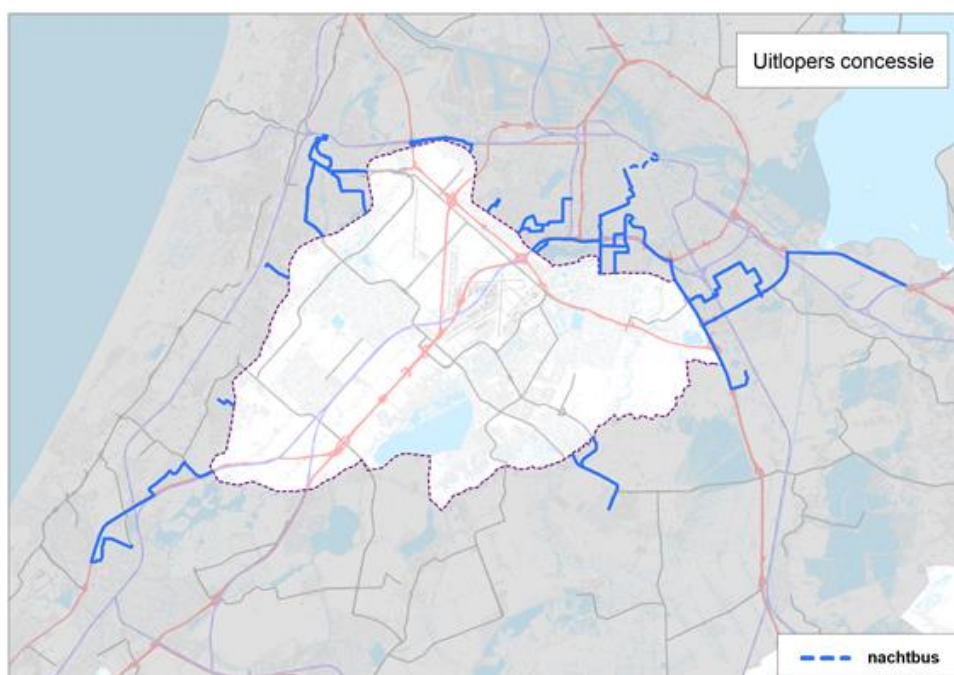
- Amsterdam Centraal Station over de Amstelveense Weg - Cornelis Krusemanstraat - De Lairessestraat - Van Baerlestraat - Paulus Potterstraat - Hobbemastraat - Stadhouderskade - Nassaukade - Elandsgracht - Marnixstraat - Rozengracht - Raadhuisstraat - Nieuwezijds Voorburgwal - Martelaargracht - Prins Hendrikkade - Droogbak

Op de volgende uitlopers is bediening ten alle tijden toegestaan:

- Amsterdam Busstation Elandsgracht over de Amstelveense Weg - Cornelis Krusemanstraat - De Lairessestraat - Van Baerlestraat - Paulus Potterstraat - Hobbemastraat - Stadhouderskade - Nassaukade - Elandsgracht - Marnixstraat.
- Amsterdam Zuid over de A4 - A10 - Oude Haagseweg - Anderlechtlaan - Amstelveense Weg - Boelelaan - Parnassusweg - Beethovenstraat Strawinskyaan
- Amsterdam Zuid over de Buitenveldertselaan - AJ Ernststraat - Van Leijenberghlaan - De Boelelaan - Parnassusweg - Beethovenstraat - Strawinskyaan
- Amsterdam Uilenstede over de A2 - A10 - Europaboulevard - Europaplein - Stadionweg - Apollolaan - Diepenbrockstraat - Wielingenstraat - Beethovenstraat - Strawinskyaan
- Amsterdam Bijlmer Arena over de Burgemeester Stramanweg - Holterbergweg - Hoogoorddreef - Foppingadreef - Bijlmerdreef - Dolingadreef - Daalwijkdreef - Elsrijkdreef - 'S Gravendijkdreef - Karspeldreef - Kromwijkdreef
- Amsterdam Lelylaan over de Langsom - Plesmanweg - Laan van Vlaanderen (West) - Antwerpenbaan - Louwesweg - Johan Huizingalaan - Pieter Calandlaan.
- Amsterdam Lelylaan over de Langsom - Sloteweg - Anderlechtlaan - Laan van Vlaanderen - Antwerpenbaan - Louwesweg - Johan Huizingalaan - Pieter Calandlaan.
- Amsterdam Matterhorn over de Ookmeerweg - Baldwinstraat
- Almere Buiten over de A6 - A9 - Hogering - Audioweg - Barkweg - Udenstraat - Geldersebrug - Scarlattibrug - Haydenplantsoen - Rameaubrug - Chopinpad - Ella Fitzgeraldpad - Toon Hermanstraat - Wim Sonneveldstraat - Trommelstraat - Ouverture - Pastinaakstraat - Mirtestraat - Witte Klaverstraat - Waterwijkpoort - Haringvlietstraat - Pirellipad - E.F. van den Banweg - Matieu Cordangpad - Gerrit Schultepad - Geuzenpad - 15 Augustuspad - Iepenstraat - Ballerinaapad - Karoenpad - Fassbinderstraat - Pasolinistraat -

