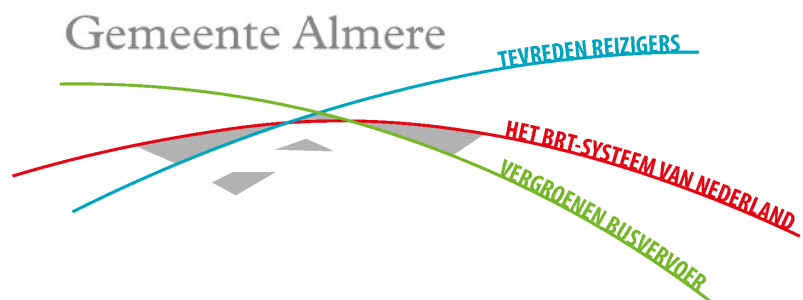


---

# Concessie busvervoer Almere 2018-2027

Deel B - Programma van eisen



Definitief 9 maart 2016

Deel B - PvE Busvervoer Almere v4 DEF.docx

---

## Inhoud

<b>B.1</b>	<b>Definiëring en afbakening van de Concessie .....</b>	<b>4</b>
B.1.1	Afbakening van de Concessie.....	4
<b>B.2</b>	<b>Ontwikkeling van het busvervoer .....</b>	<b>5</b>
B.2.1	Flexibiliteit en pro-activiteit.....	5
B.2.2	Jaarlijkse doorontwikkeling.....	5
B.2.3	Betrekken van belanghebbenden.....	6
<b>B.3</b>	<b>Lokale binding en organisatie van de Concessiehouder .....</b>	<b>8</b>
<b>B.4</b>	<b>BRT-systeem.....</b>	<b>9</b>
B.4.1	Ambitie .....	9
B.4.2	Productformule .....	9
B.4.3	Vervoerkundig .....	10
B.4.4	Gemakkelijk .....	18
B.4.5	Snel .....	18
B.4.6	Efficiënt / Effectief .....	19
B.4.7	Betrouwbaar .....	19
<b>B.5</b>	<b>Tevreden reiziger .....</b>	<b>21</b>
B.5.1	Ambitie .....	21
B.5.2	Klanttevredenheid.....	21
B.5.3	Reizigersopbrengsten .....	22
B.5.4	Voertuigen.....	27
B.5.5	Veilig reizen.....	31
B.5.6	Reisassistentie .....	33
B.5.7	Knooppunten.....	36
B.5.8	Klantcontacten.....	36
<b>B.6</b>	<b>Vergroenen van het busvervoer .....</b>	<b>40</b>
B.6.1	Ambitie .....	40
B.6.2	Lokale uitstoot.....	40
B.6.3	Geluid .....	42
	<b>Bijlagen .....</b>	<b>43</b>

## Leeswijzer

Dit document bevat het Programma van Eisen voor de Concessie Busvervoer Almere 2018-2027. Dit document vormt een onlosmakelijk onderdeel van de aanbestedingsstukken voor deze aanbesteding.

### De aanbestedingsstukken bestaan uit:

Deel A: Aanbestedingsleidraad

Deel B: Programma van Eisen (voorliggend document)

Deel C: Concept concessiebeschikking

Deel D: Financiële bepalingen

Deel E: Informatieve bijlagen

De aanbestedingsstukken worden tijdens de aanbestedingsprocedure aangevuld met de Nota's van Inlichtingen en bijbehorende bijlagen, die ook onlosmakelijk onderdeel worden van de aanbestedingsstukken.

Deel B (Programma van Eisen) en Deel D (Financiële Bepalingen) bevatten tabellen met genummerde eisen waar de Inschrijving van de Inschrijver aan moet voldoen en waar de Concessiehouder gedurende de hele Concessie aan moet blijven voldoen. Op sommige plaatsen, met name in het Programma van Eisen, is voorafgaand aan deze tabellen een toelichting in de vorm van tekst of een figuur uit de Visie busvervoer Almere opgenomen. De overige delen van de aanbestedingsstukken zijn niet in tabelvorm opgemaakt.

In het kort is de structuur van het Programma van Eisen dat de drie ambities worden gevolgd. Vervolgens wordt per bouwsteen van de ambities in tekstvorm een nadere toelichting gegeven die de context schetst waarin de beschreven eisen gezien moeten worden. Hiermee krijgt de Inschrijver èn zicht op de gewenste ambitie èn alle ruimte om zijn ondernemerschap te benutten en een efficiënt en effectief vervoerproduct aan te bieden, dat zowel aan het begin als tijdens de Concessie "eigentijds" is.

## B.1 Definiëring en afbakening van de Concessie

### B.1.1 Afbakening van de Concessie

Nr	Omschrijving
B.1.	<p>Het volgende vervoer behoort tot de Concessie:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>De Concessie omvat het openbaar vervoer per Auto en Bus in de gemeente Almere (zie bijlage B.1) en de concessiegrensoverschrijdende verbindingen:<ul style="list-style-type: none"><li>Almere – Amsterdam Amstel</li><li>Almere – Amsterdam Zuidoost</li><li>Amsterdam Leidseplein - Almere (nachtlijn)</li><li>Almere – Hilversum</li><li>Almere – Bussum</li><li>Almere – Utrecht De Uithof</li><li>Almere – Zeewolde (gebied van Oosterwold)</li></ul></li></ul> <p>De gemeente Almere kan op ieder moment de concessiegrensoverschrijdende verbindingen wijzigen en/of nieuwe concessiegrensoverschrijdende verbindingen toevoegen aan de Concessie. Vergoeding van nieuwe verbindingen vindt plaats op grond van het bepaalde in Deel D.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Evenementenvervoer binnen, van en naar de gemeente Almere waarvoor de gemeente Almere opdracht heeft gegeven aan de Concessiehouder.</li></ul>
B.2.	<p>Het volgende vervoer behoort niet tot de Concessie en dient gedoogd te worden door de Concessiehouder:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Vervoer per auto en bus op de verbindingen:<ul style="list-style-type: none"><li>Almere Stad - Zeewolde (Concessie IJsselmond)</li><li>Almere Stad - Eemhof-Amersfoort (Concessie IJsselmond)</li><li>Almere-Schiphol (Concessie Amstelland-Meerlanden)</li></ul></li><li>Binnenlands lange afstandsvervoer per Auto en Bus anders dan de verbindingen zoals genoemd in eis B.1 dat op grond van een ontheffing wordt verricht.</li></ul>
B.3.	<p>Tijdens de Concessieperiode kan de gemeente Almere, binnen de wet- en regelgeving, de Concessiehouder opdracht geven tot het uitvoeren van vormen van openbaar vervoer, of op openbaar vervoer gelijkende en/of op het openbaar vervoer aansluitende vormen van (collectief) vervoer zoals (niet limitatief) knooppunttaxi's, deelfietsen en vraagafhankelijk vervoer. De gemeente Almere bepaalt op basis van een door de Concessiehouder gemaakte Business-case of een opdracht wordt gegeven tot het uitvoeren van het betreffende vervoer. De gemeente Almere kan dit vervoer ook aan een derde partij gunnen.</p>
B.4.	<p>Tijdens de Concessieperiode kan de Concessiehouder gemotiveerd voorstellen doen tot wijziging van de afbakening van de Concessie. De gemeente Almere is niet gehouden deze voorstellen te honoreren. Als een voorstel niet wordt gehonoreerd, dan motiveert de gemeente Almere dit besluit.</p>

## B.2 Ontwikkeling van het busvervoer

### B.2.1 Flexibiliteit en pro-activiteit

Nr	Omschrijving
B.5.	De genummerde eisen en de toelichtende teksten gelden bij aanvang van de Concessie (tenzij anders bepaald). Gedurende de Concessie kan de gemeente Almere, na instemming van de Concessiehouder, besluiten de inhoud van de Concessie te wijzigen, uiteraard met inachtneming van de beperkingen die kunnen voortvloeien uit relevante wet- en regelgeving.
B.6.	Concessiehouder kan aan de gemeente Almere gemotiveerd voorstellen doen om concessievoorwaarden waaronder de eisen in het PvE te wijzigen en nieuwe voorwaarden voor te stellen zodat de middelen en methoden eigentijds zijn en een positief effect hebben op de ambities.
B.7.	Alle wijzigingen of toevoegingen van concessievoorwaarden worden door de Concessiehouder en de gemeente Almere ondertekend. Na ondertekening maken de afspraken integraal onderdeel uit van de Concessie. De gemeente Almere houdt de afspraken bij in een Afsprakenregister
B.8.	Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij proactief en reactief bijdraagt aan het doorontwikkelen van het busvervoer in de Concessie. De Concessiehouder neemt dan ook deel aan overleggen ten behoeve van het openbaar vervoer in het algemeen en het busvervoer in Almere in het bijzonder, zoals overleggen in het kader van het OV Marketingbureau SRA of diens opvolger.
B.9.	De Concessiehouder past - onverminderd de overige eisen van het PvE - alle in de OV-sector gebruikelijke regelingen en standaarden zoals ter bevordering van de uniformiteit, toe. Hieronder worden regelingen verstaan die zijn vastgesteld in landelijke overlegsgremia of organisaties waarin overheden en vervoerders of alleen vervoerders zijn vertegenwoordigd zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend het NOVB, het ROVB of Translink.
<i>NB: hierbij wordt gedacht aan standaardisering van bijvoorbeeld reisinformatie, tarieven en de MMI van de OV-chipkaart.</i>	

### B.2.2 Jaarlijkse doorontwikkeling

Het vervoerproduct moet om aan de veranderende wensen van reizigers te voldoen voortdurend worden door-ontwikkeld. De Concessiehouder speelt hierin een belangrijke rol.

Nr	Omschrijving
B.10.	Periodiek wordt de Dienstregeling door de Concessiehouder aangepast om binnen de financiële kaders zo goed mogelijk te voldoen aan de vervoersvraag en het bereiken van de gestelde ambities. De geactualiseerde Dienstregeling komt tot stand volgens het in bijlage B.2 opgenomen proces. Dit proces wordt jaarlijks gevolgd en resulteert in een vervoerplan.
In het vervoerplan is ten minste opgenomen:	
<ul style="list-style-type: none"><li>De voorgenomen lijnvoering, routes, haltes, frequenties en bedieningstijden;</li></ul>	

Nr	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"><li>• De capaciteit die geboden wordt in relatie tot het gebruik;</li><li>• Maatwerkoplossingen;</li><li>• Aansluitingen en Gegarandeerde aansluitingen;</li><li>• Kwantiteiten (zoals Dienstregelinguren, Dienstregelingkilometers en gemiddelde snelheid) per lijn.</li></ul> <p>De geactualiseerde Dienstregeling behoeft de instemming van de gemeente Almere. Als de Dienstregeling niet een logisch gevolg is op de voorgaande Dienstregeling en/of niet bijdraagt aan de gestelde ambities, dan kan de gemeente Almere de plannen (geheel of gedeeltelijk) afwijzen en/of een aanwijzing geven die de Concessiehouder moet opvolgen. De gemeente Almere zal geen aanwijzing geven die leidt tot substantiële stijging van kosten of daling van opbrengsten voor de Concessiehouder ten opzichte van het laatst vastgestelde vervoerplan.</p> <p>Als na ingang van de Concessie én uiterlijk voor 1 januari 2019 Zero emissie Bussen instromen, mag dit niet leiden tot substantiële wijzigingen in de Dienstregeling ten behoeve van het bijladen van de batterijen.</p> <p><i>NB: Indien na 1 januari 2019 Zero emissie Bussen instromen, worden de eventuele wijzigingen beoordeeld in het kader van het proces zoals opgenomen in bijlage B.2.</i></p>
B.11.	<p>Voor het eerste en tweede jaar van de Concessie (2018 en 2019) gelden de kwaliteitsplannen, “Uitvoeringskwaliteit” en “Tevreden reizigers”, die in de Inschrijving zijn opgenomen. Jaarlijks worden deze kwaliteitsplannen geactualiseerd. De Concessiehouder stelt, in samenspraak met de gemeente Almere, in uiterlijk 2019 de eerste geactualiseerde kwaliteitsplannen op. Deze geactualiseerde plannen hebben betrekking op het derde concessiejaar (2020). De geactualiseerde kwaliteitsplannen komen tot stand volgens het in bijlage B.3 opgenomen proces. Dit proces wordt jaarlijks gevolgd.</p> <p>De geactualiseerde plannen behoeven de instemming van de gemeente Almere. Als de plannen niet een logisch gevolg zijn op de voorgaande plannen en/of niet bijdraagt aan de gestelde ambities, dan kan de gemeente Almere de plannen (geheel of gedeeltelijk) afwijzen en/of een aanwijzing geven die de Concessiehouder moet opvolgen.</p> <p>De gemeente Almere zal geen aanwijzing geven die leidt tot substantiële stijging in kosten of daling van opbrengsten voor de Concessiehouder ten opzichte van het laatst vastgestelde kwaliteitsplan.</p>

### B.2.3 Betrekken van belanghebbenden

De Concessiehouder betreft de reizigers en overige belanghebbenden bij de ontwikkeling, uitvoering en beoordeling van het busvervoer. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de wettelijke adviesrol van de consumentenorganisaties en de mogelijkheden tot meedenken en –praten van verschillende (groepen) belanghebbenden. In deze paragraaf wordt de rol van de consumentenorganisaties behandeld. Zie voor het meedenken en –praten van andere belanghebbenden paragraaf B.5.8.

*ROCOVF*

De Adviescommissie Regionaal Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer Flevoland ("ROCOVF") is de door de gemeente Almere erkend als de commissie waaraan advies gevraagd wordt volgens de Wet personenvervoer 2000 en waarmee wordt overlegd over onderwerpen met betrekking tot de Concessie.

Nr	Omschrijving
B.12.	De Concessiehouder en de gemeente Almere voeren op regelmatige basis overleg met het ROCOVF. De Concessiehouder is op verzoek van het ROCOVF aanwezig op overleggen en leeft de wettelijke eisen met betrekking tot dit overleg na.
B.13.	In lijn met Artikel 31 Wet personenvervoer 2000 biedt de Concessiehouder het ROCOVF ten minste één maal per jaar gelegenheid advies aan haar uit te brengen. Het advies wordt gevraagd op een zodanig tijdstip, dat het van wezenlijke invloed kan zijn op de besluitvorming. De werkwijze en geldende termijnen worden door het ROCOVF en de Concessiehouder in goed overleg vastgelegd.
B.14.	<p>De onderwerpen waarover de Concessiehouder advies vraagt aan het ROCOVF zijn in ieder geval conform het Besluit personenvervoer 2000 (artikel 33), voor zover behorend tot de Concessie:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• de voorgenomen dienstregeling</li><li>• de uitvoering van de Dienstregeling;</li><li>• de tarieven en vervoerproducten;</li><li>• de wijze waarop de Concessiehouder de Reiziger informeert over de Dienstregeling en de Tarieven;</li><li>• de vervoervoorwaarden waartegen Openbaar Vervoer wordt verricht;</li><li>• de wijze waarop en de mate waarin vervoerbewijzen verkrijgbaar zijn gesteld;</li><li>• de wijze waarop Reizigers de prijs van het vervoerbewijs kunnen voldoen;</li><li>• de voorzieningen die de Concessiehouder treft ten aanzien van de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer voor Reizigers met een handicap;</li><li>• de voorzieningen die de Concessiehouder treft ten behoeve van het waarborgen van een verantwoorde mate van veiligheid van Reizigers;</li><li>• de procedure voor de behandeling van klachten van de Reiziger en de wijze waarop de Concessiehouder de Reiziger hierover informeert;</li><li>• een regeling over een vergoeding aan de Reiziger in geval van vertraging in de uitvoering van de Dienstregeling;</li><li>• aan het publiek kenbaar gemaakte doelstellingen over de kwaliteit van het door hem te verrichten Openbaar Vervoer.</li></ul>
B.15.	Voordat advies wordt uitgebracht, stelt de Concessiehouder het ROCOVF in de gelegenheid overleg met hen te voeren.
B.16.	De Concessiehouder betreft het in eis B.13 bedoelde advies bij de uitvoering van de Concessie en moet het ROCOVF schriftelijk informeren over de wijze waarop dit gebeurt.
B.17.	Als de Concessiehouder het advies van het ROCOVF niet of niet geheel volgt, deelt zij schriftelijk aan de gemeente Almere en het ROCOVF haar beweegredenen daarvoor mee. Een van het advies afwijkende gedragslijn wordt door de Concessiehouder niet eerder ingezet dan nadat de gemeente Almere deze schriftelijk heeft goedgekeurd.
B.18.	De Concessiehouder wijst een contactpersoon in de eigen organisatie aan die als eerste aanspreekpunt richting het ROCOVF fungeert.

