



Ontwerp-Programma van Eisen

OV-concessie Noord-Holland Noord

29 maart 2016

Inhoud

1.	Inleiding	5
1.1	OV in de hoofdrol.....	5
1.2	Wettelijke positie van de Provincie Noord-Holland.....	7
1.3	Status document	7
1.4	Leeswijzer	7
2.	Onderwerp van Concessieverlening	8
2.1	Concessieverlener	8
2.2	Concessiegebied	8
2.3	Looptijd van de Concessie	9
2.4	Activiteiten behorend tot de Concessie	10
Deel A: Vervoer.....		14
3.	Vervoerkundig aanbod	14
3.1	Vervoerplan.....	14
3.2	Opbouw en hiërarchie van het lijnennet	14
3.3	Te ontsluiten gebieden en bestemmingen	15
3.4	Bedieningstijden en frequenties.....	16
3.5	Specials	18
3.6	Buurtbus.....	19
3.7	Overige vervoerkundige eisen.....	20
3.8	Ontwikkelmogelijkheden gedurende de Concessie.....	21
4.	Texel	23
4.1	Vervoeraanbod Texel	23
4.2	Klantinterface Texel	24
4.3	Materieel Texel.....	25
4.4	Uitvoeringskwaliteit en monitoring Texel	26
5.	Infrastructuur	27
6.	Uitvoeringskwaliteit	29
6.1	Algemeen	29
6.2	Vervoergarantie en zitplaatskans	29
6.3	Rituitval.....	31
6.4	Punctualiteit en Aansluitingen	31
6.5	Garanties.....	33
6.6	Uitvoeringskwaliteit bij Evenementen	33
6.7	Overmacht.....	33
7.	Materieel: kwaliteit voor de Reiziger	35
7.1	Samenstelling wagenpark	35
7.2	Comfort en netheid.....	36
7.3	Toegankelijkheid.....	38

7.4	Apparatuur	38
7.5	Huisstijl en productformules.....	39
7.6	Eisen aan Versterkingsritten en Scholierenlijnen	40
Deel B: Klantinterface.....		41
8.	Informatie aan de Reiziger.....	42
8.1	Algemeen	42
8.2	Informatie voorafgaand aan de reis	42
8.3	Informatie op de haltes.....	45
8.4	Informatie tijdens de busreis	45
8.5	Knooppuntoriëntatiepunt (KnOP)	46
8.6	Informatie bij wijzigingen	47
9.	OV-chipkaart en Tarieven	48
9.1	OV-chipkaart	48
9.2	Tarieven	48
9.3	Verkrijgbaarheid / distributie	51
10.	Personeel	52
11.	Marketing en promotie.....	54
11.1	Algemeen	54
11.2	Marketingplan	54
12.	Consumentenbescherming.....	55
12.1	Klantenservice en klachtenafhandeling.....	55
12.2	Klachtenoverzicht.....	56
12.3	OV-loket en landelijke geschillencommissie	56
13.	Extra inzet klanttevredenheid	57
Deel C: Overige eisen		58
14.	Fysieke veiligheid.....	58
15.	Sociale veiligheid.....	60
15.1	Algemeen	60
15.2	Integrale aanpak	60
16.	Duurzaamheid en transitie naar zero emissie.....	64
16.1	Algemeen	64
16.2	Duurzaamheidsplan	65
16.3	Milieuprestaties.....	66
16.4	Transitie naar Zero emissie.....	66
17.	Informatie en monitoring.....	68
17.1	Algemeen	68

17.2	Informatieverstrekking aan de Provincie	68
17.3	Overige informatiebronnen	70
17.4	Niet-gevolgde Ritten.....	71
18.	Participatie.....	72
18.1	Participatie	72
18.2	Social return.....	72
19.	Overige onderwerpen	74
19.1	Implementatie	74
19.2	Compensatie tijdens opstartperiode	74
19.3	Evaluatie en herziening.....	74
Bijlagen.....	76

1. Inleiding

Het Ontwerp-Programma van Eisen Noord-Holland Noord (PvE) is door Gedeputeerde Staten van Noord-Holland vastgesteld. In het PvE is vastgelegd aan welke eisen de Concessiehouder gedurende de Concessieperiode ten minste moet voldoen. Het PvE is een uitwerking van het provinciaal Openbaar Vervoerbeleid zoals dat is opgenomen in de Visie Openbaar Vervoer 2020 (zie bijlage 1). Mocht dit document in strijd zijn met het PvE dan prevaleert het PvE.

Het eerste hoofdstuk van dit PvE is bedoeld als inleiding en beschrijft globaal de ambities en doelstellingen van de Provincie Noord-Holland (verder "de Provincie"). Deze Inleiding bevat derhalve geen concrete eisen of de Concessiehouder.

1.1 OV in de hoofdrol

Goed Openbaar Vervoer is een essentiële voorwaarde om de Provincie de komende decennia bereikbaar en leefbaar te houden en de economie verder te laten groeien. Goed Openbaar Vervoer houden regio's aantrekkelijk om te wonen, te werken, te leren, te ondernemen en te bezoeken.

De belangrijkste dragers van het Openbaar Vervoer in Noord-Holland Noord zijn:

- De spoorlijnen van het hoofdrailnet;
- Het netwerk van Stroomlijnen, zoals vastgelegd in de Visie Openbaar Vervoer 2020 en uitgewerkt in dit PvE. Dit zijn snelle verbindingen met relatief grote reizigersstromen;
- Lijn 350 (Qliner) Leeuwarden – Alkmaar, welke valt onder de concessie Noord en Zuidwest Fryslân en Schiermonnikoog.

1.1.1 Ambities van de Provincie Noord-Holland

Vraaggericht Openbaar Vervoer

De Provincie zet in op economisch vitale en leefbare regio's. Daarvoor is een verdere verbetering van (de kwaliteit van) het Openbaar Vervoer noodzakelijk. De Provincie kiest voor Openbaar Vervoer waar de vraag van de Reiziger centraal staat, en waar op verbindingen met veel vraag meer vervoer dient te worden geboden dan op verbindingen met minder vraag.

De Provincie ziet de Concessiehouder als de aangewezen partij om dit vraaggerichte netwerk, binnen de kaders van de OV-visie en dit PvE, te ontwikkelen. De Concessiehouder heeft met zijn kennis en ervaring het beste zicht op de reizigerswensen en de mogelijkheden om op efficiënte wijze op deze wensen in te spelen.

Transitie naar zero emissie

Openbaar Vervoer is een duurzame mobiliteitsvorm, en een meer duurzaam alternatief voor autoverkeer. De Provincie zet in op verdere verduurzaming van het Openbaar Vervoer, met als ambitie om tijdens de Concessieperiode een zo groot mogelijke transitie naar zero emissie te realiseren.

Verbeteren doelmatigheid Openbaar Vervoer

Met de aanbesteding van de Concessie beoogt de Provincie de doelmatigheid van het OV-systeem verder te verbeteren. Dat wil zeggen: binnen het beschikbare budget een zo groot mogelijke (maatschappelijke) waarde voor Reiziger en samenleving realiseren.

Bij de aanbesteding zullen Inschrijvers geprikkeld worden om zo veel en zo goed mogelijk vervoer te bieden binnen het beschikbare budget. En tijdens de looptijd wordt de Concessiehouder geprikkeld om het Openbaar Vervoer blijvend door te ontwikkelen, gericht op de vraag van de Reiziger en de doelstellingen en ambities van de Provincie. Daarom is de Concessiehouder opbrengstverantwoordelijk. Ook zal de Concessie additionele financiële prikkels kennen geleverde prestaties, moeten ervoor zorgen dat de Concessiehouder gestimuleerd en gemotiveerd is om tijdens de duur van de Concessie voortdurend optimaal te presteren.

Om meer ontwikkelruimte voor de Concessiehouder te creëren, zijn eisen in dit PvE zoveel mogelijk functioneel geformuleerd. In het PvE wil de Provincie vooral beschrijven *wat* zij met het Openbaar Vervoer wil bereiken, in plaats van gedetailleerd voor te schrijven *hoe* dat moet gebeuren. Zo kan de Concessiehouder zowel bij de aanbesteding als tijdens de looptijd zoeken naar de meest passende oplossingen.

Bovendien kent de Concessie een cyclus om het aanbod in de Concessie elke drie jaar grondig te evalueren en waar nodig te herzien, om te zorgen dat het vervoer blijft passen bij de vraag van de Reiziger (zie paragraaf 19.3).

1.1.2 Doelstellingen aanbesteding Concessie Noord-Holland Noord

De Provincie wil met deze aanbesteding inzetten op **meer** (gemeten in reizigerskilometers) en **meer tevreden** (gemeten in klanttevredenheid met de OV-Klantenbarometer) **reizigers in het openbaar vervoer in Noord-Holland Noord**.

De Provincie zoekt een Concessiehouder die deze doelstelling kan bereiken. Vanuit deze doelstelling en de in de vorige paragraaf beschreven ambities stelt de Provincie in dit document eisen waar de Concessiehouder ten minste aan moet voldoen. Bij de aanbesteding prikkelt de Provincie de Inschrijvers via de gunningscriteria om meer en beter vervoer te bieden dan geëist in dit Programma van Eisen, en daarmee zo veel mogelijk bij te dragen aan de doelstelling en ambities van de Provincie.

De uitwerking van de eisen in dit PvE zijn gebaseerd op de OV-visie 2020. Kern van het netwerk vormen de Stroomlijnen: snelle en betrouwbare verbindingen voor de grootste groepen Reizigers. Om dit lijnennet nog aantrekkelijker te maken voor reizigers, investeert de Provincie in maatregelen om het vervoer nog sneller en meer betrouwbaar te maken voor de reizigers.

Op verbindingen met minder Reizigers stimuleert de Provincie de ontwikkeling van passend maatwerk. Een goed voorbeeld van wat de Provincie onder maatwerk verstaat, is de huidige pilot op Texel. Hier experimenteert de Provincie met 'de Texelhopper': een andere vorm van vervoer die beter en flexibel kan inspelen op de reisbehoeften van reizigers in landelijke gebieden.

Een betrouwbare dienstuitvoering is randvoorwaardelijk voor het bereiken van de doelstelling van meer en meer tevreden reizigers. Daarom besteedt de Provincie extra aandacht aan onder meer (minimale) rituitval, aansluitgarantie bij lage frequenties, klantvriendelijkheid personeel, toegankelijkheid en het op tijd verstrekken van de juiste informatie (bijvoorbeeld bij vertragingen).

Ten slotte zet de Provincie vanuit haar duurzaamheidsambities in op Openbaar Vervoer dat een aantrekkelijk én duurzaam alternatief is voor onder meer automobiliteit. Dat gebeurt enerzijds door het Openbaar Vervoer zo aantrekkelijk mogelijk te maken voor de Reiziger en anderzijds door een stapsgewijze transitie naar Zero emissie. De Provincie prikkelt de Concessiehouder om te zoeken naar oplossingen die gedurende de Concessieperiode de meeste maatschappelijke waarde opleveren: een uitvoering van de Concessie die het minst belastend voor milieu- en leefomgeving is binnen de doelstellingen en de economische randvoorwaarden van de Concessieverlening.

1.2 Wettelijke positie van de Provincie Noord-Holland

Op grond van de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) zijn Gedeputeerde Staten van Noord-Holland de Concessieverlener voor het Openbaar Vervoer per Bus en Auto in deze Provincie, uitgezonderd het grondgebied van de Stadsregio Amsterdam. De Provincie Noord-Holland kent momenteel drie concessies, waarvan de Concessie Noord-Holland Noord er één is, naast de Concessie Haarlem-IJmond en de Concessie Gooi en Vechtstreek.

Op basis van de Wp2000 moet de Provincie Concessies voor Openbaar Vervoer aanbesteden. Op basis van artikel 44 van de Wp2000 stelt de Provincie ter voorbereiding op de aanbesteding een PvE vast, en vraagt zij over het ontwerp hiervan, overeenkomstig artikel 27 van de Wp2000, advies aan bij consumentenorganisaties. Ook treedt de Provincie, overeenkomstig artikel 26 van de Wp2000, in overleg met de Concessieverlener(s) die bevoegd is tot het verlenen van Concessies in aangrenzende gebieden.

1.3 Status document

In dit ontwerp-PvE beschrijft de Provincie aan welke eisen de Concessiehouder in ieder geval moet voldoen. Daarnaast moet de Concessiehouder zich aan alle relevante (wettelijke) bepalingen en regelingen houden. Deze wettelijke bepalingen en regelingen zijn niet in dit PvE opgenomen.

Het PvE bevat geen bepalingen met betrekking tot de financiële relatie tussen de Provincie en de Concessiehouder en de instrumenten die de Provincie tot haar beschikking heeft om naleving van de eisen in het PvE af te dwingen. Deze bepalingen worden nader uitgewerkt in het Bestek.

Het ontwerp-PvE wordt ter advisering voorgelegd aan het Rocov Noord-Holland, gemeenten, aangrenzende concessieverleners (de Stadsregio Amsterdam, de provincie Fryslân en gemeente Lelystad) en de buurtbusverenigingen van de Concessie Noord-Holland Noord.

De adviezen en zienswijzen op het ontwerp-PvE worden opgenomen in een Nota van Zienswijzen. In de Nota van Zienswijzen geeft de Provincie aan of, en zo ja, op welke wijze deze adviezen en zienswijzen in het uiteindelijke PvE zijn verwerkt. Vervolgens stellen Gedeputeerde Staten van Noord-Holland het definitieve PvE vast, inclusief de overige aanbestedingsstukken. Na vaststelling van de aanbestedingsstukken (samen: het Bestek) start de aanbestedingsprocedure. Doel van deze procedure is om op basis van de criteria die in het Bestek zijn vastgelegd die marktpartij te selecteren die de 'economisch meest voordelige' Inschrijving doet. Dat wil zeggen: die binnen het beschikbare budget aan alle uitsluitings-, geschiktheids- en minimumeisen voldoet en wiens aanbod op de gunningscriteria het meest aan de wensen van de Provincie tegemoet komt.

1.4 Leeswijzer

Het PvE is opgebouwd uit drie delen. In deel A staan de eisen aan het vervoeraanbod en materieel beschreven. Deel B bevat eisen over de Klantinterface: reisinformatie, marketing, tarieven, etcetera. In deel C zijn overige eisen zoals veiligheid, duurzaamheid, etc. omschreven.

Wanneer in het PvE een begrip staat aangeduid met hoofdletter, dan is er een uitleg opgenomen van het betreffende begrip in bijlage 2.

Ten aanzien van het vervoer op Texel gelden de bepalingen in hoofdstuk 4. Bepalingen in andere hoofdstukken gelden alleen voor het vervoer op Texel indien er in hoofdstuk 4 naar deze bepalingen verwezen wordt.