Annie Bosstraat – Bette Davisstraat – Almere Flevoziekenhuis –
Wagenmakerbaan – Almelostraat

- Abcoude over de A2 – Burgemeester Des Tombeweg – Hoogplein –
Amsterdamse Straatweg – Nieuwe Amsterdamseweg
- Haarlem NS over de N205 – Schipholweg – Rustenburgerlaan –Frederikspark –
Houtplein – Tempeliersstraat – Van Eedenstraat – Wilhelminastraat – Zijlvest –
Kinderhuisvest – Parklaan – Jansweg – Kruisweg
- Haarlem NS over de Azieweg – Europaweg –Schalkwijkerstraat – Turfmarkt –
Verwulft – Gedempte Oude Gracht – Nassaulaan – Parklaan – Jansweg –
Kruisweg
- Haarlem NS over de Cruquiusweg – Heemsteedse Dreef – Zuiderhoutlaan –
Dreef - Houtplein – Tempeliersstraat – Van Eedenstraat – Wilhelminastraat –
Zijlvest – Kinderhuisvest – Parklaan – Jansweg – Kruisweg
- Mijdrecht Rondweg via busbaan Amstelhoek – Hofland
- Mijdrecht Rondweg via N201 – Hofland
- Oegstgeest President Kennedylaan via de A44 – Van Pallandtlaan – Parklaan –
Hoofdstraat – Wasbeekerlaan – Stationsplein – Klinkenberg – Warmonderweg –
A44 – Rijnzichtweg – Rhijngesterstraatweg – Dorpsstraat
- Lisse Hyacintenstraat over de Kanaalstraat – Broekweg
- Bennebroek Annemonenplein over de Meerweg – Bennebroekerlaan –
Zwarteweg
- Station Halfweg Zwanenburg over de Oranje Nassaustraat – N200 –
Haarlemmerstraatweg