## B.3 Lokale binding en organisatie van de Concessiehouder

Van de Concessiehouder wordt verwacht dat deze zich inbedt in de stad. De Reiziger moet er van op aan kunnen dat de directe medewerkers in de Concessie binding met en kennis van de stad hebben. De Concessiehouder is positief 'zichtbaar' in de samenleving, passend bij de rol die het busvervoer speelt in de stad.

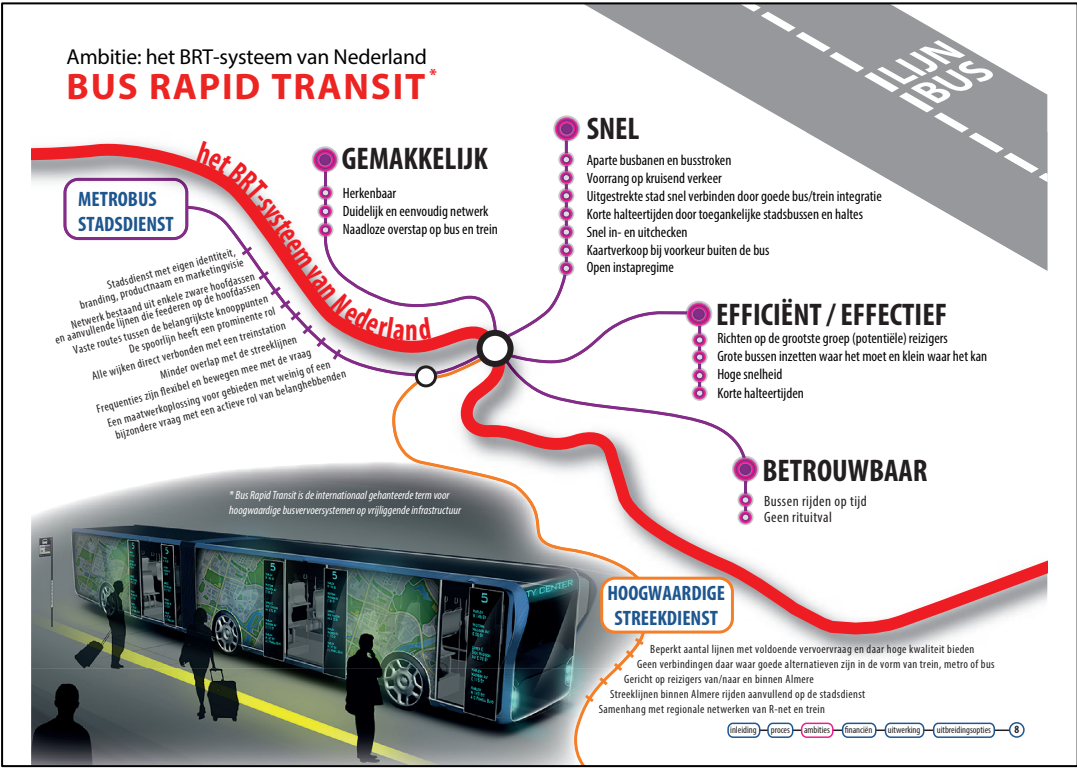
Directe en indirecte bijdrage aan regionale werkgelegenheid en social return zijn belangrijk voor de gemeente Almere.

De gemeente Almere wenst daarnaast met goed regionaal ingevoerde beslissers snel en adequaat in te spelen op verstoringen en kansen. Dit vereist op alle niveaus van de Concessie, van operationeel tot strategisch, korte lijnen en bevoegdheden die zijn ingericht op slagvaardig handelen.

Nr	Omschrijving
B.19.	De regionale contactpersoon van de Concessiehouder is bevoegd tot het zelfstandig maken van afspraken met de gemeente Almere en nemen van besluiten op tactisch niveau en is (minimaal) in staat op korte termijn besluiten op strategisch niveau te (doen) nemen.
B.20.	De Concessiehouder is voortdurend op de hoogte van de politieke, maatschappelijke, economische en sociale ontwikkelingen in de stad Almere en speelt hier, in afstemming met de gemeente Almere, op in.
B.21.	De Concessiehouder kenmerkt zich door goed werkgeverschap.
B.22.	De Concessiehouder zet zich in om een wezenlijke bijdrage te leveren aan de werkgelegenheid in de stad Almere en heeft daarbij specifiek aandacht voor werkgelegenheid voor mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt. Om deze reden zet de Concessiehouder zich in om zo snel mogelijk minimaal 2% van het (directe en indirecte) personeel te laten bestaan uit werknemers die direct voorafgaand aan hun indiensttreding bij de Concessiehouder of diens onderaannemers een achterstand op de arbeidsmarkt hadden.

B.4 BRT-systeem

B.4.1 Ambitie



B.4.2 Productformule

Het BRT-systeem bestaat uit twee producten, namelijk de Stadsdienst en de Streekdienst. De Stadsdienst betreft alle buslijnen waarvan de gehele route in de gemeente Almere (inclusief het gebied Oosterwold) ligt. Conform de “Visie busvervoer Almere 2018-2027” is de Stadsdienst onderverdeeld in hoofdassen, feederlijnen en Maatwerk. De Streekdienst betreft de buslijnen van de Concessie die het begin- en/of eindpunt in de gemeente Almere hebben en waarvan een deel van de route in een andere gemeente ligt. De Streekdienst bestaat voornamelijk uit R-net lijnen.

Nr	Omschrijving
B.23.	<p>De stadsdienst heeft een eigen, door of in opdracht van de Concessiehouder ontwikkelde, productformule waaronder een identiteit, branding, productnaam, huisstijl en marketingvisie. De productformule past bij de specifieke kenmerken van de gemeente Almere.</p> <p>Na afloop van de Concessie gaat de productformule, vrij van rechten zoals het merkenrecht, over naar de gemeente Almere ten behoeve van gebruik in de opvolgende Concessieperiode. De productformule is ten behoeve van een eventuele doorontwikkeling door de gemeente Almere vanaf 1 januari 2024 beschikbaar voor de gemeente Almere.</p> <p>De Concessiehouder mag de productformule, of elementen daarvan, alleen na instemming door de gemeente Almere in een andere concessie gebruiken.</p>

Nr	Omschrijving
B.24.	De Streekdienst opereert onder de huisstijleisen van de productformule R-net zoals opgenomen in bijlage B.4.
B.25.	Alle communicatie met en informatie aan de reiziger (herkenbaarheid en zichtbaarheid) vanuit de Concessiehouder moet plaatsvinden volgens de huisstijl op de betreffende lijn of lijnen.

### B.4.3 Vervoerkundig

#### B.4.3.1 Algemeen

De eisen ten aanzien van het netwerk, frequenties, bedieningstijden en de dienstregeling op bijzondere dagen, periodes van het jaar (dienstregelingsperiodes) en vakanties zijn zo vrij mogelijk gelaten, zodat de Inschrijvers voor de aanbesteding een, voor hen en voor de reiziger, zo effectief en efficiënt mogelijk vervoeraanbod kunnen ontwikkelen. Naar de huidige inzichten daalt het vervoeraanbod bij aanvang van de Concessie en zal dit vervolgens gedurende de Concessie licht stijgen door uitbreiding van het aantal inwoners in de gemeente Almere.

De Concessiehouder moet een vervoeraanbod bieden waarbij wordt voldaan aan de vervoerplicht. Dat betekent dat alle reizigers, tijdens de bedieningsperiode, mee moeten kunnen.

De wereldduinbouwtentoonstelling Floriade wordt in 2022 in Almere gehouden. Het extra vervoer voor de Floriade wordt gezien als evenementenvervoer en de Concessiehouder is Voorkeursleverancier. Als de Concessiehouder het extra vervoer mag uitvoeren, dan vindt verrekening plaats op basis van een business case. Dit vervoer valt daarmee niet onder het reguliere vervoeraanbod.

#### B.4.3.2 Vervoerplicht en (flexibele) Dienstregeling

In het eerste jaar van de Concessie biedt de Concessiehouder een Dienstregeling die is afgestemd op de vervoervraag. Het is aan de Concessiehouder om deze Dienstregeling voor Reizigers zo gemakkelijk mogelijk (zie @) te maken en te communiceren (zie @).

##### Flexibele Dienstregeling

Na het eerste jaar van de Concessie gaat de gemeente Almere in overleg met de Concessiehouder om een flexibele Dienstregeling in te voeren. Een flexibele Dienstregeling is een minimale Dienstregeling die aan de ene kant invulling geeft aan de ambitie BRT-systeem en bovendien in tijden van drukte als gevolg van de periode in het jaar, de weersomstandigheden of andere factoren aangevuld wordt met extra ritten. Deze minimale Dienstregeling, met meerdere nader door de Concessiehouder in te vullen dienstregelingsperiodes, wordt in beginsel voor een jaar vastgelegd. Wel is het streven naar continuïteit in het vervoeraanbod en voor reizigers vanzelfsprekend openbaar vervoer. De gedachte bij een flexibele Dienstregeling is dat de Concessiehouder vrij is om in aanvulling op de Dienstregeling een aantal Dienstregelingkilometers per jaar naar eigen inzicht in te zetten om te zorgen dat alle reizigers worden vervoerd. Met een flexibele Dienstregeling heeft de vervoerder belang om de flexibele

Dienstregelingkilometers voor Reizigers effectief in te zetten. Een flexibele Dienstregeling wordt uitgewerkt in een Businesscase.

Nr	Omschrijving
B.26.	<p>De Concessiehouder heeft een vervoerplicht. De vervoerplicht houdt in dat alle Reizigers die tijdig bij een halte aanwezig zijn om van een door de Concessiehouder gereden Rit gebruik te maken ook daadwerkelijk vervoerd moeten worden door de Concessiehouder. Dit houdt in dat de door de Concessiehouder in te zetten voertuigcapaciteit voldoende moet zijn voor de vervoervraag. Zo nodig zet de Concessiehouder op eigen kosten versterkingsritten in wanneer de aangeboden capaciteit per Rit niet voldoende is.</p> <p>Als een Reiziger niet meekon wegens drukte, maakt de chauffeur daarvan onmiddellijk een melding "Volle bus" aan de verkeersleiding.</p>
B.27.	<p>De vervoerplicht, zoals bedoeld in eis B.26, is niet van toepassing op:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mensen die gebruik maken van een rolstoel die niet voldoet aan de afmetingen conform bijlage VII van de Richtlijn 2001/85/EU (of diens opvolger);</li><li>• Mensen die niet beschikken over een geldig vervoerbewijs en/of die niet bereid zijn een geldig vervoerbewijs bij de chauffeur of op de halte aan te schaffen;</li><li>• Mensen die zich agressief gedragen tegen medepassagiers of zich schuldig maken aan vandalisme;</li><li>• Mensen die gebruikmaken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer van de Concessiehouder of een (andere) reiziger;</li><li>• Mensen die een OV-verbod hebben.</li></ul>
B.28.	<p>De jaarlijkse dienstregelingswijziging gaat in op de UIC-datum, tenzij de gemeente Almere na overleg met en mogelijk op verzoek van de Concessiehouder anders besluit.</p>
B.29.	<p>Jaarlijks wordt een dienstregelingsproces gevolgd om te komen tot een nieuwe dienstregeling. In bijlage B.2 is dit proces beschreven.</p>
B.30.	<p>Het eerste reguliere dienstregelingsproces betreft hoogstwaarschijnlijk de dienstregeling 2019. Voor de dienstregeling 2018 geldt in beginsel het vervoerplan zoals in de Inschrijving is opgenomen. Dit vervoerplan kan na gunning slechts in overleg met het ROCOVF en slechts met instemming van de gemeente Almere worden aangescherpt c.q. aangepast.</p>

### B.4.3.3 Infrastructuur

Het openbaar busvervoer maakt in de gemeente Almere gebruik van circa 60 kilometer busbaan. De bus rijdt, op enkele stukken na, volledig vrij van het overige verkeer. De gemeente Almere (als wegbeheerder) streeft ernaar dat deze infrastructuur (waaronder de busbaan en haltes) voldoende beschikbaar blijft voor een goed functioneren van het busvervoer. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat deze in samenwerking met de gemeente Almere zich proactief inzet om te zorgen dat de infrastructuur tijdens de looptijd minimaal op orde blijft en waar mogelijk verbetert.

De eindverantwoordelijkheid voor infrastructuur en haltes buiten de gemeente Almere ligt bij de wegbeheerders (Rijkswaterstaat, Provincie en gemeenten). Van de Concessiehouder wordt verwacht dat deze knelpunten signaleert en concrete oplossingen aanbiedt.

Ook wordt verwacht dat de Concessiehouder anticipeert op (on-)voorziene zaken, zoals gladheid, wegwerkzaamheden, wegafsluiting door ongevallen en andere incidenten en calamiteiten, en maatregelen paraat heeft om de impact op het vervoer te minimaliseren.

De Concessiehouder moet rekening houden met het verplaatsen van het busstation 't Oor naar een locatie boven de A6 in (voor zover thans voorzien) de periode 2018-2021. In bijlage B.6 is deze verplaatsing weergegeven. De huidige busbaan langs de Zuidoever Weerwater wordt gedeeltelijk omgevormd tot wegen met busstroken.

Nr	Omschrijving
B.31.	<p>Vanaf de start van de Concessie dient de Concessiehouder gebruik te maken van de beschikbare specifieke businfrastructuur waaronder haltes (zie bijlage B.7). De Concessiehouder dient de beschikbare businfrastructuur die gebruikt wordt in de lijnvoering bij start van de Concessie gedurende de Concessieperiode te blijven gebruiken, tenzij de gemeente Almere anders bepaalt.</p> <p>De Concessiehouder kan gedurende de looptijd van de Concessie geconfronteerd worden met inkrimping of uitbreiding van de beschikbare infrastructuur. Het netwerk van businfrastructuur in het Concessiegebied wordt gedurende de looptijd van de Concessie naar alle waarschijnlijkheid uitgebreid. De businfrastructuur wordt zo vroeg mogelijk in gebruik genomen. Hierbij heeft de businfrastructuur veelal nog niet de definitieve afwerking. De Concessiehouder dient de businfrastructuur ook in de tijdelijke situatie te gebruiken.</p>
B.32.	<p>Waar infrastructuur een beperkte capaciteit heeft en gebruikt wordt door het openbaar vervoer van meerdere concessies, treden de betrokken vervoerbedrijven in overleg over de verdeling van de capaciteit. Over het gebruik van infrastructuur gelegen binnen het Concessiegebied kan de gemeente Almere een aanwijzing geven, die bindend is voor de Concessiehouder.</p>
B.33.	<p>De Concessiehouder verstrekt relevante gegevens over de ingezette Voertuigen (vlootplan) aan de wegbeheerders en adviseert hen gevraagd en ongevraagd bij de dimensionering en realisatie van de infrastructuur.</p>
B.34.	<p>De Concessiehouder houdt er rekening mee dat gemeente Almere, behalve aan concessiehouders openbaar vervoer, ook aan hulpdiensten (ambulance, brandweer, politie), leerlingenvervoer per Bus en onderhoudsdiensten toestemming heeft gegeven gebruik te maken van de busbanen.</p>
B.35.	<p>De gemeente Almere kan, bijvoorbeeld om sociaal maatschappelijke redenen, gedurende de Concessie ontheffing verlenen aan bijzonder (personen-)vervoer om eveneens gebruik te maken van de busbaan. Een dergelijke ontheffing wordt naar plaats en tijd afgebakend en zal plaatsvinden zonder noemenswaardige effecten op de uitvoering van het openbaar vervoer en de verkeersveiligheid.</p>
B.36.	<p>De Concessiehouder meldt gebreken, storingen of vernielingen aan infrastructuur, installaties, haltes etc. onverwijld aan de wegbeheerder.</p>
B.37.	<p>Indien de Concessiehouder structurele knelpunten ervaart als gevolg van infrastructuur, dan meldt hij dit aan de gemeente Almere en aan de betreffende wegbeheerder.</p>
B.38.	<p>De Concessiehouder organiseert al het nodige om de impact van weersinvloeden zoals gladheid en sneeuwval op de busdienst te minimaliseren. Dit omvat onder meer vroegtijdig</p>

Nr	Omschrijving
	overleg met wegbeheerders over gladheidsbestrijding.
B.39.	De Concessiehouder verzorgt tijdig de benodigde vergunningen en ontheffingen voor het gebruik van specifieke infrastructuur zoals voor gebruik van vluchtstroken. De Concessiehouder waarborgt dat de aan de vergunningen en ontheffingen verbonden voorwaarden stringent worden nageleefd.