2. Onderwerp van Concessieverlening

2.1 Concessieverlener

Gedeputeerde Staten van Noord-Holland zijn Concessieverlener in deze aanbesteding.

2.2 Concessiegebied

2.2.1 Geografische afbakening

Het Concessiegebied betreft het grondgebied van de gemeenten Alkmaar, Bergen, Castricum, Den Helder, Drechterland, Enkhuizen, Heerhugowaard, Heiloo, Hollands Kroon, Hoorn, Koggenland, Langedijk, Medemblik, Opmeer, Schagen, Stede Broec en Texel. Een kaart van het Concessiegebied is te vinden in bijlage 3.

2.2.2 Wijziging gemeentegrenzen

Indien de gemeentegrenzen tijdens de looptijd van de Concessie wijzigen (bijvoorbeeld als gevolg van een gemeentelijke herindeling), wijzigen de concessiegrenzen niet.

2.2.3 Vervoer dat tot de Concessie behoort

De Concessie omvat het Openbaar Vervoer per Bus en per Auto in de gemeenten zoals hiervoor opgenomen onder 2.2.1, aangevuld met de grensoverschrijdende lijnen die tot de Concessie behoren, zoals opgenomen in bijlage 4.

Daarnaast kunnen uit hoofde van de Concessie ook Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen door de Concessiehouder geëxploiteerd worden: oproepafhankelijke vormen van vervoer per Bus of Auto, die niet tot de wettelijke definitie van Openbaar Vervoer behoren. Dit is in ieder geval de Texelhopper (zie hoofdstuk 4), maar de Concessiehouder kan ervoor kiezen elders in de Concessie dergelijke systemen aan te bieden.

Tot slot kan de Concessiehouder ook Aanvullende Mobiliteitsoplossingen aanbieden: andere vormen van mobiliteit zoals bijvoorbeeld deelauto's en deelfietsen.

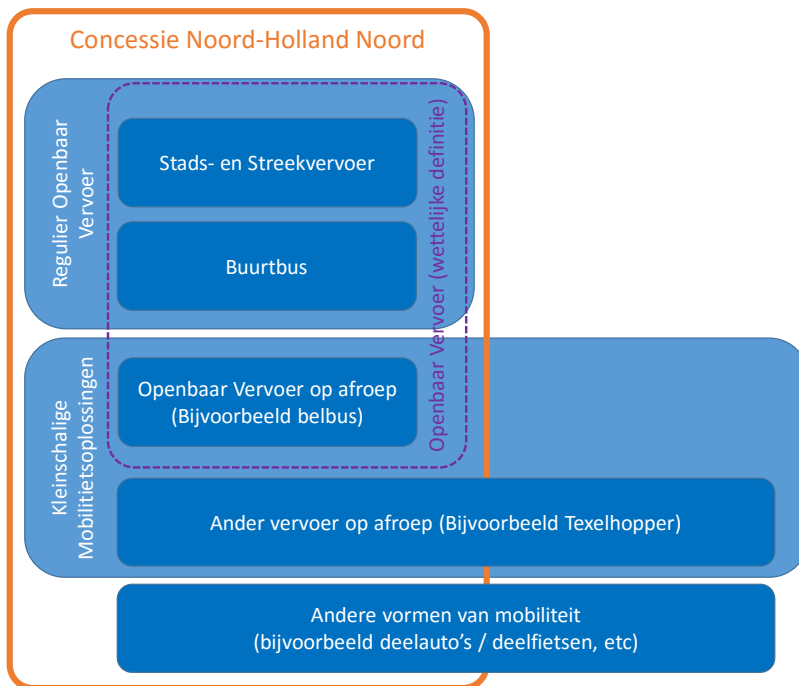
Dergelijke vervoersystemen die niet onder de wettelijke definitie van Openbaar Vervoer vallen, behoren alleen tot de Concessie voor zover zij onderdeel uitmaken van het aanbod van een Inschrijver voor deze aanbesteding (en/of voor zover de Provincie en Concessiehouder daar na gunning nadere afspraken over maken). In juridische zin kan de verplichting voor de Concessiehouder om aangeboden/overeengekomen vervoersystemen (die zelf geen Openbaar Vervoer zijn) te verzorgen, worden gezien als een aan de Concessie verbonden voorschrift.

2.2.4 Gedoogplicht overig Openbaar Vervoer dat niet tot de Concessie behoort

- Bestaande of nieuw in te stellen grensoverschrijdende lijnen die behoren tot andere Concessies: zie bijlage 4);
 - Het Openbaar Vervoer per trein binnen het Concessiegebied, evenals Bussen die als onderdeel van de Hoofdrailnet-concessie worden gereden (treinvervangende bussen);
 - Openbaar Vervoer per Bus of Auto waarvoor de Provincie een ontheffing heeft verleend als bedoeld in artikel 29 van de Wp2000.
-

- Taxidiensten;
- Bestaande en nieuw in te stellen collectief vraagafhankelijke vervoersystemen of regio-taxisystemen;
- Veerdiensten en Openbaar Vervoer over water;
- Supportersvervoer en vervoer van en naar specifieke Evenementen.

Nota bene: Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen die niet behoren tot de wettelijke definitie van Openbaar Vervoer alsmede Aanvullende Mobiliteitsoplossingen vallen – in tegenstelling tot Openbaar Vervoer – niet onder het exclusieve recht van de Concessiehouder. Dergelijke vervoersystemen kunnen ook door andere partijen worden aangeboden, buiten de Concessie om. De Concessiehouder dient dit vervoer te Gedogen.



2.3 Looptijd van de Concessie

2.3.1 Ingangsdatum en duur Concessie

De Concessie gaat in op 22 juli 2018. De Concessie kent een looptijd van tien jaar. De Concessie eindigt op de dag voor de ingang van de zomerdienstregeling 2028. De Provincie behoudt zich het recht voor de Concessie eenmalig tegen gelijke voorwaarden te verlengen tot ingang van het Dienstregelingsjaar 2029, in december 2028.

2.3.2 Wijzigingsmogelijkheid

Hoewel de Provincie dit niet voornemens is, behoudt de Provincie zich het recht voor om, indien de omstandigheden dit noodzakelijk maken, de concessieduur te wijzigen. In voorkomend geval zal met de Concessiehouder in overleg getreden worden.

2.4 Activiteiten behorend tot de Concessie

De wereld staat niet stil gedurende de looptijd van de Concessie. Vervoerpatronen veranderen, er zijn ruimtelijke en infrastructurele ontwikkelingen, nieuwe technologische mogelijkheden, etcetera. De Provincie zoekt daarom een Concessiehouder die bereid is om verder te gaan dan alleen het rijden van de Bussen/Auto's, en zich inzet om het vervoeraanbod gedurende de Concessie continu door te ontwikkelen. De Provincie vindt het daarbij belangrijk dat de Concessiehouder andere belangenpartijen betreft bij deze ontwikkelingen, waaronder het Rocov Noord-Holland, de gemeenten, onderwijs- en/of zorginstellingen en het bedrijfsleven.

2.4.1 Ontwikkelrol

De Concessiehouder is primair verantwoordelijk voor de (door)ontwikkeling van de Concessie op vervoerkundig vlak, Klantinterface, Materieel, etcetera. De Concessiehouder speelt zelfstandig en proactief in op ontwikkelingen die van invloed zijn op de Concessie, waaronder (maar niet beperkt tot) veranderingen in de vraag van de (bestaande en potentiële) Reiziger, ruimtelijke of infrastructurele ontwikkelingen en nieuwe technologische mogelijkheden.

De Concessiehouder komt daartoe proactief met plannen en voorstellen om het vervoeraanbod in de Concessie te verbeteren. Hiertoe behoren in ieder geval een jaarlijks Vervoerplan, een jaarlijks Marketingplan, een jaarlijks Tarievenplan, een jaarlijks Veiligheidsplan en een jaarlijks Sociaal Veiligheidsplan.

Om optimale doorontwikkeling mogelijk te maken kent de Concessie mogelijkheden om de concessievoorschriften elke drie jaar aan te passen. Zie paragraaf 19.3.

2.4.2 De Concessiehouder beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel om het vervoeraanbod door te ontwikkelen en hierover overleg te voeren met relevante partijen. De Concessiehouder stelt een accountmanager beschikbaar die primair verantwoordelijk is voor deze ontwikkeling en voor de Provincie fungeert als het primaire aanspreekpunt. Hij/zij beschikt over voldoende mandaat om te kunnen beslissen over wijzigingen in het vervoeraanbod, waaronder in ieder geval de in de vorige bepaling benoemde jaarlijkse plannen.

2.4.3 Overleg met gemeenten / Wegbeheerders

De Concessiehouder voert regelmatig overleg met gemeenten, in hun rol als Wegbeheerder, maar ook op andere relevante vlakken (bijvoorbeeld afstemming met Doelgroepenvervoer). Ook overlegt de Concessiehouder regelmatig met andere Wegbeheerders (Rijkswaterstaat of het Hoogheemraadschap) voor zover relevant voor de exploitatie van het vervoer in de Concessie.

Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om te zorgen dat voorgenomen wijzigingen in het vervoeraanbod afdoende met Wegbeheerders zijn afgestemd, en om waar nodig afspraken te maken over aanpassingen in de infrastructuur.

Bij wegwerkzaamheden die consequenties hebben voor het vervoer in de Concessie gelden de procedures zoals beschreven in bijlage 5.

2.4.4 **Consultatie Rocov Noord-Holland (gebiedskamer Noord-Holland Noord)**

De Concessiehouder voert in overeenstemming met artikel 31 van de Wp2000 op regelmatige basis overleg met het Rocov Noord-Holland, gebiedskamer Noord-Holland Noord (verder: Rocov). In dit overleg komen de in de Concessie geregelde onderwerpen aan bod, zoals bedoeld in artikel 31 van de Wp2000 en artikel 33 van het Besluit personenvervoer.

De onderwerpen waarover de Concessiehouder advies vraagt aan het Rocov Noord-Holland zijn in ieder geval:

- de voorgenomen wijzigingen en uitvoering van de Dienstregeling (inclusief de dienstregelingstabellen volgend uit de Dienstregeling);
- de voorgenomen wijzigingen in de Tariefstelling en Kaartbewijzen;
- de wijze waarop de Concessiehouder de Reiziger informeert over de Dienstregeling en de tarieven;
- de vervoer voorwaarden waartegen Openbaar Vervoer in de Concessie wordt verricht;
- de modellen van de vervoerbewijzen die de Concessiehouder uitgeeft;
- de wijze waarop en de mate waarin de vervoerbewijzen verkrijgbaar zijn gesteld;
- de wijze waarop Reizigers een vervoerbewijs kunnen afnemen;
- de voorzieningen die de Concessiehouder treft ten aanzien van de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer voor Reizigers met een handicap;
- de voorzieningen die de Concessiehouder treft ten behoeve van het waarborgen van een verantwoorde mate van veiligheid van Reizigers en van het voor hem werkzame personeel;
- de procedure voor de behandeling van klachten van de Reiziger en de wijze waarop de Concessiehouder de Reiziger hierover informeert;
- een regeling over een vergoeding of andere vorm van tegemoetkoming aan de Reiziger in geval van vertraging of rituitval in de uitvoering van de Dienstregeling;
- aan het publiek kenbaar gemaakte doelstellingen van de Concessiehouder over de kwaliteit van het door hem te verrichten Openbaar Vervoer.
- de voorgenomen aanschaf van nieuw Materieel (inrichtings- en gebruikseisen).

Alle bij het Rocov ingebrachte adviesaanvragen dienen op een dusdanig tijdstip te worden aangeleverd bij het Rocov dat er rekening is gehouden met de in de Wp2000 geldende adviesduur van maximaal zes weken met daarbij een redelijke termijn voor overleg tussen het Rocov en de Concessiehouder en eventueel met de Provincie. Voor de duur van het volledige adviestraject dient de Concessiehouder een redelijke termijn aan te houden waarbij eventuele wijzigingen naar aanleiding van het advies van het Rocov ook daadwerkelijk doorgevoerd kunnen worden door de Concessiehouder. De Concessiehouder kan zich achteraf niet beroepen op een te korte tijdsduur voor het invoeren van wijzigingen in de Dienstregeling en/of andere zaken omtrent de uitvoering van het vervoer tenzij Concessiehouder redelijkerwijs kan aantonen dat er sprake was van een overmachtssituatie. In alle gevallen is de uitspraak van de Provincie bindend voor zowel Concessiehouder als Rocov.

Het Rocov geeft ‘gekwalficeerde adviezen’, wat inhoudt dat wanneer de Provincie of de Concessiehouder een advies niet overneemt, dit gemotiveerd zal moeten worden, en er op verzoek overleg wordt gevoerd met het Rocov. De Provincie neemt de adviezen en de eventuele motivatie van de Concessiehouder om adviezen niet over te nemen mee bij de

beoordeling van voorstellen van de Concessiehouder en koppelt deze terug aan het Rocov. Daarnaast kan het Rocov aan de Provincie, de Concessiehouder of een Wegbeheerder gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over onderwerpen die van invloed zijn of kunnen zijn op de uitvoering of het gebruik van het vervoer in de Concessie.

2.4.5 **Faciliteren van Buurtbusverenigingen**

De Concessie bevat 10 Buurtbuslijnen (peildatum januari 2016). Deze worden geëxploiteerd door 9 verschillende Buurtbusverenigingen. Deze Buurtbusverenigingen zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Dienstregeling van de Buurtbuslijnen door vrijwillige buurtbuschauffeurs. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het faciliteren van de Buurtbusverenigingen conform de bepalingen hieronder. De Concessiehouder wordt geacht rekening te houden met het vrijwilligersaspect van de Buurtbusverenigingen en zijn interne dienstverlening en facilitatie optimaal in te richten op dit aspect.

