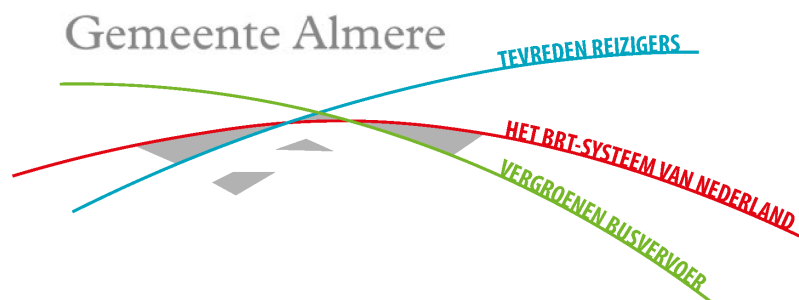


---

# Concessie busvervoer Almere 2018-2027

Ontwerp Programma van eisen



Vastgesteld door B&W van Almere op 15 december 2015

Ontwerp PvE Busvervoer Almere v3.421.docx

---

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding en Hoofdkeuzes.....</b>	<b>4</b>
1.1	Inleiding.....	4
1.2	Ambities.....	5
1.3	Rolverdeling.....	5
1.4	Flexibiliteit en innovatie in de concessie.....	6
1.5	Financiële bepalingen.....	7
1.6	Aanbesteding.....	7
1.7	Structuur van het Programma van Eisen.....	8
<b>2</b>	<b>Definiëring en afbakening van de Concessie.....</b>	<b>9</b>
2.1	Scope van de Concessie.....	9
2.2	Concessieduur.....	9
<b>3</b>	<b>Ontwikkeling van het busvervoer.....</b>	<b>11</b>
3.1	Flexibiliteit en pro-activiteit.....	11
3.2	Jaarlijkse doorontwikkeling.....	11
3.3	Betrekken van belanghebbenden.....	12
<b>4</b>	<b>Lokale binding en organisatie van de Concessiehouder.....</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>BRT-systeem .....</b>	<b>15</b>
5.1	Productformule.....	16
5.2	Vervoerkundig .....	16
5.2.1	Algemeen .....	16
5.2.2	Vervoerplicht en (flexibele) Dienstregeling.....	17
5.2.3	Infrastructuur .....	18
5.2.4	Stadsdienst.....	19
5.2.5	Streekdienst.....	21
5.2.6	Aansluitingen .....	22
5.2.7	Omleidingen.....	23
5.3	Gemakkelijk .....	24
5.4	Snel.....	24
5.5	Efficiënt / Effectief .....	25
5.6	Betrouwbaar .....	25
<b>6</b>	<b>Tevreden reiziger .....</b>	<b>27</b>
6.1	Klanttevredenheid.....	28
6.2	Reizigersopbrengsten.....	29
6.2.1	Algemeen .....	29
6.2.2	Aantrekkelijke reisproducten en tarieven .....	29
6.2.3	Gemakkelijk betalen .....	30
6.2.4	Kaartcontrole .....	32
6.3	Voertuigen.....	33
6.3.1	Algemeen .....	33
6.3.2	Kwaliteit Voertuigen.....	33

6.3.3	Metroachtige stadsbus .....	34
6.3.4	Comfortabele streekbus .....	35
6.4	Veilig reizen .....	36
6.5	Reisassistentie .....	38
6.6	Knooppunten .....	41
6.7	Klantcontacten .....	41
<b>7</b>	<b>Vergroenen van het busvervoer .....</b>	<b>45</b>
7.1	Lokale uitstoot .....	46
7.2	Geluid .....	47
	<b>Bijlagen .....</b>	<b>49</b>

# 1 Inleiding en Hoofdkeuzes

## 1.1 Inleiding

De huidige concessies voor het busvervoer in Almere en tussen Almere en Amsterdam/'t Gooi eindigen in december 2017. Met een Europese openbare aanbesteding moet een vervoerder worden geselecteerd voor de volgende periode. De concessies worden vanwege hun vervoerkundige en logistieke samenhang vanaf december 2017 samengevoegd in één concessie, de concessie “Busvervoer Almere”.

### Vervoerregio

In het Convenant Versterking Samenwerking Verkeer en Vervoer (Vervoerregio) is vastgelegd dat de Stadsregio Amsterdam, de gemeenten Lelystad en Almere en de provincies Flevoland en Noord-Holland hun samenwerking willen versterken. De bevoegdheden en budgetten voor de OV-concessies blijven in ieder geval tot 2017 behouden. Wel werken partijen intensiever samen en delen kennis voor de nieuw te sluiten concessies. In lijn daarmee voert de gemeente Almere de voorbereidingen voor de nieuwe concessieperiode uit. In het coalitieakkoord 2015-2019 geven gedeputeerde staten van Flevoland aan dat de provincie zich als vervoersautoriteit sterk maakt voor behoud van zeggenschap en bewaakt de inzet van de financiële middelen bij het instellen van de vervoersregio Amsterdam-Almere.

### Nota van uitgangspunten

De nota van uitgangspunten is de “ruggengraat” van de aanbesteding en het beheer en ontwikkeling tijdens de concessie. Hierin is op hoofdlijnen opgenomen: het inhoudelijk beleidskader (de “Visie busvervoer Almere 2018-2027”), de aanbestedingsstrategie, duur en omvang van de concessie, sturing van de concessie, flexibiliteit in de concessie, financiële bepalingen, rolverdeling, globale planning en de gunningcriteria. Het bestek wordt uitgewerkt binnen de kaders van de nota van uitgangspunten.

### Bestek

Het bestek zal bestaan uit:

- De aanbestedingsleidraad
- Het programma van eisen (PvE)
- De financiële bepalingen
- De concept concessiebeschikking en
- In bijlagen opgenomen informatie.

De aanbestedingsleidraad bevat de juridische en financiële bepalingen waar inschrijvers hun aanbidding op baseren. Hierbij horen ook de selectie- en gunningscriteria.

In het PvE staan de eisen aan het busvervoer met betrekking tot o.a. de diverse kwaliteitselementen voor reizigers en het milieu. In de concept concessiebeschikking en de financiële bepalingen zijn de contractuele en financiële elementen tussen de gemeente Almere en het vervoerbedrijf opgenomen.

Conform de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) wordt het voorliggende ontwerp PvE ter advisering voorgelegd aan consumentenorganisaties. Deze zijn verenigd in de Adviescommissie Regionaal Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer Flevoland (“ROCOVF”). Daarnaast wordt het ontwerp PvE verstrekt aan de stadsregio Amsterdam, de regio Gooi- en Vechtstreek en de provincies Flevoland, Utrecht en Noord-Holland,



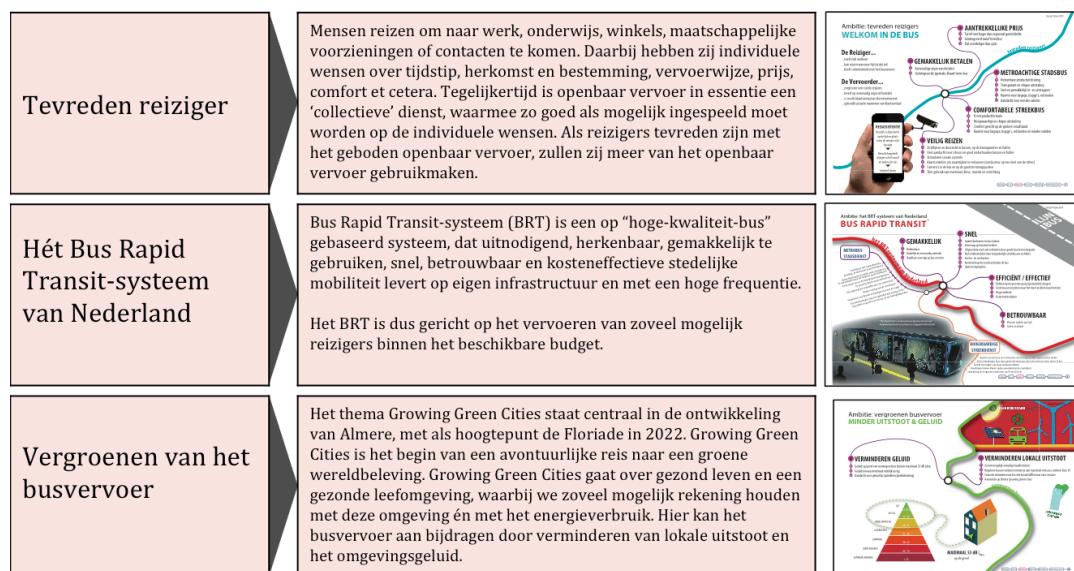
zodat zij hun zienswijze kenbaar kunnen maken. Om andere geïnteresseerden eveneens de gelegenheid te geven tot reageren, wordt het ontwerp PvE gepubliceerd op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) en op de website van de gemeente Almere.

Op basis van de adviezen en de inspraakreacties zal een definitief PvE worden opgesteld. Het bestek als geheel wordt vervolgens naar verwachting in maart 2016 voorgelegd ter vaststelling aan het college van B&W Almere. De Europese openbare aanbesteding zal aansluitend starten.

## 1.2 Ambities

Het busvervoer is een middel om de economische en maatschappelijke doelen van Almere te bereiken. Deze doelen worden het beste gediend als zoveel mogelijk reizigers van het openbaar vervoer gebruik kunnen maken, dit met een optimale inzet van de beschikbare middelen wordt gerealiseerd en op een zo duurzaam mogelijke wijze wordt uitgevoerd.

De ambities liggen in het verlengde van het coalitieakkoord 2014-2018, het Mobiliteitsplan Almere, de OV-visie Flevoland en de uitkomsten van de OV-game.



## 1.3 Rolverdeling

Tussen de gemeente Almere en de vervoerder bestaan twee relaties, te weten de contractuele relatie en de ontwikkelrelatie.

De contractuele relatie is primair een klant-leverancier relatie, die bewerkstelligt dat busvervoer wordt geleverd in overeenstemming met de concessievoorwaarden, op een continu hoog kwaliteitsniveau.

De ontwikkelrelatie heeft betrekking op het samen door-ontwikkelen van het busvervoer. Dit bestaat uit alle activiteiten die noodzakelijk zijn voor de vertaling van het beleid naar de praktijk, zoals tarieven, lijnvoering, dienstregeling en voertuigtype. Ook betreft de ontwikkelrelatie het onderzoeken van en inspelen op maatschappelijke of economische ontwikkelingen, per sector, per doelgroep, per gebied of anderszins, het verbeteren van de bestaande dienstverlening en het innoveren op alle mogelijke gebieden. Deze relatie is primair een samenwerkingsrelatie.

Binnen deze kaders verwacht de gemeente Almere een vervoerder die zich zeer actief opstelt en alle mogelijkheden te baat neemt om het busvervoer en de reizigersopbrengsten te optimaliseren, in samenwerking en op eigen initiatief.

De rolverdeling is als volgt ingevuld:

Onderwerpen	Partijen			
	Reiziger <i>ROCOVF</i>	Vervoerregio <i>Noord-Holland Stadsregio Flevoland Lelystad</i>	Busvervoerder	
Vervoerplan / Dienstregeling	Advies	Advies	Besluit	Voorstel, uitvoering
Tarieven LTK, regio abo, km tarief				
Tarieven overig			Advies	Voorstel, besluit en uitvoering
Betaalsysteem				
Marketing				
Reisinfo				
Sociale veiligheid voertuig				
Materieel			Instemming	
Personeel				

## 1.4 Flexibiliteit en innovatie in de concessie

Flexibiliteit is, in dit verband het vermogen om het OV-product (waaronder het vervoeraanbod, reisinformatie en betaalsystemen) aan te passen aan veranderingen in de vervoervraag en aan de mogelijkheden om hierop in te spelen. Om flexibiliteit en innovatie mogelijk te maken in de concessie, worden de volgende instrumenten opgenomen in het bestek:

Vervoerplan	Jaarlijks wordt in samenspraak met stakeholders de dienstregeling voor het komende jaar aangepast.
Kwaliteitsaanbod	Met het kwaliteitsaanbod wordt beoogd dat de kwaliteit van de dienstverlening meebeweegt met de verwachtingen van de reizigers om de ambities te halen. Achteruitgang door stilstand wordt hiermee voorkomen.
Voorkeursleverancier ipv exclusieve leverancier	Tijdens de concessie kan de situatie zich voordoen dat investeringen gedaan moeten worden of dat nieuwe diensten gerelateerd aan het busvervoer worden ingevoerd, of bestaande diensten anders worden ingevuld. De vervoerder is dan leverancier tenzij bijvoorbeeld het aanbod niet marktconform is of hij het gewenste product niet kan leveren.
Business cases	Een nieuwe dienstverlening, nieuwe materieelsoorten, -energiedragers, of experimenten op initiatief van de vervoerder of van Almere kunnen tijdens de concessie worden ingevoerd op basis van business cases.
Afsprakenregister	Gedurende de concessie worden de afspraken die een aanvulling of wijziging van de concessie inhouden opgenomen in het afsprakenregister en via die weg tot onderdeel van de concessie gemaakt.

## 1.5 Financiële bepalingen

De financiële bepalingen binnen de Concessie bestaan uit de volgende elementen:

Reizigersopbrengsten	Gezien de rolverdeling is een gedeelde opbrengstverantwoordelijkheid te rechtvaardigen. De vervoerder heeft op korte termijn (kwaliteit dienstuitvoering, tevreden reizigers, etcetera) en Almere op langere termijn (door vervoeraanbod, tariefvaststelling, infrastructurele maatregelen, ontwikkeling van de stad, etcetera) invloed op de opbrengsten.
Exploitatiebijdrage	De reizigersopbrengsten dekken de exploitatiekosten van de vervoerder niet. De vervoerder krijgt een bijdrage van Almere die gebaseerd is op de bieding van de vervoerder. Deze bijdrage is niet hoger dan het door de gemeente vastgesteld maximaal budget.
Sociale veiligheid	In het PvE worden maatregelen voorgeschreven die de vervoerder moet financieren met de reizigersopbrengsten en de exploitatiebijdrage. Voor aanvullende maatregelen, zoals inzetten van conducteurs en controleteams, stelt Almere jaarlijks subsidie beschikbaar.
Boete	Op een beperkt aantal kwantificeerbare aspecten is het mogelijk om een direct oplegbare boete te geven met een vast bedrag per overtreding en een maximum per jaar.
Sanctie	Overtredingen van aspecten die niet op de boetelijst staan, kunnen worden gesanctioneerd. De hoogte wordt per geval bepaald op basis van het soort overtreding, de hinder die de reizigers ondervinden en de eventuele financiële voordelen voor de vervoerder.