#### B.4.3.4 Stadsdienst

Nr	Omschrijving																															
B.40.	De Concessiehouder ontwikkelt binnen de gemeentegrenzen van Almere een dienstregeling met inachtneming van de eisen zoals verwoord in B.41 tot en met B.46.																															
B.41.	Het netwerk moet bestaan uit enkele hoofdassen en aanvullende feederlijnen die aansluiten op de hoofdassen, met vaste routes tussen de belangrijkste knooppunten (dit zijn de NS stations en busstation 't Oor). Binnen het netwerk heeft de spoorlijn een prominente rol. Tevens moeten de in bijlage B.5 te bedienen woonwijken in de gemeente Almere rechtstreeks, dus zonder overstap, verbonden zijn met een treinstation. Samenloop van buslijnen wordt zoveel als mogelijk vermeden.																															
NB: Het is aan de Concessiehouder om de hoofdassen en de feederlijnen te definiëren.																																
B.42.	In delen van de stad Almere met weinig vraag of met een bijzondere vraag zoals nieuwe wijken mag de Concessiehouder een oplossing met Maatwerk bieden. Bij Maatwerk is een actieve rol (zoals bijvoorbeeld medefinancier en/of afstemming van de Dienstregeling op werktijden) van belanghebbenden bij dat vervoer en instemming van de gemeente Almere noodzakelijk. Voor het eerste jaar van de Concessie is Maatwerk voorzien voor het vervoer naar Nobelhorst en voor bediening van het bedrijventerrein De Vaart. Ander Maatwerk wordt tijdens de Concessieperiode bepaald en vastgelegd in een Businesscase.																															
Maatwerk kan overgaan tot regulier busvervoer zoals bedoeld in B.41 als de gemeente Almere en de Concessiehouder hier beiden mee in stemmen. Het Maatwerk in Nobelhorst gaat over in een reguliere bediening bij 1.000 gerealiseerde woningen in Nobelhorst.																																
B.43.	Alle haltes in de gemeente Almere zoals weergegeven in bijlage B.7 moeten worden bediend door ofwel een hoofdas of feederlijn van de Stadsdienst ofwel een lijn van de Streekdienst.																															
B.44.	De frequentie op de hoofdassen is ten minste:																															
<table><tr><td colspan="2"></td><td>Vakantie</td><td>Overig</td></tr><tr><td rowspan="3">Maandag-Vrijdag</td><td>Spitsperioden</td><td>6x per uur</td><td>8x per uur</td></tr><tr><td>Dalperiode overdag</td><td>4x per uur</td><td>6x per uur</td></tr><tr><td>Avond</td><td>2x per uur</td><td>2x per uur</td></tr><tr><td rowspan="3">Zaterdag</td><td>Ochtend</td><td>2x per uur</td><td>2x per uur</td></tr><tr><td>Overdag</td><td>4x per uur</td><td>6x per uur</td></tr><tr><td>Avond</td><td>2x per uur</td><td>2x per uur</td></tr><tr><td rowspan="2">Zondag</td><td>Ochtend</td><td>2x per uur</td><td>2x per uur</td></tr><tr><td>Overdag</td><td>2x per uur</td><td>4x per uur</td></tr></table>				Vakantie	Overig	Maandag-Vrijdag	Spitsperioden	6x per uur	8x per uur	Dalperiode overdag	4x per uur	6x per uur	Avond	2x per uur	2x per uur	Zaterdag	Ochtend	2x per uur	2x per uur	Overdag	4x per uur	6x per uur	Avond	2x per uur	2x per uur	Zondag	Ochtend	2x per uur	2x per uur	Overdag	2x per uur	4x per uur
		Vakantie	Overig																													
Maandag-Vrijdag	Spitsperioden	6x per uur	8x per uur																													
	Dalperiode overdag	4x per uur	6x per uur																													
	Avond	2x per uur	2x per uur																													
Zaterdag	Ochtend	2x per uur	2x per uur																													
	Overdag	4x per uur	6x per uur																													
	Avond	2x per uur	2x per uur																													
Zondag	Ochtend	2x per uur	2x per uur																													
	Overdag	2x per uur	4x per uur																													

Nr	Omschrijving
----	--------------

	Avond	2x per uur	2x per uur
--	-------	------------	------------

*NB1: In Almere Haven geldt dat het aantal Ritten links- en rechtsom opgeteld kunnen worden.*

*NB2: Het is aan de Concessiehouder perioden (zoals "ochtend" en "overdag") te bepalen.*

De bedieningstijden op de hoofdassen zijn ten minste:

Maandag-Vrijdag	05:00 tot 01:00 uur
Zaterdag	07:00 tot 01:00 uur
Zondag	08:00 tot 01:00 uur

*NB: De bedieningstijden bij aanvang en einde van de bediening zijn met name van belang voor de drukste richting. De eerste rit komt rond 5:00 uur aan op de stations Centrum en Buiten. De laatste rit vertrekt rond 01:00 van de stations Centrum en Buiten.*

B.45. De frequentie op de feederlijnen is ten minste:

		Vakantie	Overig
Maandag-Vrijdag	Spitsperioden	3x per uur	4x per uur
	Dalperiode overdag	2x per uur	3x per uur
	Avond	2x per uur	2x per uur
Zaterdag	Ochtend	2x per uur	2x per uur
	Overdag	2x per uur	3x per uur
	Avond	2x per uur	2x per uur
Zondag	Ochtend	2x per uur	2x per uur
	Overdag	2x per uur	2x per uur
	Avond	2x per uur	2x per uur

*NB: Het is aan de Concessiehouder perioden (zoals "ochtend" en "overdag") te bepalen.*

De bedieningstijden op de feederlijnen zijn ten minste:

Maandag-Vrijdag	05:00 tot 01:00 uur
Zaterdag	07:00 tot 01:00 uur
Zondag	08:00 tot 01:00 uur

*NB: De bedieningstijden bij aanvang en einde van de bediening zijn met name van belang voor de drukste richting, dus de eerste rit komt rond 5:00 uur aan op de stations Centrum en Buiten. De laatste rit vertrekt rond 01:00 van de stations Centrum en Buiten.*

B.46. Op oudjaarsavond mag de bedieningsperiode voor alle Lijnen worden ingekort tot 20:00 uur.

B.47. Op vrijdag- en zaterdagavond moet de Concessiehouder nachtlijnen bieden. Bij aanvang van de Concessie dient de lijnvoering en Dienstregeling 2016 te worden geboden of een gewijzigde lijnvoering en Dienstregeling die minimaal hetzelfde aantal Dienstregelingkilometers bevat. Het aantal Ritten en de Dienstregeling is afgestemd op de vervoervraag en de sluitingstijden van de horeca in Almere.

### B.4.3.5 Streekdienst

Nr	Omschrijving																																							
B.48.	<p>De Concessiehouder ontwikkelt op de verbindingen tussen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Almere en Station Amsterdam Amstel, en</li><li>• Almere en Amsterdam Zuidoost (Station Bijlmer Arena), en</li><li>• Almere en Blaricum Carpoolplaats</li></ul> <p>een Dienstregeling met inachtneming van de eisen zoals verwoord in B.49 tot en met B.55.</p>																																							
B.49.	<p>Het netwerk moet bestaan uit (R-net) lijnen met voldoende vervoervraag. Deze lijnen moeten niet worden aangeboden waar rechtstreekse verbindingen zijn in de vorm van trein, metro of een bus van aangrenzende concessies. Het netwerk moet gericht zijn op reizigers van/naar Almere en binnen Almere. De streeklijnen rijden binnen Almere aanvullend op de Stadsdienst. Overlap met de Stadsdienst is minimaal, tenzij sprake is van een elkaar versterkend effect (bijvoorbeeld door afstemming) of de R-net lijn invulling geeft aan een zeer specifieke behoefte en overeenkomstig een meerwaarde voor de reiziger oplevert.</p> <p>Het netwerk heeft een goede samenhang met regionale netwerken van R-net, aangrenzende concessies en de trein. Hiervoor dient de Concessiehouder overleg te voeren met in ieder geval de concessiehouder Gooi- en Vechtstreek en NS.</p> <p>De lijnen van de Concessie tussen Almere en Amsterdam worden verknoopt op de halte Muiden P+R.</p> <p><i>NB: Voor Streekdienstlijnen die aanvullend rijden op de Stadslijnen gelden de voertuigeisen van de Streekdienst</i></p>																																							
B.50.	<p>Op de corridor Almere-Amsterdam gelden de eisen ten aanzien van frequentie, bediening en reissnelheid conform het programma van eisen R-net (zie bijlage B.8). Om aan deze eis te voldoen, mogen de frequenties van de lijnen op de corridor bij elkaar opgeteld worden.</p>																																							
B.51.	<p>De frequentie van de Streekdienst, op de verbindingen zoals genoemd in eis B.48, is ten minste:</p> <table><tr><th></th><th></th><th>Zomer</th><th>Overig</th></tr><tr><td rowspan="4">Maandag-Vrijdag</td><td>Spitsperioden</td><td>4x per uur</td><td>6x per uur</td></tr><tr><td>Dalperiode overdag</td><td>2x per uur</td><td>2x per uur</td></tr><tr><td>Vroege avond</td><td>2x per uur</td><td>2x per uur</td></tr><tr><td>Avond</td><td>1x per uur</td><td>1x per uur</td></tr><tr><td rowspan="3">Zaterdag</td><td>Ochtend</td><td>1x per uur</td><td>1x per uur</td></tr><tr><td>Middag</td><td>2x per uur</td><td>2x per uur</td></tr><tr><td>Avond</td><td>2x per uur</td><td>2x per uur</td></tr><tr><td rowspan="3">Zondag</td><td>Ochtend</td><td>1x per uur</td><td>1x per uur</td></tr><tr><td>Middag</td><td>2x per uur</td><td>2x per uur</td></tr><tr><td>Avond</td><td>1x per uur</td><td>1x per uur</td></tr></table> <p><i>NB: Het is aan de Concessiehouder perioden (zoals “ochtend” en “overdag”) te bepalen.</i></p> <p>De bedieningstijden zijn ten minste:</p> <table><tr><td>Maandag-Vrijdag</td><td>05:30 tot 01:00 uur</td></tr></table>			Zomer	Overig	Maandag-Vrijdag	Spitsperioden	4x per uur	6x per uur	Dalperiode overdag	2x per uur	2x per uur	Vroege avond	2x per uur	2x per uur	Avond	1x per uur	1x per uur	Zaterdag	Ochtend	1x per uur	1x per uur	Middag	2x per uur	2x per uur	Avond	2x per uur	2x per uur	Zondag	Ochtend	1x per uur	1x per uur	Middag	2x per uur	2x per uur	Avond	1x per uur	1x per uur	Maandag-Vrijdag	05:30 tot 01:00 uur
		Zomer	Overig																																					
Maandag-Vrijdag	Spitsperioden	4x per uur	6x per uur																																					
	Dalperiode overdag	2x per uur	2x per uur																																					
	Vroege avond	2x per uur	2x per uur																																					
	Avond	1x per uur	1x per uur																																					
Zaterdag	Ochtend	1x per uur	1x per uur																																					
	Middag	2x per uur	2x per uur																																					
	Avond	2x per uur	2x per uur																																					
Zondag	Ochtend	1x per uur	1x per uur																																					
	Middag	2x per uur	2x per uur																																					
	Avond	1x per uur	1x per uur																																					
Maandag-Vrijdag	05:30 tot 01:00 uur																																							

Nr	Omschrijving
----	--------------

Zaterdag	07:00 tot 01:00 uur
Zondag	09:00 tot 01:00 uur

*NB: De bedieningstijden zijn met name van belang voor de drukste richting, dus de eerste rit vertrekt rond 5:30 uur uit Almere naar Amsterdam en de laatste rit vertrekt rond 1:00 uur uit Amsterdam naar Almere*

- B.52. De eisen opgenomen in eis B.51 zijn niet van toepassing op de verbinding tussen Almere en Blaricum Carpoolplaats. Op deze verbinding gelden de volgende minimale frequenties en bedieningstijden.

De frequentie op de verbinding is ten minste:

Maandag-Vrijdag	Spitsperioden	2x per uur
	Dalperiode overdag	1x per uur

De bedieningstijden zijn ten minste:

Maandag-Vrijdag	06:00 tot 19:30 uur
-----------------	---------------------

*Nb: De bedieningstijden zijn met name van belang voor de drukste richting.*

- B.53. Op oudjaarsavond mag de bedieningsperiode voor alle Lijnen worden ingekort tot 20:00 uur.

- B.54. Op zaterdagnacht moet de Concessiehouder een nachtlijn bieden op het traject Amsterdam Leidseplein – Almere. Bij aanvang van de Concessie dient de lijnvoering en Dienstregeling 2016 te worden geboden of een gewijzigde lijnvoering en Dienstregeling die minimaal het hetzelfde aantal Dienstregelingkilometers bevat.

Het aantal Ritten en de Dienstregeling is afgestemd op de vervoervraag en de sluitingstijden van de horeca in Amsterdam en geeft in Almere aansluiting op het nachtnet van de Stadsdienst.

- B.55. Waar Lijnen en Verbindingen van de Concessie lijnen en verbindingen van een andere vervoerder(s) raken, moet de Concessiehouder goede (operationele) afspraken met de andere vervoerder(s) maken zodat een vlekkeloze dienstverlening aan de Reiziger gewaarborgd is. De gemaakte afspraken worden door de Concessiehouder aan de gemeente Almere verstrekt.

#### B.4.3.6 Aansluitingen

Aansluitingen zijn belangrijk voor reizigers in de totale reistijd en de tevredenheid over de reis. Niets is voor een Reiziger vervelender dan een aansluiting missen en lang moeten wachten. Aansluitingen zijn daarom vooral van belang bij lagere frequenties en aan de randen van de dag.

Nr	Omschrijving
----	--------------

- B.56. De Concessiehouder stelt per Dienstregeling vast in welke gevallen er sprake is van aansluitingen en in welke gevallen er sprake is van een gegarandeerde aansluiting. Hierbij moet de Concessiehouder uitgaan van de drukste richting en/of aansluitingen met een laagfrequente lijn.