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor:

- Het beschikbaar stellen van Materieel voor de exploitatie van de Buurtbuslijnen. Zie hoofdstuk 6 en hoofdstuk 15 voor de eisen die hieraan gesteld worden.
Nota bene: de Concessiehouder dient zes Auto's een symbolisch bedrag, over te nemen uit de huidige Concessie, waarvan er vier bedoeld zijn voor de exploitatie van Buurtbuslijnen. Zie hoofdstuk 7.
- Het organiseren van één aanspreekpunt voor alle buurtbusaangelegenheden: de buurtbuscoördinator.
- Minimaal twee overleggen per jaar met elke Buurtbusvereniging en twee overleggen per jaar met een afvaardiging van de besturen van de Buurtbusverenigingen, de Provincie en het Rocov;
- Een adequate en professionele ondersteuning van de bestaande en eventueel nieuw op te richten Buurtbusverenigingen;
- De Dienstregeling van de Buurtbuslijnen, waarbij de Buurtbusverenigingen zelf zorgen voor het inroosteren van (vrijwillige) chauffeurs;
- Het verschaffen van informatie over de Dienstregeling en het behandelen van klachten van reizigers;
- Opleiding en (technische) ondersteuning bij de OV-chipkaartapparatuur;
- Brandstof voor de Buurtbus;
- Onderhoud en reparatie van de Buurtbus;
- Het vrijwaren van de vrijwilligers van aansprakelijkheid in relatie tot diensten die zij verrichten in hun functie van vrijwilliger bij de Buurtbusverenigingen;
- Het afsluiten van de noodzakelijke verzekeringen;
- (Medische) keuringen en rijvaardigheidstesten voor de vrijwilligers;
- Het verzorgen van afdoende bijscholing of extra cursussen van de vrijwillige chauffeurs om het comfort en de veiligheid van de Reizigers te waarborgen;
- Ondersteuning bij juridische en fiscale kwesties.

Stalling van Buurtbussen is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van zowel de Buurtbusvereniging als de Concessiehouder. Beide partijen dienen in gezamenlijk overleg tot een geschikte locatie voor stalling te komen.

De Provincie acht Buurtbussen als een integraal onderdeel van het Openbaar Vervoer. Zorgvuldige afstemming over de Dienstregeling, de route, maar ook het opzetten van nieuwe Buurtbuslijnen zijn zaken waar GS in 2012 een procedure voor hebben opgesteld. Zie bijlage 12.

2.4.6 **Overleg met onderwijsinstellingen**

De Concessiehouder overlegt regelmatig met onderwijsinstellingen over het doorontwikkelen van het vervoeraanbod. De Concessiehouder zorgt daartoe voor een 'scholendesk': een vast aanspreekpunt voor de scholen in het Concessiegebied en in het bijzonder voor de scholen die bediend worden door een Scholierenlijn. De Concessiehouder communiceert contactgegevens van de scholendesk proactief aan scholen in het Concessiegebied. De scholendesk neemt zelf bovendien regelmatig contact op met ten minste de scholen die bediend worden door Scholierenlijnen om af te stemmen of het aanbod nog past bij de Vervoervraag, lestijden, etcetera. Voorgenomen wijzigingen in het vervoeraanbod op scholierenlijnen worden vooraf door de scholendesk afgestemd met de betreffende scholen en worden opgenomen in een apart deel van het algemene, jaarlijks op te stellen Vervoerplan voor de hele Concessie.

Deel A: Vervoer

3. Vervoerkundig aanbod

De Provincie verwacht van de Concessiehouder dat deze een netwerk van Openbaar Vervoer en Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen aanbiedt dat zo goed mogelijk aansluit bij de vraag van de reiziger: frequente, reguliere buslijnen daar waar er veel vraag is, en passend maatwerk daar waar er minder vraag is.

In dit hoofdstuk beschrijft de Provincie de eisen waaraan het netwerk en Dienstregeling moeten voldoen. Bij de aanbesteding dienen Inschrijvers op basis van deze eisen een Vervoerplan op te stellen, waarin zij de eisen uitwerken tot een concreet netwerk en Dienstregeling, die Reizigers zo snel en gemakkelijk mogelijk van A naar B brengen.

De eisen in dit hoofdstuk zijn nadrukkelijk een ondergrens: het staat Inschrijvers vrij om meer vervoer te bieden, en via de Gunningscriteria worden Inschrijvers geprikkeld om dit ook te doen.

3.1 Vervoerplan

3.1.1 Vervoerplan Jaar 1

De Inschrijver levert als onderdeel van zijn Inschrijving een Vervoerplan Jaar 1 aan, waarin de Inschrijver onderstaande eisen uitwerkt tot een concreet Lijnennet en Dienstregeling. Ook beschrijft de Inschrijver welk meeraanbod aan vervoer hij aanbiedt bovenop de minimale eisen.

Het Vervoerplan Jaar 1 wordt beoordeeld als onderdeel van de gunningscriteria, die nader uitgewerkt worden in het Bestek.

3.2 Opbouw en hiërarchie van het lijnennet

De ruggengraat van het netwerk wordt gevormd door de Stroomlijnen die benoemd zijn in de OV-visie 2020 en het spoorwegnet (dat geen onderdeel uitmaakt van de Concessie). Deze Stroomlijnen verbinden Kernen, Wijken en OV-knooppunten op snelle en efficiënte wijze met elkaar.

De Stroomlijnen worden aangevuld met Ontsluitende lijnen, Buurtbussen, Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen en een aantal 'specials': Scholierenlijnen, Commerciële Lijnen en Nachtlijnen.

3.2.1 OV-knooppunten

De volgende locaties gelden als OV-knooppunten:

- Alle treinstations in de Concessie (voor zover bediend door Concessiehouder)*;
 - Abbekerk, Busstation;
 - Den Hoorn Texel, Veerhaven;
 - Den Helder, Steiger TESO-boot;
 - Den Oever, busstation;
 - Noordbeemster, busstation/Oosthuizerweg;
 - Purmerend, Tramplein.
-

** NB: er is geen verplichting om alle treinstations in de Concessie te bedienen. Een station dat niet door de Concessiehouder bediend wordt geldt niet als OV-knooppunt. Indien en zodra een station bediend wordt door de Concessiehouder geldt deze als OV-knooppunt.*

3.2.2 **Stroomlijnen**

Stroomlijnen bieden snelle verbindingen van, naar en tussen de OV-knooppunten, en vormen samen met het spoorwegnet de ruggengraat van het OV-netwerk.

De Stroomlijnen in de streekdienst zijn geëist in de vorm van verbindingsbeschrijvingen. De Concessiehouder biedt de in bijlage 6 benoemde Stroomlijnen minimaal aan conform de daar vermelde eisen.

De Stroomlijnen binnen het stedelijk gebied van Alkmaar, Hoorn en Den Helder zijn niet als verbindingen geëist, maar meegenomen in de ontsluitingseisen in 3.3.1 en 3.3.2. Vanwege enerzijds de grotere mogelijkheden om een nieuwe lijnvoering te ontwerpen, en anderzijds vanwege de vaak lage kostendekkingsgraad van deze lijnen krijgt de Concessiehouder hier meer vrijheden om deze Lijnen vorm te geven.

3.2.3 **Ontsluitende lijnen**

De Concessiehouder vult het netwerk van Stroomlijnen aan met Ontsluitende Lijnen. Deze lijnen verbinden kernen en wijken met tenminste één OV-Knooppunt.

3.2.4 **Buurtbussen**

De Concessie kent tien Buurtbuslijnen. Deze dienen door de Concessiehouder aangeboden te worden conform de eisen in paragraaf 3.6.

3.2.5 **Kleinschalige mobiliteitsoplossingen**

Concessiehouder kan het vervoeraanbod in de Concessie verder aanvullen met Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen.

3.2.6 **Specials**

De Concessie kent een aantal 'specials': Scholierenlijnen, Commerciële Lijnen en Nachtlijnen. Deze dienen te voldoen aan de eisen die hieraan gesteld worden in paragraaf 3.5

3.3 **Te ontsluiten gebieden en bestemmingen**

3.3.1 **Te ontsluiten gebieden en bestemmingen**

Kernen

Een groot deel van de kernen in het Concessiegebied wordt ontsloten door de geëiste Stroomlijnen, de geëiste Buurtbussen of door de spoorlijnen in het gebied. Hier worden geen nadere eisen aan gesteld.

De Concessiehouder dient daarnaast te zorgen voor ontsluiting van die Kernen en Wijken van meer dan 1.000 inwoners die op dit moment voornamelijk door Ontsluitende lijnen worden bediend:

- Bakkum
- Breezand
- Callantsoog
- Dirkshorn
- Egmond-Binnen
- Graft-de Rijp
- Schagerbrug
- St. Pancras
- 't Veld
- 't Zand
- Winkel

Wijken

Binnen de stedelijke gebieden van Alkmaar, Hoorn en Den Helder dienen Wijken bediend te worden conform de eisen in bijlage 7.

Bestemmingen

De regionale ziekenhuizen in Alkmaar (Noordwest Ziekenhuisgroep, locatie Medisch Centrum Alkmaar), Den Helder (Noordwest Ziekenhuisgroep, locatie Gemini Ziekenhuis) en Hoorn (Westfriesgasthuis) dienen bediend te worden door middel van een halte binnen 250 meter van de belangrijkste publieksingang die bediend wordt conform het gestelde in 3.4.4.

3.3.2 Ontsluitingsnorm

Een Kern geldt als ontsloten indien deze bediend wordt als er in de Kern tenminste één halte in de Kern is die voldoet aan de eisen aan Ontsluiting zoals beschreven in 3.4.3.

Een Wijk geldt als ontsloten als tenminste 90 % van alle adressen binnen een straal van 800 meter (hemelsbreed) van een treinstation of binnen een straal van 600 meter rond een Halte vallen, waarbij alleen Haltes meetellen die voldoen aan de eisen aan ontsluiting zoals beschreven in 3.4.3.

De geëiste Stroomlijnen (streek) mogen benut worden voor de invulling van deze ontsluitingsnorm, voor zover voldaan wordt aan zowel de eisen aan deze Stroomlijnen als aan de eisen van de ontsluitingsnormen.

3.4 Bedieningstijden en frequenties

3.4.1 Tijdsblokken

De Concessiehouder hanteert de volgende Tijdsblokken voor het vervoer in de Concessie:

Werkdagen	Zaterdagen	Zondagen
Vroege ochtend: begin exploitatie - 7:00	Overdag: Begin exploitatie - 18:00	Overdag: Begin exploitatie - 18:00
Ochtendspits 7:00 - 9:00		
Overdag 9:00 - 16:00		
Middagspits 16:00 - 18:00		
Vroege avond 18:00 - 21:00	Avond 18:00 - einde exploitatie	Avond 18:00 - einde exploitatie
Avond 21:00 - einde exploitatie		

De Concessiehouder houdt op elke Lijn de frequenties en intervallen gedurende een Tijdsblok zo veel mogelijk gelijk. Hier mag echter vanaf geweken worden als de vervoervraag dit vereist, bijvoorbeeld om extra Scholierenritten van/naar een onderwijsinstelling aan te bieden, of wanneer de grootste vervoerpiek op een Lijn eerder of later valt dan gebruikelijk.

3.4.2 **Bedieningstijden en frequenties Stroomlijnen (streek)**

Voor de Stroomlijnen (streek) gelden de bedieningstijden en frequenties zoals gespecificeerd in bijlage 6.

3.4.3 **Bedieningstijden en frequenties te ontsluiten Kernen en Wijken**

Concessiehouder dient zich voor de bediening van de in 3.3.1 genoemde Kernen en Wijken te houden aan de in bijlage 7 genoemde bedieningstijden en frequenties.

De Provincie heeft de volgende uitgangspunten om tot deze bedieningstijden en frequenties te komen:

- Kernen, alsmede die Wijken die nu door ontsluitende lijnen worden bediend, dienen elke dag van de week overdag en 's avonds tot 21 uur ten minste één keer per uur ontsloten te worden. Avondbediening is niet verplicht wanneer dit nu ook niet het geval is. Tijdens de spitsuren zijn vaste Ritten verplicht. Buiten de spitsuren mag een oproepafhankelijke vorm van vervoer worden geboden (Kleinschalige Mobiliteitsoplossing), maar vaste Ritten zijn ook toegestaan op die momenten.
- Wijken die nu door stedelijke Stroomlijnen ontsloten worden dienen elke dag van de week overdag minimaal 2x per uur ontsloten te worden en in de avonduren tot middernacht minimaal 1x per uur.

Nota bene: het is toegestaan de in bijlage 6 geëiste Stroomlijnen te benutten voor invulling van deze bedieningsnormen, voor zover onverkort voldaan wordt aan de eisen van deze Stroomlijnen. Het is aan de Inschrijver om een afweging te maken – en in zijn Vervoerplan te onderbouwen – of de nadelen van de eventuele omweg voor deze Stroomlijn opweegt tegen de voordelen.

3.4.4 **Bedieningstijden bestemmingen**

De in 3.3.1 genoemde regionale ziekenhuizen dienen op werkdagen en zaterdag van 8 tot 20 uur en op zondagen van 9 tot 20 uur minimaal één keer per uur bediend te worden.

3.5 **Specials**

3.5.1 **Nachtlijnen**

De Concessiehouder exploiteert de huidige nachtlijnen N60 (Amsterdam – Alkmaar, vrijdag- en zaterdagnacht) en N69 (Alkmaar – Heerhugowaard, zaterdagnacht), waarbij de Dienstregeling zo veel mogelijk gelijk gehouden wordt aan de Dienstregeling 2016 en het aantal Ritten per nacht gelijk blijft.

3.5.2 **Scholierenlijnen**

Scholierenlijnen dienen aangeboden te worden conform de verbindingsoverzichten in bijlage 6.

3.5.3 **Commerciële Lijnen (bijvoorbeeld Zomerlijnen)**

De Concessiehouder is vrij om Commerciële Lijnen aan te bieden, dat wil zeggen: Lijnen die hij voor eigen rekening en risico exploiteert. Gedacht kan worden aan (de huidige of andere) Zomerlijnen die toeristische bestemmingen langs de kust bedienen, maar ook andere Lijnen of bestemmingen zijn denkbaar.

Hiervoor wordt geen Exploitatiebijdrage verstrekt. Wel is samenwerking met en / of een bijdrage van derden (bijvoorbeeld toeristische ondernemers) toegestaan om de Zomerlijn meer levensvatbaar te maken. Ook is het de Concessiehouder toegestaan om hier een ander (hoger) tarief of kaartsoort andere kaartsoorten voor te hanteren.

Inschrijvers beschrijven in hun Inschrijving in een separaat Vervoerplan Commerciële Lijnen of en zo ja, welke Commerciële Lijnen zij willen aanbieden. Hierbij dient de Inschrijver te onderbouwen dat de voorgestelde Commerciële Lijnen kostendekkend geëxploiteerd kunnen worden. De Provincie houdt zich het recht voor om één of meer Commerciële Lijnen uit dit Vervoerplan niet toe te staan, bijvoorbeeld als het afbreuk zou doen aan de Lijnen die gebruikt worden voor de invulling van de andere eisen in dit hoofdstuk.

Het is wenselijk dat de Concessiehouder de productkenmerken van de Commerciële Lijnen zo goed mogelijk aansluit op die van het overige vervoer in de Concessie. De

Concessiehouder mag voor dit vervoer echter afwijken van alle Lijnen in dit Programma van Eisen, zo lang voldaan wordt aan:

- Toegankelijkheid Materieel: paragraaf 7.3;
- Duurzaamheid Materieel: hoofdstuk 16;
- Gebruik van OV-chipkaart: paragraaf 9.1.