## 1.6 Aanbesteding

Inschrijvers maken een aanbieding op basis van de aanbestedingsleidraad. Hierbij geldt het volgende:

<b>Niet onderscheidend</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>De inschrijvers committeren zich bij de inschrijving aan het programma van eisen, de financiële bepalingen en de concept concessiebeschikking.</li> <li>Het budget waarop de gegadigden hun inschrijving moeten baseren ligt vast.</li> <li>Sociale veiligheid is "uit de concurrentie": voor sociale veiligheid worden basiseisen opgenomen en de vervoerder kan jaarlijks een subsidie aanvragen voor het inzetten van conducteurs, controleteams en overige maatregelen in het kader van sociale veiligheid.</li> </ul>
<b>Onderscheidend</b>
De inschrijvers kunnen zich met de inschrijving van elkaar onderscheiden op basis van de gunningcriteria. De inschrijvingen worden beoordeeld met de budgetmethode (budget ligt vast, gunning op kwaliteit en hoeveelheid busvervoer). De inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving krijgt de concessie gegund. Bij de inschrijving voegt de inschrijver een open calculatie van zijn bieding.

### Gunningcriteria

#### Tevreden reizigers

De inschrijver beschrijft in het aanbod op welke wijze hij invulling geeft aan de ambitie "Tevreden reizigers".

#### BRT-systeem

De inschrijver beschrijft in het aanbod het vervoerplan (kwantitatief en kwalitatief) en hoe hij ervoor gaat zorgen dat het bus systeem uitnodigend, herkenbaar, gemakkelijk te gebruiken, snel, betrouwbaar en kosteneffectief blijft.

#### Invulling ontwikkelrichtingen

De inschrijver geeft aan welke uitbreidingsopties hij binnen het budget gaat uitvoeren.

#### Implementatie

De Inschrijver beschrijft in het implementatieaanbod hoe hij de exploitatie gaat voorbereiden. Het aanbod moet overtuigend duidelijk maken dat de kwaliteit die is geëist en in de aanbieding beloofd wordt, ook daadwerkelijk en tijdig gerealiseerd zal worden. Is dit niet overtuigend, dan kunnen negatieve gunningpunten worden toegekend.

#### Aanvullend gunningcriterium: Duurzaamheid

Geleidelijke transitie naar zero emissie wordt bekostigd met additionele middelen uit het Fonds Verstedelijking Almere. Inschrijvers worden uitgedaagd om het busvervoer zoveel mogelijk zonder uitstoot uit te voeren.

## **1.7 Structuur van het Programma van Eisen**

In het kort is de structuur van het Programma van Eisen dat de drie ambities worden gevolgd. Vervolgens wordt per bouwsteen van de ambities een toelichting gegeven, gevolgd door zeer functioneel beschreven eisen. 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. Met deze insteek wordt beoogd om de voorziene teruggang van het vervoeraanbod te minimaliseren.

## 2 Definiëring en afbakening van de Concessie

### 2.1 Scope van de Concessie

Nr	Omschrijving
1.	<p>Het volgende vervoer behoort tot de Concessie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De Concessie bevat het openbaar vervoer per auto en bus in de gemeente Almere (zie bijlage 1) en het openbaar vervoer per auto en bus op de 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> </ul> </li> </ul> <p>De Concessie bestaat uit de huidige lijnen 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 14, 17, N11-N13, 150, 151, 153, 155, 156, 322, 327, 328 en N27.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evenementenvervoer, dat redelijkerwijs niet met het reguliere openbaar vervoer aanbod kan worden bediend en waarvoor de gemeente Almere opdracht heeft gegeven aan de Concessiehouder.</li> </ul>
2.	<p>Het volgende vervoer behoort niet tot de Concessie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vervoer per trein</li> <li>Vervoer over water</li> <li>Collectief vraagafhankelijk vervoer</li> <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 1.</li> </ul>
3.	<p>Tijdens de Concessieperiode kan de gemeente Almere vormen van openbaar vervoer, of op openbaar vervoer gelijkende vormen van collectief vervoer zoals (niet limitatief) knooppunttaxi's, deelfietsen en vraagafhankelijk vervoer toevoegen aan de Concessie. De gemeente Almere bepaalt op basis van een door de Concessiehouder gemaakte Business-case of het vervoer onderdeel gaat uitmaken van de Concessie. De gemeente Almere kan dit vervoer ook aan een derde partij gunnen.</p>
4.	<p>Tijdens de Concessieperiode kan de Concessiehouder voorstellen doen tot wijziging van de scope 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>

### 2.2 Concessieduur

De gemeente Almere kiest voor een Concessie met een looptijd van 10 jaar, de maximale wettelijke termijn voor concessies met alleen busvervoer. De gemeente Almere heeft voor die looptijd gekozen omdat deze termijn recht doet aan wettelijke kaders, aan (financiële) overwegingen op het gebied van voertuigen en bijdraagt aan zekerheid voor het personeel en continuïteit in het personeelsbeleid.

Nr	Omschrijving
5.	De Concessie heeft in beginsel een looptijd van 10 jaar. De Concessie loopt van begin van de UIC-datum van Dienstregeling 2018 (14 december 2017) tot de UIC-datum van de Dienstregeling 2028 of uiterlijk tot en met 31 december 2027.
6.	Als de maximaal in de wet opgenomen Concessieduur tijdens de Concessieperiode langer wordt dan de huidige 10 jaar, dan kan de gemeente Almere bijvoorbeeld op grond van artikel 4 lid 4 van de PSO-verordening 1370, na instemming van de Concessiehouder en op basis van redelijkheid en billijkheid de Concessie geheel of gedeeltelijk één of meerdere keren verlengen, tot de dan geldende maximale Concessieduur.
7.	De Concessie kan door de gemeente Almere worden verlengd onder gelijklopende voorwaarden voor een periode van ten hoogste 24 maanden, als de aanbesteding van de concessie voor de aansluitende concessieperiode (nog) niet heeft geleid tot een onherroepelijke concessieverlening.
8.	Als de Concessiehouder de voorwaarden zoals omschreven in het Bestek en de Concessie en/of de toezeggingen in zijn Inschrijving niet nakomt en naar het oordeel van de gemeente Almere sprake is van ernstige tekortkomingen ter zake, kan de gemeente Almere besluiten de Concessie te beëindigen.

### 3 Ontwikkeling van het busvervoer

#### 3.1 Flexibiliteit en pro-activiteit

Nr	Omschrijving
9.	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.
10.	Concessiehouder kan aan de gemeente Almere 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.
11.	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
12.	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 het OV Marketingbureau SRA of diens opvolger.
13.	De Concessiehouder past alle in de OV-sector gebruikelijke regelingen en standaarden zoals ter bevordering van de uniformiteit, toe.
<i>NB: hierbij wordt gedacht aan standaardisering van bijvoorbeeld reisinformatie en de MMI van de OV-chipkaart.</i>	

#### 3.2 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
14.	<p>Periodiek wordt de dienstregeling aangepast om binnen de financiële kaders zo optimaal mogelijk te voldoen aan de vervoersvraag en het bereiken van de gestelde ambities. De geactualiseerde dienstregeling komt tot stand volgens het in bijlage 2 opgenomen proces. Dit proces wordt jaarlijks gevolgd en resulteert in een vervoerplan.</p> <p>In het vervoerplan is tenminste opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De voorgenomen lijnvoering, routes, haltes, frequenties en bedieningstijden;</li> <li>• De capaciteit die geboden wordt in relatie tot het gebruik;</li> <li>• Aansluitingen en Gegarandeerde aansluitingen</li> <li>• De wijze waarop Flexibele Dienstregelingkilometers worden ingezet</li> <li>• Kwantiteiten (zoals Dienstregelinguren, Dienstregelingkilometers en Gemiddelde snelheid per lijn)</li> </ul>

Nr	Omschrijving
	De geactualiseerde dienstregeling moet worden goedgekeurd door 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 afwijzen en/of een aanwijzing geven die de Concessiehouder moet opvolgen.
15.	Voor het eerste jaar van de Concessie (2018) gelden de kwaliteitsplannen die bij de Inschrijving zijn opgenomen. Jaarlijks worden deze kwaliteitsplannen geactualiseerd. De Concessiehouder stelt, in samenspraak met de gemeente Almere, in 2018 de eerste geactualiseerde kwaliteitsplannen op. Deze geactualiseerde plannen hebben betrekking op het tweede concessiejaar (2019). De geactualiseerde kwaliteitsplannen komen tot stand volgens het in bijlage 3 opgenomen proces. Dit proces wordt jaarlijks gevolgd.
	De geactualiseerde plannen moeten worden vastgesteld door 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 afwijzen en/of een aanwijzing geven die de Concessiehouder moet opvolgen.

### 3.3 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 verschillenden (groepen) belanghebbenden. In deze paragraaf wordt de rol van de consumentenorganisaties behandeld. Zie voor het meedenken en –praten van andere belanghebbenden paragraaf 6.7.

#### *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
16.	De Concessiehouder en de gemeente Almere voeren op regelmatige basis overleg met het ROCOVF. De Concessiehouder is op verzoek van het ROCOVF aanwezig op de reguliere overleggen.
17.	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.
18.	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: <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</li> </ul>



Nr	Omschrijving
	<p>de Tarieven;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>
19.	Voordat advies wordt uitgebracht, stelt de Concessiehouder het ROCOVF in de gelegenheid overleg met hen te voeren.
20.	De Concessiehouder betreft het in eis 17 bedoelde advies bij de uitvoering van de Concessie en moet het ROCOVF schriftelijk informeren over de wijze waarop dit gebeurt.
21.	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.
22.	De Concessiehouder wijst een contactpersoon in de eigen organisatie aan die als eerste aanspreekpunt richting het ROCOVF fungeert.

## 4 Lokale binding en organisatie van de Concessiehouder

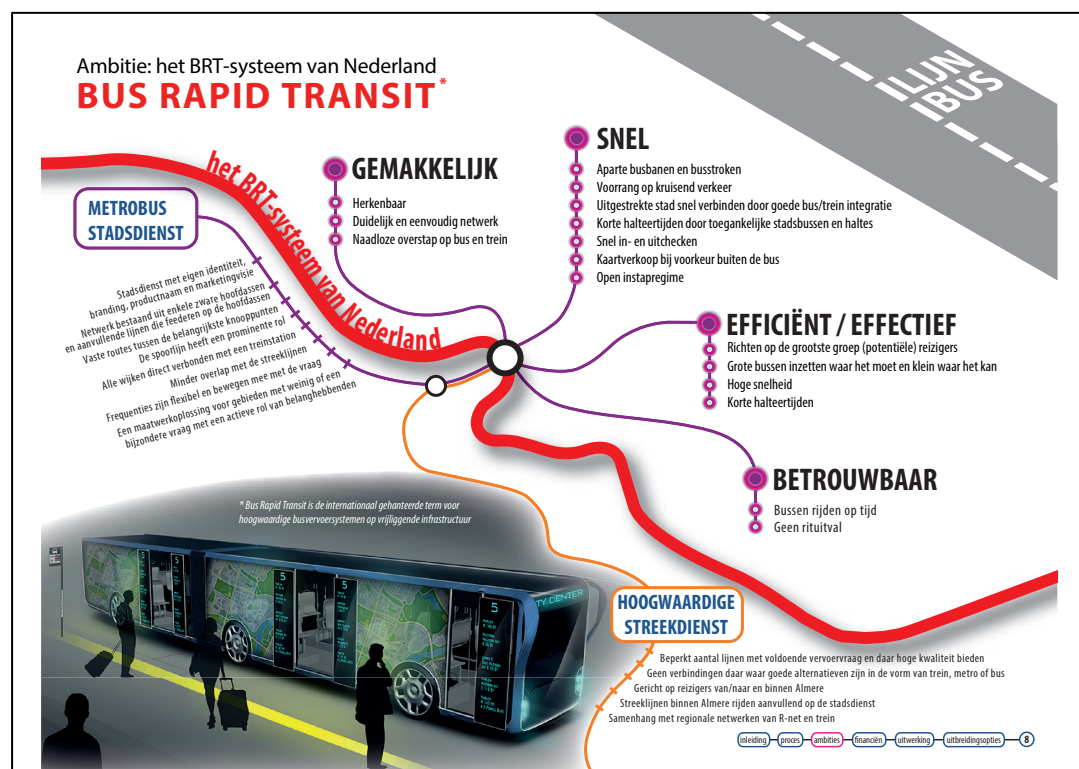
Van de Concessiehouder wordt verwacht dat deze zich inbedt in de stad. De Reiziger moet er van op aan kunnen dat de directe medewerkers in de Concessie binding met en kennis van de stad hebben. De Concessiehouder is positief ‘zichtbaar’ in de samenleving, passend bij de rol die het busvervoer speelt 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
23.	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.
24.	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.
25.	De Concessiehouder kenmerkt zich door goed werkgeverschap.
26.	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 een achterstand op de arbeidsmarkt hadden.

## 5 BRT-systeem



In dit hoofdstuk zijn eisen opgenomen over het BRT-systeem. De Concessiehouder moet aan deze eisen voldoen. Daarnaast is “BRT-systeem” een gunningcriterium in de aanbesteding.

De offerte van de Inschrijver wordt beoordeeld op de mate waarin die bijdraagt aan het bereiken van het doel. Het beoogde doel kan als volgt omschreven worden: *“Het doel van de gemeente Almere is om het huidige sterke bussysteem, binnen de financiële kaders, zo te versterken dat de ambitie “Het BRT-systeem van Nederland” gehaald wordt”*. De Inschrijver dient in zijn offerte in te gaan op:

- Hoe hij borgt dat de eisen uit het PvE, bij aanvang en gedurende de concessieperiode, gehaald worden ten aanzien van:
  - Het vervoeraanbod en de aangeboden uitbreidingsopties (geen lijnen knippen op station Buiten in eerste instantie in de spitsperiode en vervolgens buiten de spitsperiode en extra aanbod)
  - Inzet van flexibele, vraagvolgend vervoeraanbod
  - Frequenties die flexibel zijn en meebewegen met de vraag in relatie tot voorspelbaarheid voor reizigers
  - Herkenbaar, duidelijk en eenvoudig netwerk
  - Een eigen identiteit, branding, productnaam en marketingvisie van de stadsdienst
  - Richten op de grootste groep (potentiele) reizigers
  - Punctualiteit
  - Rituitval
- Wat hij aanbiedt bovenop de eisen uit het PvE om bij te dragen aan het gestelde doel ten aanzien van:
  - Een eigen identiteit, branding, productnaam en marketingvisie van de stadsdienst (artist impressie)
  - Het integreren van trein en bus in één OV-product

- Herkenbaar, duidelijk en eenvoudig netwerk
- Naadloze overstap op bus en trein
- Korte halteertijden
- Snel in- en uitchecken
- Kaartverkoop
- Hoge exploitatiesnelheid
- Knooppunten

## 5.1 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 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 beginpunt in de gemeente Almere hebben en het eindpunt in een andere gemeente. De Streekdienst is onderverdeeld in R-net lijnen en Maatwerk.