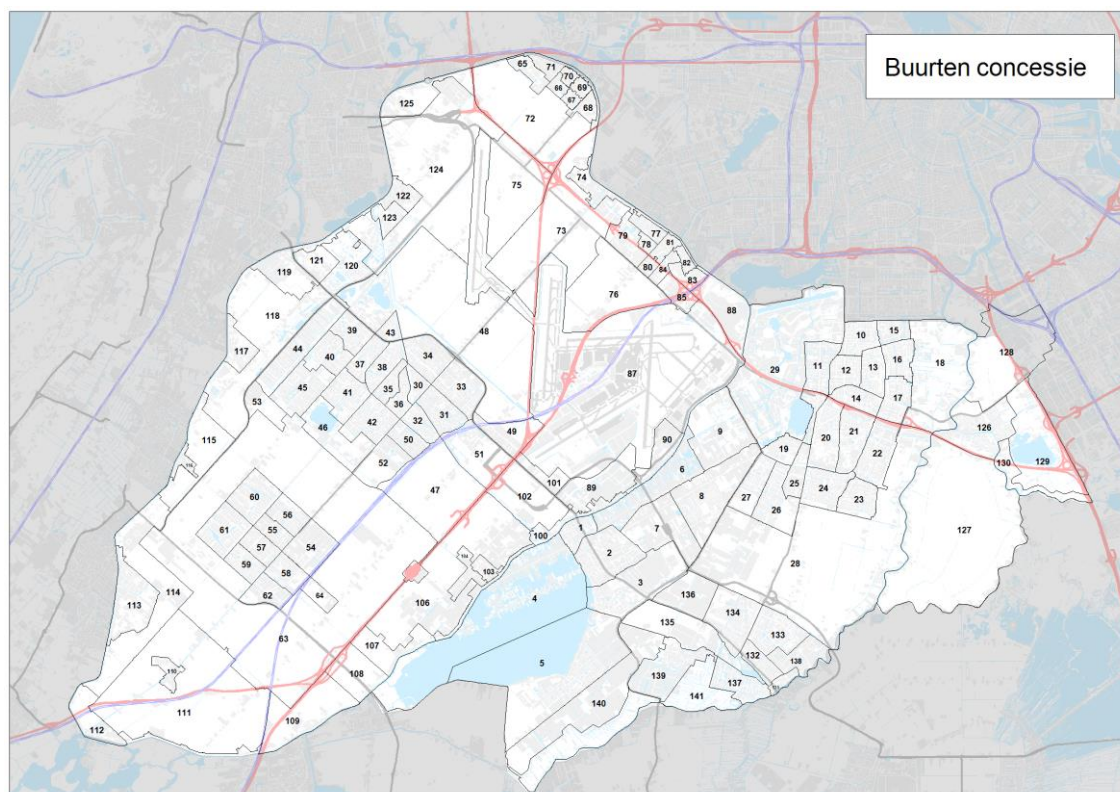


Figuur B1 Kaartbeeld uitlopers van de concessie

Bijlage 2 Te gedogen lijnen

- Lijn 5: Amsterdam Centraal - Amstelveen Binnenhof (in loop van de concessieperiode wellicht een ander beginpunt)
- Lijn 51: Amsterdam Centraal – Amstelveen Westwijk (in loop van de concessieperiode beperkt tot Amsterdam Zuid - Amstelveen Westwijk, en mogelijk uitgebreid tot Amsterdam Zuid – Uithoorn Busstation of Dorpscentrum)
- Lijn 56: Leimuiden – Leiden Centraal
- Lijn 57: Leiden Centraal – Nieuw Vennep Station
- Lijn 69: Amsterdam Sloterdijk – Schiphol Plaza
- Lijn 121: Hilversum Station – Uithoorn Busstation
- Lijn 130: Breukelen Station – Uithoorn Busstation
- Lijn 147: Alpen aan de Rijn – Uithoorn Busstation
- Lijn 361: Noordwijk – Schiphol Plaza
- Lijn 365: Leiden CS – Schiphol Plaza
- Lijn 370: Alphen ad Rijn – Schiphol Plaza
- Lijn 526: Breukelen – Uithoorn Busstation
- Lijn 680: Heemstede Aerdenhout NS – Zwanenburg
- Lijn 723: Roelofarendsveen – Lisserbroek
- Lijn 754: Amsterdam CS – Amstelveen Busstation
- Lijn 858: Keukenhof – Schiphol Plaza

Bijlage 3 Overzicht Woon- en Werkgebieden in 2015



Figuur B2 Overzichtskaart Woongebieden (update kaart en juiste nummering nog nodig)