Het aangeboden Vervoerplan Commerciële Lijnen wordt beoordeeld als onderdeel van de Gunningscriteria. In de Aanbestedingsleidraad wordt nader gespecificeerd hoe deze worden beoordeeld.

3.6 Buurtbus

3.6.1 Buurtlijnen

De Concessie omvat de volgende Buurtbuslijnen:

- 406 Schagen - Waarland
- 408 Egmond aan Zee - Heiloo
- 409 Heerhugowaard - Ursem - Obdam
- 410 Bergen aan Zee - Egmond aan Zee - Camperduin
- 411 Schagen - Tuitjenhorn
- 412 Hoorn - Bovenkarspel
- 415 Hoorn - Medemblik
- 416 Schagen - Kreileroord
- 417 Schagen - Obdam
- 438 Enkhuizen - Andijk

De Inschrijver neemt deze Buurtbuslijnen over in zijn Vervoerplan Jaar 1. De Dienstregeling wordt daarbij zoveel mogelijk hetzelfde gehouden, maar de exacte tijden mogen aangepast worden om goede Aansluitingen te bieden op andere Lijnen. Het aantal Ritten blijft in ieder geval gelijk. Tijdens de implementatie zal in overleg tussen de Concessiehouder, de Provincie en de betreffende Buurtbusvereniging de definitieve Dienstregeling worden vastgesteld.

De Inschrijver mag in zijn Vervoerplan Jaar 1 ook voorstellen doen voor wijzigingen in de lijnvoering, voortkomend uit een andere lijnvoering van Stroomlijnen of Ontsluitende Lijnen (bijvoorbeeld om te voorkomen dat er onnodige parallelliteit ontstaat tussen Stroomlijnen en Ontsluitende Lijnen). Deze voorstellen worden tijdens de Implementatie besproken met de Provincie en de betreffende Buurtbusvereniging(en). De voorstellen mogen niet leiden tot verminderde bediening van Kernen die in de huidige situatie door de betreffende Buurtbuslijn(en) worden aangedaan.

In volgende jaren worden deze Buurtbuslijnen ook opgenomen in het Vervoerplan voor ieder jaar, waarbij Concessiehouder en Buurtbusvereniging overleggen over de Dienstregeling. De Provincie kan besluiten over het stopzetten van een Buurtbuslijn of het in het leven roepen van een nieuwe Buurtbuslijn.

3.7 Overige vervoerkundige eisen

3.7.1 Aansluitingen

De Concessiehouder zorgt ervoor dat in de Dienstregeling Aansluiting geboden wordt tussen trein en Bus, en tussentussen Bus op Bus op vervoerknoppen die logische overstappunten zijn voor de Reiziger, waaronder tenminste de in 3.2.1 benoemde OV-knooppunten. Dit geldt ook voor Aansluitingen van/naar vervoer dat niet door de Concessiehouder wordt geëxploiteerd.

Hierbij worden minimaal de in bijlage 6 geëiste Aansluitingen geboden, en bij voorkeur meer Aansluitingen. In het Vervoerplan Jaar 1 beschrijft de Inschrijver welke Aansluitingen geboden worden.

Aansluiting wordt gedefinieerd als:

- Overstap van Bus op Bus: tussen 2 en 8 minuten.
- Overstap van Bus op trein en v.v.: tussen 5 en 12 minuten.

(voor Bus kan ook Auto worden gelezen)

De Concessiehouder mag (in de Dienstregeling) van deze tijden afwijken indien hij aannemelijk kan maken dat dit ten goede komt aan de aansluitingskwaliteit voor de Reiziger, bijvoorbeeld als gevolg van looptijden op het OV-knooppunt. *De Provincie vraagt in dit kader speciale aandacht voor de relatief lange loopafstanden op station Alkmaar na het afsluiten van het overpad.*

3.7.2 Vakantiedienstregeling

Gedurende de herfstvakantie (1 wk), kerstvakantie (2 wkn), voorjaarsvakantie (1 wk), meivakantie (1 wk) en zomervakantie (6 wkn) van de middelbare scholen in de regio Noord mag een afwijkende Dienstregeling worden aangeboden. Ook tijdens de Vakantiedienstregeling moet de Concessiehouder volledig aan de eisen zoals genoemd in dit PvE voldoen. Het hanteren van een kortere Vakantiedienstregeling is ook toegestaan.

Bovenstaande geldt niet voor Scholierenlijnen, Nachtlijnen en Commerciële Lijnen. Hiervoor mag de Concessiehouder andere perioden hanteren.

3.7.3 Feestdagen

Op Koningsdag biedt de Concessiehouder minimaal de zaterdagdienstregeling aan. In de nachten voorafgaand aan en volgend op Koningsdag geldt minimaal de Dienstregeling voor de nacht van vrijdag op zaterdag. Op de overige, algemeen erkende Feestdagen (Nieuwjaarsdag, Eerste en Tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, Eerste en Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag) geldt minimaal de zondagdienstregeling.

3.7.4 Tijdenhaltes

De Concessiehouder definieert Tijdenhaltes op elke Lijn ten behoeve van het borgen en monitoren van de punctualiteit. De rijtijd tussen Tijdenhaltes bedraagt maximaal 20 minuten. Begin- en eindhaltes en OV-knooppunten gelden altijd als Tijdenhaltes. Waar nodig wijst de Concessiehouder ook andere Haltes als Tijdenhaltes aan.

Voorafgaand aan een Dienstregelingjaar wordt in overleg tussen Provincie en Concessiehouder vastgesteld welke Haltes als Tijden gelden.

3.8 Ontwikkelmogelijkheden gedurende de Concessie

3.8.1 Vervoerkundige doorontwikkeling

De Concessiehouder ontwikkelt tijdens de looptijd van de Concessie het OV-netwerk verder door in overleg met de Provincie, gemeenten, scholen, het Rocov en andere mogelijke stakeholders. Hiertoe stelt de Concessiehouder jaarlijks een Vervoerplan en een daaruit voortvloeiende Dienstregeling op.

De Dienstregeling in ieder jaar dient te voldoen aan de kaders van dit Programma van Eisen, tenzij de Provincie conform de bepalingen in paragraaf 19.3 heeft besloten deze eisen te herzien.

Het vervoeraanbod blijft in ieder Dienstregelingsjaar minimaal gelijk aan het voorgaande jaar (en bij jaar 1: als geboden in de Inschrijving voor de eerste 1,5 jaar, teruggerekend naar één jaar), tenzij hierover met de Provincie meer- of minderwerk wordt afgesproken en verrekend. Met gelijk wordt bedoeld dat het totaal aantal Dienstregelingen bij elk Dienstregelingsjaar minimaal hetzelfde blijft als in de voorgaande jaren, los van autonome schommelingen als gevolg van verschillen in aantallen werkdagen/zaterdag/zon- en feestdagen per jaar.

De ingangsdatum van de gewijzigde Dienstregeling valt samen met de ingangsdatum van de Dienstregeling voor het Hoofdrailnet (trein), tenzij de Provincie en de Concessiehouder anders zijn overeengekomen. In bijzondere gevallen, bijvoorbeeld bij (tijdelijke) ingrijpende wijziging van het wegennet en/of businfrastructuur, kunnen Provincie en Concessiehouder gezamenlijk besluiten tot een tussentijdse wijziging van de Dienstregeling.

3.8.2 Vervoerplan en Dienstregelingsprocedure

Ieder jaar stelt de Concessiehouder een concept-Vervoerplan op waarin hij zijn voorstellen voor de Dienstregeling van het jaar erop beschrijft, gebaseerd op:

- de resultaten van onderzoek naar reizigerswensen,
- een analyse van het gebruik van het bestaande openbaar vervoeraanbod,
- een analyse van demografische, infrastructurele, ruimtelijke en sociaal-economische ontwikkelingen
- eventuele aanvullende eisen en wensen van de Provincie en eventuele derden ten aanzien van lijnvoering, bedieningstijden en frequenties, de ontwikkelmogelijkheden van het vervoer in de Concessie.

Het concept-Vervoerplan doorloopt vervolgens de Dienstregelingsprocedure zoals beschreven in bijlage 8.

3.8.3 Eerste Concessiejaar

De Dienstregeling die de Inschrijver aanbiedt in het Vervoerplan Jaar 1 geldt in principe voor anderhalf jaar, vanaf de start van de Concessie (22 juli 2018) tot aan de start van Dienstregelingsjaar 2020 (in december 2019). De start van het Dienstregelingsjaar 2019 (in december 2018) kan wel benut worden om kleine wijzigingen door te voeren.

De Dienstregeling voor deze eerste 1,5 jaar wordt tijdens de Implementatieperiode besproken tussen de Provincie en de Concessiehouder. De Concessiehouder dient in deze fase ook gemeenten, ROCOV, Buurtbusverenigingen en onderwijsinstellingen te betrekken bij de voorgestelde Dienstregeling. Dit overleg kan leiden tot kleine wijzigingen ten opzichte van hetgeen aangeboden is in Vervoerplan Jaar 1, waarbij het uitgangspunt is dat vervoeromvang en Exploitatiebijdrage niet wijzigen.

3.8.4 Uitzonderlijke situaties

Bij het formuleren van de eisen in dit PvE heeft de Provincie zoveel mogelijk rekening gehouden met relevante infrastructurele, ruimtelijke en sociaal demografische ontwikkelingen in het Concessiegebied. De Provincie is zich er echter van bewust dat zich gedurende de Concessieperiode ontwikkelingen kunnen voordoen die ten tijde van het opstellen van het PvE niet (te) voorzien waren. Mochten zich gedurende de looptijd van de Concessie nieuwe ontwikkelingen voordoen die naar oordeel van de Provincie moeten leiden tot een significant grotere of juist kleinere vervoeromvang, dan treden de Provincie en de Concessiehouder hierover in overleg met elkaar. De Provincie kan in een dergelijke situatie met de Concessiehouder afspraken maken over Meer- of Minderwerk, hetgeen verrekend zal worden conform de financiële bepalingen in het Bestek. Indien deze situatie zich voordoet hierover advies gevraagd worden aan het Rocov en afgestemd worden met gemeenten en eventuele andere partijen.

4. Texel

De Concessie Noord-Holland Noord omvat tevens het vervoer op Texel. Sinds december 2014 wordt hier onder de naam 'Texelhopper' een pilot uitgevoerd met een kleinschalige vorm van oproepafhankelijk vervoer. De pilot is op hoofdlijnen succesvol gebleken, en heeft geleid tot een stijging van het aantal reizigers. De Provincie wil daarom de Texelhopper in de nieuwe Concessie voortzetten en verder verbeteren, wat moet leiden tot meer en meer tevreden Reizigers.

4.1 Vervoeraanbod Texel

4.1.1 Vervoeraanbod Texel

Het vervoeraanbod van / naar en op Texel bestaat uit twee onderdelen:

- Eén Stroomlijn tussen de veerhaven, Den Burg en De Koog (Tx11). Deze Stroomlijn dient te voldoen aan de eisen in bijlage 6.
- Texelhopper: Kleinschalige Mobiliteitsoplossing die vraagafhankelijk halte-haltevervoer aanbiedt op het eiland, zoals omschreven in 4.1.2.

De Inschrijver werkt de eisen in dit hoofdstuk uit tot een **Vervoerplan Texel**.

Het Vervoerplan Texel wordt beoordeeld als onderdeel van de Gunningscriteria, die nader uitgewerkt worden in het Bestek.

4.1.2 Texelhopper

De Texelhopper is een Kleinschalige Mobiliteitsoplossing op het eiland, die wordt aangeboden naast bovengenoemde Stroomlijn. Het systeem biedt Oproepafhankelijk halte-haltevervoer conform de volgende eisen:

- Het systeem stelt Reizigers in staat van en naar minimaal alle huidige haltes van de Texelhopper te reizen na aanmelding vooraf. Tijdens de looptijd van de Concessie kunnen in overleg tussen Provincie, Concessiehouder en gemeente, en na toestemming van de Provincie, haltes worden toegevoegd of verwijderd.
(Tussen haltes van Stroomlijn Tx11 hoeft geen oproepafhankelijk vervoer geboden te worden, maar kunnen reizigers naar de reguliere Ritten verwezen worden).
- Het systeem kent minimaal de volgende bedieningstijden:
 - In aansluiting op elke bootaankomst en -vertrek op het eiland moet het mogelijk zijn om naar en van elke halte te reizen op het eiland.
 - Tussen andere haltes op het eiland moet het mogelijk zijn om tussen 7 uur (zaterdag: 8 uur, zondag: 9 uur) en 21 uur te reizen.
- Aanmelding is gratis en is 24 uur per dag mogelijk via de (mobiele) website en via een *app*. Daarnaast is telefonische aanmelding mogelijk tijdens de reguliere bedieningstijden, tegen maximaal lokale belkosten.
- Aanmelding is mogelijk tot één uur voor vertrektijd. Bij voorkeur hanteert de Concessiehouder een kortere minimale aanmeldtijd.

4.1.3 Verbeteropties Texel

Het staat Inschrijver vrij in zijn Vervoerplan Texel *verbeteropties* aan te bieden: d.w.z. optionele verbeteringen van het systeem die kostenneutraal doorgevoerd kunnen

worden (d.w.z. niet leiden tot een hogere Exploitatiebijdrage van de Provincie), en waarbij de Inschrijver voorstellen mag doen om af te wijken van de eisen in dit hoofdstuk, maar die een verbetering voor de Reiziger opleveren (leidend tot meer en / of meer tevreden Reizigers).

Na gunning besluit de Provincie of en zo ja welke verbeteropties worden afgenomen.

4.2 Klantinterface Texel

In het Vervoerplan Texel beschrijft de Inschrijver hoe hij onderstaande eisen invult.

4.2.1 Naam en Branding Texelhopper

De Concessiehouder hanteert de naam Texelhopper voor in ieder geval de Kleinschalige Mobiliteitsoplossing op Texel, en desgewenst ook voor Tx11 *Nota bene: waar in dit hoofdstuk over Texelhopper wordt gesproken wordt niet op Tx11 bedoeld, maar op de Kleinschalige Mobiliteitsoplossing.*

De Concessiehouder ontwikkelt een bijpassende Branding, voortbouwend op de huidige Branding van de Texelhopper, waarbij in ieder geval het logo van de Texelhopper gebruikt wordt.