Nr	Omschrijving
27.	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.  Na afloop van de Concessie kan de gemeente Almere de productformule, vrij van rechten, gebruiken 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.
28.	De Streekdienst opereert onder de productformule R-net. De productformule, waaronder de huisstijleisen van R-net zijn opgenomen in bijlage 5. Een eventuele buslijn op de verbinding Almere – Utrecht de Uithof is Maatwerk en mag een eigen huisstijl hebben. Deze huisstijl dient in lijn te zijn met R-net of met de huisstijl van de Stadsdienst.
29.	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.

## 5.2 Vervoerkundig

### 5.2.1 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 de hoeveelheid vervoer 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 wereldtuinbouwtentoonstelling Floriade wordt in 2022 in Almere gehouden. Het extra vervoer voor de Floriade wordt gezien als evenementenvervoer en de Concessiehouder is Voorkeursleverancier<sup>1</sup>. 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.

### 5.2.2 Vervoerplicht en (flexibele) Dienstregeling

Om de dienstregeling zoveel als mogelijk, per seizoen, week en dag aan te passen aan de vervoervraag, is een flexibele dienstregeling nodig.

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 dienstregelingsperioden, wordt in beginsel voor een jaar vastgelegd. Wel is het streven naar continuïteit in het vervoeraanbod en voor reizigers vanzelfsprekend openbaar vervoer. Behalve de geplande jaarlijkse wijzigingen in de dienstregeling kan er sprake zijn van een reparatiewijziging voor correcties van knelpunten in de nieuwe dienstregeling.

De Concessiehouder is vrij 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 effectief in te zetten.

Voorwaarde bij de flexibele dienstregeling is dat de Concessiehouder alle reizigers vervoert die op de haltes staan (vervoerplicht).

Nr	Omschrijving
30.	<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 in de Dienstregeling aangekondigde Rit gebruik te maken ook daadwerkelijk vervoerd moeten worden door de Concessiehouder.</p> <p>De Concessiehouder moet zijn netwerkplanning, Dienstregeling en voertuiginzet zo ontwerpen dat aan de vervoervraag en vervoerplicht wordt voldaan. Het mag niet voorkomen dat Reizigers niet meekunnen met een eerstvolgende Rit.</p>
31.	<p>De vervoersplicht, zoals bedoeld in eis 30, is niet van toepassing op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensen die, ondanks de toegankelijkheidseisen van de Voertuigen, niet in staat zijn om het Voertuig zelfstandig en/of met zelf geregelde hulp te betreden en te verlaten.</li> <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> </ul>

<sup>1</sup> Leverancier die als eerste benaderd wordt voor het leveren van diensten gerelateerd aan de Concessie, en waar in principe aan gegund wordt als condities en productspecificaties marktconform zijn en de aanbestedingsregels dit toelaten (ter beoordeling aan de gemeente Almere).

Nr	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensen die zich agressief gedragen tegen medepassagiers of zich schuldig maken aan vandalisme.</li> <li>• Mensen die zich welbewust zodanig verbaal uiten, gebruikmaken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer van de Concessiehouder of een (andere) reiziger wat resulteert in een gevoel van bedreiging, materiële of psychische schade of letsel.</li> </ul>
32.	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.
33.	Jaarlijks wordt een dienstregelingsproces gevolgd om te komen tot een nieuwe dienstregeling. In bijlage 2 is dit proces beschreven.
34.	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 de gemeente Almere worden aangescherpt c.q. aangepast.
35.	De Concessiehouder mag om aan de verplichting in eis 30 te voldoen per Dienstregelingsjaar 20% van het totaal aantal dienstregelingskilometers naar eigen inzicht inzetten (de Flexibele Dienstregelingskilometers). Voorwaarde hierbij is dat Concessiehouder de bedrijfsvoering dusdanig heeft georganiseerd dat het inleggen van een extra Rit op de dag voor uitvoering nog mogelijk is.
36.	De Flexibele Dienstregelingskilometers die de Concessiehouder inzet, moeten controleerbaar zijn voor de gemeente Almere. Ook moeten deze zinvol ingezet worden.

### 5.2.3 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 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 voorzienbare onvoorziene zaken, zoals gladheid, 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 dichterbij de A6 in de periode 2018-2021. In bijlage 6 is deze verplaatsing weergegeven.

Nr	Omschrijving
37.	<p>Bij de start van de Concessie dient de Concessiehouder uit te gaan van de beschikbare specifieke businfrastructuur (zie bijlage 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>
38.	<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>
39.	<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>
40.	<p>De gemeente Almere heeft, behalve aan concessiehouders openbaar vervoer, ook aan hulpdiensten (ambulance, brandweer, politie), leerlingenvervoer per touringcar en onderhoudsdiensten toestemming gegeven gebruik te maken van de busbanen.</p>
41.	<p>De gemeente Almere kan 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 moet plaatsvinden zonder noemenswaardige effecten op de uitvoering van het openbaar vervoer en de verkeersveiligheid.</p>
42.	<p>De Concessiehouder meldt gebreken, storingen of vernielingen aan infrastructuur, installaties, haltes etc. onverwijld aan de wegbeheerder.</p>
43.	<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>
44.	<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 overleg met wegbeheerders over gladheidsbestrijding.</p>
45.	<p>De Concessiehouder verzorgt tijdig de benodigde vergunningen en ontheffingen voor het gebruik van specifieke infrastructuur zoals voor gebruik van vluchtstroken.</p> <p>De Concessiehouder waarborgt dat de aan de vergunningen en ontheffingen verbonden voorwaarden stringent worden nageleefd.</p>

#### 5.2.4 Stadsdienst

Nr	Omschrijving
46.	De Concessiehouder ontwikkelt binnen de stadsgrenzen van Almere een dienstregeling met

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

inachtneming van de eisen zoals verwoord in 46 tot en met 52.

47. 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 wijken in de gemeente Almere (zie bijlage 5 voor een lijst met de wijken) verbonden zijn met een treinstation. Samenloop van buslijnen wordt zoveel als mogelijk vermeden.
48. In delen van de stad Almere met weinig of een bijzondere vraag mag de Concessiehouder een oplossing met Maatwerk bieden. Bij Maatwerk is een actieve rol van belanghebbenden bij dat vervoer noodzakelijk. Voor het eerste jaar van de Concessie is Maatwerk voorzien voor het vervoer naar Nobelhorst en voor bediening van het bedrijventerrein De Vaart.
49. Alle haltes in de gemeente Almere zoals weergegeven in bijlage 7 moeten worden bediend door of de Stadsdienst of de Streekdienst.

50. De frequentie op de hoofdassen is, exclusief de Flexibele Dienstregelingskilometers, tenminste:

		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
	Avond	2x per uur	2x per uur

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

De bedieningstijden op de zware hoofdassen zijn tenminste:

Maandag-Vrijdag	05:00 tot 01:00 uur
Zaterdag	07:00 tot 01:00 uur
Zondag	08:00 tot 23:00 uur

*Nb: De bedieningstijden bij aanvang en einde van de bediening zijn met name van belang voor de drukste richting.*

51. De frequentie op de feederlijnen is, exclusief de Flexibele Dienstregelingskilometers, tenminste:

		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	Vroege ochtend	2x per uur	2x per uur
	Overdag	2x per uur	3x per uur



Nr	Omschrijving		
	Avond	2x per uur	2x per uur
Zondag	Vroege ochtend	2x per uur	2x per uur
	Overdag	2x per uur	2x per uur
	Avond	2x per uur	2x per uur

De bedieningstijden op de feederlijnen zijn tenminste:

Maandag-Vrijdag	05:00 tot 01:00 uur
Zaterdag	07:00 tot 01:00 uur
Zondag	08:00 tot 23:00 uur

*Nb: De bedieningstijden bij aanvang en einde van de bediening zijn met name van belang voor de drukste richting.*

52. Op vrijdag- en zaterdagnacht moet de Concessiehouder nachtlijnen bieden. Bij aanvang van de Concessie dient de lijnvoering en Dienstregeling 2016 te worden geboden. Het aantal ritten en de dienstregeling is afgestemd op de vervoervraag en de horeca in Almere.

### 5.2.5 Streekdienst

Nr	Omschrijving		
53.	De Concessiehouder ontwikkelt op de verbindingen tussen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Almere en Amsterdam Amstel, en</li> <li>• Almere en Amsterdam Zuidoost (Station Bijlmer Arena), en</li> <li>• Almere en Blaricum Carpoolplaats</li> </ul> een Dienstregeling met inachtneming van de eisen zoals verwoord in 54 tot en met 59.		
54.	Het netwerk moet bestaan uit R-net lijnen met voldoende vervoervraag. Deze lijnen moeten niet worden aangeboden waar goede 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. Het netwerk heeft een goede samenhang met regionale netwerken van R-net, aangrenzende concessies en de trein. De lijnen tussen Almere en Amsterdam worden verknoopt op de halte Muiden P+R.		
55.	Op de corridor Almere-Amsterdam gelden de eisen ten aanzien van frequentie, bediening en reissnelheid conform het programma van eisen R-net (zie bijlage 8)		
56.	De frequentie van de Streekdienst, op de verbindingen zoals genoemd in eis 53, is tenminste:		
		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

Nr	Omschrijving		
	Zondag	Ochtend	1x per uur
		Middag	2x per uur
		Avond	1x per uur

De bedieningstijden op de zware hoofdassen zijn tenminste:

Maandag-Vrijdag	05:00 tot 01:00 uur
Zaterdag	07:00 tot 02:00 uur
Zondag	09:00 tot 00:00 uur

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

57. De eisen opgenomen in eis 56 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 tenminste:

Maandag-Vrijdag	Spitsperioden	4x per uur
	Dalperiode overdag	1x per uur

De bedieningstijden op de zware hoofdassen zijn tenminste:

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

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

58. 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. Het aantal ritten en de Dienstregeling is afgestemd op de vervoervraag en de horeca in Amsterdam en geeft in Almere aansluiting op het nachtnet van de Stadsdienst.
59. Waar Lijnen en Verbindingen van de Concessie lijnen en verbindingen van een andere vervoerders 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.

## 5.2.6 Aansluitingen

Aansluitingen zijn belangrijk voor reizigers in de totale reistijd en de tevredenheid over de reis. Niets is 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
60.	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.
61.	De Concessiehouder wacht:

Nr	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bij gegarandeerde aansluitingen tussen bussen onderling tot maximaal 180 seconden, 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.</li> </ul> <p>Bij laatste ritten wordt in principe altijd gewacht zo lang als nodig is om de aansluiting te realiseren, tenzij vastgesteld is dat er geen reizigers zijn die de overstap willen maken.</p>
62.	De Concessiehouder gebruikt een geautomatiseerd systeem ter ondersteuning voor de chauffeur om gegarandeerde aansluitingen te bewaken.
63.	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. Daarnaast beschikt de chauffeur over rechtstreeks contact met zijn collega chauffeur om af te stemmen over een overstap.
	<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>
64.	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.
65.	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.

### 5.2.7 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 9 is een niet limitatieve lijst met infrastructuurprojecten opgenomen die mogelijk tijdens de Concessieduur zijn voorzien.

Nr	Omschrijving
66.	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.
67.	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 grootschalig geplande stremmingen voor Reizigers te minimaliseren en passende maatregelen te nemen.
68.	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.
69.	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.
70.	De gemeente Almere kan bij ingrijpende wijziging van de reguliere materieelomlopen besluiten tot (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 volgens de reguliere vergoeding. Eventueel omrijden tijdens de Floriade zal worden vergoed.
71.	De Concessiehouder kan de gemeente Almere, als opdrachtgever voor het busvervoer niet aanspreken op schade als gevolg van wegwerkzaamheden door of in opdracht van wegbeheerders.

### 5.3 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, worden ten aanzien van dit onderdeel geen vooraf gedefinieerde eisen gesteld.

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

### 5.4 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 en een open instapregime.

Nr	Omschrijving
73.	De Concessiehouder is erop gericht 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 dat de verkeersveiligheid is gewaarborgd.
74.	Op de lijnen van de Stadsdienst geldt in beginsel een open instapregime tenzij de Concessiehouder om bedrijfseconomische redenen of sociale veiligheidsredenen op bepaalde momenten, dagen of locaties een gesloten instapregime wil voeren.  Op de lijnen van de hoofdwaardige 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.  In opdracht van de gemeente Almere is een verkenning opgesteld naar de effecten van het instapregime in de stadsdienst. Deze informatieve verkenning is opgenomen in bijlage 10.

## 5.5 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
75.	Het vervoeraanbod moet gericht zijn op de grootste groep (potentiële) reizigers en een zo hoog mogelijke kostendekkingsgraad per lijn.
76.	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. Zie eis 35.
77.	De Concessiehouder heeft uiterlijk 1 januari 2018 een systeem operationeel waarmee vroegtijdig en accuraat fluctuaties in reizigersaantallen kunnen worden geschat, op basis van diverse datastromen.
78.	De Concessiehouder richt processen rond de inzet van flexibele dienstregelingkilometers of andere capaciteitsaanpassingen zo in, dat ingespeeld kan worden op korte termijn fluctuaties in reizigersaanbod.
79.	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.

## 5.6 Betrouwbaar

Nr	Omschrijving
80.	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van een zodanige hoeveelheid en type Voertuigen dat de gepubliceerde Dienstregeling en de Flexibele Dienstregelingkilometers uitgevoerd kunnen worden.

Nr	Omschrijving
81.	De eisen in 82 tot en met 85 hebben betrekking op de gepubliceerde dienstregeling. De flexibele dienstregelingskilometers worden buiten beschouwing gelaten bij het vaststellen van de betrouwbaarheid.
82.	Rituitval dient tot het uiterste te worden beperkt en mag: <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 Dienstregelingsuren per lijn, gemeten per kalendermaand.</li> </ul>
83.	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&R.
84.	Te laat vertrekken dient tot het uiterste te worden beperkt en: <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 per kalendermaand vertrekt 80% niet meer dan 120s later dan in de gepubliceerde Dienstregeling is opgenomen van beginpunten en knooppunten.</li> </ul> De knooppunten zijn de NS Stations in de gemeente Almere en de busstations 't Oor en Muiden P&R.
85.	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.

## 6 Tevreden reiziger



In dit hoofdstuk zijn eisen opgenomen die van invloed zijn op de tevredenheid van reizigers. De Concessiehouder moet aan deze eisen voldoen. Daarnaast is “Tevreden reiziger” een gunningcriterium in de aanbesteding.