Nr	Omschrijving
B.57.	<p>De Concessiehouder wacht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bij gegarandeerde aansluitingen tussen bussen onderling tot maximaal 180 seconden na de in de Dienstregeling vermelde vertrektijd, als reizigers kenbaar hebben gemaakt te willen overstappen of als er redelijkerwijze verwacht kan worden dat er overstappers zullen zijn.</li> <li>• bij gegarandeerde aansluitingen tussen trein en bus op een vertraagde trein, tot maximaal 180 seconden na de in de Dienstregeling vermelde vertrektijd.</li> </ul> <p>Bij laatste reguliere ritten in de Dienstregeling wordt in principe altijd gewacht zo lang als nodig is om de aansluiting te realiseren, tenzij de Concessiehouder ervoor zorgt dat de overstappende Reizigers op een andere ten minste gelijkwaardige manier worden vervoerd.</p>
B.58.	De Concessiehouder gebruikt een geautomatiseerd systeem ter ondersteuning voor de chauffeur om gegarandeerde aansluitingen te bewaken.
B.59.	De chauffeur geeft in het geautomatiseerde systeem, op wens van een reiziger, een gewenste aansluiting in. De aansluitende bus krijgt de melding via het geautomatiseerde systeem.
	<i>NB: de Concessiehouder spant zich maximaal in om rechtstreeks contact tussen de chauffeur en een chauffeur van een aangrenzende concessie mogelijk te maken.</i>
B.60.	De Concessiehouder maakt met andere vervoerders adequate afspraken voor het realiseren en bewaken van aansluitingen (zowel gegarandeerde als 'gewone' aansluitingen) en richt daarvoor goed functionerende processen in.
B.61.	Voor 'gewone' aansluitingen geldt een inspanningsverplichting. Als een reiziger heeft aangegeven gebruik te willen maken van een overstap zal de Concessiehouder, binnen de grenzen van de redelijkheid, trachten deze aansluiting te realiseren, mede met behulp van beschikbare communicatiemiddelen. De Reiziger wordt geïnformeerd over het naar verwachting wel/niet halen van de aansluiting.

#### B.4.3.7 Omleidingen

Reizigers moeten er op kunnen vertrouwen dat het vervoer in principe ongestoord en zonder vertragingen plaatsvindt, ook als er sprake is van voorziene en onvoorziene afsluiting van infrastructuur of situaties met verkeershinder.

Bij de wegbeheerders dringt de gemeente Almere er op aan voorzienbare stremmingen en omleidingen tijdig te melden aan (in eerste instantie) de Concessiehouder en (in tweede instantie bij grootschalige stremmingen) de gemeente Almere. Afhankelijk van de aard, omvang en duur van de te verwachten gevolgen vindt overleg plaats tussen de Concessiehouder, de wegbeheerders en/of gemeente Almere over de te nemen maatregelen. Wanneer er geen aangepaste dienstregeling voor een stremming of omleiding hoeft te worden vastgesteld is de gemeente Almere in principe geen partij in het overleg.

De gemeente Almere zal bij infrastructuurprojecten met belangrijke impact op het busvervoer bij de wegbeheerders aandacht vragen voor de gevolgen, hen verzoeken de nadelige gevolgen zoveel mogelijk te beperken en in overweging geven eventuele financiële gevolgen voor het openbaar vervoer mee te nemen in de projectkosten. Deze

komen dan beschikbaar om de extra kosten voor het busvervoer te dekken. In bijlage B.9 is een niet limitatieve lijst met infrastructuurprojecten opgenomen die mogelijk tijdens de Concessieduur zijn voorzien.

Nr	Omschrijving
B.62.	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het minimaliseren van de hinder van stremmingen voor Reizigers en waar nodig krijgen Reizigers alternatieven aangeboden voor hun reis. De Concessiehouder informeert de reizigers tijdig en adequaat over de genomen maatregelen en alternatieve reismogelijkheden.
B.63.	De Concessiehouder, de wegbeheerder en de gemeente Almere hebben op initiatief van één van de partijen overleg. Via deze route wordt in een zo vroeg mogelijk stadium met wegbeheerders overlegd om de impact van geplande grootschalige stremmingen voor Reizigers en de Concessiehouder te minimaliseren en passende maatregelen te nemen.
B.64.	Bij onvoorziene stremmingen en omleidingen moet de Concessiehouder adequaat reageren en maatregelen nemen die de nadelige gevolgen voor de Reizigers zowel qua omvang als qua tijd zoveel mogelijk beperken.
B.65.	Vertraging of omrijden ten gevolge van verkeersongevallen, calamiteiten, congestie, evenementen, manifestaties, onderhoud aan de infrastructuur of vergelijkbare omstandigheden behoren tot het normale bedrijfsrisico van de Concessiehouder en worden niet vergoed door de gemeente Almere.
B.66.	De gemeente Almere kan bij ingrijpende wijziging van de reguliere materieelomlopen, op verzoek van de Concessiehouder besluiten om in te stemmen met een (tijdelijke) wijziging van het voorzieningenniveau en de routevoering. De gemeente Almere bepaalt, na overleg met de Concessiehouder, of een wijziging ingrijpend is. In geval van een ingrijpende wijziging worden de daadwerkelijk gereden Dienstregelingskilometers vergoed conform de Financiële bepalingen. Eventueel omrijden tijdens de Floriade zal worden vergoed.
B.67.	De Concessiehouder zal de gemeente Almere niet aanspreken op schade als gevolg van wegwerkzaamheden door of in opdracht van wegbeheerders. Ook niet in die gevallen waarbij de gemeente Almere wegbeheerder is.

#### B.4.4 Gemakkelijk

In de ambitie is aangegeven dat het BRT-systeem “gemakkelijk” moet zijn. Hieronder wordt verstaan een herkenbaar, duidelijk en eenvoudig netwerk en een naadloze overstap op bus en trein. Aangezien een “gemakkelijk” systeem een aantrekkende kracht voor reizigers heeft.

Nr	Omschrijving
B.68.	Het BRT-systeem is herkenbaar, duidelijk, eenvoudig en biedt een naadloze overstap tussen bus en trein.

#### B.4.5 Snel

In de ambitie is aangegeven dat het BRT-systeem “snel” moet zijn. Hieronder wordt verstaan aparte busbanen en busstroken, voorrang op kruisend verkeer, de uitgestrekte stad snel verbinden door goede bus/trein integratie, korte halteertijden door

toegankelijke stadsbussen en haltes, snel in- en uitchecken, kaartverkoop bij voorkeur buiten de bus.

Nr	Omschrijving
B.69.	De Concessiehouder spant zich in om de gemiddelde exploitatiesnelheid per lijn, in het bijzonder de Stadsdienst, te verhogen op een zodanige wijze dat reistijd wordt verkort, reizigers comfortabel reizen en de verkeersveiligheid is gewaarborgd.
B.70.	De Concessiehouder is vrij in haar keuze om in de Stadsdienst een open of een gesloten instapregime te hanteren. Ook kan zij ervoor kiezen om op bepaalde momenten, dagen of locaties van deze keus af te wijken. De keuze voor het te hanteren instapregime kan gebaseerd zijn op bedrijfseconomische redenen of sociale veiligheidsredenen.  Op de lijnen van de hoogwaardige streekdienst, R-Net, geldt in beginsel een gesloten instapregime. Ook hier mag de Concessiehouder om bedrijfseconomische redenen of sociale veiligheidsredenen van afwijken en op bepaalde momenten, dagen of locaties een open instapregime voeren.

#### B.4.6 Efficiënt / Effectief

In de ambitie is aangegeven dat het BRT-systeem “efficiënt/effectief” moet zijn. Hieronder wordt verstaan: richten op de grootste groep (potentiële) reizigers, grote bussen inzetten waar het moet en klein waar het kan, hoge snelheid en korte halteertijden.

Nr	Omschrijving
B.71.	Het vervoeraanbod moet gericht zijn op de grootste groep (potentiële) reizigers en een zo hoog mogelijke kostendekkingsgraad per lijn.
B.72.	Binnen een dienstregelingsjaar vinden fluctuaties plaats in de vervoervraag. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat de capaciteit gedurende het jaar waar nodig wordt aangepast aan het te verwachten aantal reizigers.
B.73.	De Concessiehouder richt processen zo in dat ingespeeld kan worden op korte termijn fluctuaties in reizigersaanbod.
B.74.	De Concessiehouder is vrij om bij het uitvoeren van de exploitatie gebruik te maken van derden. Voor deze partijen gelden dezelfde eisen als voor de Concessiehouder. De volledige verantwoordelijkheid voor de exploitatie ligt bij de Concessiehouder.

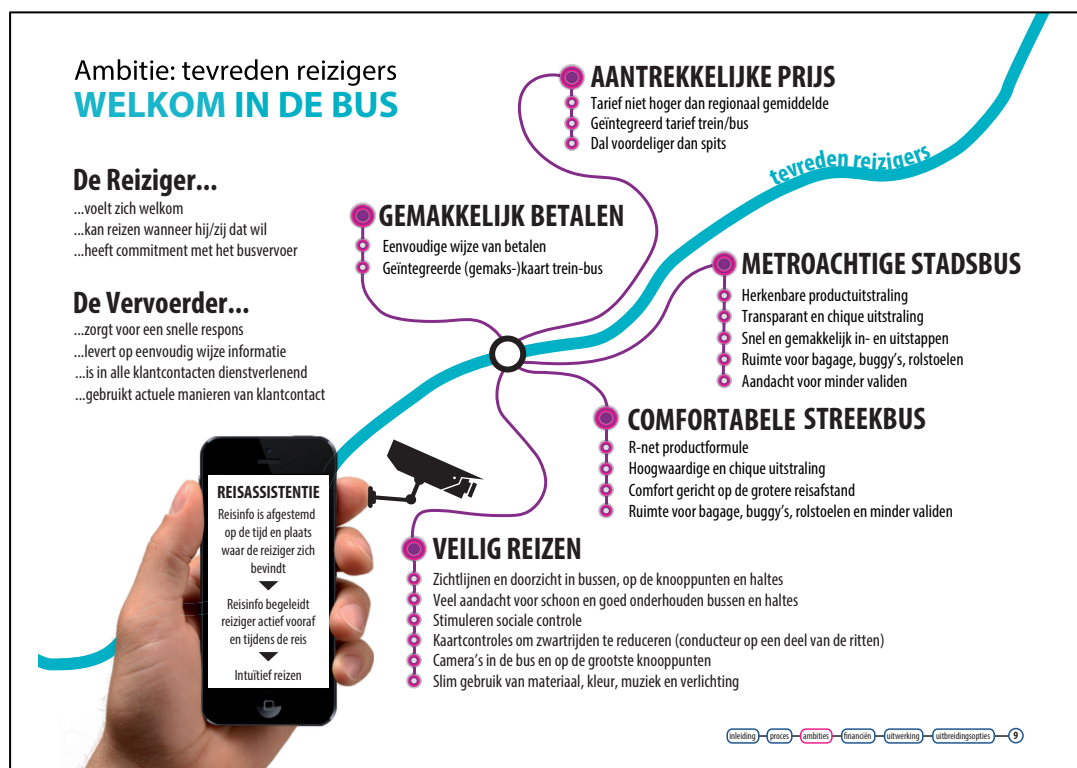
#### B.4.7 Betrouwbaar

Nr	Omschrijving
B.75.	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van een zodanige hoeveelheid en zodanige typen Voertuigen dat de gepubliceerde Dienstregeling en uitgevoerd kan worden.

Nr	Omschrijving
B.76.	<p>Rituitval dient tot het uiterste te worden beperkt en mag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• voor de gehele Concessie nooit meer bedragen dan 0,4% van het totaal aantal Dienstregelingen gemeten per kalendermaand en</li> <li>• van het totaal per lijn nooit meer bedragen dan gemiddeld 0,6% van het totaal aantal Dienstregelingen per lijn, gemeten per kalendermaand.</li> </ul>
B.77.	<p>Ritten mogen niet te vroeg vertrekken van beginpunten en knooppunten. De knooppunten zijn de NS Stations in de gemeente Almere en de busstations 't Oor en Muiden P&amp;R.</p> <p>Als uitzondering op de bovengenoemde bepaling, geldt dat Ritten van Streeklijnen vanuit Amsterdam en Blaricum Carpoolplaats naar Almere Haven en Almere Stad te vroeg mogen vertrekken vanaf het busstation 't Oor.</p>
B.78.	<p>Te laat vertrekken dient tot het uiterste te worden beperkt en per kalendermaand:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Van het totaal aantal ritten in de Concessie vertrekt 90% niet meer dan 120s later dan in de gepubliceerde Dienstregeling is opgenomen van beginpunten en knooppunten; en</li> <li>• Van het aantal ritten per lijn vertrekt 80% niet meer dan 120s later dan in de gepubliceerde Dienstregeling is opgenomen van beginpunten en knooppunten.</li> </ul> <p>De knooppunten zijn de NS Stations in de gemeente Almere en de busstations 't Oor en Muiden P&amp;R.</p>
B.79.	<p>Bij extreme weersomstandigheden biedt de Concessiehouder vervoer, tenzij er sprake is van Overmacht, waarbij het bieden van vervoer belangrijker is dan het aanhouden van de dienstregeling. De Concessiehouder heeft protocollen beschikbaar voor extreme weersomstandigheden en incidenten en voert daartoe vooraf en tijdens de hindersituatie overleg met wegbeheerders, andere vervoerders en onderwijsinstellingen. Met de protocollen speelt de Concessiehouder snel en gericht in op dergelijke situaties.</p>

## B.5 Tevreden reiziger

### B.5.1 Ambitie



### B.5.2 Klanttevredenheid

Nr	Omschrijving				
B.80.	De klanttevredenheid is ten minste:				
	<i>Algemeen rapportcijfer</i>	2014 <sup>1</sup>	2018 <sup>2</sup>	2019-2023	2024-2027
	Algemeen	7.4 (7.6)	7.0	7.5	7.5
	<i>Oordeel m.b.t. de rit</i>	2014	2018	2019-2023	2024-2027
	Netheid	6.5 (7.7)	7.3	7.3	7.3
	Vriendelijkheid	7.2 (7.6)	7.0	7.5	7.5
	Rijstijl	7.1 (7.5)	7.0	7.3	7.5
	Geluid	6.3 (6.8)	7.0	7.0	7.0

<sup>1</sup> Het cijfer zonder haakjes betreft de concessie Stadsdienst Almere en het cijfer tussen de haakjes betreft de concessie Almere Streek.

<sup>2</sup> Bij de eisen is rekening gehouden met onder andere een lager oordeel in het eerste jaar van de Concessie als gevolg het naar verwachting lagere vervoeraanbod en een hoger oordeel als gevolg van de inzet van nieuwe Voertuigen.

Nr	Omschrijving				
	Gemak instappen	8.5 (8.5)	8.5	8.5	8.5
	Informatie bij halte	7.4 (7.3)	7.5	7.7	8.0
	Informatie bij vertraging	5.8 (5.1)	6.0	6.2	6.5
	Gemak kopen vervoersbewijs/laden reissaldo	7.2 (7.3)	7.2	7.5	7.5
	Punctualiteit	7.4 (7.3)	7.2	7.4	7.5
	Reissnelheid	7.6 (7.5)	7.5	7.8	7.8
	Frequentie	7.1 (7.0)	6.8	7.2	7.2
	Overstaptijd	6.3 (6.6)	6.0	6.5	6.7
	<b>Totale rit</b>	<b>7.4 (7.6)</b>	<b>7.4</b>	<b>7.7</b>	<b>7.7</b>
	<i>Oordeel m.b.t. de sociale veiligheid</i>	<i>2014</i>	<i>2018</i>	<i>2019-2023</i>	<i>2023-2027</i>
	Veiligheid algemeen	7.2 (7.7)	7.2	7.5	7.5
	Veiligheid rit	7.6 (8.0)	7.6	7.8	8.0
	<i>Oordeel m.b.t. beleving</i>	<i>2014</i>	<i>2018</i>	<i>2019-2023</i>	<i>2023-2027</i>
	Gezellig	5.7 (6.2)	6.5	6.5	6.5
	Sfeervol	5.5 (5.7)	6.5	6.5	6.5
	Rustig	6.4 (6.4)	6.5	6.5	6.5
	Efficiënt	6.7 (7.0)	6.5	6.8	6.8
	Comfortabel	6.7 (7.0)	6.8	7.0	7.0

B.81. Voor het bepalen van klanttevredenheid wordt de jaarlijkse CROW-KpVV OV-klantenbarometer gehanteerd of diens opvolger tenzij tussen de Concessiehouder en de gemeente Almere een andere meetmethode wordt afgesproken.  
Een verandering van meetmethode of verandering van vraagstelling binnen de meetmethode kan, indien de gemeente Almere en de Concessiehouder hier overeenstemming over bereiken, leiden tot aanpassingen van de minimale klanttevredenheidsoordelen.