4.2.2 Websites en app

De Concessiehouder neemt de website Texelhopper.nl over van de Provincie en benut deze website om Reizigers te informeren over het reizen van, naar en op Texel. De website omvat in ieder geval de Dienstregeling van Tx11, uitleg over de werking van de Texelhopper, mogelijkheid om de Texelhopper te reserveren en een kaart van het eiland met daarop in ieder geval de route, vertrektijden en haltes van Tx11 en de haltes van de Texelhopper. De website kent deze functionaliteiten ook voor gebruikers van een smartphone of een tablet.

De Concessiehouder biedt daarnaast een *app* voor in ieder geval de meest gebruikelijke soorten besturingssystemen op smartphones (in 2016: IOS, Android en Windows) met dezelfde functionaliteiten als de website.

De Concessiehouder neemt daarnaast het Vervoeraanbod van Tx11 en de Texelhopper mee in de eigen Reisinformatie en op de website (zie 8.2.1). Het Vervoeraanbod dient ook volledig meegenomen te worden in Reisinformatie ten bate van landelijke reisinformatiesystemen zoals 9292.nl (zie 8.2.6).

4.2.3 Reisinformatie op haltes Tx11

Op haltes van Tx11 plaatst de Concessiehouder de Reisinformatie zoals beschreven in 8.3.1, aangevuld met informatie over de Texelhopper (zie volgende bepaling)

4.2.4 Reisinformatie op haltes Texelhopper

Haltes van de Texelhopper zijn gemarkeerd met een 'meerpaal', die geplaatst worden door en eigendom zijn van de gemeente Texel. De Concessiehouder plaatst op deze

meerpalen informatie over de Texelhopper, waaronder in ieder geval een beknopte uitleg van het systeem en de wijze van reserveren.

4.2.5 **Betaalwijzen**

Op zowel de Tx11 als Texelhopper moeten Reizigers met de OV-chipkaart kunnen betalen. De Concessiehouder mag daarnaast ook andere betaalmethoden / tariefdragers hanteren voor Tx11 en de Texelhopper, waaronder bijvoorbeeld papieren kaartjes en eTickets.

4.2.6 **Texelhopperpas**

De huidige Texelhopper kent een *Texelhopperpas* die Reizigers in staat stelt het zij geen losse kaartjes hoeven te kopen, maar achteraf via automatische incasso kunnen betalen op zowel Tx11 als de Texelhopper. De Concessiehouder zet ofwel dit of een soortgelijk systeem voort, ofwel biedt houders van de Texelhopperpas een gratis persoonlijke OV-chipkaart aan ter vervanging ervan.

4.2.7 **Tarieven**

De Concessiehouder hanteert voor reizen op Texel (Tx11 en Texelhopper) een flat fare van maximaal 3 euro (prijspeil 2016). Het maximale bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd conform de Landelijke Tarieven Index (LTI).

De Concessiehouder biedt een maandabonnement aan voor de Texelhopper voor maximaal 90 euro per maand en voor scholieren voor maximaal 60 euro per maand (prijspeil 2016), waarmee Reizigers onbeperkt met Tx11 kunnen reizen en maximaal 50 ritten met de Texelhopper kunnen maken. Het maximale bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd conform de LTI.

Houders van een OV-jaarkaart of OV-studentenkaart (op de dagen van geldigheid daarvan) reizen gratis met de Texelhopper en Tx11.

Bij voorkeur biedt de Concessiehouder doorgaande proposities/kaartjes aan van Den Helder naar bestemmingen op het eiland en vice versa.

4.3 **Materieel Texel**

4.3.1 **Materieel Tx11**

Het Materieel dat ingezet wordt voor de Stroomlijn Tx11 dient te voldoen aan de eisen in hoofdstuk 7 en hoofdstuk 16.

4.3.2 **Materieel Texelhopper**

Voor uitvoering van de Texelhopper heeft de Concessiehouder minimaal vier Auto's beschikbaar die voldoen aan alle eisen uit hoofdstuk 7 en hoofdstuk 16. Deze Auto's zijn aan de buitenzijde voorzien van de huisstijl van de Texelhopper.

Twee van deze Auto's worden verplicht overgenomen van de huidige concessiehouder. Een overnameregeling zal hiertoe bij het Bestek worden toegevoegd.

Het is toegestaan daarnaast andere Bussen/Auto's in te zetten voor de Texelhopper, mits deze voldoen aan de volgende eisen:

- Emissienorm: Euro-V / Euro 5.
 - Toegankelijkheid: niet ieder voertuig hoeft rolstoeltoegankelijk te zijn, maar Concessiehouder dient minimaal een voldoende rolstoeltoegankelijk Materieel ter beschikking te hebben zodat rolstoelgebruikers die gebruik willen maken van de Texelhopper ook altijd binnen een uur kunnen vertrekken.
-

4.4 Uitvoeringskwaliteit en monitoring Texel

4.4.1 Uitvoeringskwaliteit en Monitoring Tx11

Tx11 dient in 100 % van de gevallen op de aankomende en vertrekkende veerboot van de TESO aan te sluiten, met uitzondering van gevallen waarin de veerboot door niet- aan de Concessiehouder verwijtbare calamiteiten niet of eerder of later afvaart (bijvoorbeeld extreme weersomstandigheden of een ambulancerit).

Voor wat betreft Punctualiteit en Rituitval geldt Tx11 als reguliere Lijn die dient te voldoen aan alle eisen hieromtrent zoals beschreven in hoofdstuk 6. Een uitzondering wordt gemaakt m.b.t. de punctualiteitseisen als deze niet worden gehaald door onvoorziene afwijkingen in de vertrek- of aankomsttijden van de veerboot.

Deze Tx11 Lijn wordt onverkort meegenomen in de monitoringsinformatie zoals beschreven in hoofdstuk 17.

4.4.2 Uitvoeringskwaliteit Texelhopper

Voor de Texelhopper geldt dat Reizigers bij reservering een geplande vertrektijd doorgegeven krijgen. Als norm geldt dat Reizigers binnen 0 en 10 minuten na - en niet voor - deze geplande vertrektijd daadwerkelijk opgehaald worden. Deze norm moet in 95 % van de vertrekken worden gehaald. In die gevallen dat Reizigers niet binnen dit tijdsvenster opgehaald worden dienen zij zo dicht mogelijk bij dit tijdsvenster alsnog opgehaald te worden.

De omreisfactor voor reizigers bedraagt maximaal 50 %, gemeten in lengte ten opzichte van de lengte van de kortste route.

Reizigers die naar de veerhaven van TESO reizen dienen aansluitgarantie te hebben op een specifieke afvaart van een veerboot. Deze garantie dient in 100 % van de gevallen gerealiseerd te worden, met uitzondering van gevallen waarin de boot door niet-verwijtbare calamiteiten niet of eerder afvaart (voorbeeld bijvoorbeeld als gevolg van extreem weer of een ambulancerit).

4.4.3 Monitoring Texelhopper

De Concessiehouder levert betrouwbare monitoringsinformatie over de Texelhopper en neemt deze op in het *dashboard* zoals geëist in 17.2.1. In het Bestek worden nadere eisen gesteld aan inhoud en vorm van deze monitoringsinformatie.

5. Infrastructuur

5.1.1 Beschikbare infrastructuur

De Concessiehouder wordt geacht zijn Materieel af te stemmen op de capaciteit en fysieke geschiktheid van de beschikbare infrastructuur.

Wanneer langs een route waar de Concessiehouder Vervoer aanbiedt, specifieke OV-infrastructuur beschikbaar is, maakt de Concessiehouder hier gebruik van. Bij het Bestek wordt een bijlage gevoegd met aanwezige OV-infrastructuur, voor zover bekend. Ook is hier informatie te vinden over toekomstige (grootschalige) werkzaamheden en verkeersregelinstallaties (VRI's).

Wanneer een Kern of een Wijk of een deel hiervan (zoals bedoeld in hoofdstuk 3) niet via voor het Openbaar Vervoer beschikbaar gestelde infrastructuur bereikbaar is, kan de Provincie ontheffing verlenen voor de verplichting tot ontsluiting van (dat deel van) de betreffende Kern of Wijk. Ook kan de Provincie ontheffing voor deze verplichting verlenen indien een Kern of een Wijk (of een deel hiervan) alleen te bereiken is via infrastructuur die niet voldoet aan de volgende eisen (voor zover het hierbij niet gaat om routes waar volgens de dienstregeling 2016 bussen rijden):

- Binnen de bebouwde kom een minimale maximumsnelheid van 50 km/u (met uitzondering van wegvakken ter hoogte van scholen en in winkelgebieden met een maximum lengte van 400 meter) en geen toepassing van snelheid verlagende voorzieningen anders dan door het CROW geclassificeerd als geschikt voor openbaar vervoer routes;
- Buiten de bebouwde kom een minimale maximumsnelheid van 60 km/u en geen toepassing van snelheid verlagende voorzieningen anders dan door het CROW geclassificeerd als geschikt voor openbaar vervoer routes.

5.1.2 Herinrichting van infrastructuur

Indien Wegbeheerders wijzigingen willen doorvoeren in de infrastructuur, is de Concessiehouder verplicht om hierover, op verzoek van de betreffende Wegbeheerder, advies af te geven. De Concessiehouder informeert de Provincie over de inhoud van zijn advies.

Daarnaast kan de Concessiehouder op eigen initiatief voorstellen doen voor aanpassing van de infrastructuur. Ook stelt de Concessiehouder de Wegbeheerder zo snel mogelijk op de hoogte van geconstateerde problemen als gevolg van de aanwezige infrastructuur.

De Provincie vindt het belangrijk dat de Reiziger zo snel mogelijk profiteert van aanpassingen in infrastructuur die een positief effect hebben op de snelheid, doorstroming en betrouwbaarheid van het vervoer. De Concessiehouder dient daarom uiterlijk in de eerstvolgende Dienstregeling van de infrastructuur gebruik te maken. In het Vervoerplan worden mutaties in de rijtijden gepresenteerd en onderbouwd. De Provincie kan deze rijtijdvorstellen laten toetsen door een derde, en de Concessiehouder waar nodig aanwijzingen geven de rijtijden aan te passen. In uitzonderingsgevallen – bijvoorbeeld bij zeer grote infrastructurele aanpassingen –

kunnen de Provincie en de Concessiehouder, in het belang van de Reiziger, ook overeenkomen een tussentijdse dienstregelingswijziging door te voeren.

5.1.3 Haltes

De Wegbeheerder is verantwoordelijk voor de aanleg, beheer en onderhoud van Haltes. De Concessiehouder meldt geconstateerde problemen aan of rondom Haltes (vandalisme, slecht onderhoud, etcetera) onverwijld aan de verantwoordelijke Wegbeheerder.

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het tijdig beschikbaar zijn, de plaatsing en het beheer van de Haltepalen (incl. kopborden die een verkeersbord (L3b) zijn conform het Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens (RVV)). Kopborden vermelden het juiste landelijke haltenummer.

De Provincie heeft op een aantal Haltes geïnvesteerd in DRIS-displays die aan de haltepaal zijn bevestigd. Deze zullen in een bijlage bij het Bestek worden gespecificeerd. Indien een betreffende Halte niet wordt bediend door de Concessiehouder wordt in overleg tussen Provincie, Concessiehouder en gemeente een andere Halte bepaald waar deze display wordt geplaatst. De Concessiehouder is er verantwoordelijk voor daar een haltepaal te plaatsen die geschikt is hiervoor.

5.1.4 Procedures bij wegwerkzaamheden

Afwijkingen op trajecten van de Dienstregeling door werkzaamheden of door andere bijzondere omstandigheden (bijvoorbeeld Evenementen) zijn toegestaan. De Concessiehouder zorgt voor vervangend vervoer dat de vervoervraag zoveel mogelijk bedient, en stemt af met de Wegbeheerders. De Concessiehouder hanteert daarbij de procedures die zijn beschreven in bijlage 5.

Per geval zal bezien worden wat hiervoor de meest passende oplossing is. Wanneer nodig treden de Concessiehouder en de Provincie hierover in overleg. De Concessiehouder informeert Reizigers hierover voorafgaande aan de tijdelijke wijziging en tijdens de wijziging zodat Reizigers weten waar zij aan toe zijn.

6. Uitvoeringskwaliteit

6.1 Algemeen

De Provincie streeft naar betrouwbaar vervoer. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor een betrouwbare uitvoering van de Dienstregeling. Inschrijvers dienen in hun Uitvoeringskwaliteitsplan concreet te maken hoe zij deze betrouwbaarheid zullen borgen.

6.1.1 Exploitatie

De Concessiehouder exploiteert vanaf de eerste dag van de Concessie (22 juli 2018) de Dienstregeling.

6.1.2 Onderaanneming

De Concessiehouder is vrij om bij het uitvoeren van de exploitatie gebruik te maken van derden. Voor deze partijen gelden voor de uitvoering van de Dienstregeling (waaronder maar niet uitsluitend: personeel, Materieel, informatievoorziening) dezelfde eisen als voor de Concessiehouder. Daarnaast geldt dat in alle gevallen de volledige verantwoordelijkheid voor de exploitatie is gelegen bij de Concessiehouder.

6.1.3 Exploitatiebeheersysteem

De Concessiehouder heeft de beschikking over een Exploitatiebeheersysteem en een Centrale Verkeersleiding (CVL). De Concessiehouder dient vanuit de CVL de dagelijkse exploitatie te monitoren en waar nodig bij te sturen.

6.1.4 Uitvoeringskwaliteitsplan

Inschrijver levert bij zijn Inschrijving een Uitvoeringskwaliteitsplan. Hierin beschrijft de Inschrijver welke maatregelen hij neemt om een betrouwbare exploitatie te borgen, hoe hij voldoende kwaliteit borgt, hoe hij de uitvoering van de Concessie monitort en welke garanties hij aan de Reiziger communiceert.

Het Uitvoeringskwaliteitsplan zal beoordeeld worden als onderdeel van de Gunningscriteria, die in de Aanbestedingsleidraad beschreven zullen worden.

6.2 Vervoergarantie en zitplaatskans

6.2.1 Vervoergarantie

De Concessiehouder dient vervoergarantie te bieden. Dit houdt in dat alle Reizigers die tijdig bij een halte aanwezig zijn, om van een door de Concessiehouder gereden Rit gebruik te maken, ook daadwerkelijk vervoerd moeten worden door de Concessiehouder (met uitzondering van Reizigers die niet beschikken over een geldig vervoersbewijs en deze ook niet in het Voertuig kunnen of willen kopen).

Dit houdt in dat de, door de Concessiehouder in te zetten, materieelcapaciteit voldoende moet zijn voor de vervoervraag. Als de capaciteit tekort biedt moet de Concessiehouder op eigen korten extra capaciteit bieden, bijvoorbeeld door groter Materieel in te zetten of door de inzet van Versterkingsritten. De Concessiehouder kan zich bij het bieden van te weinig capaciteit niet beroepen op verstrekte informatie door de Provincie.