Voor dit gunningcriterium geldt dat de offerte van de Inschrijver wordt beoordeeld op de mate waarin die bijdraagt aan het bereiken van het doel. Het beoogde doel wordt als volgt omschreven: “De reiziger in Almere is tevreden met het busvervoer”. De Inschrijver dient in zijn offerte in te gaan op:

- Hoe hij zorgt dat de eisen uit het PvE, bij aanvang en gedurende de concessieperiode, gehaald worden ten aanzien van:
  - Klanttevredenheid (waarbij aandacht is voor de verschillende doelgroepen zoals ouderen, minder validen en reizigers met kleine kinderen)
  - Klantcontacten
  - Reisassistentie
  - Betaalsystemen
  - Aantrekkelijke prijs
  - Metroachtige stadsbus inclusief een artist impression
  - Comfortabele streekbus inclusief een artist impression
  - Kaartcontrole
  - Veilig reizen
- Wat hij aanbiedt bovenop de eisen uit het PvE om bij te dragen aan het gestelde doel ten aanzien van de hiervoor genoemde onderwerpen.

## 6.1 Klanttevredenheid

Nr	Omschrijving				
86.	De klanttevredenheid is tenminste:				
	<i>Algemeen rapportcijfer</i>	2014 <sup>2</sup>	2018 <sup>3</sup>	2019-2023	2023-2027
	Algemeen	7.4 (7.6)	7.0	7.5	7.5
	<i>Oordeel m.b.t. de rit</i>	2014	2018	2019-2023	2023-2027
	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
	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)	7.0	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>	2014	2018	2019-2023	2023-2027
	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>	2014	2018	2019-2023	2023-2027
	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

<sup>2</sup> Het cijfer zonder haakjes betreft de concessie Stadsdienst Almere en het cijfer tussen de haakjes betreft de concessie Streekdienst Almere.

<sup>3</sup> Bij de eisen is rekening gehouden met onder andere een lager oordeel in het eerste jaar van de Concessie als gevolg het lagere vervoeraanbod en een hoger oordeel als gevolg van de inzet van nieuwe Voertuigen.



Nr	Omschrijving
87.	Voor het bepalen van klanttevredenheid wordt de jaarlijkse CROW-KpVV OV-klantenbarometer gehanteerd of diens opvolger of een tussen de Concessiehouder en de gemeente Almere af te spreken meetmethode.
88.	De Concessiehouder analyseert de uitkomsten van de klanttevredenheid en rapporteert binnen twee maanden na bekendmaking van klanttevredenheid aan de gemeente Almere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke maatregelen genomen worden om aspecten waarbij de norm niet is gehaald te verbeteren; en</li> <li>• op welke aspecten de negatieve spreiding substantieel is en wat de Concessiehouder gaat doen om de negatieve spreiding te verkleinen.</li> </ul>

## 6.2 Reizigersopbrengsten

### 6.2.1 Algemeen

Nr	Omschrijving
89.	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 op basis van Studenten OV reisrecht(en), en andere openbaar vervoer gerelateerde opbrengsten.
90.	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.
91.	De Concessiehouder is gedurende de Concessieperiode lid van de Coöperatie Trans Link, of diens opvolgende organisatie(s).
92.	De Concessiehouder zet zich maximaal in om interoperabiliteit van 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.

### 6.2.2 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
93.	De Concessiehouder maakt jaarlijks een tariefvoorstel met daarin opgenomen de reisproducten, de tarieven en de voorwaarden. Hierbij houdt de Concessiehouder rekening met de verschillende reizigers zoals forensen, ouderen, jongeren en mensen met een beperkt inkomen. De Concessiehouder legt het tariefvoorstel ter goedkeuring voor aan de

Nr	Omschrijving																												
	<p>gemeente Almere. Alle reisproducten zijn verchipt. Voor het eerste jaar van de Concessie gelden de tarieven zoals opgenomen in de Inschrijving.</p> <p>De tarieven in de inschrijving zijn een logisch gevolg op de tarieven zoals deze gelden in 2016 waarbij de toetsing in acht wordt genomen zoals bedoeld in eis 94.</p>																												
94.	<p>De gemeente Almere keurt het tariefvoorstel goed als:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De landelijke en regionale afspraken over producten en tarieven worden nagekomen, én</li><li>• Het voorstel 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</li><li>• De totale reizigersopbrengsten bij een gelijkblijvend volume (of in geval van een nieuw reisproduct het geprognosticeerde volume) niet meer stijgen dan de Landelijke Tarieven Index (LTI), én</li><li>• In de berekening geen rekening is gehouden met eventuele compensatie voor vraaguitval.</li></ul> <p><i>Nb: Ter verduidelijking van het volgende rekenvoorbeeld met als LTI 2%</i></p> <table><tr><th rowspan="2">Reisproduct</th><th rowspan="2">Volume</th><th colspan="2">Jaar Y-1</th><th colspan="2">Jaar Y</th></tr><tr><th>tarief</th><th>opbrengst</th><th>tarief</th><th>opbrengst</th></tr><tr><td>A</td><td>333.333</td><td>1,200</td><td>400.000</td><td>1,212</td><td>404.000</td></tr><tr><td>B</td><td>250.000</td><td>1,400</td><td>350.000</td><td>1,444</td><td>361.000</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>750.000</td><td></td><td>765.000</td></tr></table> <p><i>De LTI is het rekenvoorbeeld is dus <math>(765.000-750.000)/750.000*100\% = 2\%</math></i></p>	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
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																								
95.	Als de gemeente Almere het tariefvoorstel niet goedkeurt, dan blijft het laatst goedgekeurde tariefvoorstel van kracht.																												
96.	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 gemaksabonnement en/of een 10-rittenreizen zoals Maxx-meerreizen.																												
97.	De gemeente Almere kan op verzoek van de Concessiehouder of uit eigen beweging tot een extra prijsstijging dan de LTI besluiten of voor sommige reisproducten een extra prijsverhoging doorvoeren.																												

### 6.2.3 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
98.	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 TLS 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 tenminste één keer in- en uitgecheckt moet worden.
99.	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. 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.  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).
100.	Als Reizigers door niet-functionerende Checkin-Checkout-apparatuur niet kunnen inchecken, worden deze Reizigers gratis vervoerd.  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.  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.
101.	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.
102.	Mogelijk komen al voor de start van de Concessie of tijdens de looptijd nieuwe betaal-technieken beschikbaar voor gebruik, zoals betalen met een bankpas, smartphone, of reizen op rekening.  De Concessiehouder vervult een initiërende en proactieve rol in het ontwikkelproces en de implementatie van nieuwe betaalmethode(s).  De Concessiehouder is verplicht om een nieuwe betaalmethode naast de OV-chipkaart in te voeren als deze betaalmethode in tenminste 25% 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-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
103.	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.
104.	Het netwerk bestaat tenminste 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 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.
	<i>NB: in bijlage 11 zijn de resultaten weergegeven van een pilot met automaten op haltes.</i>

**6.2.4 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 6.4. In deze paragraaf gaat het over kaartcontrole.

Nr	Omschrijving
105.	De Concessiehouder is voor eigen rekening en risico verantwoordelijk voor kaartcontrole en zorgt voor een zo laag mogelijk aantal Reizigers zonder geldig vervoerbewijs.

Nr	Omschrijving
106.	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 service verlenende 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 voor het handhavende personeel.
107.	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.
108.	De Concessiehouder moet het zwart- en grijsrijden terugdringen. Hierbij kan bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van geautomatiseerde systemen voor signalering, gerichte inzet en rapportage.

## 6.3 Voertuigen

### 6.3.1 Algemeen

Nr	Omschrijving
109.	De Voertuigen voldoet aan alle toepasselijke wet- en regelgeving
110.	De Voertuigen zijn voorzien van een goedwerkend KAR en Vetag systeem. De Concessiehouder neemt het bepaalde in bijlage 12 aangaande koppelvlakdefinities in acht.
111.	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 12 (Koppelvlakdefinities).
112.	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.</li> </ul>
113.	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.

### 6.3.2 Kwaliteit Voertuigen

Nr	Omschrijving
114.	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.

Nr	Omschrijving																			
115.	In ten minste 90% van de metingen moet het kwaliteitsniveau zoals in eis 116 wordt aangegeven worden gehaald.																			
De volgende verdeling in kwaliteitsniveau wordt gehanteerd:																				
<table><tr><th>Kwaliteitsniveau</th><th>Omschrijving</th><th>Indicatie kwaliteit</th></tr><tr><td>A+</td><td>Zeer hoog</td><td>Ongeschonden</td></tr><tr><td>A</td><td>Hoog</td><td>Mooi en comfortabel</td></tr><tr><td>B</td><td>Basis</td><td>Functioneel</td></tr><tr><td>C</td><td>Laag</td><td>Onrustig beeld, enige vorm van hinder</td></tr><tr><td>D</td><td>Zeer laag</td><td>Kapitaalvernietiging, functieverlies, (sociaal) onveilig</td></tr></table>			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
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																		
116.	Kwaliteitsniveau																			
<table><tr><th>Type</th><th>Schoon en heel</th><th>Snelheid en gemak</th><th>Comfort en beleving</th></tr><tr><td>Streekdienst (R-net)</td><td>A</td><td>A</td><td>A</td></tr><tr><td>Stadsdienst</td><td>A</td><td>A</td><td>A</td></tr></table>				Type	Schoon en heel	Snelheid en gemak	Comfort en beleving	Streekdienst (R-net)	A	A	A	Stadsdienst	A	A	A					
Type	Schoon en heel	Snelheid en gemak	Comfort en beleving																	
Streekdienst (R-net)	A	A	A																	
Stadsdienst	A	A	A																	
117.	Op de Voertuigen is reclame niet toegestaan.																			
118.	De Voertuigen produceren geen bijzondere en hinderlijke trillingen. Evenmin produceert het Voertuig een hinderlijk geluid (interieur en exterieur).																			

### 6.3.3 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
119.	De Voertuigen hebben een transparante en chique eigentijdse uitstraling behorend bij een metroachtige stadsdienst en aansluitend bij de door de Concessiehouder ontwikkelde productformule (zie eis 27)
120.	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
121.	Bussen die worden ingezet in de stadsdienst zijn Lagevloer bussen.
122.	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

Nr	Omschrijving
	multifunctionele ruimte, enkele stoelen gericht naar de voorkant van de Bus of naar het midden van de Bus.

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

Nr	Omschrijving
123.	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 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
124.	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.

### **6.3.4 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
125.	De Voertuigen hebben een hoogwaardige en chique eigentijdse uitstraling behorend bij een hoogwaardige streekdienst en uitgevoerd in de huisstijl van R-net (zie 28). Het Voertuig voor Maatwerk hoeft niet te voldoen aan de huisstijl van R-net.
126.	Het comfort van de Voertuigen zijn gericht op grotere afstanden (> 10 km). Hierbij dient wel rekening gehouden worden met het feit dat de Streekbus in de gemeente Almere aanvullend rijdt op de Stadsdienst.
127.	De stoelbreedte, steek, hoogte en knieruimte van alle Zitplaatsen dient 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 kunnen beschikken. Bij de steek wordt gedacht aan minimaal 75 centimeter gemeten vanaf hoek zitting / leuning tot hoek zitting / leuning.

Nr	Omschrijving
128.	De kussendikte van alle Zitplaatsen dient zodanig te worden uitgevoerd dat voldoende comfort aan Reizigers geboden wordt.
129.	De Voertuigen zijn ten behoeve van een effectieve klimaatbeheersing, ventilatie en verwarming voorzien van een goed functionerende airconditioning 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.
130.	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'. Als een ander systeem de functie van wifi overneemt moet de Concessiehouder dat systeem/die systemen gaan toepassen.

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

Nr	Omschrijving
131.	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.
132.	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.

## 6.4 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 6.3.2 zijn eisen gesteld aan de kwaliteit van de bussen.

#### *Algemeen*



Nr	Omschrijving
133.	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de sociale veiligheid van reizigers en personeel in de Voertuigen die in de Concessie worden ingezet.
134.	Het Deelconvenant "Sociale veiligheid in de concessie" van het Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer of diens opvolger is van toepassing binnen de Concessie.
135.	De Concessiehouder voert een incidentenregistratie in de ABC-systematiek, zoals beschreven in bijlage 13.
136.	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 eisen in dit Programma van Eisen en de Inschrijving van de Concessiehouder moeten gefinancierd worden met de exploitatiebijdrage en de reizigersopbrengsten. Extra maatregelen worden betaald met de subsidie Sociale Veiligheid als de gemeente Almere deze goedkeurt.
137.	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 14).
138.	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.
139.	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.
140.	Opvolging <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reizigers kunnen in contact treden met in de Voertuigen aanwezige personeelsleden.</li> <li>• Medewerkers van de Verkeersleiding kunnen (mogelijke) noodsituaties goed inschatten en hierbij adequaat handelen.</li> <li>• De Concessiehouder heeft 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.</li> </ul>

#### *Bussen*

Nr	Omschrijving
141.	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.
142.	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
143.	Bij de inrichting van de Voertuigen is slim gebruik gemaakt van materiaal, kleur, verlichting en doorzichtlijnen ter bevordering van de sociale veiligheid.

Nr	Omschrijving
144.	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
145.	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.
146.	Het aantal toezichthouders veiligheid dat jaarlijks wordt ingezet, is afhankelijk van het actieplan Sociale Veiligheid (zie eis 136). 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
147.	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.
148.	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.
149.	De Concessiehouder is verplicht zonder kosten opgeslagen beelden ter beschikking te stellen op vordering van politie en justitie.
150.	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.
151.	Camerabeelden worden aan de politie en justitie verstrekt wanneer deze ze vorderen in het kader van bijvoorbeeld een proces-verbaal of andere opsporingsactiviteiten.

## 6.5 Reisassistentie

In de ambitie is aangegeven dat de reisinformatie is afgestemd op de tijd en plaats waar de reiziger zich bevindt en de reisinformatie beschikbaar is om de reiziger actief vooraf en tijdens de reis te begeleiden, zodat deze intuïtief kan reizen. 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
152.	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanbieden van juiste, tijdige en volledige reisinformatie met betrekking tot het busvervoer dat tot de Concessie behoort alsmede – waar relevant voor de Reiziger – informatie over aansluitend Openbaar Vervoer zoals NS en andere vervoersvormen in de mobiliteitsketen
153.	De Reiziger kan op een eenvoudige wijze informatie verkrijgen over reismogelijkheden aansluitend bij zijn behoefte afgestemd op de tijd en plaats waar de reiziger zich bevindt. De reisinformatie begeleidt de reiziger actief vooraf en tijdens de reis zodat deze intuïtief kan reizen.
154.	De Concessiehouder is, met uitzonderingen van de eisen 157 tot en met 162, 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 2015 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>
155.	Om aan de eis 152 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.
156.	Alle aan te bieden reisinformatie is stijlvast, uitnodigend, duidelijk leesbaar, passend bij de productformules en begrijpelijk voor Reizigers; zie <a href="http://www.allestoegankelijk.nl">www.allestoegankelijk.nl</a> voor actuele normen. Aanvullend zijn de volgende eisen van toepassing: <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> De Concessiehouder zal eventuele nieuwe regels verwerken in de informatie uitingen.  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.