B.82. De Concessiehouder analyseert de uitkomsten van de klanttevredenheid en rapporteert binnen twee maanden na bekendmaking van klanttevredenheid aan de gemeente Almere:

- Welke maatregelen genomen worden om aspecten waarbij de norm niet is gehaald te verbeteren; en
- Op welke aspecten de standaarddeviatie substantieel is en wat de Concessiehouder gaat doen om deze te verkleinen.

## B.5.3 Reizigersopbrengsten

### B.5.3.1 Algemeen

Nr	Omschrijving
----	--------------

Nr	Omschrijving
B.83.	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het innen van de Reizigersopbrengsten. Onder Reizigersopbrengsten wordt verstaan de middelen die gegenereerd worden als gevolg van het vervoeren van Reizigers vanwege de Concessie, waaronder begrepen de opbrengsten uit (chip)kaartverkoop en toegedeeld aan de Concessie, de opbrengsten uit kaartverkoop van regionale vervoerbewijzen, de opbrengsten en vergoeding derving op basis van Studenten OV reisrecht(en), en andere openbaar vervoer gerelateerde opbrengsten.
B.84.	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de correcte toerekening van Reizigersopbrengsten aan de Concessie. De gemeente Almere is gerechtigd een audit uit te laten voeren naar de juistheid van de opgaven van de Concessiehouder en/of het functioneren van het OV-Chipkaartsysteem en/of documenten die ten grondslag liggen aan de verdeling van Reizigersopbrengsten (zoals, maar niet uitsluitend, de verdeling van de Studenten OV reisrechten) en contracten met derden. De Concessiehouder verleent hieraan volledige medewerking.
B.85.	De Concessiehouder is gedurende de Concessieperiode lid van de Coöperatie Translink, of diens opvolgende organisatie(s).
B.86.	De Concessiehouder zet zich maximaal in om interoperabiliteit van betaalsystemen en vervoerproducten van aangrenzende concessies mogelijk te maken. Met aangrenzende concessies worden in ieder geval concessies bedoeld van de provincie Noord-Holland, de provincie Flevoland, de stadsregio Amsterdam.

### B.5.3.2 Aantrekkelijke reisproducten en tarieven

In de ambitie is aangegeven dat een aantrekkelijke prijs bestaat uit een tarief dat niet hoger is dan het regionale gemiddelde, dat er een geïntegreerd tarief voor de trein en bus in de gemeente Almere is en dat het dal voordeliger is dan de spits.

Nr	Omschrijving
B.87.	<p>De Concessiehouder maakt jaarlijks een tariefvoorstel. In het voorstel neemt de Concessiehouder de volgende categorieën op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Categorie A: Dit zijn reisproducten, tarieven en voorwaarden van het Landelijke Tarievenkader, regionale abonnementen, het OV-Chipkaart kilometertarief en het wagenverkooptarief</li> <li>• Categorie B: Dit zijn Concessie-specifieke reisproducten, tarieven en voorwaarden.</li> </ul> <p>In het voorstel houdt de Concessiehouder rekening met de verschillende reizigers zoals forensen, ouderen en jongeren. De Concessiehouder legt het tariefvoorstel ter instemming voor aan de gemeente Almere. Voor het eerste jaar van de Concessie geldt het tariefvoorstel zoals opgenomen in de Inschrijving.</p> <p>Alle reisproducten zijn verchipt.</p> <p><i>NB1: eind 2016 wordt mogelijk een meerdaags Amsterdam &amp; Region Travel Ticket (A&amp;RTT) ingevoerd.</i></p> <p><i>NB2: het college van B&amp;W Almere heeft op 8 maart 2016 besloten het kilometertarief voor het reizen op saldo uiterlijk per 10 december 2017 met 1,0 cent per kilometer, bovenop de indexatie, te verhogen.</i></p>

Nr	Omschrijving
----	--------------

- B.88. De gemeente Almere stemt in met het tariefvoorstel als:
- De landelijke en regionale afspraken over producten en tarieven worden nagekomen, én
  - Het voorstel met de categorieën A en B ter advies is voorgelegd aan het ROCOVF en de opmerkingen van het ROCOVF zijn overgenomen dan wel naar oordeel van de gemeente Almere onderbouwd en terecht niet zijn overgenomen, én
  - De totale reizigersopbrengsten van de producten in categorie A (zoals bedoeld in eis B.87) bij een gelijkblijvend volume niet meer stijgen dan de Landelijke Tarieven Index (LTI), én
  - In de berekening geen rekening is gehouden met eventuele compensatie voor vraaguitval.

*NB1: Ter verduidelijking van het volgende rekenvoorbeeld met als LTI 2%*

Reisproduct	Volume	Jaar Y-1		Jaar Y	
		tarief	opbrengst	tarief	opbrengst
A	333.333	1,200	400.000	1,212	404.000
B	250.000	1,400	350.000	1,444	361.000
			750.000		765.000

*De LTI in het rekenvoorbeeld is dus  $(765.000 - 750.000) / 750.000 * 100\% = 2,00\%$*

*De tariefstijging van reisproduct A is  $(1,212 - 1,200) / 1,200 * 100\% = 1,00\%$*

*De tariefstijging van reisproduct B is  $(1,444 - 1,400) / 1,400 * 100\% = 3,14\%$*

*NB2: De Concessiehouder is vrij om reisproducten, tarieven en voorwaarden in categorie B zoals bedoeld in eis B.87 te wijzigen. Wel geldt hierbij de advisering door het ROCOVF*

- B.89. Als de gemeente Almere het tariefvoorstel als gevolg van de toets zoals genoemd in eis B.88 niet goedkeurt, dan blijft het laatst goedgekeurde tariefvoorstel van kracht.

- B.90. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat deze zich maximaal inzet om samen met NS een reisproduct te ontwikkelen met een aantrekkelijk tarief dat geldig is in de Voertuigen en de treinen binnen de gemeente Almere. Hierbij wordt gedacht aan bijvoorbeeld een gemaksabbonnement en/of een 10-reizenproduct zoals Maxx-meerreizen.

- B.91. De gemeente Almere kan op verzoek van de Concessiehouder of uit eigen beweging tot een extra prijsstijging van de vervoerproducten zoals genoemd in B.87 (categorie A) hoger dan de LTI besluiten. Over de meeropbrengsten van een extra prijsstijging worden tussen de gemeente Almere en de Concessiehouder aanvullende afspraken gemaakt.

### B.5.3.3 Gemakkelijk betalen

In de ambitie is aangegeven dat gemakkelijk betalen bestaat uit onder meer een eenvoudige wijze van betalen.

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de huidige en toekomstige betaalsystemen evenals de bijbehorende distributie en de klantcontacten met de gebruikers van deze systemen.

Hieronder worden algemene eisen gesteld aan betaalsystemen en specifieke eisen aan het huidige betaalsysteem, de OV-Chipkaart.

#### *Betaalsysteem*

Nr	Omschrijving
B.92.	De Concessiehouder biedt vanaf de start van de Concessie gedurende de gehele looptijd een goed functionerend systeem voor de OV-chipkaart aan dat aangesloten is op het centrale landelijke OV-chipkaartsysteem van Coöperatie Trans Link of een opvolger hiervan, zodanig dat het alle Reizigers op alle Ritten de mogelijkheid biedt om te reizen met de OV-chipkaart. Reizigers dienen op alle Ritten in- en uit te checken. Voor groepsreisproducten geldt dat per groep één keer in- en uitgecheckt moet worden.
B.93.	<p>De Concessiehouder rust de in deze Concessie in te zetten Voertuigen uit met de benodigde vaste apparatuur voor het gebruik van de OV-chipkaart. Dit geldt ook voor eventuele opvolgende betaalsystemen of betaalsystemen naast de OV-chipkaart (zoals bankpas en mobiele telefoon). Dit zodanig dat alle Reizigers met de op dat moment gangbare systemen, volgens de op dat moment gangbare specificaties, elektronisch kunnen betalen op alle Ritten die tot de Concessie behoren.</p> <p>OV-chipkaart systemen voldoen aan de specificaties van de meest actuele versie van het Specification Document Open Architecture (SDOA)(of opvolgers), zoals deze zijn opgesteld door Coöperatie Trans Link (of opvolgers).</p>
B.94.	<p>Als Reizigers door niet-functionerende Checkin-Checkout-apparatuur niet kunnen inchecken, worden deze Reizigers gratis vervoerd.</p> <p>Als Reizigers door niet-functionerende Checkin-Checkout-apparatuur niet kunnen uitchecken, kunnen deze Reizigers via een toegankelijke en gebruiksvriendelijke restitutieregeling de (teveel) afgeboekte kosten terugkrijgen.</p> <p>Als bij Reizigers door overige tekortkomingen van het OV-chipkaart systeem, zoals verkeerde systeeminstellingen, teveel saldo is afgeboekt, kunnen deze Reizigers via een toegankelijke en gebruiksvriendelijke restitutieregeling de (teveel) afgeboekte kosten terugkrijgen.</p>
B.95.	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het mogelijk is dat Reizigers voorafgaand aan de reis in het Voertuig of op de halte een regionaal vervoersbewijs kunnen aanschaffen, zodat een Reiziger altijd een geldig vervoerbewijs kan kopen en daarmee kan reizen.
B.96.	<p>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 telefoon<sup>3</sup>. De Concessiehouder zorgt er daarbij ten minste voor dat zijn OV-chipkaartsysteem zodanig is ingericht dat Reizigers met de nieuwe betaalsystemen kunnen reizen.</p> <p>De Concessiehouder is verplicht om een nieuwe betaalmethode naast de OV-chipkaart in te voeren als deze betaalmethode in ten minste 60% van de Nederlandse OV-concessies toegepast wordt. De kosten van een nieuwe betaalmethode zijn voor de Concessiehouder. Als in 50% van de Nederlandse OV-concessies de OV-chipkaart niet meer wordt geaccepteerd, mag de Concessiehouder, na goedkeuring van de gemeente Almere, de OV-</p>

<sup>3</sup> NOVB (2014) Visie OV betalen – Een verkenning naar de OV-betaaltechnieken van de toekomst

Nr	Omschrijving
	Chipkaart in de Concessie afschaffen.
	Data en informatiestromen met betrekking tot de nieuwe systemen (o.a. ten behoeve van afrekening, verantwoording en analyse) worden gewaarborgd door de Concessiehouder.

#### *Distributie*

Nr	Omschrijving
B.97.	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het volledig operationeel en functioneel houden van een netwerk voor het kopen en afhalen van reisproducten. Dit behelst onder meer, maar niet uitsluitend, het contracteren van de locaties waar deze automaten staan, het invullen van de zogenaamde backoffice en toezicht houden op het technisch beheer en onderhoud door beheerder van de automaten.
B.98.	Het netwerk bestaat ten minste uit het kunnen afhalen van op internet bestelde reisproducten in het Voertuig of op de halte en het kunnen kopen en afhalen van reisproducten op een locatie in het stadsdeel Stad West, Stad Oost, Stad Centrum, Haven, Buiten en Poort. De gemeente Almere en de Concessiehouder bepalen gezamenlijk op een nader te bepalen moment wanneer deze mogelijkheid ook wordt geboden in de stadsdelen Hout en eventueel Pampus.  Om aan deze eis te voldoen, kan de Concessiehouder ook het netwerk van derden benutten. Uiteraard dient dit netwerk te voorzien in de in Almere geldige reisproducten. Echter, als de derde een automaat weghaalt, moet de Concessiehouder eventueel zelf een automaat plaatsen om aan de eis te voldoen.
B.99.	De Concessiehouder dient de kaartautomaten op de haltes Passage, Stadhuisplein en Ziekenhuis te beheren en te onderhouden.  <i>NB: in bijlage B.11 zijn de resultaten weergegeven van de pilot met automaten op deze haltes.</i>

#### **B.5.3.4 Kaartcontrole**

De gemeente Almere maakt onderscheid naar kaartcontrole en toezicht houden op veiligheid. Het zorgen voor sociaal veilig busvervoer is niet per definitie gelijk aan kaartcontrole.

Ongenuanceerd gesteld: Een kaartcontroleur heeft als taak het controleren van reizigers op geldige vervoerbewijzen en daarmee het borgen van opbrengsten en terugdringen van zwartrijden. Een toezichthouder op veiligheid heeft als taak om de rust in de bus en op de halte te bewaken en het veiligheidsgevoel te verhogen. Het controleren op vervoerbewijzen door de toezichthouder veiligheid is daarbij niet uitgesloten, maar ook geen vereiste.

De mate van inzet van kaartcontrole is te benoemen als een bedrijfseconomische afweging. Inzet van toezichthouders ten behoeve van de veiligheid is geen bedrijfseconomische afweging. Immers, veiligheid heeft geen prijs.

*Voorbeeld: Een vervoerder kan om de sociale veiligheid te vergroten een toezichthouder veiligheid inzetten bij het uitgaan van scholen of op een busstation tijdens rustige uren. Deze toezichthouder verdient zijn kosten niet direct terug. Een kaartcontroleur wordt ingezet op tijdstippen en plaatsen waarvan vermoed wordt dat veel reizigers zwart reizen. Deze controleur verdient zijn kosten direct terug.*

De toezichthouder veiligheid is beschreven in paragraaf B.5.5. In deze paragraaf gaat het over kaartcontrole.

Nr	Omschrijving
B.100.	De Concessiehouder is voor eigen rekening en risico verantwoordelijk voor kaartcontrole en zorgt voor een zo laag mogelijk aantal Reizigers zonder geldig vervoerbewijs.
B.101.	De Concessiehouder heeft personeel in dienst voor de handhavende functie (OV-Stewards/OV-BOA's) op zwartrijden en andere relevante overtredingen binnen het openbaar vervoer. Ditzelfde personeel vervult tegelijkertijd een dienstverlenende functie en verstrekt in en rond het Voertuig informatie met betrekking tot het OV. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het in bezit zijn van de juiste vergunningen/aanwijzingen voor het handhavende personeel.
B.102.	De Concessiehouder voorziet personeel met een handhavende functie van goed werkende apparatuur voor de uitvoering van controle en handhaving, voorzien van adequate rapportage en verantwoordingsfuncties.
B.103.	De Concessiehouder moet het zwart- en grijsrijden terugdringen. Hierbij kan bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van geautomatiseerde systemen voor signalering, gerichte inzet en rapportage.

## B.5.4 Voertuigen

### B.5.4.1 Algemeen

Nr	Omschrijving
B.104.	De Voertuigen voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving
B.105.	<ul style="list-style-type: none"><li>Voertuigen voor de Stadsdienst zijn voorzien van een goedwerkend KAR.</li><li>Voertuigen voor de Streekdienst zijn voorzien van een goedwerkend KAR en VETAG systeem.</li><li>De Concessiehouder neemt het bepaalde in bijlage B.12 aangaande concessie eisen DRIS en NDOV in acht.</li></ul>
B.106.	De Voertuigen zijn voorzien van een adequaat functionerend intelligent voertuigvolgsysteem. Dit voertuigvolgsysteem is in staat continu de positie op de route en ten opzichte van de dienstregeling te bepalen. De positie die door het intelligent voertuigvolgsysteem wordt bepaald, mag op het moment dat een KAR-bericht naar een VRI wordt gestuurd, niet meer afwijken dan de afstand die overeenkomt met de afgelegde weg die het voertuig in één seconde rijdt, met een maximale afwijking van vijftien (15) meter ten opzichte van de daadwerkelijke positie. Het voertuigvolgsysteem dient te voldoen aan de eisen in bijlage B.12 (concessie eisen DRIS en NDOV).