Ook bij Evenementen die leiden tot een grotere vervoervraag op Lijnen die tot de Concessie behoren geldt onverkort de vervoerplicht.

6.2.2 **Zitplaatskans**

Tijdens de Dalperiode dient de Concessiehouder alle Reizigers een Zitplaats te bieden. Om dit te borgen draagt de Concessiehouder er zorg voor dat de Statische Bezettingsgraad (gemeten per maand) in een Bus de verhouding van 5/7 (vijfzevende) van het aantal Zitplaatsen niet overschrijdt. Deze eis geldt niet voor Ritten van Scholierenlijnen.

Tijdens de Spitsperiode en op Ritten van Scholierenlijnen zijn staanplaatsen toegestaan. Het is echter niet toegestaan dat een Reiziger tijdens een Rit in een Bus langer dan 20 minuten moet staan.

Het is niet toegestaan dat Reizigers tijdens een Rit in een Auto staan. Het aantal Reizigers in een Auto overschrijdt in geen enkel geval het aantal Reizigers waarvoor een typegoedkeuring is verleend.

6.2.3 **Huisdieren**

De Concessiehouder laat huisdieren toe voor zover deze geen gevaar, verontreiniging of overmatige hinder voor reizigers veroorzaken. Ten aanzien van de toelating van SOHO-/geleidehonden gelden de wettelijke bepalingen

6.2.4 **Capaciteitsbepaling**

De Concessiehouder geeft jaarlijks bij zijn voorstel voor de nieuwe Dienstregeling aan welke capaciteit hij op een Lijn inzet om aan de in 6.2.1 – 6.2.2 genoemde eisen te kunnen voldoen. Voor het eerste jaar van de Concessie beschrijft de Concessiehouder dit in zijn Vervoerplan Jaar 1.

De Concessiehouder baseert zich daarbij op actuele bezettingscijfers voor de drukste maanden van het jaar. Het is de Concessiehouder niet toegestaan in de praktijk minder capaciteit aan te bieden dan hij heeft vastgelegd in zijn Vervoerplan, tenzij de Provincie vooraf met deze neerwaartse aanpassing van de geboden capaciteit heeft ingestemd.

6.2.5 **Tijdelijk capaciteitstekort**

Indien Reizigers desondanks onverhoopt vanwege te krappe capaciteit achterblijven op een halte en de volgende Rit volgens dienstregeling meer dan 30 minuten later vertrekt, is de Concessiehouder verplicht, en op eigen kosten, vervangend vervoer in te zetten.

Bij een te voorziene extra vervoervraag, dat wil zeggen een extra vraag van Reizigers die minimaal 48 uur van tevoren bij de Concessiehouder is aangekondigd of bekend mag worden verondersteld (bijvoorbeeld op feestdagen, bij Evenementen of bij wegwerkzaamheden), zet de Concessiehouder op voorhand extra of langere voertuigen in.

6.2.6 Structureel capaciteitsstekort

Wanneer tijdens de uitvoering van de Concessie blijkt dat de geplande capaciteit structureel onvoldoende is, zet de Concessiehouder extra capaciteit in. De kosten van deze capaciteitsuitbreiding komen voor rekening van de Concessiehouder.

6.3 Rituitval

6.3.1 Maximale Rituitval

Het aantal geheel of gedeeltelijk uitgevallen Ritten zoals gepubliceerd in de Dienstregeling, waarbij geen sprake is van Overmacht aan de zijde van de Concessiehouder, mag op maandbasis maximaal 0,2% van het Ritten in de Dienstregeling bedragen, zowel bezien op het totaal aantal Ritten als per Lijn afzonderlijk. Geheel of gedeeltelijk uitgevallen Ritten tellen ook als niet-punctuele Ritten.

Deze eisen gelden ook voor Buurtbussen en Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen die een vaste Dienstregeling kennen. Commerciële Lijnen worden niet meegerekend bij de berekening van de punctualiteit.

6.4 Punctualiteit en Aansluitingen

6.4.1 Punctualiteitseisen

De Concessiehouder draagt zorg voor een punctuele uitvoering van de Dienstregeling. Minimaal 85% van de Ritten van het Reguliere Openbaar Vervoer dient- gemeten in aantallen haltepassages per Lijn op maandbasis - punctueel te vertrekken (van beginhaltes) en punctueel aan te komen (op eindhaltes en de in bepaling 3.2.1 benoemde OV-knooppunten). Punctueel wordt gedefinieerd als:

- Bij vertrek van beginhaltes: niet te vroeg en maximaal binnen 120 seconden na de vertrektijd volgens Dienstregeling;
- Bij vertrek van OV-knooppunten en Tijdenhaltes : Bussen vertrekken niet te vroeg en maximaal binnen 180 seconden na de vertrektijd volgens Dienstregeling.
- Bij aankomst op eindhaltes, OV-knooppunten en tijdenhaltes: uiterlijk 180 seconden voor en 180 seconden na de aankomsttijd volgens Dienstregeling.

Geheel of gedeeltelijk uitgevallen Ritten tellen mee als niet punctueel gereden Ritten (/ haltepassages).

Deze eisen gelden zowel voor het totaal van alle Lijnen samen als voor iedere Lijn afzonderlijk, inclusief Buurtbussen en Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen die een vaste Dienstregeling kennen.

Voor Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen die geen vaste Dienstregeling kennen, geldt dat minimaal 90 % van de Reizigers die een Rit boeken, binnen een tijdsvenster van 5 minuten voor tot 15 minuten na de afgesproken tijd, daadwerkelijk worden opgehaald.

Commerciële Lijnen worden niet meegerekend bij de berekening van de punctualiteit.

6.4.2 Aansluitingen

De Concessiehouder spant zich in om te zorgen dat aangeboden Aansluitingen (welke expliciet benoemd dienen te worden in het Vervoerplan en de daaruit volgende Dienstregeling) ook daadwerkelijk gerealiseerd worden.

De Concessiehouder dient ten minste een gegarandeerde (dat wil zeggen: er wordt gewacht of er wordt vervangend vervoer aangeboden) Aansluiting te bieden in de volgende situaties:

- De laatste Aansluitingen van een dag tussen Ritten van uitsluitend de Concessiehouder;
 - De laatste Aansluiting van een dag vanaf een trein of Bus/Auto van een aangrenzende concessiehouder op een Bus/Auto van de Concessiehouder.
-

6.4.3 Realiseren van Aansluitingen

De Concessiehouder heeft een wachttijdenregeling die specificeert hoe lang er gewacht wordt op Aansluitingen.

Het afwachten van een vertraagde Aansluiting wordt door Concessiehouder vastgelegd in een koppelvlakbericht als *EarliestExpectedDepartureTime*.

EarliestExpectedDepartureTime = Earliest time at which VEHICLE may leave the stop. Used to secure connections. Passengers must be at boarding point by this time to be sure of catching VEHICLE; SIRI v2.0. definitie), De EarliestExpectedDepartureTime wordt verwerkt in een KV17 – LAG bericht. Deze berichten worden gebruikt voor de reisinformatie en bij het monitoren van de concessieuitvoering).

Chauffeurs dienen zich proactief in te zetten (door rechtstreeks onderling contact of via de CVL) om Aansluitingen te realiseren (met inachtneming van de punctualiteitsnormen en wachttijdenregeling) en communiceren proactief naar Reizigers over het al dan niet halen van de Aansluiting en eventuele alternatieve reismogelijkheden.

6.4.4 Punctualiteit versus Aansluitingen

Ondanks het wachten op Aansluitingen voldoet de Concessiehouder onverkort aan de in bepaling 6.4.1 genoemde punctualiteitsnormen, tenzij de Concessiehouder aantoonbaar kan maken dat de overschrijding een gevolg is van Ritten die in het kader van de wachttijdenregeling wachten op Aansluitingen op vervoer van een andere vervoerder dan de Concessiehouder.

6.4.5 Aansluitingen met aangrenzende concessiehouders

De Concessiehouder maakt met andere concessiehouders die Openbaar Vervoer verrichten binnen het Concessiegebied of in aangrenzende Concessiegebieden zodanige afspraken dat in geval van vertragingen of uitval van Ritten van deze andere concessiehouders, de Aansluitingen toch zo veel mogelijk in tact blijven.

Tijdens de uitvoering van de Dienstregeling communiceert de CVL van de Concessiehouder met de verkeersleidingen van andere concessiehouders om invulling te geven aan de hiervoor benoemde eisen.

6.5 Garanties

Zie ook paragraaf 12.1 over het Reizigershandvest en vergoedingsregelingen.

6.5.1 Informatieplicht

Bij calamiteiten, stremmingen of omleidingen informeert de Concessiehouder actief en tijdig de Reizigers conform de eisen in bepaling 8.6.2.

6.5.2 Vervangend vervoer

Wanneer er, naar aanleiding van een verstoring in de Dienstregeling, geen adequate alternatieve reismogelijkheden zijn (zoals bedoeld in 6.5.1), zet de Concessiehouder binnen 1 uur op eigen initiatief vervangend vervoer in. Deze verplichting geldt niet indien de beschikbare infrastructuur het inzetten van vervangend vervoer niet toelaat, de Concessiehouder redelijkerwijs niet kan uitwijken naar alternatieve routes.

6.6 Uitvoeringskwaliteit bij Evenementen

6.6.1 In geval van grootschalige Evenementen in het Concessiegebied die gevolgen hebben voor de reguliere uitvoering van de Dienstregeling (waaronder Koningsdag en Bevrijdingsdag), verricht de Concessiehouder alle noodzakelijke activiteiten en verleent hij alle medewerking die noodzakelijk is om ook in deze gevallen een zo hoog mogelijke uitvoeringskwaliteit te bieden die passend is voor de verwachte vervoervraag.

Nota bene: (pendel)vervoer specifiek van en naar één Evenement behoort niet tot de Concessie (zie 2.2.4).

6.7 Overmacht

6.7.1 Overmacht

Onder Overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis, die een partij naar het oordeel van de Provincie beperkt in of verhindert tot het nakomen van zijn verplichtingen ingevolge de Concessie en die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

Expliciet *niet* onder Overmacht vallen onder meer:

- Gebeurtenissen die voortvloeien uit handelen van het personeel van de Concessiehouder en / of uit (de staat van) het Materieel van de Concessiehouder;
 - (Wisselende) verkeersdrukte en congestie, behoudens uitzonderlijk grote congestie als gevolg van een wegafsluiting, ongeval of extreme weersomstandigheden.
 - Stakingen en/of werkonderbrekingen van personeel van de Concessiehouder (en eventuele onderaannemers).
-

6.7.2 **Procedures bij Overmacht**

Indien sprake is van Overmacht (zie artikel 6.7.1) voor de Concessiehouder zullen de verplichtingen waarop de Overmacht betrekking heeft worden opgeschort zolang de situatie van Overmacht voortduurt. De Concessiehouder spant zich in, en neemt waar mogelijk maatregelen, om de negatieve gevolgen van Overmacht voor de Reizigers zoveel mogelijk te beperken, zowel in ernst als in duur. De Concessiehouder brengt de Provincie zo spoedig mogelijk - maar uiterlijk binnen 24 uur na het begin van de overmachtstoestand - op de hoogte van een toestand die naar zijn oordeel Overmacht oplevert.

7. Materieel: kwaliteit voor de Reiziger

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanbieden van voldoende Materieel voor uitvoering van het vervoer in de Concessie. De Provincie wil dat het Materieel in de Concessie van voldoende kwaliteit is om Reizigers een comfortabele, gemakkelijke en veilige reis te bieden. Daarom worden in dit hoofdstuk eisen gesteld aan de kwaliteit van het Materieel.

Leeswijzer bij dit hoofdstuk

Dit hoofdstuk bevat eisen aan het Materieel t.b.v. de kwaliteit voor de Reiziger. Eisen aan de duurzaamheid van het Materieel en aan de transitie naar zero-emissie zijn te vinden in hoofdstuk 16.

Tenzij expliciet anders is vermeld gelden de in dit hoofdstuk opgenomen eisen voor al het Materieel; dat wil zeggen voor zowel Bussen als Auto's. Het begrip Auto's omvat tevens Buurtbussen, tenzij expliciet anders is vermeld.

Eisen voor Bussen en Auto's gelden ook voor Bussen en Auto's die worden ingezet voor Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen, tenzij expliciet anders is vermeld.

Ten aanzien van Materieel dat louter wordt ingezet op Versterkingsritten en Scholierenlijnen gelden slechts de eisen, die in bepaling 7.6.1 expliciet zijn benoemd.

7.1 Samenstelling wagenpark

7.1.1 Voldoende Materieel

De Concessiehouder zorgt gedurende de gehele Concessie voor voldoende Materieel om te voldoen aan zijn vervoerplicht. *Zie ook de eisen met betrekking tot Capaciteit in het hoofdstuk over Exploitatie en Uitvoeringskwaliteit (hoofdstuk 6).*

7.1.2 Buurtbusmaterieel

De Concessiehouder neemt, tegen een symbolisch bedrag, zes Auto's over van de huidige Concessiehouder, waarvan vier ten behoeve van de exploitatie van de Buurtbuslijnen en twee ten behoeve van de Texelhopper. Bij het Bestek zal hiertoe een overnameregeling worden gevoegd.

De Concessiehouder stelt daarnaast zelf voldoende Buurtbussen beschikbaar aan de Buurtbusverenigingen om op alle Buurtbuslijnen de Dienstregeling te kunnen uitvoeren.

Bij technische mankementen aan een Buurtbus stelt de Concessiehouder binnen een uur een vervangende Buurtbus beschikbaar. *Zie ook de eisen bij 2.4.5 Faciliteren van Buurtbusverenigingen.*

7.1.3 Materieelplan

De Inschrijver levert in zijn Inschrijving een Materieelplan. Hierin beschrijft de Inschrijver welk Materieel hij inzet vanaf de start van de Concessie (m.u.v. Materieel dat louter wordt ingezet op Versterkingsritten). Bij de start van de Concessie zet de Concessiehouder alleen Materieel in dat hij heeft opgenomen in zijn Beschrijving

Comfort Materieel (of gelijkwaardig: in dat geval geldt de procedure als vermeld in artikel 7.1.4).