*Specifieke eisen*

Nr	Omschrijving
157.	Op de halte is reisinformatie aanwezig van de Lijnen die de halte aandoen waarop tenminste de vertrektijd vanaf de halte en de reistijd tot tenminste het eerstvolgende relevante Knooppunt is weergegeven. Daarnaast is een voor Reizigers begrijpelijke lijnennetkaart (inclusief duidelijk aanwezig de spoorlijn en stations) aanwezig op die halten waar vanuit de wegbeheerder een informatiekast aanwezig is. De reisinformatie is uitgevoerd in materialen die passen bij de uitvoering van de informatiekasten op de diverse locaties. Bij aanvang van de Concessie is dit voor de informatiekasten in beheer bij de gemeente Almere, in verband met de aanwezigheid van

Nr	Omschrijving
	een magnetische achterplaats, op Ferro materiaal.
158.	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.
159.	<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 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 de (gehandicapte) reizigers vanaf elke positie in het Voertuig de informatie op de displays kunnen lezen zonder dat zij gehinderd worden door lichtinval van buiten.</p>
160.	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.
161.	De Voertuigen zijn aan de binnenzijde voorzien van een bij voorkeur digitale routestrip van de lijn waarop het Voertuig wordt ingezet.
162.	<p>Bij stremmingen en omleidingen zorgt de Concessiehouder voor goede en actuele informatievoorziening aan de Reiziger over de stremming en alternatieve reismogelijkheden.</p> <p>Deze informatie wordt verstrekt op de halte (zoals maar niet uitsluitend op de DRIS-panelen), in het Voertuig, via de meest gebruikte sociale media-kanalen en via reisplanners of andere OV-gerelateerde informatiekanalen.</p>

### *Datalevering*

Nr	Omschrijving
163.	<p>De Concessiehouder verstrekt conform artikel 14 van de Wp2000 juncto artikelen 10 en 11 van Bp2000 (het Besluit personenvervoer 2000 van 14 december 2000, Stb. 563, zoals deze van tijd tot tijd zal bestaan) alle benodigde actuele gegevens ten behoeve van het verstrekken van reisinformatie.</p> <p>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</p>

Nr	Omschrijving
	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 opgenomen in bijlage 15. 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.
	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.
164.	De gemeente Almere heeft een beleid van Open data onder de Creative Commons Zero (CCO) licentie. De Concessiehouder is verplicht data onder deze licentie te leveren.

## 6.6 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
165.	Reisinformatie van de diverse vervoersmodaliteiten worden geconcentreerd aangeboden. Tenminste wordt op een knooppunt knooppuntinformatie, verwijzing tussen modaliteiten en een omgevingskaartje geboden.
166.	De overstap van bus op bus en van bus op een andere vervoersmodaliteit is naadloos door kort loop- en zichtlijnen.
167.	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.

## 6.7 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.

Zelf organiseren	... organiseren en voeren zelf projecten uit.	... ondersteunen en faciliteren.
Meebeslissen	... zijn medeverantwoordelijk voor beslissingen.	... laten (deel)beslissingen over aan de burger.
Coproductie	... werken intensief met provincie, gemeentes en vervoerder mee aan plannen of beleid.	... zien de burger als partner in de planvorming en laat het resultaat van participatie zwaar wegen in besluitvorming.
Adviseren	... genereren ideeën en oplossingen voor een goed advies binnen een beleidsthema.	... geven vooraf het beleidsthema aan en nemen het advies serieus in overweging.
Raadplegen	... geven hun meningen of kennis rond een beleidsonderwerp.	... willen de mening van de burgers weten en houden hiermee rekening in besluitvorming.
<b>Niveau</b>	<b>Participanten ...</b>	<b>Provincie + gemeenten + vervoerder</b>

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. Hierbij kan bijvoorbeeld samenwerking gezocht worden met de Hogeschool Windesheim in Almere.

Bij het ontwikkelen van maatwerkoplossingen in het vervoer (zie eis 48) wordt verwacht dat de samenwerking met participanten op het niveau van coproductie of hoger is.

Nr	Omschrijving
168.	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 tenminste aangeboden. Momenteel zijn dit bijvoorbeeld telefoon, email, websites, Facebook, chatten en Twitter.
169.	De communicatiekanalen inclusief de werkwijze wordt, bij een wijziging, ter advisering voorgelegd aan het ROCOVF en de gemeente Almere.
170.	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.

*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-*

Nr	Omschrijving
	<i>bericht stuurt, dan verwacht de reiziger binnen enkele minuten een reactie.</i>
171.	De inhoud van de respons is dusdanig dat de Reiziger of belanghebbende het contact met de Concessiehouder als positief ervaart.
172.	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.
173.	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
174.	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 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>

*Dienstverlening*

Chaufeurs, kaartcontroleurs, toezichthoudend en service verlenend 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
175.	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 Reiziger centraal opdat deze zich welkom, gerespecteerd en comfortabel voelt tijdens de reis;</li> <li>• Verstaat en spreekt de Nederlandse taal;</li> <li>• Is behulpzaam, in het bijzonder als het om Reizigers met een (functie)beperking gaat;</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</li> </ul>

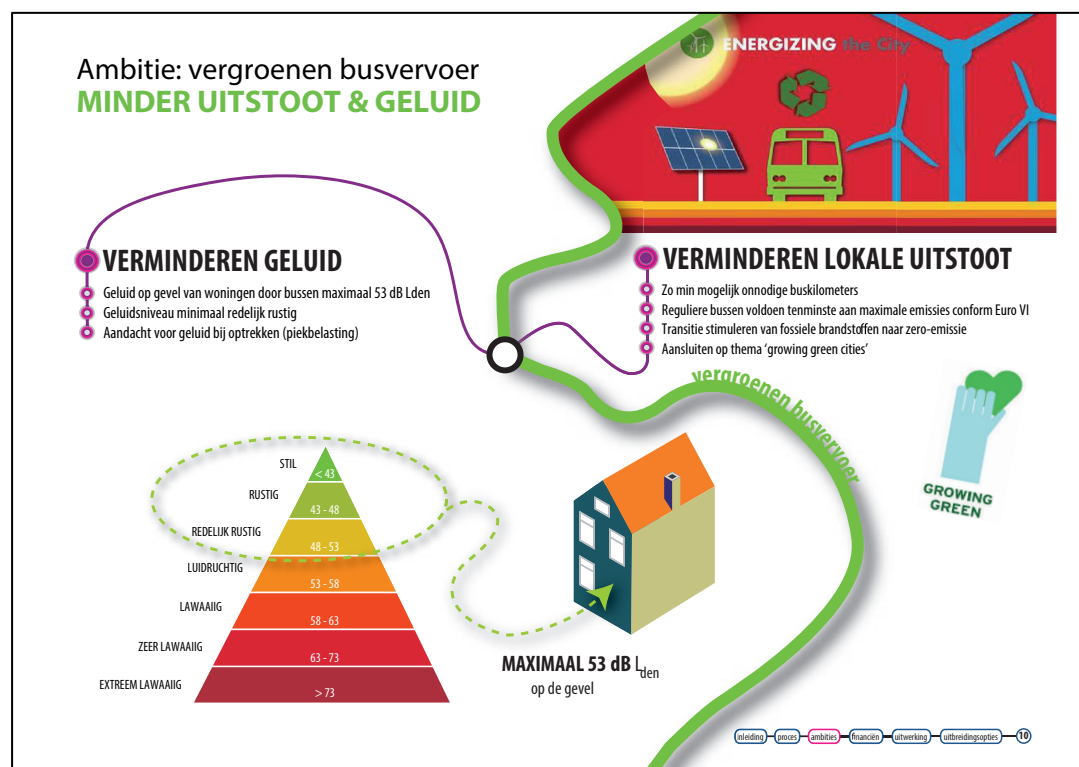
Nr	Omschrijving
	<p>gebruik van de OV-chipkaart, oplaad- en afhaalapparatuur, eventuele andere toegelaten betaalsystemen en Aansluitingen;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informeert actief Reizigers op de halte en in het Voertuig bij vertragingen over de oorzaak en de verwachte tijdsduur van de vertraging, de consequenties voor de belangrijkste Aansluitingen en de eventuele oplossingen);</li> <li>• Heeft 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
176.	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.
177.	Per voorwerp probeert de Concessiehouder te achterhalen wie de reiziger is, die het voorwerp heeft verloren en neemt met de reiziger contact op.
178.	De Concessiehouder hanteert een regeling voor gevonden voorwerpen en maakt deze kenbaar aan de reizigers



## 7 Vergroenen van het busvervoer



In dit hoofdstuk zijn eisen opgenomen die van invloed zijn op vergroenen van het busvervoer. De Concessiehouder moet aan deze eisen voldoen. Daarnaast is “Vergroenen van het busvervoer” een aanvullend gunningcriterium in de aanbesteding.

In de “Visie Busvervoer Almere 2018-2027” is opgenomen dat een transitie naar zero emissie wordt bekostigd uit additionele middelen. De Concessiehouder kan na gunning een investeringsbijdrage aanvragen voor de aanschaf en plaatsing van walinfrastructuur t.b.v. de laadstations voor de elektrische bussen. Deze bijdrage is maximaal €2.000.000 en komt van het Fonds Verstedelijking Almere.

De markt wordt in de aanbesteding geprikkeld om het busvervoer vanaf december 2017 in de Stadsdienst zoveel mogelijk uit te voeren met bussen die elektrisch rijden. Het is aan de Concessiehouder een planning te maken om met het investeringsbedrag zoveel mogelijk Dienstregelingkilometers elektrisch te rijden.

Om de markt maximaal te prikkelen, wordt als voorwaarde in de aanbesteding, om de investeringsbijdrage te mogen gebruiken, een minimaal percentage van de Dienstregelingkilometers opgenomen dat elektrisch moet worden uitgevoerd. De Inschrijver kan zich vervolgens in de gunning onderscheiden van concurrenten door een hoger percentage aan te bieden. Als de Inschrijver aan wie de Concessie wordt gegund, geen aanbod heeft gedaan dat voldoet aan het minimale percentage, vervalt de bijdrage en vloeit het geld terug naar het Fonds Verstedelijking Almere.

De laadstations moeten door de Concessiehouder worden beheerd en onderhouden. Na afloop van de Concessie wordt het eigendom overgedragen aan de gemeente Almere of aan de opvolgende concessiehouder.

Vergroenen mag echter niet ten koste gaan van het aanbod busvervoer. Daarom is vergroenen een aanvullend gunningcriterium. De Inschrijvingen worden eerst op de

gunningcriteria “BRT-systeem” en “Tevreden reizigers” beoordeeld. Als de Inschrijvingen een (nagenoeg) gelijk aantal punten hebben, dan wordt het vergroeningsplan beoordeeld en zal dit plan het verschil gaan maken.

Het vergroeningsplan wordt beoordeeld op het aantal Dienstregelingkilometers dat elektrisch wordt gereden en de realiteit van de aanbidding.

De Inschrijver dient in de offerte in te gaan op:

- Beschikbaarheid van de elektrische bussen
- Onderbouwing investering in laadinfrastructuur inclusief locaties
- Exploitatie met de elektrische bussen inclusief laden
- Implementatieplan
- Risicoanalyse

## 7.1 Lokale uitstoot

*Zo min mogelijk onnodige buskilometers*

Nr	Omschrijving
179.	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 14)

*Reguliere bussen voldoen tenminste aan maximale emissies conform Euro VI*

Nr	Omschrijving
180.	De bij de uitvoering van de Concessie in te zetten Bussen, met uitzondering van hetgeen bepaald in eis 181, 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.*

181.	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 (gevoel van) overlast.

De stad scoort relatief slecht op het gebied van CO<sub>2</sub>-uitstoot als gevolg van mobiliteit door de –relatief ten opzichte van veel andere steden - scheve woonwerk- balans. Veel inwoners van Almere moeten elke dag een grote afstand afleggen om aan het werk te kunnen.

In 2012 heeft de Minister van het Ministerie 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.

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.

Op basis van de kennis van nu, is de meest kansrijke route naar vergroening per productformule als volgt: Voor R-net zijn verbrandingsmotoren de komende Concessie 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.

Nr	Omschrijving
182.	<p>Indien de Concessiehouder Dienstregelskilometers elektrisch 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.</p> <p>Deze ontheffing is bedoeld om de overgang van fossiele brandstoffen naar (gedeeltelijk) elektrisch rijden soepel te laten verlopen.</p> <p><i>Nb klimaatbeheersing (verwarming en koeling) in de Bus behoeft niet elektrisch te worden gevoed</i></p>
183.	<p>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 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).</p> <p>In bijlage 16 is een indicatieve kaart opgenomen met het middenspanningsnet in Almere en de beschikbare/restcapaciteit.</p>

## 7.2 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
184.	De Concessiehouder minimaliseert het geluid van de Voertuigen bij het optrekken van een halte.
185.	Bij stilstand op een halte of eindpunt van meer dan 2 minuten, moet de motor uitgezet worden.