Nr	Omschrijving
B.107.	De Voertuigen voldoen aan de volgende eisen van toegankelijkheid: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De eisen ingevolge de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte en het Besluit toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer</li> <li>• De eisen inzake de inrichting en toegankelijkheid van Bussen van CROW-publicatie 219c voor Bussen en CROW-publicatie 219b voor Auto's.</li> <li>• De Bussen zijn voorzien van een automatische knielinstallatie.</li> </ul>
B.108.	Indien een Voertuig gedurende de Concessie wordt vervangen, dan dient het vervangende Voertuig ten minste gelijkwaardig te zijn aan het Voertuig dat vervangen wordt. Dit ter beoordeling van de gemeente Almere.
B.109.	In de Voertuigen zijn de huisregels door middel van pictogrammen goed zichtbaar weergegeven bij in ieder geval de voorste instapdeur. De huisregels bevatten in ieder geval een rookverbod en een verbod op muziek die hoorbaar is voor anderen, alsmede op hinderlijk telefoneren.

#### B.5.4.2 Kwaliteit Voertuigen

Nr	Omschrijving
B.110.	De kwaliteitscatalogus ov-voertuigen 2014 of diens opvolger, uitgegeven door het CROW-KpVV dient als instrument voor het meten, monitoren van en communiceren over de kwaliteit van de Voertuigen.
B.111.	In ten minste 90% van de metingen moet minimaal het kwaliteitsniveau zoals in eis B.112 wordt aangegeven worden gehaald.

De volgende verdeling in kwaliteitsniveau wordt gehanteerd:

Kwaliteitsniveau	Omschrijving	Indicatie kwaliteit
A+	Zeer hoog	Ongeschonden
A	Hoog	Mooi en comfortabel
B	Basis	Functioneel
C	Laag	Onrustig beeld, enige vorm van hinder
D	Zeer laag	Kapitaalvernietiging, functieverlies, (sociaal) onveilig

#### B.112. Kwaliteitsniveau

Type	Schoon en heel	Snelheid en gemak		Comfort en beleving
		halteren/knielen	Overig	
Streekdienst (R-net)	A	C	A	A+
Stadsdienst	A	C	A	A+

B.113. Op de Voertuigen is reclame niet toegestaan.

B.114. De Voertuigen produceren geen bijzondere en hinderlijke trillingen. Evenmin produceert het Voertuig een hinderlijk geluid (interieur en exterieur).

#### B.5.4.3 Metroachtige stadsbus

##### *Transparante en chique uitstraling en comfort gericht op korte afstand*

In de ambitie is aangegeven dat bussen in de stadsdienst een transparante en chique uitstraling hebben. De gemeente heeft geen specifieke voorkeur voor de invulling van deze ambitie. Daarom worden de gegadigden in de aanbesteding uitgedaagd om nadere invulling aan te geven aan de transparante en chique uitstraling. De gemiddelde reisafstand in Almere is ongeveer 3 tot 5 kilometer.

Nr	Omschrijving
B.115.	De Voertuigen hebben een transparante en chique eigentijdse uitstraling qua interieur, verlichting en vormgeving van de Voertuigen behorend bij een metroachtige stadsdienst en aansluitend bij de door de Concessiehouder ontwikkelde productformule (zie eis B.23)
B.116.	Het comfort van de Voertuigen is gericht op kortere afstanden (< 7 km).

##### *Snel en gemakkelijk in- en uitstappen*

Gezien de gemiddelde reisafstand in Almere van 3 tot 5 kilometer, is het van belang om snel en gemakkelijk te kunnen in- en uitstappen. Dat verkort de totale reistijd. Hiervoor worden enkele eisen gesteld.

Nr	Omschrijving
B.117.	Bussen die worden ingezet in de Stadsdienst zijn Lagevloer bussen.
B.118.	Voertuigen die worden ingezet in de Stadsdienst zijn ingericht om het in- en uitstapproces zo snel mogelijk te laten verlopen. Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld een extra grote multifunctionele ruimte, enkele in plaats van dubbele stoelen gericht naar de voorkant van de Bus of naar het midden van de Bus.

##### *Ruimte voor bagage, buggy's, rolstoelen*

Nr	Omschrijving
B.119.	De Bussen zijn voorzien van een (bij gelede bussen van twee) multifunctionele ruimte(n), die gebruikt kan worden voor het vervoer van rolstoelen, kindervagens en/of (grote) bagage. De ruimte moet passen bij het vervoer in een jonge dynamische stad. De rolstoelplaats is voorzien van een vastzetsysteem, waarmee de rolstoel op een dusdanige wijze kan worden vastgezet dat deze bij een noodremming van de Bus niet verplaatst. Bussen zijn met behulp van een, in het voertuig aanwezige, oprijplaat toegankelijk voor een rolstoel.

##### *Aandacht voor minder validen*

De Concessiehouder bepaalt zelf de inrichting van de bus. Hierbij moet het comfort worden afgestemd op de reisafstand. Het mag echter niet zo zijn dat door deze vrijheid de aandacht voor minder validen afneemt. Daarom worden eisen gesteld aan het aantal zitplaatsen voor mindervalide reizigers.

Nr	Omschrijving
B.120.	In de Bus zijn minimaal zes zitplaatsen geschikt voor mindervalide Reizigers. Deze Zitplaatsen zijn aangegeven met een sticker, hebben een duidelijk herkenbare afwijkende stoelbekleding en zijn goed toegankelijk.

#### B.5.4.4 Comfortabele streekbus

##### *Hoogwaardige en chique uitstraling en comfort gericht op grotere reisafstand*

In de ambitie is aangegeven dat bussen in de streekdienst een hoogwaardige en chique uitstraling hebben. De gemeente heeft geen specifieke voorkeur voor de invulling van deze ambitie. Daarom worden Inschrijvers in de aanbesteding uitgedaagd om nadere invulling te geven aan de hoogwaardige en chique uitstraling. Tevens wordt aan de gegadigden gevraagd om comfort gericht op de grotere afstand aan te bieden. De gemiddelde reisafstand in de streekdienst van Almere is ongeveer 13 tot 16 kilometer.

Nr	Omschrijving
B.121.	De Voertuigen hebben een hoogwaardige en chique eigentijdse uitstraling behorend bij een hoogwaardige streekdienst en zijn uitgevoerd in de huisstijl van R-net (zie B.24).
B.122.	Het comfort van de Voertuigen is gericht op grotere afstanden (> 10 km).
B.123.	De stoelbreedte, steek, hoogte en knieruimte van alle Zitplaatsen dienen zodanig te worden uitgevoerd dat voldoende comfort aan de Reizigers geboden wordt. Bij een volledige bezetting dienen alle zittende Reizigers over voldoende zit- en beenruimte te beschikken. Bij de steek wordt gedacht aan minimaal 75 centimeter gemeten vanaf hoek zitting / leuning tot hoek zitting / leuning.
B.124.	De stoel heeft een zitergonomie die bijdraagt en waarde toevoegt aan het zitcomfort van de Reizigers.
B.125.	De Voertuigen zijn ten behoeve van een effectieve klimaatbeheersing, ventilatie en verwarming voorzien van een goed functionerende klimaatbeheersing voor het passagiersgedeelte, waarmee de temperatuur in het Voertuig onder alle omstandigheden aangenaam is voor de Reizigers en alle delen van het Voertuig goed geventileerd zijn.
B.126.	Iedere Bus is voorzien van een goed functionerend, voor Reizigers gratis te gebruiken wifi-netwerk met internettoegang. Om de snelheid van de internetverbinding te borgen is het toegestaan om het streamen van audio en video (bijv. Spotify en YouTube) te blokkeren, voor zover dit is toegestaan binnen de kaders van de Telecommunicatiewet en met name de daarin opgenomen bepalingen omtrent 'netneutraliteit'.

##### *Ruimte voor bagage, buggy's, rolstoelen en minder validen*

Nr	Omschrijving
B.127.	De Bussen zijn voorzien van een (bij gelede bussen van twee) multifunctionele ruimte(n), die gebruikt kan worden voor het vervoer van rolstoelen, kinderwagens en/of (grote) bagage. De ruimte moet groot genoeg zijn voor minimaal twee uitgeklapte buggy's of één standaardrolstoel (ISO 7193). De rolstoelplaats is voorzien van een vastzetsysteem, waarmee de rolstoel op een dusdanige wijze kan worden vastgezet dat deze bij een noodremming van de Bus niet verplaatst. Bussen zijn met behulp van een, in het voertuig aanwezige, oprijplaat toegankelijk voor een rolstoel.
B.128.	In de Bus zijn minimaal vier zitplaatsen geschikt voor mindervalide Reizigers. Deze Zitplaatsen zijn aangegeven met een sticker en hebben een duidelijk herkenbare afwijkende stoelbekleding.

## B.5.5 Veilig reizen

Sociale veiligheid is een basisvoorwaarde voor het openbaar vervoer. Aan de verbetering van de sociale veiligheid wordt daarom groot belang toegekend. Partijen (Concessiehouder, politie, overheid en andere partijen) moeten samenwerken om de veiligheid van de reizigers en personeel in en rond het openbaar vervoer te verbeteren.

Het beleid voor de sociale veiligheid in het openbaar vervoer is gericht op het voorkomen van én verminderen van het aantal incidenten in en rond het openbaar vervoer voor reizigers en personeel enerzijds en het verbeteren van het veiligheidsgevoel anderzijds. Het gaat hierbij om maatwerk, dat per gebied, lijn of tijdstip kan verschillen.

Onveiligheid doet zich niet overal in dezelfde mate voor. In bepaalde gebieden, op bepaalde lijnen en op bepaalde tijden is sociale onveiligheid groter dan in andere gebieden, op een andere lijn of op andere tijden. De maatregelen worden dan ook gericht op die plaatsen waar problemen zich voordoen en/of problemen te verwachten zijn.

Schoon en goed onderhouden bussen hebben een positief effect op de objectieve en subjectieve veiligheid. In paragraaf B.5.4 zijn eisen gesteld aan de kwaliteit van de bussen.

### *Algemeen*

Nr	Omschrijving
B.129.	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de sociale veiligheid van reizigers en personeel in de Voertuigen die in de Concessie worden ingezet.
B.130.	Het Deelconvenant "Sociale veiligheid in de concessie" van het Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer of diens opvolger is van toepassing binnen de Concessie.
B.131.	De Concessiehouder voert een incidentenregistratie in de ABC-systematiek, zoals beschreven in bijlage B.13.
B.132.	De Concessiehouder maakt in overleg met de gemeente Almere jaarlijks op initiatief van de Concessiehouder en op basis van objectieve criteria een risico-inventarisatie in de Concessie. Op basis van deze risico-inventarisatie stelt de Concessiehouder in overleg met de gemeente Almere jaarlijks een actieplan (sociale) veiligheid op welke als basis dient voor de subsidiebeschikking Sociale Veiligheid. De Concessiehouder legt het actieplan ter advisering voor aan een vertegenwoordiging van het personeel.
	De eisen in dit Programma van Eisen en de maatregelen die de Concessiehouder in de Inschrijving heeft aangeboden, moeten gefinancierd worden met de exploitatiebijdrage en de reizigersopbrengsten. Extra maatregelen ter bevordering van de subjectieve en objectieve sociale veiligheid worden betaald met de subsidie Sociale Veiligheid als de gemeente Almere deze goedkeurt.
B.133.	De Concessiehouder moet zich conformeren aan het integraal veiligheidsbeleid en alle daaruit voortkomende activiteiten en werkwijzen van de gemeente Almere. De Concessiehouder sluit zich mede daarom aan bij het Lokaal VeiligheidsArrangement Openbaar Vervoer van de gemeente Almere (zie bijlage B.14).
B.134.	De Concessiehouder legt, indien nodig, vervoersverboden op aan reizigers die zich (herhaaldelijk) misdragen en maakt over de handhaving van de reis- en verblijfsverboden duidelijke afspraken met de politie en het OM.

Nr	Omschrijving
B.135.	De Concessiehouder neemt maatregelen om de hoeveelheid geld bij de chauffeur te beperken, onder andere door het bieden van gelegenheid om eenvoudig kasgeld af te storten.
B.136.	Bij sociaal onveilige situaties of incidenten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunnen Reizigers in contact treden met in de Voertuigen aanwezige personeelsleden.</li> <li>• Kunnen medewerkers van de Verkeersleiding noodsituaties goed inschatten en hierbij adequaat handelen.</li> </ul> <p>Tevens heeft de Concessiehouder afspraken met politie en/of met andere vervoerders over samenwerking en het verlenen van assistentie in noodsituaties ter bevordering van de sociale veiligheid, ter bestrijding van criminaliteit en vandalisme, en de opvolging daarvan.</p>

#### *Bussen*

Nr	Omschrijving
B.137.	De Concessiehouder hanteert huisregels in de Voertuigen, maakt deze bekend aan de reizigers en spreekt reizigers er op aan als zij zich niet aan deze regels houden en zorgt zo nodig voor handhaving hierop.
B.138.	Voertuigen zijn voorzien van een noodknopvoorziening, met een verbinding naar de meldkamer van de Concessiehouder. De meldkamer kan met een beeld- en geluidverbinding live in de Voertuigen meeluisteren en -kijken
B.139.	Bij de inrichting van de Voertuigen is slim gebruik gemaakt van materiaal, kleur, verlichting en doorzichtlijnen ter bevordering van de sociale veiligheid.
B.140.	De gemeente Almere is voorstander van volledig 'cashless' Voertuigen. De Concessiehouder rust, indien kaartverkoop in het Voertuig mogelijk is, de Voertuigen bij voorkeur uit met apparatuur om betalen met Near Field Communication mogelijk te maken. Dit ter vervanging van contante betalingen.

#### *Personeel (waaronder toezichthouder veiligheid)*

Nr	Omschrijving
B.141.	Het personeel van de Concessiehouder zorgt dat reizigers veilig en comfortabel worden vervoerd en dat rust en orde in de bussen gehandhaafd blijft. De Concessiehouder hanteert een geweldsprotocol dat beschrijft hoe personeel zich in conflictsituaties moet gedragen. De Concessiehouder legt het geweldsprotocol ter advisering voor aan de politie.
B.142.	Het aantal toezichthouders veiligheid dat jaarlijks wordt ingezet, is afhankelijk van het actieplan Sociale Veiligheid (zie eis B.132). De Concessiehouder mag verwachten dat de inzet gedurende de Concessie redelijk consistent zal zijn. Personeel dat wordt ingezet als toezichthouder krijgt een bij de functie behorende scholing.

#### *Camera's*

Nr	Omschrijving
B.143.	De Bussen zijn voorzien van camera's die gezichten filmen, een overzichtsbeeld geven van het interieur van het voertuig en de instapzone direct buiten de bussen.

Nr	Omschrijving
B.144.	De kwaliteit van de beeldregistratie is zodanig, dat persoonsherkenning mogelijk is en de Concessiehouder is in staat na een incident in een voertuig direct het registratiesysteem uit te lezen.
B.145.	De Concessiehouder is verplicht zonder kosten opgeslagen beelden ter beschikking te stellen op vordering van politie en justitie.
B.146.	De beelden uit de Bussen worden door de Concessiehouder bewaard gedurende minimaal 7 dagen, dan wel langer op verzoek van de politie, justitie of gemeente Almere. De Concessiehouder ziet hierbij toe op naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).
B.147.	Camerabeelden worden aan de politie en justitie verstrekt wanneer deze ze vorderen in het kader van bijvoorbeeld een proces-verbaal of andere opsporingsactiviteiten.