7.1.4 Vervanging van Materieel

Het is de Concessiehouder toegestaan om gedurende de looptijd van de Concessie Materieel te vervangen door ander Materieel. In dat geval gelden de volgende eisen:

- De vervangende Bus of Auto is ten minste van gelijkwaardige kwaliteit als de Bus of Auto die hij vervangt, dit ter beoordeling door de Provincie. Louter voldoen aan de eisen in het Bestek ten aanzien van Bussen en Auto's is niet voldoende, de vervangende Bussen en/of Auto's moeten ook gelijkwaardig zijn aan de kwaliteit van de Bussen en/of Auto's die de Concessiehouder heeft aangeboden in zijn Inschrijving.
- Een vervangende Bus of Auto is niet ouder dan de Bus of Auto die wordt vervangen (conform datum eerste toelating zoals vermeld op deel 1 van het kentekenbewijs).
- De vervangende Bus of Auto is bij voorkeur een Zero emissie voertuig, maar voldoet ten minste aan dezelfde emissienorm als de Bus of Auto die hij vervangt.
- Vervanging van Bussen en/of Auto's is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke instemming van de Provincie.
- Indien de Concessiehouder Bussen en/of Auto's wil vervangen, meldt hij dit vooraf aan de Provincie, onder opgave van de eventuele verschillen tussen uitstromende (te vervangen) en instromende (vervangende) Bussen en/of Auto's.
- De Provincie bericht de Concessiehouder binnen 4 weken na ontvangst van voornoemde melding of zij wel of niet instemt met de, door de Concessiehouder voorgestelde, vervanging. De Provincie zal haar instemming slechts weigeren indien de Concessiehouder - naar het oordeel van de Provincie - onvoldoende heeft aangetoond dat de vervangende Bussen en/of Auto's van minimaal gelijkwaardige kwaliteit zijn als de Bussen en/of Auto's die worden vervangen. Indien de Provincie niet instemt met vervanging zal de Provincie dit gemotiveerd aangeven.
- De Concessiehouder is te allen tijde gehouden aan de aantallen Zero emissie-voertuigen die hij heeft aangeboden bij zijn Inschrijving als onderdeel van het Transitiepad Zero emissie, evenals aan de daarin benoemde instroomdatum. Bovengenoemde procedure kan in geen geval leiden tot instroom van minder aantallen voertuigen en / of tot een latere instroom.

7.2 Comfort en netheid

7.2.1 Eisen aan comfort en netheid

Het Materieel biedt Reizigers in ieder geval een goed zitcomfort, een aangenaam verblijfsklimaat, en een ruime zichtmogelijkheid naar buiten; het Materieel heeft een gebruiksvriendelijke indeling, en een eenvoudig te reinigen en te repareren interieur.

Het door de Concessiehouder in te zetten Materieel is in ieder geval voorzien van:

- Goede vering;
 - Comfortabele stoelen met bekleding;
 - Voldoende beenruimte;
-

-
- Prettige en sociaal veilige verlichting;
 - Geluidsarme motoren;
 - Trillingsdempende banden;
 - Voldoende bagageruimte;
 - Voldoende prullenbakken;
 - Een goed uitgeruste EHBO-doos;
 - Een goedgekeurde brandblusser.

Door de Concessiehouder in te zetten Bussen zijn daarnaast voorzien van:

- Stopknoppen die vanaf iedere Zit- en Staplaats binnen handbereik zijn;
- Goed zichtbare sta-stangen, ook voor Reizigers met een beperkt gezichtsvermogen.

7.2.2 **Klimaatbeheersing**

Bussen en Auto's zijn voorzien van een goed werkend klimaatbeheersingssysteem, waarmee de temperatuur in de Bus/Auto onder alle omstandigheden aangenaam is voor de Reizigers en alle delen van de Bus/Auto goed geventileerd zijn.

7.2.3 **WiFi**

Iedere Bus is voorzien van een goed functionerend, voor Reizigers gratis te gebruiken, WiFi-netwerk met internettoegang met voldoende snelheid voor normaal internetgebruik door de Reizigers. Op elke Zitplaats dient een voldoende sterke WiFi-verbinding aanwezig te zijn. Om de snelheid van de internetverbinding te borgen is het toegestaan om het streamen van video te blokkeren, voor zover dit is toegestaan binnen de kaders van de Telecommunicatiewet en met name de daarin opgenomen bepalingen omtrent netneutraliteit.

7.2.4 **Huisregels**

In het Materieel zijn de huisregels van de Concessiehouder 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. Het personeel van de Concessiehouder ziet toe op naleving van de huisregels en houdt zich zelf ook aan deze huisregels. Dat betekent onder andere dat er door personeel van de Concessiehouder niet gerookt wordt en geen muziek afgespeeld wordt in het Materieel.

7.2.5 **Netheid**

De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel voor aanvang van de eerste Rit van de dag schoon, heel en vrij van aanstootgevende graffiti is. Dit geldt zowel voor het interieur als het exterieur. Ook dient het Materieel vrij te zijn van schades die afbreuk doen aan de veiligheid en uitstraling van het Openbaar Vervoer (zulks ter beoordeling van de Provincie).

7.3 Toegankelijkheid

7.3.1 Toegankelijkheid Materieel

Materieel voldoet aan de volgende eisen van toegankelijkheid:

- Conform de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte dienen de voertuigen te voldoen aan de eisen van het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer.
 - De eisen inzake de inrichting, kenmerken en toegankelijkheid van Bussen van CROW-publicatie 219c (voor Bussen) resp. eisen inzake de inrichting, kenmerken en toegankelijkheid van Auto's en Buurtbussen van CROW-publicatie 219b (voor Auto's)
-

7.3.2 Bussen zijn hetzij Lagevloerbussen, hetzij Low-entry Bussen. De Bussen moeten, indien de instaphoogte hoger is dan 280 mm, zijn voorzien van een knielinstallatie waarbij de Bus, bij voorkeur op alle assen, knielt tot een niveau van 280 mm of lager boven het wegdek bij de voor- en achterdeuren. Bussen zijn voorzien van een (elektrische of handmatige) rolstoelplank.

Auto's bestemd voor Buurtbusverenigingen zijn voorzien van een lage instap met een vloerhoogte van maximaal 280 mm.

7.3.3 Kinderwagens, vouwfietsen, etcetera

De Concessiehouder staat toe dat Reizigers rolstoelplaats(en) ook gebruiken voor het plaatsen van kinderwagens, vouwfietsen, rollators en bagage. Deze mogelijkheid vervalt op het moment dat een Reiziger in een rolstoel de Bus betreedt. Het personeel van de Concessiehouder ziet er indien nodig op toe dat dan een rolstoelplaats wordt vrijgemaakt.

7.4 Apparatuur

Nota bene: van eisen 7.4.1 en 7.4.2 mag worden afgeweken voor Materieel dat louter ingezet wordt op Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen die niet voldoen aan de wettelijke definitie voor Openbaar Vervoer indien de Concessiehouder kan aantonen dat deze systemen niet kunnen functioneren bij de betreffende Kleinschalige Mobiliteitsoplossing(en).

7.4.1 IVS

Materieel is uitgerust met een Intelligent Voertuig Systeem (IVS). In het IVS dient de actuele Dienstregeling, samen met de geografische gegevens van de route, haltes en de in- en uitmeldpunten ten behoeve van het verkeerslichtbeïnvloedingssysteem Korteafstandsradio (KAR), beschikbaar te zijn. Aan de hand van positiebepaling meet het voertuig continu waar het zich bevindt en vergelijkt dit met de Dienstregeling. De informatie wordt (realtime) doorgegeven aan het voertuig volgsysteem, dat hiermee van al het Materieel op de hoogte is van de actuele positie en status. In een bijlage bij het Bestek worden hier nadere, meer specifieke eisen aan gesteld.

7.4.2 KAR / VETAG

Wegbeheerders in het Concessiegebied gebruiken als verkeerslichtbeïnvloedingsstelsel zowel KAR als Vehicle Tagging (VETAG). Het Materieel is uitgerust met goed werkend apparaat dat in staat is om deze beide systemen aan te sturen. In een bijlage bij het Bestek worden hier nadere eisen aan gesteld. Iedere Bus/Auto hoeft alleen uitgerust te zijn met die systemen die gebruikt worden op de routes van Lijn(en) waar die Bus/Auto wordt ingezet. *(Indien op een later moment Verkeerslichtinstallaties (VRI) langs een dergelijke route alsnog KAR of VETAG vereisen, dient de Concessiehouder vanaf dat moment alsnog aan deze eis te voldoen).*

7.4.3 Communicatie met de Centrale Verkeersleiding (CVL)

Bussen en Auto's hebben een goed werkend communicatiesysteem aan boord waarmee het personeel van de Concessiehouder te allen tijde contact kan opnemen met de CVL van ten minste de Concessiehouder zelf.

7.4.4 Overige apparatuur

- Materieel is voorzien van apparatuur met betrekking tot de OV-chipkaart: zie paragraaf 9.1
- Materieel is uitgerust met diverse voorzieningen voor (actuele) reisinformatie: zie bepaling 8.4.2 – 8.4.4.
- Materieel is voorzien van camera's ten behoeve van de Sociale Veiligheid: zie bepaling 15.2.2

7.5 Huisstijl en productformules

7.5.1 Huisstijl

De Concessiehouder hanteert een eenduidige huisstijl op het Materieel. De Concessiehouder mag daarbij desgewenst onderscheid maken tussen verschillende zelf te bepalen productformules (maar is daartoe niet verplicht). Onderdeel van de te voeren huisstijl is het zichtbaar plaatsen van het logo van de Provincie Noord-Holland.

Buurtbussen zijn daarnaast als zodanig herkenbaar door de aanduiding 'Buurtbus' op voorzijde en zijkanten van de Buurtbus.

Inschrijvers beschrijven in hun Materieelplan de te voeren huisstijl.

7.5.2 Reclame

Het is toegestaan om reclame te voeren op de binnen- en / of buitenzijde van het Materieel, mits deze reclame binnen de grenzen van het betamelijke blijft, dit ter beoordeling van de Provincie

Het is niet toegestaan reclame-uitingen aan te brengen op of over:

- Deuren en ramen (ook niet in (semi-)doorzichtige vorm;
 - Lijnnummers, bestemmingsaanduidingen, informatiedisplays of camera's;
 - Bedieningselementen (stopknoppen, deuropeningsknoppen, etcetera).
-

7.6 Eisen aan Versterkingsritten en Scholierenlijnen

- 7.6.1 Materieel dat uitsluitend wordt ingezet bij de uitvoering van Versterkingsritten en/of Scholierenlijnen, voldoet aan de volgende kwaliteitseisen:
- Emissie: Euro V / Euro 5;
 - Leeftijd: maximaal 15 jaar;
 - Comfort en netheid: zie 7.2.1, 7.2.5
 - Toegankelijkheid: zie 7.3.1, waarbij voor Versterkingsritten geldt dat deze niet rolstoeltoegankelijk hoeven te zijn mits rolstoelgebruikers de mogelijkheid geboden moet worden om mee te reizen met de reguliere Rit die versterkt wordt. Scholierenlijnen dienen altijd (rolstoel)toegankelijk te zijn.
 - Apparatuur: zie 7.4.1 (alleen Scholierenlijnen), zie 7.4.2 (alleen Scholierenlijnen, voor zover benodigd op de betreffende Lijn), zie 7.4.3.
 - Huisstijl: zie 7.5.2
 - (Mobiele of vaste) in- en uitcheckapparatuur voor de OV-chipkaart.
 - Lijnnummer en bestemming dienen aan de voorzijde duidelijk zichtbaar te zijn. Dit mag ook met een (los) bord.
-

Deel B: Klantinterface

Over het begrip *Klantinterface*

In de hoofdstukken in deel B hanteert de Provincie het begrip Klantinterface. Hiermee bedoelt de Provincie alle interactie en communicatie die de Concessiehouder met de klant heeft, waaronder alle reisinformatie, serviceverlening, marketing, promotie en betaalmogelijkheden.

Openbaar Vervoer wordt vaak als ingewikkeld ervaren. Veel potentiële Reizigers zijn bovendien niet op de hoogte van de reismogelijkheden in hun omgeving. De Provincie wil de Inschrijver stimuleren om een stap te zetten naar gemakkelijk Openbaar Vervoer dat tussen de oren zit bij (potentiële) Reizigers.

Dat begint met een visie van de Inschrijver op wat ervoor nodig is om de Klantinterface zo gemakkelijk en klantvriendelijk mogelijk te maken. Dit krijgt vorm in het **Klantinterfaceplan** dat Inschrijvers bij hun inschrijving leveren. Hierin werken Inschrijvers hun visie op de Klantinterface uit, en beschrijven zij hun concrete aanbod op de verschillende onderdelen van de Klantinterface. Dit stelt de Inschrijver in staat om vanuit zijn visie links te leggen tussen onderdelen van de Klantinterface (bijvoorbeeld door het combineren van reisinformatie of promotie), en om zelf accenten aan te brengen: op welke onderdelen is er bijvoorbeeld meer inzet nodig om de doelstellingen uit de visie te bereiken.

Het Klantinterfaceplan wordt beoordeeld als onderdeel van de Gunningscriteria, die nader uitgewerkt worden in het Bestek.

8. Informatie aan de Reiziger

8.1 Algemeen

Reisinformatie (zowel vooraf als gedurende de reis) is een cruciaal onderdeel van de Klantinterface. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het leveren van betrouwbare, begrijpelijke en toegankelijke reisinformatie aan de Reiziger. Daarom stelt de Provincie hoge eisen aan de kwaliteit van de aangeboden Reisinformatie.

De Provincie daagt Inschrijvers uit om de reisinformatie zo vorm te geven dat het vervoer in de Concessie zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk wordt, bijvoorbeeld door het aanbieden van *apps*, door persoonlijke reisinformatie, maar ook door bijvoorbeeld te werken met lijnkleuren, of door een herkenbare *branding*, al dan niet met verschillende productformules. In zijn Klantinterfaceplan beschrijft de Inschrijver hoe hij het vervoeraanbod zo laagdrempelig mogelijk maakt en welke reisinformatie hij concreet aanbiedt.

Door technologische ontwikkelingen zijn er steeds meer mogelijkheden om *realtime* reisinformatie aan te bieden. Deze ontwikkelingen zullen ook tijdens de Concessieperiode blijven doorgaan. Daarom wordt de Concessiehouder gevraagd iedere drie jaar met een voorstel te komen om zijn aanbod van reisinformatie te herzien, als onderdeel van een driejaarlijks proces van evaluatie en aanpassing: zie paragraaf 19.3. Zo blijft de reisinformatie in de Concessie altijd *up-to-date*.

-
- 8.1.1 Inschrijvers beschrijven in hun Klantinterfaceplan welke Reisinformatie zij aanbieden en op welke wijze.

Het Klantinterfaceplan zal beoordeeld worden als onderdeel van de Gunningscriteria, die in de Aanbestedingsleidraad beschreven zullen worden.