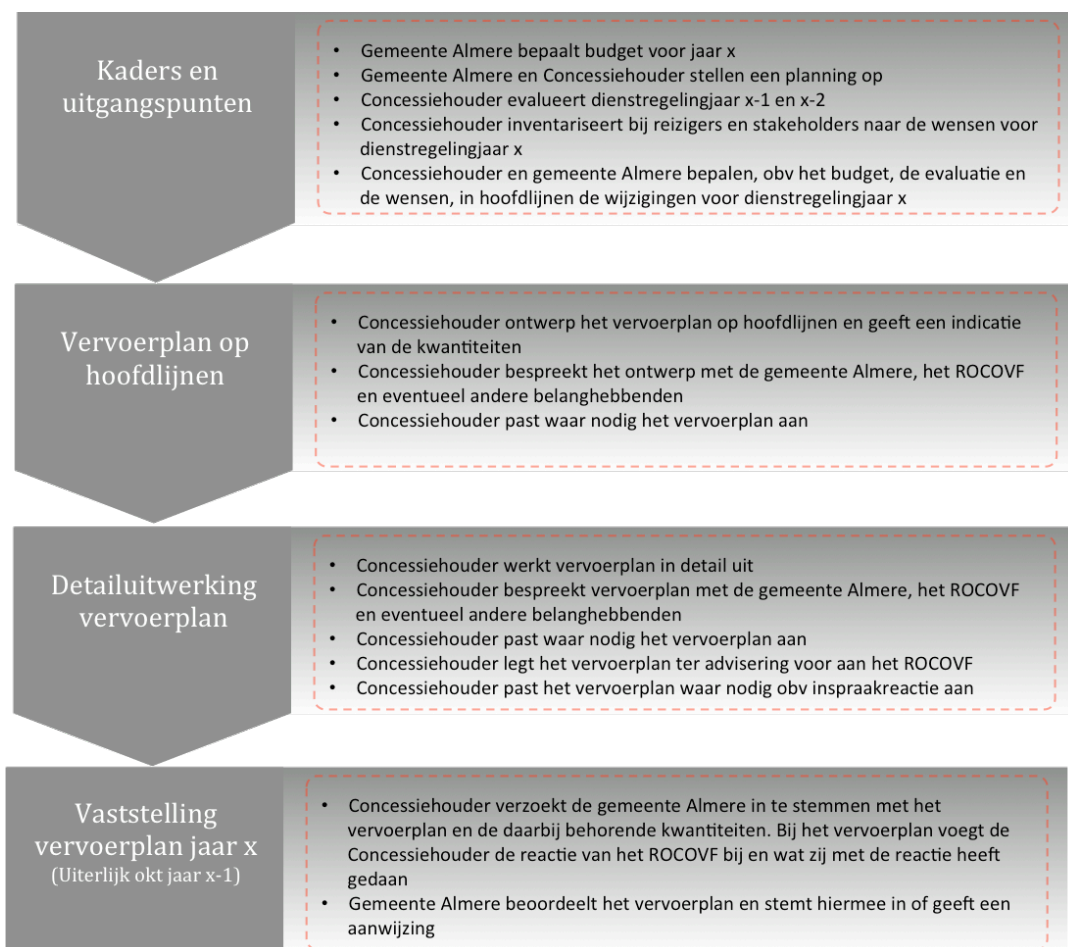
## Bijlagen

1. Concessiegebied
2. Dienstregelingsproces
3. Proces actualiseren kwaliteitsplannen
4. Huisstijl R-net (*nb in definitief programma van eisen*)
5. Lijst met wijken in Almere
6. Verplaatsing busstation 't Oor (*nb in definitief programma van eisen*)
7. Businfrastructuur in het Concessiegebied (*nb in definitief programma van eisen*)
8. Programma van eisen R-net
9. Infrastructuurprojecten
10. Verkenning instapregime Almere (*nb in definitief programma van eisen*)
11. Resultaten pilot verkoopautomaten op haltes (*nb in definitief programma van eisen*)
12. Koppelvlakdefinities (*nb in definitief programma van eisen*)
13. Incidentenregistratie ABC-systematiek (*nb in definitief programma van eisen*)
14. Lokaal Veiligheids Arrangement Openbaar Vervoer Almere
15. Bison definities (*nb in definitief programma van eisen*)
16. Indicatieve kaart middenspanningsnet Almere (*nb in definitief programma van eisen*)
17. Verklarende woordenlijst

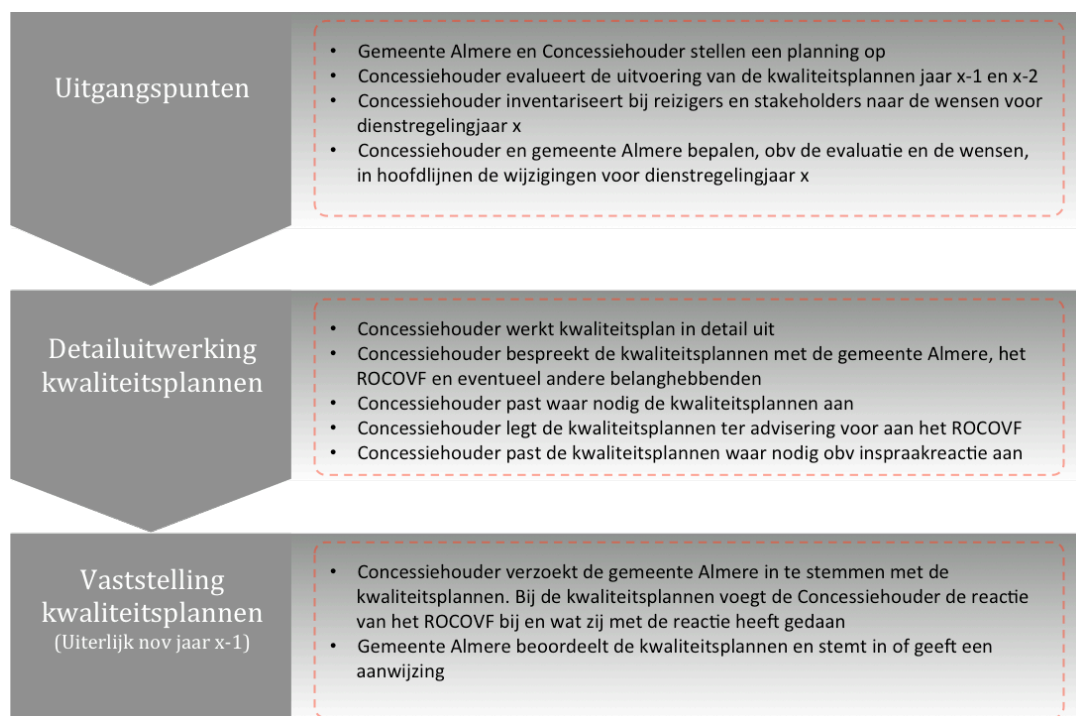
## Bijlage 1: Concessiegebied



## Bijlage 2: Dienstregelingproces



### Bijlage 3: Proces actualiseren kwaliteitsplannen





## Bijlage 5: Lijst met wijken in Almere

Voor een actueel overzicht en kaart verwijzen wij naar: <https://kaart.almere.nl/>

### Almere Haven

- Centrum Almere Haven
- De Werven
- De Hoven
- De Meenten
- De Grienden
- De Marken
- De Gouwen
- De Wierden
- De Velden

Bedrijventerreinen:

- De Steiger
- Stichtsekant

### Almere Stad

- Centrum Almere Stad
- Filmwijk
- Danswijk
- Parkwijk
- Verzetswijk
- Waterwijk
- Tussen de Vaarten Noord
- Tussen de Vaarten Zuid
- Staatsliedenwijk
- Kruidenwijk
- Stedenwijk
- Muziekwijk Noord
- Muziekwijk Zuid
- Literatuurwijk
- Noorderplassen

Bedrijventerreinen:

- Hollandsekant
- De Uitgeverij
- De Binderij
- Operetteweg e.o.
- Vlaardingenstraat e.o.
- Grasweg e.o.
- Gooisekant
- Veluwsekant
- Sallandsekant
- Randstad

### Almere Buiten

- Centrum Almere Buiten  
(Hoofdstedenbuurt)

- Oostvaardersbuurt
- Seizoenenbuurt
- Molenbuurt
- Bouwmeesterbuurt
- Landgoederenbuurt
- Faunabuurt
- Bloemenbuurt
- Regenboogbuurt
- Indischebuurt
- Eilandenbuurt
- Stripheldenbuurt
- Sieradenbuurt

Bedrijventerreinen:

- De Vaart
- Buitenvaart
- Poldervlak

### Almere Poort

- Centrum Almere Poort  
(Olympiakwartier)
- Europakwartier
- Columbuskwartier
- Homeruskwartier
- Duin

Bedrijventerreinen:

- Hogekant
- Middenkant
- Lagekant

### Almere Hout

- Vogelhorst
- Nobelhorst

Bedrijventerreinen:

- Twentsekant

## **Bijlage 8: Programma van eisen Rnet**

## Programma van eisen R-net

*Het programma van eisen is opgedeeld in twee fasen. De eerste loopt tot 2020, de tweede tot 2028. Er vindt een evaluatie plaats in 2019. De eisen geven een nadere uitwerking van de kernwaarden van R-net: betrouwbaar, herkenbaar, samenhangend, aantrekkelijk en gemakkelijk (moeiteloos).*

Het onderscheidend karakter van R-net 2028 is spoorboekloos rijden, in ieder geval in de spits op werkdagen in de maatgevende spitsrichting. Deze ambitie wordt vertaald dat minder dan 6/uur in de spits en op stille tijden een absolute ondergrens van 2/uur geen R-net 2028 is. Ingroei tot 2020 is mogelijk. Een lijn die nog niet aan eisen voldoet, maar op termijn wel, mag een R-netlijn zijn. De voorwaarden voor ingroei naar de situatie 2020 zijn gedefinieerd.

De eisen voor R-net zijn uitgewerkt in tabel 1: Programma van eisen Productformule per fase. De eisen zijn geclassificeerd om onderscheid te kunnen maken in de manier waarop er met eventuele afwijkingen omgegaan wordt. Een reizigerspanel heeft de eisen in 2013 getoetst. Aan de hand van deze reizigerstoets is het programma van eisen op een aantal punten aangepast.

Aan de classificatie wordt de volgende betekenis toegekend.

**a. Kritiek:** aan deze eis moet voldaan worden, geen afwijking mogelijk. Voldoet een verbinding niet aan deze eis, dan is de verbinding geen R-net lijn.

**b. Essentieel:** aan deze eis moet voldaan worden. Afwijkingen doen in ernstige mate afbreuk

aan de productformule en/of de belofte aan de reiziger, maar zijn mogelijk. Onder vooraf

gedefinieerde, geüniformeerde voorwaarden, is de verbinding ook een R-net-lijn. Deze voorwaarden worden op voordracht van de Directieraad bestuurlijk vastgesteld.

**c. Belangrijk:** aan deze eis moet voldaan worden. Afwijkingen tasten de belofte aan de reiziger en/of de productformule aan, maar zijn mogelijk. Met nader te bepalen maatregelen, die

niet geüniformeerd hoeven te zijn, is een verbinding ook een R-net-lijn.

**d. Wenselijk:** deze eis is een streefwaarde, afwijkingen zijn mogelijk. De verbinding is ook een R-net-lijn.

Eis	2020	2028
<i>Bediening</i> <b>Essentieel</b>	Bus en rail (decentraal): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkdag: 6.00-24.00 uur</li> <li>• Zaterdag: 7.00-24.00 uur</li> <li>• Zondag: 8.00 – 24.00 uur</li> </ul>	Bus en rail (decentraal): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkdag: 6.00-24.00 uur</li> <li>• Zaterdag: 7.00-24.00 uur</li> <li>• Zondag: 8.00 – 24.00 uur</li> </ul>
<i>Minimumfrequentie</i> <b>Essentieel</b>	Bus: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkdag</li> <li>· spits<sup>1</sup>: 6/uur</li> <li>· dal: 4/uur</li> <li>· stille tijden: 2/uur</li> <li>• Zaterdag:</li> <li>· 4/uur</li> <li>· stille tijden: 2/uur</li> <li>• Zondag:</li> <li>· 4/uur</li> <li>· stille tijden: 2/uur</li> </ul> Rail <sup>2</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkdag</li> <li>· spits: 6/uur</li> <li>· dal: 4/uur</li> <li>• Zaterdag:</li> <li>· 4/uur</li> <li>• Zondag:</li> <li>· 4/uur</li> </ul>	Bus/rail:  Ambitie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkdagen en weekend: 6/uur</li> </ul> Minimum: <ul style="list-style-type: none"> <li>· spits: 6/uur</li> <li>· overig: 4/uur</li> </ul>
<i>Reissnelheid</i> <b>Wenselijk</b>	Bus/rail: <ul style="list-style-type: none"> <li>• In de bebouwde kom met name in de oude stadscentra worden hieraan geen eisen gesteld.</li> <li>• Overig: maximaal 20 km/u langzamer dan toegestane snelheid V/f factor max. 1,5</li> </ul>	Bus/rail: <ul style="list-style-type: none"> <li>• In de bebouwde kom met name in de oude stadscentra worden hieraan geen eisen gesteld.</li> <li>• Overig: maximaal 20 km/u langzamer dan toegestane snelheid V/f factor max. 1,5</li> </ul>
<i>Betrouwbaarheid</i> <b>Kritiek</b>	Geen rituitval <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nooit te vroeg vertrekken</li> <li>• Gegarandeerde overstap</li> <li>• Geen rituitval</li> <li>• Nooit te vroeg vertrekken</li> <li>• Stipt, geplande reistijd is gerealiseerde reistijd</li> <li>• Altijd actuele informatie</li> <li>• Gegarandeerde overstap (m.u.v. ritten na 24.00 uur)</li> </ul>	Geen rituitval <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nooit te vroeg vertrekken</li> <li>• Gegarandeerde overstap</li> <li>• Geen rituitval</li> <li>• Nooit te vroeg vertrekken</li> <li>• Stipt, geplande reistijd is gerealiseerde reistijd</li> <li>• Altijd actuele informatie</li> <li>• Gegarandeerde overstap (m.u.v. ritten na 24.00 uur)</li> </ul>
<i>Voorzieningen</i> <b>Belangrijk</b>	Voorzieningen voor fiets, dynamische reisinformatie, overstapinformatie, abri's volgens de functionele eisen uit de productformule R-net afhankelijk van ingang nieuwe contracten of groot onderhoud	Voorzieningen voor fiets, dynamische reisinformatie, overstapinformatie, abri's volgens de productformule R-net
<i>Herkenbaarheid: huisstijl</i> <b>Essentieel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voertuigen: R-net</li> <li>• Abri<sup>3</sup>: gedeeltelijk R-net</li> <li>• DRIS: gedeeltelijk Rnet</li> </ul>	Alle uitingen van R-net voldoen aan de huisstijl

<sup>1</sup> De spits is van 06.00 – 09.00 uur en 16.00 – 19.00 uur op werkdagen

<sup>2</sup> De Merwede-Lingelijn, de Hoekse lijn en de lijn Gouda-Alphen aan de Rijn hoeven niet aan deze frequentie-eisen te voldoen, omdat zij niet voldoende reizigers kunnen trekken, maar wel verbindingen zijn die onderdeel zijn van het StedenbaanPlusnetwerk en passen in het netwerk van R-net. Zij hanteren de ondergrens van 2/uur.

<sup>3</sup> Afwijken van huisstijl abri is toegestaan mits deze hoogwaardig is (dynamische reisinformatie, fietsenstalling, comfortabel, verlichting) en herkenbaar wordt gemaakt door middel van de rode hanenkam.

## Bijlage 9: Infrastructuurprojecten

Met de huidige inzichten zijn in ieder geval de volgende, niet limitatieve, grote projecten van invloed op de Concessie. Dit sluit niet dat in de loop van de Concessieperiode nieuwe, nu nog niet bekende, infrastructurele projecten worden gestart die invloed hebben op de Concessie.

### Realisatie verbreding rijkswegen:

De A1, A6, A9 en A10 worden in verschillende fases verbreed (project SAA).