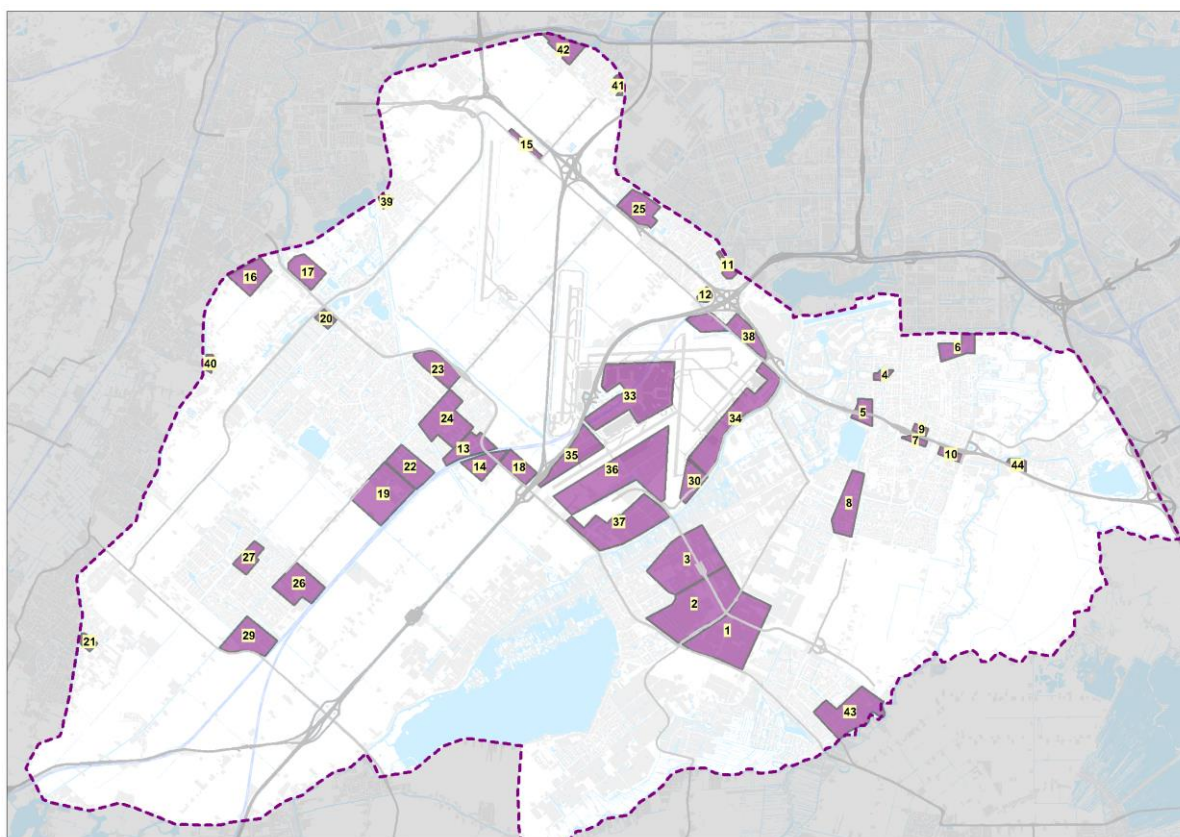
CBS data 2015: Kerncijfers wijken en buurten					
	Regio	Inwoneraantal	Oppervlakte in ha.	Bevolkingsdichtheid (per ha.)	Ontsluitingsplichting (>1000 inwoner en dichtheid >20)
	Aalsmeer	31.077	2040	15,24	
	Wijk 00 Aalsmeer	12.030	721	16,69	
1	Centrum	2.270	54	42,5	JA
2	Stommeer	6.370	184	34,66	JA
3	Hornmeer	2.470	263	9,42	JA
4	Uiterweg	910	221	4,13	NEE
	Wijk 01 Kudelstraat en Kalslagen	9.200	435	21,15	
5	Kudelstaart	9.200	435	21,15	JA
	Wijk 02 Oosteinde	9.840	884	11,14	
6	Bovenlanden	1.000	154	6,48	NEE
7	Greenpark	715	213	3,37	NEE
8	Oosteinde	7.730	271	28,55	Ja
9	Schinkelpolder	390	245	1,6	NEE