## B.5.6 Reisassistentie

In de ambitie is aangegeven dat de reisinformatie is afgestemd op de tijd en plaats waar de reiziger zich bevindt en dat de reisinformatie beschikbaar is om de reiziger actief vooraf en tijdens de reis te begeleiden. Deze aspecten hebben impliciet in zich, dat de wijze van reisinformatie tijdens de Concessie moet worden aangepast aan de veranderende verwachtingen en behoeftes van de reiziger. Reisinformatie is, gezien het voorgaande, meer te duiden als reisassistentie. Overigens is het zo dat een simpel en logisch lijnennet en dienstregeling eenvoudiger is om uit te leggen in de reisinformatie.

### *Algemene eisen*

Nr	Omschrijving
B.148.	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanbieden van juiste, tijdige en volledige reisinformatie met betrekking tot het vervoer dat tot de Concessie behoort alsmede – waar relevant voor de Reiziger – informatie over aansluitend Openbaar Vervoer zoals NS en andere vervoersvormen in de mobiliteitsketen. Zie ook eis B.159 en eis B.160 inzake Datalevering.
B.149.	De Reiziger kan op een eenvoudige wijze informatie verkrijgen over reismogelijkheden, aansluitend bij zijn behoefte en afgestemd op de tijd en plaats waar de reiziger zich bevindt. De reisinformatie begeleidt de reiziger actief vooraf en tijdens de reis.
B.150.	De Concessiehouder is, binnen de grenzen van de eis B.153 tot en met eis B.158, vrij om inhoud, vorm en distributiekanaal te kiezen. Hierbij geldt als voorwaarde dat hij de op dat moment gangbare communicatiemiddelen en -stijlen inzet.
<i>Voorbeeld: Een app is in 2016 gebruikelijk voor het verstrekken van informatie. In 2022 is een app wellicht achterhaald door een opvolgend middel, of er is een algemeen gebruikt middel naast de app. Dit algemeen gebruikt middel dient dan ingezet te worden.</i>	
B.151.	Om aan de eis B.150 te voldoen, kan de Concessiehouder ook reisinformatie van derden benutten. Echter, als de derde de reisinformatie niet meer aanbiedt of als geen eigentijdse middelen worden aangeboden, moet de Concessiehouder de reisinformatie zelf aanbieden.
B.152.	Alle aan te bieden reisinformatie is stijlvast, uitnodigend, duidelijk leesbaar, passend bij de

Nr	Omschrijving
	<p>productformules en begrijpelijk voor Reizigers; zie <a href="http://www.allestoegankelijk.nl">www.allestoegankelijk.nl</a> voor actuele normen.</p> <p>Aanvullend zijn de volgende eisen van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Eisen ingevolge de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte;</li><li>• Besluit toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer;</li><li>• CROW Richtlijn “Toegankelijkheid voor het inrichten van looproutes, bushaltes, parkeerplaatsen en reis- en routeinformatie”.</li></ul> <p>De Concessiehouder zal eventuele nieuwe regels verwerken in de informatie uitingen.</p> <p>Reisinformatie is toegankelijk voor mensen met een functiebeperking. Dit betekent onder meer (maar niet uitsluitend) dat informatie op halten en in de Voertuigen beschikbaar is zodanig dat een Reiziger in een rolstoel deze ook kan gebruiken. Bij informatie in het Voertuig wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van contrasterende kleuren en duidelijk leesbare lettertypes en lettergrootten.</p>

### *Specifieke eisen*

Nr	Omschrijving
B.153.	<p>Op de halte is reisinformatie aanwezig van de Lijnen die de halte aandoen waarop ten minste de vertrektijd vanaf de halte en de reistijd tot ten minste het eerstvolgende Knooppunt is weergegeven. Daarnaast is een voor Reizigers begrijpelijke lijnnetkaart (inclusief duidelijk aanwezig de spoorlijn en stations) aanwezig op die halten waar vanuit de wegbeheerder een informatiekast aanwezig is.</p> <p>De reisinformatie is uitgevoerd in materialen die passen bij de uitvoering van de informatiekasten op de diverse locaties. Bij aanvang van de Concessie is dat voor de informatiekasten in beheer bij de gemeente Almere, in verband met de aanwezigheid van een magnetische achterplaats, op Ferro materiaal.</p>
B.154.	<p>De Voertuigen tonen aan de voorzijde en rechterzijde van het Voertuig het lijnnummer en de bestemming en aan de achterzijde het lijnnummer. Vermeldingen van lijnnummer en bestemming zijn op ruime afstand en onder alle lichtomstandigheden goed leesbaar. De vormgeving, grootte en dikte van letters, cijfers en indeling is uniform, tenzij anders met de gemeente Almere overeengekomen.</p>
B.155.	<p>De Voertuigen zijn aan de binnenzijde voorzien van een werkend display met actuele (real-time) reisinformatie (Auto en Bus: minimaal één (1) display en een gelede bus minimaal twee (2)). Deze tonen tijdens de Rit minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Actuele tijd;</li><li>• Ten minste de volgende vijf haltes + verwachte aankomsttijd;</li><li>• Eindbestemming + verwachte aankomsttijd;</li><li>• Overstapmogelijkheden op aansluitende Bussen (ook van andere concessiehouders) en treinen.</li></ul> <p>Op elk display kan een lopende tekstregel getoond worden, onder andere voor het op indringende wijze aangeven van tijdelijke tekstberichten van de Concessiehouder of de gemeente Almere. De tekstberichten zijn per lijn instelbaar.</p> <p>De displays zijn zodanig aangebracht in het Voertuig dat (gehandicapte) reizigers in het</p>

Nr	Omschrijving
	Voertuig de informatie op de displays kunnen lezen zonder dat zij gehinderd worden door lichtinval van buiten.
B.156.	De Voertuigen zijn voorzien van automatische halteafroep, waarmee de eerstvolgende halte en eventuele belangrijke bestemming bij die halte (bv uitstaphalte ziekenhuis) alsmede eventuele (belangrijkste) overstaprelaties worden omgeroepen. Het geluidsniveau van de halteomroep is goed verstaanbaar onder alle omstandigheden. Het is voor de chauffeur niet mogelijk de halteomroep uit te zetten of op een onvoldoende hoorbaar geluidsniveau te zetten.
B.157.	De Voertuigen zijn aan de binnenzijde voorzien van een, bij voorkeur digitale, routestrip van de lijn waarop het Voertuig wordt ingezet.
B.158.	Bij geplande omleidingen zorgt de Concessiehouder dat ten minste 1 week voor de start van de omleiding, de informatie over vervallen haltepassages en nieuwe haltepassages (van alternatieve haltes) in de brongegevens zijn verwerkt en via de NDOV kanalen beschikbaar zijn gesteld. Dit aangevuld met een toelichtende tekst over de omleiding en alternatieve reismogelijkheden/advies.  Voor omleidingen die korter dan 1 week voor de start bekend worden gemaakt, dient de Concessiehouder zo vroeg mogelijk, doch uiterlijk bij aanvang van de dag waarop de omleiding van kracht wordt, de informatie over de geplande vervallen haltepassages in de brongegevens aan te passen en via de NDOV kanalen beschikbaar te stellen. Dit aangevuld met een toelichtende tekst over de omleiding en alternatieve reismogelijkheden/advies.  Bij stremmingen, c.q. ongeplande omleidingen zorgt de Concessiehouder binnen uiterlijk 30 minuten na het constateren van de stremming of het bekend worden van de omleiding dat de haltepassages van de betrokken haltes zijn aangepast en de reiziger via aanvullende teksten worden geïnformeerd

#### *Datalevering*

Nr	Omschrijving
B.159.	De Concessiehouder verstrekt conform artikel 14 van de Wp2000 juncto artikelen 10 en 11 van het Besluit personenvervoer 2000 alle benodigde actuele gegevens ten behoeve van het verstrekken van reisinformatie.  Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder de volledige, tijdige en juiste brondata aan te leveren, zodat de Reiziger altijd geïnformeerd kan worden over de geplande en actuele dienstuitvoering. De Concessiehouder dient de gegevens rechtstreeks in het juiste en direct bruikbare format te leveren aan door de gemeente Almere aan te wijzen partijen. Dit zijn in ieder geval de partijen die zijn gekwalificeerd als NDOV-loket (momenteel de Reisinformatiegroep '9292' en de Stichting Open Geo) en de integrator (momenteel GOVI). De gegevenslevering moet voldoen aan de bepalingen en specificaties zoals vastgesteld door het platform BISON ( <a href="http://bison.connekt.nl">http://bison.connekt.nl</a> ). De Concessiehouder levert deze gegevens rechtstreeks digitaal aan bij de beheerder van het betreffende reisinformatiesysteem/loket. Het inschakelen van een derde om aan deze eis te voldoen is niet toegestaan (bijvoorbeeld levering via 9292SSC naar NDOV loket van Stichting Open Geo is niet toegestaan).

Nr	Omschrijving
	De Concessiehouder levert ten minste de gegevens zoals opgenomen in de meest actuele Bijlage 1 van het Publicatiedocument “Kaders voor een loket voor brongegevens reisinformatie openbaar vervoer” rechtstreeks aan de NDOV-loketten.
B.160.	De gemeente Almere heeft een beleid van Open data onder de Creative Commons Zero (CCO) licentie. De Concessiehouder is ten minste, maar niet uitsluitend, verplicht de koppelvlaak gegevens 1, 6, 15 en 17 (zie bijlage B.12) onder deze licentie te leveren. Persoons- en/of bedrijfsvertrouwelijke gegevens vallen niet onder de CCO licentie.
	Zie <a href="http://www.creativecommons.nl">www.creativecommons.nl</a> voor meer informatie.

## B.5.7 Knooppunten

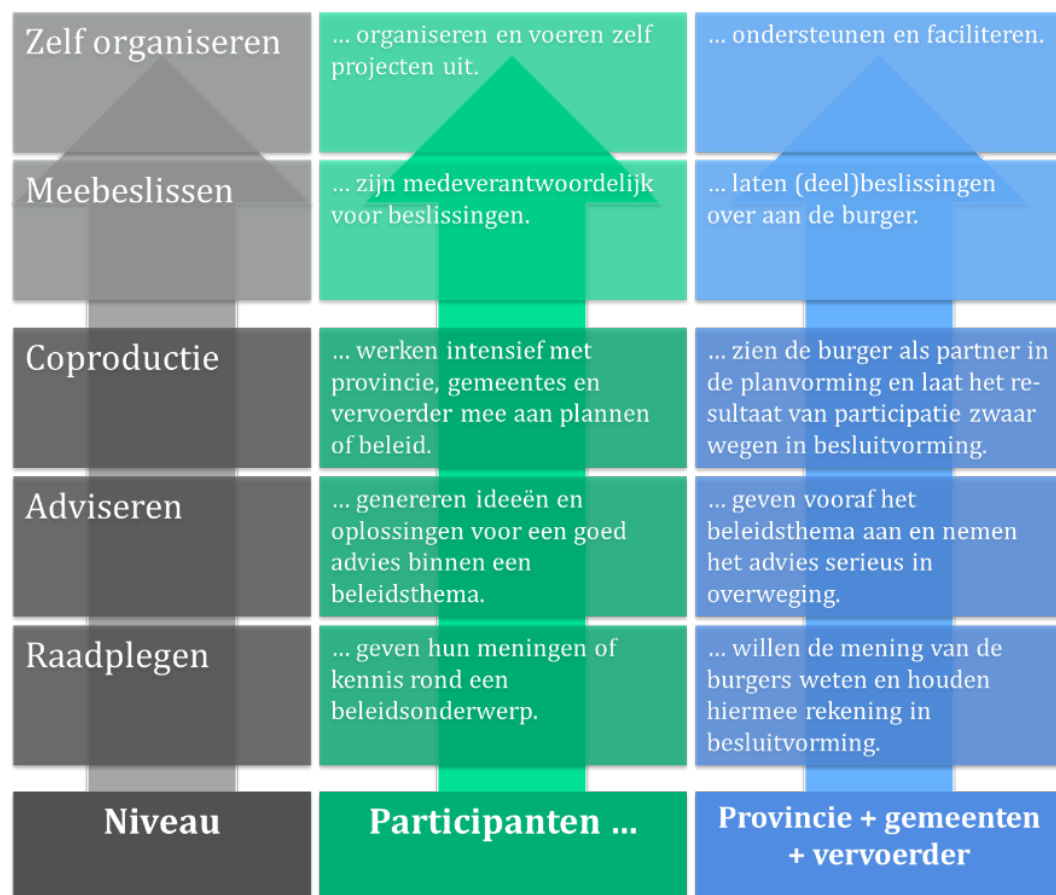
Zoals in de “Visie busvervoer Almere 2018-2027” is verwoord, zijn knooppunten belangrijke schakels in het netwerk voor de overstap tussen bus en trein, overstap tussen fiets en bus, overstap tussen hoofdassen en feederlijnen. Knooppunten moeten aantrekkelijk zijn om te verblijven en gelden als het visitekaartjes van het netwerk.

Nr	Omschrijving
B.161.	Reisinformatie van de diverse vervoersmodaliteiten worden geconcentreerd aangeboden. Ten minste wordt op een knooppunt knooppuntinformatie, verwijzing tussen modaliteiten en een omgevingskaartje geboden.
B.162.	De Concessiehouder spant zich maximaal in voor een naadloze overstap van bus op bus en van bus op een andere vervoersmodaliteit door korte loop- en goede zichtlijnen.
B.163.	De Concessiehouder sluit aan bij overleggen over de knooppunten of initieert een regulier knooppuntoverleg waar deze ontbreekt. In de overleggen is voortdurend aandacht voor wayfinding, naadloze overstap tussen modaliteiten en het knooppunt als aantrekkelijke verblijfplaats.

## B.5.8 Klantcontacten

### *Algemeen*

De gemeente Almere vindt het belangrijk dat reizigers en andere belanghebbenden op een laagdrempelige wijze volgens eigentijdse kanalen, contact met de Concessiehouder kunnen hebben, hun klachten of suggesties kunnen delen, respons krijgen binnen een termijn die gebruikelijk is bij dat kanaal en het contact positief ervaren. Daarnaast vindt de gemeente Almere het belangrijk dat de Concessiehouder actief reizigers en andere belanghebbenden benadert en om hun mening vraagt en terugkoppeling geeft.



Kijkend naar de bovenstaande participatieladder, verwacht de gemeente Almere dat de Concessiehouder reizigers en belanghebbenden vraagt om te adviseren over belangrijke thema's. Deze thema's worden benoemd door de Concessiehouder en/of de gemeente Almere. Het is aan de Concessiehouder om te bepalen welke middelen ingezet worden. Bij het bepalen en toepassen van de middelen kan bijvoorbeeld samenwerking gezocht worden met de Hogeschool Windesheim in Almere.

Bij het ontwikkelen van maatwerkoplossingen in het vervoer (zie eis B.42) wordt verwacht dat de samenwerking met participanten op het niveau van coproductie of hoger is.

Nr	Omschrijving
B.164.	De Concessiehouder bepaalt welke communicatiekanalen hij gedurende de Concessie beschikbaar stelt voor reizigers en andere belanghebbenden om contact met hem te hebben en maakt dit kenbaar. Algemeen toegepaste communicatiemiddelen in Nederland worden ten minste aangeboden. Momenteel zijn dit bijvoorbeeld telefoon, email, websites, Facebook, chatten en Twitter.
B.165.	De communicatiekanalen inclusief de werkwijze worden, bij een wijziging, ter advisering voorgelegd aan het ROCOV en de gemeente Almere.
B.166.	De responstijd van de Concessiehouder op bijvoorbeeld een reactie, suggestie of klacht behoort bij het algemeen gebruik van het communicatiekanaal. Bij de responstijd kan de Concessiehouder onderscheid maken tussen een procedurele en inhoudelijke reactie.