Globale planning:

2014 - 2020 A1/A6 Diemen - Almere Havendreef

2014 - 2020 A9 Holendrecht - Diemen

2017 - 2020/2022 A6 Almere Havendreef - Almere Buiten-Oost

Opdrachtgever Rijkswaterstaat

Voor meer informatie: <http://www.rijkswaterstaat.nl/wegen/projectenoverzicht/a9-a10-a1-a6-schiphol-amsterdam-almere/index.aspx>

### Verbreding A27 bij Hilversum

Inclusief een nieuwe op en afrit bij Hilversum

Globale planning: 2016-2019

Opdrachtgever Rijkswaterstaat

### Realisatie verbreding Waterlandseweg N305

Globale planning: 2016-2017

Opdrachtgever Provincie Flevoland

Voor meer informatie: <https://www.flevoland.nl/Dossiers/N305-Waterlandseweg>

### Verplaatsing busstation 't Oor:

Het busstation 't Oor wordt verplaatst in verband met de verbreding van de A6. De aanliggende busbanen worden hiervoor verlegd: Busbaan 't Oor – Veluwsekant, busbaan 't Oor – de Steiger, busbaan 't Oor - Stedenwijk

Planning 2017-2022 (maakt onderdeel uit van de fase verbreding A6 Almere Havendreef - Almere Buiten-Oost)

Opdrachtgever Rijkswaterstaat

### Realisatie Floriade 2022

Tijdens het evenement de Floriade in 2022 is de busbaan tussen busstation 't Oor en Veluwsekant niet beschikbaar. Er is dan in principe een alternatieve route via de toekomstige Steigerdreef (met langere rijtijd) beschikbaar.

Globale planning: 2016-2022

Voor meer informatie: <http://floriade.almere.nl/wereldexpo/planning/>

### Realisatie businfrastructuur Daalwijkdreef Amsterdam Zuidoost

Globale planning: 2016 – 2017 met risico op uitloop

Opdrachtgever: Gemeente Amsterdam

### Realisatie busbaan Station Almere Poort – Hollandsebrug:

Dit project sluit aan op de busbaan SAA (A6)

Globale planning: 2017-2020

Opdrachtgever: Gemeente Almere en Provincie Flevoland

### Doortrekken busbaan Sallandsekant – Nobelhorst:

Dit project is afhankelijk van de fasering van de verbreding van de A6 Almere Havendreef - Almere Buiten-Oost en van het tempo van de ontwikkelingen in Nobelhorst.

Globale planning 2018-2024

Opdrachtgever gemeente Almere (busbaan) Rijkswaterstaat (kunstwerk A6)

## **Bijlage 14: Lokaal Veiligheids Arrangement Openbaar Vervoer Almere**

# Lokaal Veiligheidsarrangement Openbaar Vervoergebied Almere

maart 2014



**ProRail**

OPENBAAR MINISTERIE

connexxion



**POLITIE**

Gemeente Almere





# Inhoudsopgave

## Paragrafen

1. Partijen	5
2. Overwegingen	5
3. Probleemstelling	5
4. Gebiedsafbakening	5
5. Doelstellingen	5
6. Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden	6
7. Rampen en Calamiteiten	6
8. Maatregelen	6
9. Indicatiemethodiek	6
10. Veiligheid en Opvolging	7
11. Organisatiestructuur	7
12. Voortgang en Rapportage	8
13. Communicatie	8
14. Evaluatie	8
15. Duur en opzegging	8
16. Naam	9
17. Ondertekening	9

## Bijlagen

1. Gebiedskaarten t.b.v. afbakening
2. Verantwoordelijkheden & bevoegdheden
3. Protocol (snel)assistentie politie
4. Afspraken Cameratoezicht gemeente Almere
5. Indicatiemethodiek (ABC)
6. Jaaruitvoeringsplan



# Convenant Lokaal Veiligheidsarrangement Openbaar Vervoergebied Almere

## 1. Partijen

De Gemeente Almere mevrouw A. Jorritsma - Lebbink in de hoedanigheid van burgemeester van de Gemeente Almere;

De Nationale Politie, namens deze mevrouw M.H.C. Barendse, in de hoedanigheid van politiechef eenheid Midden Nederland;

Het Openbaar Ministerie, namens deze mevrouw H. Rutgers, in de hoedanigheid van plv. Hoofd-officier van Justitie;

De NV Nederlandse Spoorwegen, namens deze mevrouw H. Luiten, in de hoedanigheid van Regiodirecteur Randstad Noord;

Stads- en streekvervoerbedrijf Connexxion Holding NV, namens deze de heer H. Kuipers, in de hoedanigheid van regiodirecteur van Connexxion;

Prorail, namens deze de heer C. de Vries, in de hoedanigheid van Regiodirecteur Randstad Noord;

Hierna te noemen: "partijen"

## 2. Overwegingen

Het Lokaal Veiligheidsarrangement openbaar vervoer Almere (hierna te noemen: 'LVA') is één van de 22 resultaatgebieden van het 'Aanvalsplan Sociale Veiligheid' en de daar uit voortgekomen "handreiking Lokale Veiligheid Arrangementen". De gemeente heeft in 2009 het initiatief genomen voor het opstellen van een LVA voor het openbaar vervoer. Gericht op zowel trein en bus als op de stations, busbaan en haltes. Het LVA concretiseert de integrale sociale veiligheidsafspraken voor het openbaar vervoer, de bus- en NS stations en hun directe omgeving.

Overwegingen hierbij zijn dat:

- Afstemming tussen verschillende domeinen (trein, bus, openbare ruimte) en betrokken partners (NS, Connexxion, politie, Prorail, OM en gemeente) van belang is om integraal een hoger niveau van sociale veiligheid te bereiken.
- Door publiek – private samenwerking en/of het nemen van diverse maatregelen de veiligheid en leefbaarheid bij reizigers, winkelend publiek, werknemers, bewoners en passanten in het OV en de stationsgebieden verbetert;
- Het LVA aansluit op het intensiveren van de

bescherming van werknemers met een publieke taak zoals geformuleerd in het programma "een veilige publieke taak" van het ministerie van BZK.

- Het LVA sinds 2009 in Almere in werking is en de samenwerking door alle partners als waardevol en effectief wordt ervaren.
- Partijen de door de samenwerking bereikte resultaten willen borgen en waar mogelijk verbeteren;
- Het verhogen van sociale veiligheid binnen alle deelnemende partijen als speerpunt is benoemd;
- Om maximaal effect van de inspanningen van betrokken partijen te bereiken, het noodzakelijk is en blijft om integraal concrete afspraken vast te leggen over zaken zoals probleemanalyse, rolverdeling en doelstellingen.

## 3. Probleemstelling

Aanleiding voor het opstellen van een veiligheidsarrangement is de wens van partijen om de veiligheid in de OV-gebieden van de Gemeente Almere te vergroten. Zowel in objectieve zin als ter vergroting van het veiligheidsgevoel van reizigers en medewerkers.

Veiligheidsbeleving stoelt op drie segmenten: schoon, heel en veilig. Dit LVA richt zich op het segment 'veilig'. Voor 'schoon en heel' is een afzonderlijk beheerconvenant afgesloten tussen de gemeente en NS. Tussen de werkgroepen vindt onderlinge afstemming plaats.

## 4. Gebiedsafbakening

Het LVA is van toepassing op alle stations, de stationsomgeving, de busbanen, bushaltes en de omgeving van de bushaltes binnen de gemeente Almere (het 'OV gebied').

In *bijlage 1* zijn gedetailleerde overzichtskaarten opgenomen van de gebieden waarop dit LVA van toepassing is. Het LVA heeft uitsluitend betrekking op de afgebakende gebieden zoals dat door de ondertekenende partijen is overeengekomen.

## 5. Doelstellingen

Door middel van integrale samenwerking in het OV-gebied Gemeente Almere komen tot het:

- terugdringen van het aantal incidenten (objectieve veiligheid) waarvan reizigers en personeel het slachtoffer zijn;



- verbeteren van de veiligheidsgevoelens van reizigers en personeel (subjectieve veiligheid).

Aan de hand van een analyse van de cijfers (A, B, C incidenten en veiligheidsgevoelens) wordt jaarlijks een SMART doelstelling geformuleerd.

Partijen willen met dit LVA komen tot een gezamenlijke inzet waarbij ieders verantwoordelijkheid en bijdrage in en om het openbaar vervoer en haar omgeving duidelijk is.

Waar het wenselijk en mogelijk is, wordt de inzet geïntensiveerd om de gezamenlijk beoogde kwaliteit en sfeer op en rond het OV netwerk te bereiken. De intentie is om met een gestructureerde en evenwichtige aanpak de sociale veiligheid in het openbaar vervoer te vergroten en te stabiliseren.

## 6. Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

De verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn in een drietal domeinen op te splitsen:

- |                          |                                      |
|--------------------------|--------------------------------------|
| • Openbare ruimte        | verantwoordelijkheid gemeente Almere |
| • Trein en treinstations | verantwoordelijkheid NS en ProRail   |
| • Bus                    | verantwoordelijkheid Connexxion      |

Daarnaast heeft gemeente heeft de verantwoordelijkheid voor het lokale, integrale veiligheidsbeleid en voert daarop de regie. Dit betekent dat zij verantwoordelijk is voor:

- Afstemming en coördinatie in de lokale driehoek;
- Afstemming met andere gemeentelijke diensten;
- Afstemming en coördinatie met ketenpartners;
- Afstemming met andere veiligheidsthema's.

In *bijlage 2* zijn de verantwoordelijkheden en bevoegdheden nader uitgewerkt.

## 7. Rampen en Calamiteiten

Het LVA is niet van toepassing op rampen en calamiteiten waarbij het Coördinatieplan Spoorwegongevallen wordt geactiveerd.

## 8. Maatregelen

Partijen conformeren zich door ondertekening van dit convenant tot het leveren van inspanningen om de door de partijen gezamenlijk vastgestelde doelstellingen te behalen.

Inspanningen worden vertaald in maatregelen. Bij het formuleren van die maatregelen zijn een aantal aspecten van belang: plaats in de veiligheidsketen; SMART formulering, prioritering en de planning.

De maatregelen richten zich op

- |            |   |
|------------|---|
| Pro-actie  | Het wegnemen van structurele oorzaken van onveiligheid.   |
| Preventie  | Het voorkomen van directe oorzaken van onveiligheid en het beperken van de gevolgen ervan.      |
| Preparatie | De daadwerkelijke voorbereiding op de bestrijding van (mogelijke) aantasting van de veiligheid. |
| Repressie  | De bestraffing van het gedrag dat onveiligheid in bepaalde situaties veroorzaakt.               |
| Nazorg     | Dat wat nodig is om zo snel mogelijk terug te keren naar de gewenste situatie.                  |

De maatregelen worden minimaal 4 maal per jaar in de kerngroep (tactisch overleg) besproken. Deze maatregelen zijn vast gelegd in het jaaruitvoeringsplan 2014 (zie *bijlage 6*). Dit wordt jaarlijks geëvalueerd en herzien.

## 9. Indicatiemethodiek: A, B en C

Naast regels uit de Spoorwegwetgeving en het Besluit en de Wet Personenvervoer zijn er, in en rond het openbaar vervoer, ook regels vastgesteld ten aanzien van het Strafrecht en Algemene Plaatselijke Verordening (APV). Alle overtredingen, misdrijven (ook drugsgelerateerde overlast) worden onder deze indicatie geregistreerd.

Handhaven van deze regels kan alleen integraal worden geregeld met NS, Connexxion, politie, stadstoezicht, het OM en de gemeente als regievoerder.

De door alle partijen geregistreeerde incidenten op en rond deze locatie worden benoemd in de categorieën A: misdrijf, B: overtreding of C: huisregel (zie *bijlage 5*).



Op basis van deze integrale registratie wordt een analyse gemaakt die leidend is bij het bepalen van de inzet en de daarbij horende rollen en verantwoordelijkheden (zoals belegd in de overlegstructuur).

## 10. Veiligheid en Opvolging

Actief toezicht betekent dat functionarissen van NS, Connexxion, Stadstoezicht, Prorail en de politie, personen aanspreken die ongewenst gedrag vertonen.

Soms zal dat aanspreken in eerste instantie niet voldoende zijn. De toezichthouder beslist dan dat opschaling gewenst is en vraagt om assistentie.

Ook in gevallen waarin agressie dreigt, kiezen toezichthouders voor opschaling.

Hierbij wordt door de politie assistentie gegarandeerd conform het protocol Spoedassistentie Politie. In *bijlage 3* staan de voorwaarden benoemd (onmiddellijke en ernstige dreiging of escalatie).

Daarnaast is er cameratoezicht in en om het station Almere Centrum, Almere Buiten en Almere Poort en bij alle toegangspoortjes van de andere stations in Almere. De afspraken over onder andere opvolging van meldingen vanuit cameratoezicht op en rond station Almere Centrum, -Buiten en -Poort (niet bij de toegangspoortjes en/of perrons) zijn beschreven in *bijlage 4*.

## 11. Organisatiestructuur

Uitvoering van het LVA is belegd op drie niveaus, namelijk de Stuurgroep, de Kerngroep en de Werkgroep. De samenstelling en frequentie waarmee de verschillende partijen bij elkaar komen, is hieronder vastgelegd.

### **De stuurgroep (strategisch overleg)**

Eens per jaar wordt een voortgangsrapportage in het driehoeksoverleg plus directieleden van partijen besproken. Deze rapportage geeft een overzicht van de maatregelen, resultaten en knelpunten en dient als input voor de vaststelling van de inzet voor het volgende jaar. Deze rapportage kan onderdeel uitmaken van de bestaande begroting- en beleidscyclus van de gemeente. Deze driehoek 'plus' vergadert onder

leiding van de burgemeester van de regie voerende gemeente (Almere) en bestaat uit directievertegenwoordigers van de partijen van dit arrangement.

De Stuurgroep wordt gevormd door de ondertenaars van het LVA; dit zijn

- De burgemeester van Almere (vz);
- De districtchef van de politie in Almere;
- De plv. Hoofdofficier van Justitie;
- De regiodirecteur van NS;
- De regiodirecteur van Connexxion;
- De regiodirecteur van Prorail

*Vergaderfrequentie éénmaal per jaar.*

### **De kerngroep (tactisch overleg)**

De kerngroep komt minimaal vier keer per jaar bijeen onder regie van de gemeente. Binnen dit overleg houden de partijen elkaar op de hoogte van de ontwikkelingen, worden incidentcijfers gedeeld en wordt de voortgang van het jaarplan gemonitord.

Aan de hand van de kwartaalrapportages wordt de voortgang bewaakt en kan er indien nodig worden bijgestuurd.

De kerngroep wordt gevormd door:

- De adviseur veiligheid van de gemeente (vz)
- De security manager van de NS;
- De contractmanager van Prorail
- De manager operations van Connexxion en/of de coördinator sociale veiligheid van Connexxion;
- De portefeuillehouder van de politie;
- De strategisch adviseur Verkeer en Vervoer, de Accountmanager Cameratoezicht, de teamleider stadstoezicht van de Gemeente.