	Amstelveen	87.162	4.143	21,04	
	Wijk 00 Amstelveen	87.160	4.143	21,04	
10	Randwijk	5.730	80	71,99	JA
11	Patrimonium	3.085	95	32,52	JA
12	Elsrijk-West	4.630	72	64,4	JA
13	Elsrijk-Oost	5.050	77	65,56	JA
14	Stadshart	4.005	70	57,48	JA
15	Uilenstede en Kronenburg	3.605	46	77,76	JA
16	Kostverloren	4.615	76	60,83	JA
17	Bankras	4.910	86	56,87	JA
18	Buitengebied-Noord	825	403	2,06	NEE
19	Oude Dorp en Bovenkerk-Dorp	3.685	93	39,75	JA
20	Keizer Karelpark-West	5.710	134	42,66	JA
21	Keizer Karelpark-Oost	5.025	124	40,62	JA
22	Groenelaan	7.255	132	54,88	JA
23	Waardhuizen	6.015	90	66,76	JA
24	Middenhoven	7.095	112	63,15	JA
25	Bovenkerk en Legmeer	95	61	1,55	NEE
26	Westwijk-Oost	8.530	139	61,2	JA
27	Westwijk-West	5.875	101	57,93	JA
28	Buitengebied-Zuid	1.270	1.499	0,85	NEE
29	Amsterdamse Bos	105	651	0,16	NEE
	Haarlemmermeer	144.152	17.686	8,07	
	Wijk 01 Hoofddorp	73.295	3.598	20,37	
30	Hoofddorp West	1.090	35	31,03	JA
31	Hoofddorp Zuid	2.940	93	31,61	JA
32	Hoofddorp Graan voor Visch	3.320	52	63,58	JA
33	Hoofddorp Oost	4.450	129	34,59	JA
34	Hoofddorp Noord	3.150	113	27,92	JA
35	Hoofddorp Pax West	2.605	46	57,2	JA
36	Hoofddorp Pax Oost	2.460	47	52,9	JA
37	Hoofddorp Bornholm West	4.210	64	65,55	JA
38	Hoofddorp Bornholm Oost	3.815	73	52,08	JA
39	Hoofddorp Overbos Noord	4.810	74	65,42	JA
40	Hoofddorp Overbos Zuid	5.575	92	60,75	JA
41	Hoofddorp Toolenburg West	6.580	108	61	JA
42	Hoofddorp Toolenburg Oost	8.390	106	79,31	JA
43	Hoofddorp Vrijschot Noord	445	32	14,23	NEE
44	Hoofddorp Floriande West	10.205	171	59,64	JA
45	Hoofddorp Floriande Oost	8.070	136	59,3	JA
46	Hoofddorp Toolenburg Zuid	100	141	0,72	NEE
47	Hoofddorp De Landman	65	426	0,15	NEE
48	Hoofddorp Omgeving	260	1132	0,23	NEE

49	Hoofddorp De Hoek	15	108	0,18	NEE
50	Hoofddorp Graan voor Visch Zuid	680	55	12,31	NEE
51	Hoofddorp Beukenhorst Oost	15	179	0,11	NEE
52	Hoofddorp De President	0	117	.	NEE
53	Hoofddorp Buiten	0	70	.	NEE
	Wijk 02 Nieuw-Vennep	31.290	3.359	9,32	
54	Nieuw-Vennep Oost	710	121	5,9	NEE
55	Nieuw-Vennep Welgelegen	1.840	50	36,48	JA
56	Nieuw-Vennep Welgelegen Noord	2.360	70	33,62	JA
57	Nieuw-Vennep West	2.595	61	42,5	JA
58	Nieuw-Vennep Zuid	2.045	72	28,45	JA
59	Nieuw-Vennep Linqenda	3.910	61	64,45	JA
60	Nieuw-Vennep Getsewoud Noord	7.865	115	68,57	JA
61	Nieuw-Vennep Getsewoud Zuid	9.225	117	79,14	JA
62	Nieuw-Vennep Wilhelminahoeve	20	74	0,28	NEE
63	Nieuw-Vennep Omgeving	580	2575	0,23	NEE
64	Nieuw-Vennep 't Kabel	120	43	2,89	NEE
	Wijk 03 Zwanenburg	7.600	695	10,94	
65	Zwanenburg West	2.055	49	41,95	JA
66	Zwanenburg Zuidwest	975	22	44,95	NEE
67	Zwanenburg Zuidoost	875	18	48,49	NEE
68	Zwanenburg Oost	1.080	36	30,39	JA
69	Zwanenburg Noordoost	990	21	47,12	NEE
70	Zwanenburg Noordwest	1.090	17	63,1	JA
71	Zwanenburg Dijk	445	48	9,34	NEE
72	Zwanenburg Omgeving	70	484	0,15	NEE
	Wijk 04 Lijnden / Boesingheliede	970	1.076	0,9	
73	Lijnden Omgeving	125	655	0,2	NEE
74	Lijnden	700	61	11,51	NEE
75	Boesingheliede	140	360	0,4	NEE
	Wijk 05 Badhoevedorp	12.095	884	13,68	
76	Badhoevedorp Omgeving	95	375	0,26	NEE
77	Badhoevedorp Noordwest	2.935	39	76,07	ja
78	Badhoevedorp West	1.135	18	62,75	JA
79	Badhoevedorp Bouwlust	1.320	82	16,04	JA
80	Badhoevedorp Zuid	900	20	45,81	NEE
81	Badhoevedorp Centrum	1.515	33	45,93	JA
82	Badhoevedorp Noordoost	1.115	21	52,03	JA
83	Badhoevedorp Antoniushoeve	1.165	42	27,84	JA
84	Badhoevedorp Oost	1.010	30	33,39	JA
85	Badhoevedorp Schuilhoeve	5	57	.	NEE
86	Badhoevedorp Dijk	455	10	45,03	NEE
88	Badhoevedorp Nieuwe Meer	425	156	2,73	NEE