Nr	Omschrijving
	<i>Voorbeeld: Als een reiziger een brief stuurt naar de Concessiehouder, dan is de verwachting dat deze brief binnen bijvoorbeeld 1 week wordt beantwoord. Als een reiziger een Twitter-bericht stuurt, dan verwacht de reiziger binnen enkele minuten een reactie.</i>
B.167.	De inhoud van de respons is dusdanig dat de Reiziger of belanghebbende het contact met de Concessiehouder als positief ervaart.
B.168.	De Concessiehouder en de gemeente Almere kunnen beiden bepalen op welke thema's de Concessiehouder reizigers en of belanghebbenden de mogelijkheid biedt om te adviseren. De wijze waarop reizigers en of belanghebbenden de mogelijkheid krijgen om te adviseren is voorbehouden aan de Concessiehouder.
B.169.	De Concessiehouder heeft een geautomatiseerd systeem waarin de klantcontacten worden vastgelegd. De gemeente Almere heeft online toegang tot het systeem en kan de contacten en de inhoud van de respons raadplegen.

### *Specifiek*

Nr	Omschrijving
B.170.	De Concessiehouder dient een bemenste servicewinkel op of in de nabijheid van station Almere Centrum te hebben waar reizigers en belanghebbenden terecht kunnen voor informatie en klachten. Ook is de servicewinkel ingericht voor verkoop van reisproducten en elektronische (OV-) betaalmiddelen. Het heeft de voorkeur dat de servicewinkel gezamenlijk met NS wordt geëxploiteerd opdat een OV-servicewinkel ontstaat. De invulling van de OV-servicewinkel wordt tijdens de implementatie uitgewerkt.
	De openingstijden van de servicewinkel zijn afgestemd op de behoefte van de Reizigers en door de Concessiehouder zelf te bepalen.
	De openingstijden zijn bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• werkdagen: van 7.00 uur tot 19.00 uur</li> <li>• zaterdag: van 10.00 uur tot 17.00 uur</li> <li>• zon- en feestdagen: gesloten</li> </ul>
	<i>NB: De OV-servicewinkel is geen onderdeel van één van de Gunningscriteria</i>

### *Dienstverlening*

Chaufeurs, kaartcontroleurs, toezichthoudend en dienstverlenend personeel zijn het visitekaartje van het Openbaar Vervoer en de diensten behorende tot de Concessie. Het personeel dat met Reizigers in contact komt is in de eerste plaats gastheer/-vrouw en verleent proactief en desgewenst effectieve service aan hen. Dienstverlening is een vak en de gemeente Almere verwacht van personeel dat zij dit vak beheersen en uitoefenen.

Nr	Omschrijving
B.171.	Het personeel dat in direct contact staat met Reizigers (zoals chauffeurs, kaartcontroleurs, toezichthouders Sociale Veiligheid, klantenservicemedewerkers, informatiemedewerkers, etc.): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is klantgericht en klantvriendelijk en stelt bij de uitvoering van zijn dienstverlening de</li> </ul>

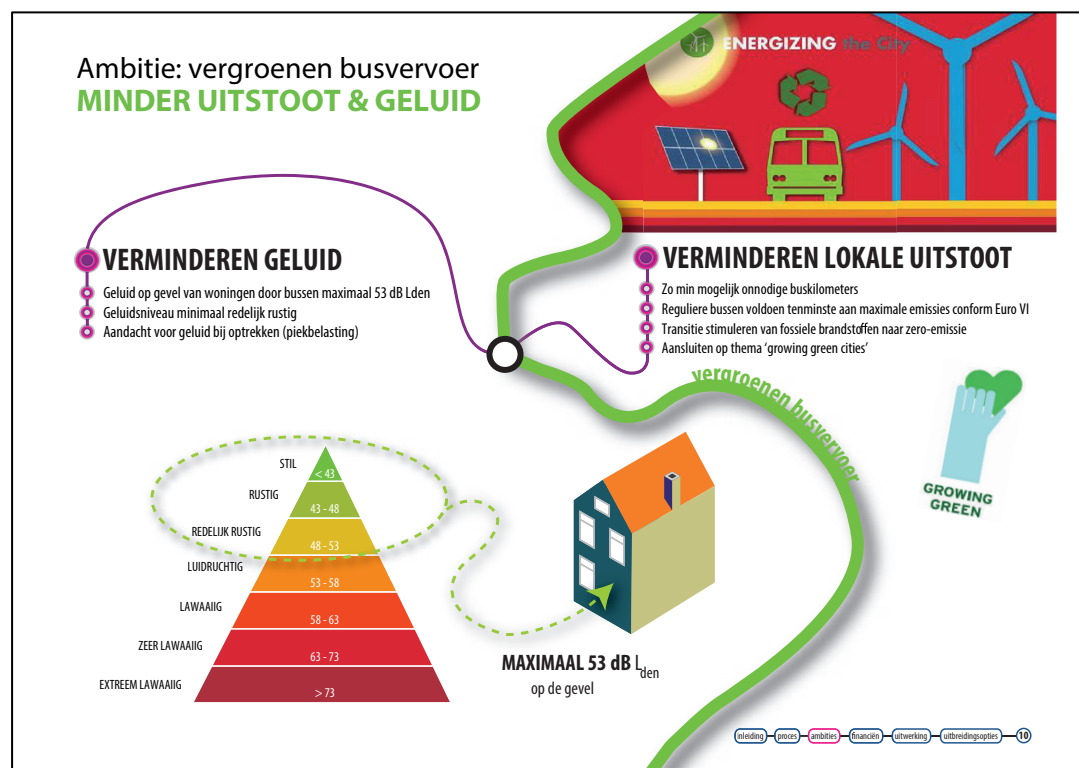
Nr	Omschrijving
	<p>Reiziger centraal opdat deze zich welkom, gerespecteerd en comfortabel voelt tijdens de reis;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verstaat en spreekt de Nederlandse taal en bij voorkeur ook Engels;</li> <li>• Is behulpzaam, in het bijzonder als het om Reizigers met een (functie)beperking gaat;</li> <li>• Verleent aan een persoon met een functiebeperking naar gelang de behoefte en voor zover de werkzaamheden het toelaten tijdelijke bijstand bij het gebruik van openbaar vervoer;</li> <li>• Is als zodanig herkenbaar en draagt representatieve en voor Reizigers herkenbare kleding (NB: deze eis geldt niet voor personeel dat niet zichtbaar is voor de Reiziger);</li> <li>• Heeft actuele kennis van onder meer het lijnennetwerk, reisproducten en tarieven, het gebruik van de OV-chipkaart, oplaad- en afhaalapparatuur, eventuele andere toegelaten betaalsystemen en Aansluitingen;</li> <li>• Informeert actief Reizigers op de halte en in het Voertuig bij vertragingen over de oorzaak en de verwachte tijdsduur van de vertraging, de consequenties voor de belangrijkste Aansluitingen en de eventuele oplossingen;</li> <li>• Heeft, voor zover zij een Voertuig besturen, een verkeersveilige en comfortabele rijstijl die voldoet aan de eisen van Het Nieuwe Rijden;</li> <li>• Is, voor zover zij telefonisch of digitaal contact hebben met reizigers, getraind op de specifieke vaardigheden die zijn vereist voor digitale communicatie of communiceren per telefoon;</li> <li>• Is getraind in het omgaan met diversiteit in de samenleving, teneinde het eigen vooroordeel uit te sluiten in de benadering van Reizigers.</li> </ul>

#### *Gevonden voorwerpen*

Nr	Omschrijving
B.172.	De Concessiehouder verzamelt en beheert voorwerpen die reizigers hebben laten liggen in de Bussen. De Concessiehouder beschikt over werkprocessen waarmee een Reiziger die navraag doet naar verloren voorwerpen, binnen uiterlijk 2 werkdagen uitsluitel krijgt of het verloren voorwerp aangebracht is bij de Concessiehouder. Reizigers kunnen hun voorwerpen ophalen bij het servicepunt bij het station Almere Centrum.
B.173.	Per voorwerp probeert de Concessiehouder te achterhalen wie de reiziger is, die het voorwerp heeft verloren en neemt met de reiziger contact op.
B.174.	De Concessiehouder hanteert een regeling voor gevonden voorwerpen en maakt deze kenbaar aan de reizigers.

## B.6 Vergroenen van het busvervoer

### B.6.1 Ambitie



### B.6.2 Lokale uitstoot

*Zo min mogelijk onnodige buskilometers*

Nr	Omschrijving
B.175.	Om de lokale en mondiale uitstoot van schadelijke emissies te verminderen, wordt het vervoeraanbod zodanig opgesteld dat onnodige buskilometers worden vermeden. Onnodige buskilometers zijn lege voertuigkilometers en ritten met een zeer lage bezetting. Het is aan de Concessiehouder om een voorstel te doen voor een vervoerplan (zie eis B.10).

*Reguliere bussen voldoen ten minste aan maximale emissies conform Euro VI*

Nr	Omschrijving
B.176.	De bij de uitvoering van de Concessie in te zetten Bussen, met uitzondering van hetgeen bepaald in eis B.178 tot en met eis B.180, voldoen gedurende de gehele Concessieperiode aan ten minste de Euro VI-uitstootnorm. De bewijslast voor het voldoen aan de Euro VI-uitstootnorm ligt bij de Concessiehouder. Voor aanvang van de Concessie dient de Concessiehouder, als de gemeente Almere dit verzoekt, via een kopie van het kentekenbewijs aan te tonen dat de Bus voldoet aan ten minste de Euro VI-uitstootnorm. Tijdens de Concessie dient de Concessiehouder, als de gemeente Almere dit verzoekt, via een keuringsrapport aan te tonen dat de Bus (nog) voldoet aan de Euro VI-uitstootnorm.

*NB: De Euro-uitstootnorm in dit artikel geldt niet voor Zero emissie Bussen.*

Nr	Omschrijving
B.177.	Bussen die worden ingezet voor Maatwerk dienen te voldoen aan de EEV-emissienorm. Auto's dienen te voldoen aan de Euro 6-emissienorm.

#### *Transitie van fossiele brandstoffen naar zero-emissie*

Het verkeerssysteem in Almere is zodanig vormgegeven dat het openbaar vervoer en de fiets zoveel mogelijk prioriteit krijgt boven de auto. Bovendien zijn de woongebieden vrijwel zonder uitzondering autoluw. Almere kent daardoor slechts een beperkte fijnstofproblematiek en andere luchtkwaliteits-knelpunten en heeft relatief weinig geluidsoverlast van verkeer. De busbanen lopen echter als aparte hoofdinfrastructuur dwars door woonwijken en daardoor ook langs tuinen en huizen. Dit kan zorgen voor overlast.

De stad scoort relatief slecht op het gebied van CO2-uitstoot als gevolg van mobiliteit door de –relatief ten opzichte van veel andere steden - scheve woon-werkbalans. Veel inwoners van Almere moeten elke dag een grote afstand afleggen om aan het werk te kunnen.

In 2012 heeft de Minister van Infrastructuur en Milieu de Green Deal Zero Emissie Busvervoer ondertekend, met als ultiem doel een volledig emissievrije bussenvloot in 2025. Dat betekent een ambitie om in 2025 alle OV-bussen te hebben voorzien van elektrische aandrijving, waaronder batterij-elektrisch en waterstof-elektrisch.

Uit onderzoek in opdracht van het IPO en uit onderzoek van de Stadsregio Amsterdam blijkt dat op basis van de kennis van nu, de meest kansrijke route naar vergroening per productformule als volgt is: voor R-net zijn verbrandingsmotoren de komende periode zeer waarschijnlijk de beste keuze, waarbij groen gas een optie is voor extra verduurzaming. Stadsbussen kunnen vol-elektrisch en/of (plug-in)-hybride worden. Groene stroom heeft hier de voorkeur.

Ook het college van B&W in Almere heeft de ambitie om het openbaar busvervoer te vergroenen. Een transitie is daarom nodig naar zero emissie busvervoer. Voor deze transitie heeft het Fonds Verstedelijking Almere een eenmalige subsidie beschikbaar gesteld voor aanschaf van laadinfrastructuur (zie Deel D - Financiële bepalingen)

Nr	Omschrijving
B.178.	Indien de Concessiehouder Dienstregelingskilometers Zero emissie wil uitvoeren in de Stadsdienst krijgt hij ontheffing tot 1 januari 2019 om voor het aantal vol-elektrische en/of (plug-in)-hybride emissie Bussen dat uiterlijk op die datum zal worden ingezet, tijdelijk Bussen in te zetten die voldoen aan de EEV-emissienorm. Deze Bussen dienen ten minste te voldoen aan de eisen B.137 tot en met B.140 en de eisen B.143 tot en met B.147. Daarnaast moeten de Bussen qua exterieur aansluiten bij de door de Concessiehouder ontwikkelde productformule (zie eis B.23).  Deze ontheffing is bedoeld om de overgang van fossiele brandstoffen naar (gedeeltelijk) elektrisch rijden soepel te laten verlopen.
B.179.	Voertuigen die Dienstregelingkilometers Zero emissie uitvoeren dienen als bouwjaar 2016 of later te hebben.
B.180.	De Concessiehouder is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf, aanleg en onderhoud van alle (tank- /laad-)infrastructuur die nodig is voor de inzet van alle aangeboden vol-elektrisch

Nr	Omschrijving
	en/of (plug-in)-hybride Bussen. Dit behelst ook het maken van afspraken met derden over de aanleg van infrastructuur. Het verkrijgen van vergunningen is een verantwoordelijkheid van de Concessiehouder. De gemeente Almere kan niet garanderen dat de benodigde vergunningen worden verstrekt en de gemeente Almere draagt ook niet deze verantwoordelijkheid. Wel zal de gemeente Almere de Concessiehouder zoveel mogelijk faciliteren bij die aspecten waar vergunningen e.d. noodzakelijk zijn voor technische installaties/bouwwerken/gebouwen ten dienste van de inzet van Zero Emissie voertuigen (inspanningsverplichting gemeente Almere).
	In bijlage B.16 is een indicatieve kaart opgenomen met het middenspanningsnet in Almere en de beschikbare/restcapaciteit.

### B.6.3 Geluid

De busbanen in Almere grenzen op diverse plekken aan tuinen van bewoners. Met name het geluid van Bussen tijdens optrekken en stilstand bij haltes wordt als vervelend ervaren. De gemeente Almere heeft als doel om de geluidsbelasting op gevels te minimaliseren.

Nr	Omschrijving
B.181.	De Concessiehouder minimaliseert het geluid van de Voertuigen bij het optrekken van een halte.
B.182.	Bij stilstand op een halte of eindpunt van meer dan 2 minuten, moet de motor uitgezet worden.

## Bijlagen

- B.1. Concessiegebied
- B.2. Dienstregelingsproces
- B.3. Proces actualiseren kwaliteitsplannen
- B.4. Huisstijl R-net
- B.5. Te bedienen woonwijken in Almere
- B.6. Verplaatsing busstation 't Oor + klanteisen RWS
- B.7. Lijst met bushaltes in Almere
- B.8. Programma van eisen R-net
- B.9. Infrastructuurprojecten
- B.10. *vervallen*
- B.11. Rapportage pilot kaartverkoopautomaten Almere 2015
- B.12. Concessie eisen DRIS en NDOV (actie RM)
- B.13. Incidentenregistratie ABC-systematiek (actie RM)
- B.14. Lokaal Veiligheids Arrangement Openbaar Vervoer Almere
- B.15. *vervallen*
- B.16. Indicatieve kaart middenspanningsnet Almere
- B.17. *vervallen*
- B.18. Concept evenementenkalender 2016