Agendaleden: de voorzitter van de werkgroep beheer Stationsomgeving en de adviseur Veiligheid (vandalisme)

*Vergaderfrequentie vier maal per jaar.*

### **De werkgroep (operationeel overleg)**

De inspanningen van de partijen dienen op elkaar afgestemd te worden en vullen elkaar aan. Toezichthoudende partijen komen maandelijks bij elkaar. Onderwerpen als ernstige incidenten, vervoer rond grote evenementen en afstemming acties komen hier aan de orde.



De werkgroep levert de gegevens en cijfers voor de kwartaalrapportages.

Het operationeel overleg wordt gevormd door:

- De Accountmanager Cameratoezicht van de Gemeente (vz);
- De stationsbeheerder van NS;
- De teamleider TSV van NS;
- De coördinator of teamleider Service en Veiligheid van Connexxion;
- De O.V. coördinator van de politie Almere;
- De coördinator van politie Dienst infrastructuur (agendalid);
- De veiligheidsmanager van de Gemeente (agendalid);
- De inspecteur stations Randstad Noord (agendalid).

Notulist: Secretarieel Administratief Medewerker NS

*Vergaderfrequentie is maandelijks.*

## 12. Voortgangsrapportage

Per kwartaal leveren alle partijen informatie over inzet en resultaten op basis van genoemde indicatiemethodiek (A,B,C) aan de voorzitter van de kerngroep.

Deze regievoerder draagt zorg voor een integrale rapportage per kwartaal waarin inzet, resultaten, knelpunten en maatregelen zijn vermeld in relatie tot de indicatoren zoals opgenomen in *bijlage 5*.

De kwartaalrapportage geeft zicht op de cijfermatige ontwikkeling en geeft inzicht in de actuele situatie d.m.v. beschrijving van de genomen maatregelen en knelpunten.

## 13. Communicatie

De deelnemende organisaties komen overeen dat de woordvoerder van de politie – namens de deelnemende partijen – met inachtneming van de ‘Aanwijzing voorlichting opsporing en vervolging van het College van procureurs-generaal’ – de regie heeft in de externe communicatie bij ernstige incidenten in het OV- gebied. Met betrekking tot de woordvoering over opsporing en vervolging vindt in principe afstemming plaats met het OM. Deze woordvoerder zal de

deelnemende partijen vooraf en anders zo spoedig mogelijk na deze communicatie informeren.

Elke deelnemende organisatie is zelf verantwoordelijk voor de communicatie naar de eigen medewerkers. Ook is ieder afzonderlijk verantwoordelijk voor de eigen externe communicatie; na afstemming met de andere betrokken partijen.

Over de per kwartaal/(half)jaarlijkse vastgestelde resultaten zal aan alle partijen verslag worden uitgebracht door de regievoerder in de stuurgroep en kerngroep.

In dit overleg kan worden besloten om deze resultaten extern te communiceren en hoe dat gebeurt.

Ten behoeve van de (pers)woordvoering is een lijst met contactnummers en e-mailadressen beschikbaar voor de betrokken communicatieadviseurs.

## 14. Evaluatie

Partijen beleggen *éénmaal per jaar* een evaluatie waarbij de partijen in ieder geval de voortgang van de samenwerking toetsen aan het LVA en vaststellen of de gekozen werkwijze leidt tot het bereiken van de gewenste resultaten en effecten. Indien de actualiteit daarom vraagt en/of indien één van de partijen het wenselijk acht, wordt een extra overleg georganiseerd. Het jaaruitvoeringsplan dient per jaar geactualiseerd te worden.

## 15. Duur en opzegging

Deze overeenkomst is aangegaan voor de duur van vier jaar vanaf 3 maart 2014 tot en met 31 december 2017. Partijen zullen tenminste 6 maanden voor het einde van de looptijd van de overeenkomst met elkaar in onderhandeling treden over de voorwaarden van een nieuwe overeenkomst.

Deze overeenkomst eindigt van rechtswege op de hierboven aangegeven einddatum indien partijen geen overeenstemming hebben bereikt over een nieuwe overeenkomst en zal worden geagendeerd voor de voorgaande stuurgroepvergadering.

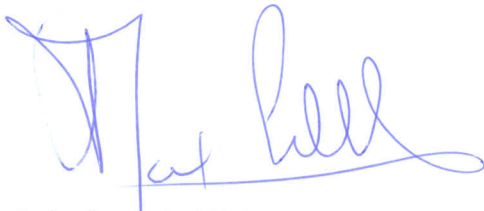
## 16. Naam

De partijen werken samen onder de naam  
Lokaal Veiligheid Arrangement Openbaar Ver-  
voergebied Almere.

## 17. Ondertekening

Aldus overeengekomen en ondertekend op 3 maart 2014 te Almere.

Namens de gemeente  
De burgemeester,



A. Jorritsma-Lebbink

Namens de Nationale Politie  
Politiechef Midden Nederland,



M.H.C. Barendse

Namens de NS  
De regiodirecteur Randstad Noord,



H. Luiten

Namens Connexxion  
De Directeur Regio midden,



H. Kuipers

Namens het Openbaar Ministerie  
De plv. Hoofdofficier van Justitie,



H. Rutgers

Namens Prorail  
De regiodirecteur Randstad Noord,



C. de Vries

**Bijlage 17: Verklarende woordenlijst**

Begrip	Omschrijving
Aansluiting	Een volgens de Dienstregeling geboden mogelijkheid om over te stappen tussen twee middelen van openbaar vervoer per bus, trein of boot.
Afhaalautomaat	Automaat waarmee een persoon een gekocht Reisproduct en/of saldo op zijn OV-chipkaart kan laden.
Afsprakenregister	Lijst van afspraken gemaakt tussen Concessiehouder en de gemeente Almere tijdens implementatie en Concessieperiode, bevestigd tussen beide partijen, die onderdeel wordt van de Concessie.
Auto	Personenauto op ten minste vier wielen, zoals nader omschreven bij ministeriële regeling, ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Besloten Busvervoer	Personenvervoer per Bus of Auto, anders dan behorend tot Openbaar Vervoer.
Bus	Motorrijtuig, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, ingericht voor het vervoer van meer dan acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen, zoals gedefinieerd in artikel 1 Wp 2000.
CiCo	Check-in check-out apparaat.
Concessie	Het krachtens een Concessiebeschikking verleende recht op het tegen de in de Concessiebeschikking vermelde voorwaarden, verrichten van openbaar vervoer in de zin van de Wet in het Concessiegebied gedurende de Concessieperiode.
Concessiebeschikking	De beschikking, waarbij de Concessie aan Concessiehouder wordt verleend.
Concessiehouder	Degene aan wie de Concessie is verleend.
Concessieverlener	Het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Almere (in dit document aangeduid als: gemeente Almere)
Concessieperiode	Het tijdvak waarvoor de Concessie geldt.
ROCOVF	De door de gemeente Almere aangewezen consumentenorganisaties waaraan advies wordt gevraagd en met wie overleg wordt gevoerd als bedoeld in de artikelen 27 en 31 van de Wet personenvervoer 2000.
Dienstregeling	Voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin zijn aangeduid de halteplaatsen waartussen en de tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht, zo nodig onder de vermelding of de halteplaatsen of de tijdstippen door de Reiziger kunnen worden beïnvloed.
Dienstregelingkilometer	Een in de Dienstregeling gepubliceerd kilometer, waarin een Bus of Auto daadwerkelijk ingezet wordt voor het vervoeren van Reizigers
Dienstregelinguur (DRU)	Een in de Dienstregeling gepubliceerd rij-uur, waarin een Bus of Auto daadwerkelijk ingezet wordt voor het vervoeren van Reizigers. Halteringen langer dan 2 minuten worden niet meegerekend in de berekening van de DRU. Halteringen aan het begin- en eindpunt van een Rit mogen nooit worden meegerekend, ook niet als ze korter zijn dan 2 minuten.



Begrip	Omschrijving
DRIS	Dynamisch reisinformatiesysteem.
Elektronische betaalsysteem	Geautomatiseerd systeem om via elektronische weg de ritprijs vast te stellen, deze te voldoen en het reisrecht aan te tonen, bijvoorbeeld het OV-chipkaart systeem, of een toegelaten betaalsysteem via een ander type identificatie- of betaalmiddel zoals een smartphone. Het elektronisch betaalsysteem levert behalve reizigersinkomsten ook vervoersdata.
Exploitatiebeheers-systeem	Systeem waarmee onder andere de locatie en stiptheid van de Voertuigen (Bus, Auto) en de uitvoering van de Dienstregeling actueel en real-time op afstand gevolgd kan worden en daarover automatisch gerapporteerd kan worden alsmede waarmee data ten behoeve van (real-time) reisinformatie en DRIS aangeleverd kunnen worden.
Gedogen	Het dulden door de Concessiehouder van het uitvoeren van vervoer door één of meer anderen binnen het Concessiegebied gedurende de Concessieperiode van de Concessie.
Gegarandeerde aansluiting	Gedefinieerde aansluitingen tussen bussen en tussen bus en trein waar aanvullende eisen gelden t.a.v. het realiseren en bewaken van de aansluiting.
GOVI	Grenzeloze Openbaar Vervoer Informatie.
Gunningscriterium	Criterium op basis waarvan de geldige Inschrijvingen worden beoordeeld om te bepalen aan welke Inschrijver de Concessie zal worden gegund.
Hernieuwbare energie	Energie uit hernieuwbare, niet fossiele bronnen, namelijk: wind, zon, aerothermische, geothermische, hydrothermische energie en energie uit de oceanen, waterkracht, biomassa, stortgas, gas van rioolzuiveringsinstallaties en biogassen.
Inschrijver	Een (vervoer-)bedrijf dat door middel van zijn Inschrijving een aanbidding doet voor de Concessie.
Inschrijving	Aanbidding, inclusief bijbehorende bescheiden, door een Inschrijver naar aanleiding van de ter zake gehouden aanbesteding gedaan.
KAR	
Kort verkeer	Systeem voor directe radiocommunicatie tussen voertuigen, over korte afstand, zonder tussenkomst van de verkeersleiding. Kort verkeer wordt ingezet voor afstemming tussen chauffeurs over het realiseren van aansluitingen.
Lagevloer Bus	Bus die beschikt over een volledig lage vloer over de gehele lengte van de passagiersruimte in de Bus, zodat men bij alle deuren gelijkvloers kan in- en uitstappen (zonder treden) en er over een vlakke vloer zonder treden en vloerverhogingen kan worden gelopen over de gehele lengte van de Bus.

Begrip	Omschrijving
Low-entry Bus	Bus die beschikt over een volledig lage vloer van de voorste deur tot en met de eerste uitstap deur, zodat men bij deze deuren gelijkvloers kan in- en uitstappen (zonder treden) en er over een vlakke vloer zonder treden en vloerverhogingen kan worden gelopen van de voorste deur naar de eerste uitstap deur (geen vloerverhogingen). Na de eerste uitstapdeur zijn treden en vloerverhogingen toegestaan.
Lijn	Het Openbaar Vervoer per Bus/Auto dat in de Dienstregeling met eenzelfde lijnnummer is aangeduid (heen- en terugritten worden tot dezelfde Lijn gerekend).
Maatwerk/Maatwerk-oplossing	Vervoerkundige oplossing die voorziet in een vervoersbehoefte. Bijvoorbeeld van toepassing in situaties waar de reizigersvraag naar Openbaar Vervoer te gering of te onregelmatig is om Lijngebonden Openbaar Vervoer aan te kunnen bieden. Maatwerk kan wel of niet onder de definitie van Openbaar Vervoer vallen.
Oplaadautomaat	Automaat waarmee een persoon een product of saldo met behulp van een Pinbetaling koopt en op zijn OV-chipkaart kan laden. Een Oplaadautomaat bevat ook een Afhaalautomaat-functie.
Openbaar Vervoer (OV)	Voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een Dienstregeling met een auto, bus, trein, metro, tram of een via een geleidesysteem voortbewogen voertuig.
Opstaptarief	De vergoeding die een Reiziger betaalt bij het opstappen in het Openbaar Vervoer (naast het bedrag dat de Reiziger betaalt op basis van het aantal gereisde kilometers en het Kilometertarief).
OV-chipkaart	Oplaadbare en contactloze chipkaart te gebruiken in het Openbaar Vervoer als betaal-, toegangs- en vervoerbewijs.
Reisproduct	Een door de gemeente Almere, via de Concessiehouder of andere toegestane kanalen, aan de Reizigers aangeboden reisrecht, zoals de gemakkaartjes, Daldagkaart, abonnementen of kortingsproducten, op de OV-chipkaart geladen en/of op andere wijze aangeschaft (zoals losse kaartjes, SMS-ticketing, etc.).
Reiziger	Persoon die gebruik maakt van het Openbaar Vervoer.
Rit	Een in de Dienstregeling opgenomen reis van een Bus of Auto van het beginpunt tot het eindpunt.
SOV-kaart	Studenten Openbaar Vervoerkaart, tegenwoordig OV-reisproduct voor Studenten, waarmee scholieren en studenten die in aanmerking komen voor studiefinanciering in Nederland gedeeltelijk vrij kunnen reizen in het Openbaar Vervoer.
Tarief	Een door een Reiziger die gebruik maakt van het Openbaar Vervoer binnen de Concessie te betalen bedrag, zoals vastgesteld door de gemeente Almere. De meervoudsvorm Tarieven wordt in dit Programma van Eisen tevens gebruikt om het geheel van de verschillende door Concessiehouder te hanteren Tarieven aan te duiden.



Begrip	Omschrijving
TLS	Trans Link Systems: organisatie die het contactloos gebruik van de OV-chipkaart mogelijk maakt en verantwoordelijk is voor het beheer van het systeem, de transactieverwerking en de kaartproductie.
UIC-datum	De datum waarop de nieuwe jaardienstregeling bij de concessiehouder van het Hoofdrailnet (thans: NS) ingaat, zoals vastgesteld door de Union Internationale des Chemins de fer (UIC).
Verbinding	Een Lijn of combinatie van meerdere Lijnen tussen twee of meer haltes, wijken of Kernen.
Voertuigen	De Bussen en Auto's die worden ingezet bij de uitvoering van de Concessie.
Voorkeursleverancier	Leverancier die als eerste benaderd wordt voor het leveren van diensten gerelateerd aan de Concessie, en waar in principe aan gegund wordt als condities en productspecificaties marktconform zijn en de aanbestedingsregels dit toelaten (ter beoordeling aan de gemeente Almere).
Wp2000	Wet van 6 juli 2000, houdende nieuwe regels omtrent het Openbaar Vervoer, besloten busvervoer en taxivervoer (Wet personenvervoer 2000) zoals deze thans gedurende de aanbesteding en de looptijd van de Concessie zal hebben te gelden.
Zitplaats	Een vaste plaats (stoel) waar Reizigers kunnen zitten in het Voertuig.