	Wijk 06 Aalsmeerderbrug/Oude Meer/Rozenburg	750	591	12,8	
89	Schiphol-Rijk	20	177	0,12	NEE
90	Oude Meer	170	88	1,94	NEE
100	Aalsmeerderbrug	505	58	8,64	NEE
101	Rozenburg Noord	25	54	0,52	NEE
102	Rozenburg Omgeving	25	213	0,14	NEE
	Wijk 07 Rijsenhout	3.995	785	5,1	
103	Rijsenhout Dorp	1.555	31	50,32	JA
104	Rijsenhout Zuid	1.270	50	25,46	JA
105	Rijsenhout Dijk	570	29	19,94	NEE
106	Rijsenhout Omgeving	600	675	0,89	NEE
	Wijk 08 Burgerveen / Leimuiderbrug / Weteringbrug	730	501	1,46	
107	Burgerveen	310	117	2,67	NEE
108	Leimuiderbrug	55	136	0,41	NEE
109	Weteringbrug	360	248	1,46	NEE
	Wijk 09 Abbenes / Buitenkaag	1.580	1.229	1,29	
110	Abbenes	875	38	23,04	NEE
111	Abbenes Omgeving	170	1.060	0,16	NEE
112	Buitenkaag	430	97	4,46	NEE
	Abbenes Dijk	100	34	2,95	NEE
	Wijk 10 Lisserbroek	3.500	567	6,18	
114	Lisserbroek	3.385	175	19,36	JA*
115	Lisserbroek Omgeving	115	392	0,3	NEE
	Wijk 11 Beinsdorp	970	227	4,29	
115	Beinsdorp Omgeving	80	205	0,39	NEE
116	Beinsdorp (wijk)	890	22	40,48	NEE
	Wijk 12 Zwaanshoek	1.745	619	2,82	
117	Zwaanshoek	1.385	69	20,08	JA
118	Zwaanshoek Omgeving	355	550	0,65	NEE
	Wijk 13 Cruquius	1.015	339	2,99	
119	Cruquius	645	135	4,79	NEE
120	Cruquius Omgeving	95	137	0,69	NEE
121	Cruquius Cruquishoeve	270	67	4,04	NEE
	Wijk 15 Vijfhuizen	4.490	1.178	3,81	
122	Vijfhuizen	1.890	57	33,27	JA
123	Vijfhuizen Stellinghof	1.885	47	39,86	JA
124	Vijfhuizen Omgeving	405	946	0,43	NEE
125	Vijhuizen Nieuwebrug	305	128	2,42	NEE
	Ouder-Amstel	13.289	2.412	5,51	
	Wijk 00	13.285	2.411	5,51	
126	Ouderkerk aan de Amstel	7.790	206	37,83	JA
127	Verspreide huizen in de Rondehoepolder	365	1.190	0,31	NEE

128	Verspreide huizen in de Duivendrechtsche polder	80	418	0,2	NEE
129	Verspreide huizen in de Bullewijker polder	75	280	0,27	NEE
130	Verspreide huizen langs De Bullewijk en De Hole	140	76	1,89	NEE
	Uithoorn	28.731	1.824	15,75	
	Wijk 15 Dorpscentrum	910	23	40,3	
131	Dorpscentrumcentrum	910	23	40,3	NEE
	Wijk 25 Thamerdal	3.355	60	56,22	
132	Thamerdal	3.355	60	56,22	JA
	Wijk 35 Zijdelwaard	7.390	133	55,59	
133	Zijdelwaard	7.390	133	55,59	JA
	Wijk 45 Legmeer	6.815	170	40,19	
134	Legmeer	6.815	170	40,19	JA
	Wijk 50 Langs de Vuurlinie	170	209	0,81	
135	Langs de Vuurlinie	170	209	0,81	NEE
	Wijk 55 Veilinggebied	90	133	0,68	
136	Veilinggebied	90	133	0,68	NEE
	Wijk 65 Meerwijk	5.885	98	60,35	
137	Meerwijk	5.885	98	60,35	JA
	Wijk 75 Bedrijventerrein	255	97	2,65	
138	Bedrijventerrein	255	97	2,65	NEE
	Wijk 85 Meerwijk	3.420	166	20,6	
139	De Kwakel	3.420	166	20,6	JA
	Wijk 90 Glastuinbouwgebied	315	404	0,78	
140	Glastuinbouwgebied	315	404	0,78	NEE
	Wijk 95 Veenweidegebied	110	333	0,33	
141	Veenweidegebied	110	333	0,33	NEE
	* Zie bijzonderheden ontsluiting Lisserbroek in hoofdstuk 3				



Figuur B3 Overzichtskaart Werkgebieden (update kaart nog nodig)

Kerncijfers Werkgebieden (update nog nodig)

	Jaar	Aantal arbeidsplaatsen	Oppervlakte (in ha.)	Arbeidsplaats dichtheid (per ha.)	Ontsluiting verplicht?
	2012				
Gemeente Aalsmeer					
1	Greenpark	1.339			Nee
2	Hornmeer	5.833			Ja
3	Oosteinde	1.704			Nee

Gemeente Amstelveen					
4	Patrimonium	2.926			Ja
5	Keizer Karelpark-West	3.004			Ja
6	Kronenburg/Uilenstede	4.405			Ja
7	Keizer Karelpark-Oost	2.548			Ja
8	Bovenkerk/Legmeer	3.754			Ja
9	Stadshart	5.576			Ja
10	Groenelaan	7.198			Ja

Gemeente Haarlemmermeer				
11	Badhoevedorp Antoniushoeve	207		Nee
12	Badhoevedorp Schuilhoeve	425		Nee
13	Beukenhorst-West	2.771		Ja
14	Beukenhost-Oost	8.421		Ja
15	Boesingheliede	247		Nee
16	Cruqius	1.002		Nee
17	Cruquiushoeve	1.906		Nee
18	De Hoek	2.241		Ja
19	De President	692		Nee
20	Floriande West (Spaarne Gasthuis)	2.372		Ja
21	Lisserbroek Kruisbaak	275		Nee
22	Graan voor Visch-Zuid	2.616		Ja
23	Hoofddorp-Noord	1.999		Nee
24	Hoofddorp-Oost (Centrum/ Van Stamplein)	5.876		Ja
25	Lijnden Oost	1.324		Nee
26	Nieuw Vennepoorzicht	1.352		Nee
27	Nieuw Vennepoionier	543		Nee
28	Nieuw Vennepoicon	305		Nee
29	Nieuw Vennepoizuid	1.445		Nee
30	Oude Meer	721		Nee
31	Rijsenhout Centrum	304		Nee
32	Rijsenhout A4	88		Nee
33	Schiphol Centrum	35.602		Ja
34	Schiphol Oost	8.994		Ja
35	Schiphol Zuid	2.496		Ja
36	Schiphol Zuid-oost	3.650		Ja
37	Schiphol-Rijk	6.432		Ja
38	Schiphol Noord	1.729		Nee
39	Vijfhuizen	56		Nee
40	Zwaanshoek	74		Nee
41	Zwanenburg Oost	133		Nee
42	Zwanenburg De Weeren	1.456		Nee

Gemeente Uithoorn				
43	Bedrijventerrein Uithoorn	3.423		Ja

Gemeente Ouder Amstel				
44	Ambachtenstraat	200		Nee

Bijlage 4 Samenstelling Reizigers Advies Raad

- Rover
- Vereniging Stadsvervoerbelang
- ANBO – Senioren Raad Zaanstad
- ANBO – gewest Amsterdam
- Cliëntenbelang
- Landelijk Studenten Vakbond (LSVb)
- Fietsersbond