- 8.1.2 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanbieden van reisinformatie over reizen met vervoer dat tot de Concessie behoort alsmede – waar relevant voor de Reiziger – informatie over aansluitend Openbaar Vervoer. Ook stelt de Concessiehouder derden in staat om (actuele) reisinformatie aan Reizigers te verstrekken.

- 8.1.3 Alle aan te bieden reisinformatie is duidelijk leesbaar/verstaanbaar en begrijpelijk voor alle Reizigers. Reisinformatie voldoet aan de volgende eisen van toegankelijkheid:
- Conform de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte dient reisinformatie te voldoen aan de eisen van het Besluit toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer.
 - De eisen inzake de reis- en routeinformatie van CROW-publicatie 337.
-

8.2 Informatie voorafgaand aan de reis

8.2.1 Website

De Concessiehouder zorgt voor een heldere internetsite met reisinformatie aangaande het vervoer in de Concessie. Deze website kan door eenieder kosteloos bezocht worden en bevat minimaal ter zake van de Concessie:

- Dienstregelingsgegevens per Lijn van alle Lijnen (ook als PDF).
 - Haltevertrekstaten van alle haltes (ook als PDF).
 - Geplande en actuele, *realtime*, vertrektijden van alle haltes en alle Lijnen.
-

-
- Een lijnnetkaart (ook als PDF). Op de lijnnetkaart worden ook het Hoofdrailnet en de Lijnen van aangrenzende Concessies opgenomen.
 - Informatie over de werking van Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen, waaronder (indien van toepassing) informatie over de wijze van reservering / aanmelding.
 - Actuele Informatie over wijzigingen op de Dienstregeling en te verwachten omleidingen / belemmeringen / verstoringen / stakingen / etcetera. Deze informatie dient, voor zover de verstoring van te voren bekend was, tijdig op de website te worden geplaatst.
 - Informatie over Tarieven, inclusief tariefafstanden per Lijn
 - Verkooppunten van de OV-chipkaart en/of andere tariefdragers in het Concessiegebied.
 - Een reisplanner en / of verwijzing naar een landelijke reisplanner.
 - Informatie over de wijze waarop klachten en suggesties kenbaar gemaakt kunnen worden.
 - Adres en telefoonnummer van het OV-loket en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer
 - Informatie over een vergoedingsregeling (zie 13.1.2)
 - Informatie over toegankelijkheid (waaronder toegankelijkheidsgegevens van haltes).

8.2.2 **Mobiele website**

De hierboven genoemde informatie dient ook via gangbare smartphones en tablets opvraagbaar te zijn. Daarom is hetzij de website ook toegankelijk voor smartphones en tablets, hetzij er een aparte mobiele versie is die dezelfde informatie bevat.

8.2.3 De reguliere en mobiele websites zijn minimaal 2 maanden voor ingang van de Concessie volledig operationeel (met uitzondering van *realtime* reisinformatie; die moet vanaf start Concessie volledig operationeel zijn).

8.2.4 De websites zijn toegankelijk voor iedereen, inclusief mensen met een functiebeperking en ouderen. Hiertoe voldoet de internetsite aan de webrichtlijnen (niveau 3) van het keurmerk van www.Drempelvrij.nl of aan de eisen van een gelijkwaardig keurmerk. Indien een Inschrijver een beroep wilt doen op een ander keurmerk, toont Concessiehouder aan, bijvoorbeeld door het overleggen van bescheiden, dat daarmee sprake is van een gelijkwaardig keurmerk.

8.2.5 **Opvragen papieren Reisinformatie**

De Concessiehouder stuurt Reizigers die via de website, telefonisch of schriftelijk een verzoek indienen, kosteloos papieren Reisinformatie toe. De op papier beschikbare Reisinformatie omvat in ieder geval de informatie die op de website als PDF beschikbaar gesteld wordt (zie 8.2.1).

8.2.6 **Landelijk/regionaal informatiesysteem**

De Concessiehouder verstrekt conform artikel 14 van de Wp2000 juncto artikelen 10 en 11 van het Besluit personenvervoer 2000 van 14 december 2000, Stb. 563 (vanaf nu Bp2000) alle benodigde actuele gegevens ten behoeve van het verstrekken van reisinformatie.

Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om volledige, tijdig en juiste brondata aan te leveren, zodat de Reiziger te allen tijde correct geïnformeerd wordt en door derden geïnformeerd kan worden over de actuele dienstuitvoering. De Concessiehouder dient de gegevens in ieder geval rechtstreeks in het juiste en direct bruikbare format aan te leveren aan partijen die zijn gekwalificeerd als NDOV-loket (momenteel zijn dit de Reisinformatiegroep '9292' en de Stichting Open Geo) en rechtstreeks aan de server van de NDOV-beheerorganisatie. In het Bestek zullen nadere eisen worden gesteld aan de aanlevering van deze brondata.

De Concessiehouder levert deze gegevens rechtstreeks digitaal aan bij de beheerder van het betreffende reisinformatiesysteem/loket.

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 verover", rechtstreeks aan de NDOV-loketten. Zie <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/formulieren/2013/07/22/geactualiseerde-bijlage-1-specificaties-per-vervoerder-19-juli-2013.html>

Indien de Concessiehouder, in aanvulling op de aanlevering conform de gevraagde BISON-koppelvlakken, aan enig afnemer (andere) data beschikbaar stelt of zelf publiceert, dient deze data gelijktijdig en volledig gedocumenteerd via de partijen die een NDOV-loket vormen ter beschikking te worden gesteld.

8.2.7 De Concessiehouder maakt met de beheerders van de NDOV-loketten afspraken over de levering van zowel statische gegevens (Dienstregeling, inclusief korte-termijnafwijkingen hiervan, vervoerwijzen, geografische positie halten en Tarieven) als actuele gegevens (*realtime* informatie met betrekking tot in ieder geval vertrek- en aankomsttijden aan de hand van positiebepaling in het Materieel), en eventuele andere door de beheerder benodigde gegevens.

8.2.8 **Open data**

Alle gegevens die volgens de koppelvlakken door de Concessiehouder moeten worden aangeleverd, kunnen zowel in onbewerkte als in bewerkte vorm zonder toestemming van de Concessiehouder gebruikt worden en voor hergebruik worden vrijgegeven onder een CC-0 vrijwaring (Open data).

8.2.9 Eisen 8.2.1 tot en met 8.2.8 gelden onverkort ook voor Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen die voldoen aan de wettelijke definitie van Openbaar Vervoer. Eventuele andere Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen gelden deze eisen voor zover de betreffende Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen redelijkerwijs op te nemen zijn in deze systemen. Dit ter beoordeling van de Provincie.

8.3 Informatie op de haltes

8.3.1 Statische informatie

De Concessiehouder zorgt dat in het informatiepaneel (indien aanwezig) van abri's en in informatiepanelen op stations een overzichtelijke en actuele informatieposter is opgenomen met begrijpelijke reisinformatie, die er verzorgd en leesbaar uitziet.

Minimaal is opgenomen:

- De haltenaam;
- Per Lijn een haltevertrekstaat, inclusief lijnnummer, eindbestemming, alle vertrektijden en een overzicht van de resterende haltes;
- Een lijnnetkaart;
- Een omgevingskaartje met de belangrijkste attractiepunten in de omgeving, en een locatie-aanduiding van de betreffende halte;
- Informatie over Tarieven en de verkrijgbaarheid van de OV-chipkaart, waaronder het dichtstbijzijnde distributiepunt;
- Informatie over de vergoedingsregeling (zie 13.1.2);
- Verwijzing naar relevante (service) telefoonnummers en websites, waaronder die van een landelijke reisplanner en de eigen klantenservice-centrale.

Haltes zonder abri-paneel worden tenminste voorzien van de haltenaam, vertrekstaten alsmede het dichtstbijzijnde distributiepunt van de OV-chipkaart.

8.3.2 *Realtime* reisinformatie

Op diverse Haltes in de Concessie zijn DRIS-panelen met *realtime* informatie beschikbaar. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanleveren van informatie hiervoor, door het leveren van informatie conform hetgeen in 8.2.6 gesteld is. Tevens dient de Concessiehouder pro-actief relevante reisinformatie op deze borden te plaatsen middels de 'vrije tekstregel', bijvoorbeeld bij een stremming in de Dienstregeling.

Een overzicht van de huidige locaties van DRIS-panelen binnen het Concessiegebied worden als bijlage toegevoegd in het Bestek.

8.4 Informatie tijdens de busreis

8.4.1 Informatie in het Materieel

In het Materieel (met uitzondering van Buurtbussen, Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen en Materieel dat uitsluitend wordt ingezet op Scholierenlijnen of Versterkingsritten) wordt auditief actuele reisinformatie gegeven. Deze auditieve informatie in het Materieel bestaat minimaal uit het duidelijk verstaanbaar omroepen van de eerstvolgende halte en eventuele belangrijke bestemming bij die halte (bijvoorbeeld uitstap halte ziekenhuis).

8.4.2 Displays

Het Materieel (met uitzondering van Buurtbussen, Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen en Materieel dat uitsluitend wordt ingezet op Scholierenlijnen en Versterkingsritten) is binnenin voorzien van een werkend display met actuele (*realtime*) reisinformatie.

Deze tonen tijdens de Rit minimaal:

- De actuele tijd;
-

-
- De aankomende haltes en verwachte aankomsttijd
 - Eindbestemming + verwachte aankomsttijd
 - Relevante Aansluitingen, inclusief *realtime* vertrektijden van aansluitende lijnen (ook van andere Concessiehouders en van treinen van het hoofdrailnet).
-

8.4.3 Bij de vormgeving van de actuele reisinformatie volgt de Concessiehouder standaarden (Mijksenaar standaard) zoals die landelijk zijn/worden vastgesteld (zie publicatie OVbR11-220: Overstapinformatie in voertuigen op www.ov-bureaurandstad.nl).

8.4.4 De Concessiehouder gebruikt de displays in principe uitsluitend voor het tonen van actuele reisinformatie (zoals bij 8.4.2 benoemd). Het is toegestaan om aanvullend op de actuele reisinformatie, voor Reizigers interessante en/of relevante informatie op de displays te vertonen indien deze informatie het Openbaar Vervoer in de Concessie betreft. In geen geval mag deze aanvullende informatie een verstrend effect op de actuele reisinformatie hebben. Dit ter beoordeling van de Provincie.

8.4.5 **Informatie op het Materieel**

Al het Materieel toont aan de voorzijde en rechterzijde het lijnnummer en bestemming. Bussen tonen daarnaast het lijnnummer aan de achterzijde van de Bus.

Deze voorziening dient op ruime afstand en onder alle (licht)omstandigheden goed leesbaar te zijn.

Deze bepaling geldt niet voor Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen indien hier geen sprake is van lijnnummers of van vaste bestemmingen.

8.5 **Knooppuntoriëntatiepunt (KnOP)**

8.5.1 OV-Knooppunten vormen essentiële schakels in een (deels) Openbaar Vervoerreis. Een belangrijk aspect in het verbeteren van OV-knooppunten is de 'bewegwijzering', een verzamelnaam voor dynamische en statische reisinformatie, verwijzingsborden en fysieke aanpassingen omtrent toegankelijkheid en looproutes. Een leemte in de 'bewegwijzering' is het ontbreken van een makkelijk leesbare kaart met een overzicht van het knooppunt (met daarbij aangegeven welk OV van of in de buurt van het knooppunt vertrekt), gecombineerd met een omgevingskaart waarop de belangrijkste attracties op loopafstand van het OV-knooppunt staan weergegeven.

De Provincie Noord-Holland en de Stadsregio Amsterdam hebben een prototype van een kaart ontwikkeld die in deze leemte kan voorzien: een zogenaamd knooppuntoriëntatiepunt (KnOP). In de Concessie Noord-Holland Noord is een dergelijk KnOP te vinden op het station NS te Hoorn, Alkmaar en Uitgeest. Deze worden beheerd door een regiepartij.

Om deze KnOP's up-to-date te houden is de Concessiehouder verplicht:

- Bij tussentijds doorvoeren van wijzigingen in Lijnvoering en eindbestemmingen deze zo spoedig mogelijk door te geven aan de regiepartij via knop@stadsregioamsterdam.nl en de Provincie;
-

-
- Na het signaleren van schade of andersoortig molest dit zo spoedig mogelijk. door te geven aan de regiepartij via knop@stadsregioamsterdam.nl en de Provincie.

De regiepartij organiseert jaarlijks in september maximaal twee centrale bijeenkomsten waarin de wijzigingen voor het jaar daarop worden besproken. De Concessiehouder is verplicht deze bijeenkomsten bij te wonen.

8.6 Informatie bij wijzigingen

8.6.1 Dienstregelingswijzigingen

De Concessiehouder maakt wijzigingen van de Dienstregeling uiterlijk twee weken voorafgaand aan de ingangsdatum algemeen bekend aan Reizigers. De Concessiehouder gebruikt hiertoe minimaal de volgende communicatiemiddelen/-kanalen:

- Posters, flyers en displays in het Materieel;
 - Posters op de haltes waar een wijziging plaatsvindt;
 - De website van de Concessiehouder, Webcare (via social media), aangeboden *apps* van de Concessiehouder, e-mailnieuwsbrieven en huis- en huisbladen;
 - Persbericht;
 - Gericht schrijven (via brief en/of e-mail) aan relevante belangenpartijen (gemeenten, scholen, ziekenhuizen, zorginstellingen etcetera) voor zover de wijziging van de Dienstregeling de betreffende partij raakt.
 - Actuele reisinformatiesystemen.
-

8.6.2 Informatie bij calamiteiten, stremmingen en omleidingen

Bij stremmingen en omleidingen in de uitvoering van de Dienstregeling zorgt de Concessiehouder er voor dat de Reiziger hierover op een duidelijke én tijdige wijze wordt geïnformeerd. De informatie dient ten minste de volgende gegevens te bevatten:

- Aard van de stremming/omleiding;
- Duur van de stremming/omleiding;
- Welke halte(s) en/of Lijn(en) vervallen;
- Alternatieve reismogelijkheden of de dichtstbijzijnde niet-vervallen halte;

De Concessiehouder dient bovenstaande informatie minimaal (maar niet uitsluitend) op de volgende wijze te communiceren aan de Reiziger:

- Op de Haltes van de betreffende Lijnen. Als een Halte tijdelijk vervalt, wordt dit duidelijk zichtbaar gemaakt, bijvoorbeeld door het afdekken van het haltebord;
- Via de vrije tekstregel op de DRIS-display(s) van halte(s) van de betreffende Lijn(en);
- In het Materieel zelf via een poster, de Display(s) en door oproepberichten van de chauffeur;
- Via de website en eventuele Webcare van de Concessiehouder;
- Via schrijven (e-mail of schriftelijk) aan de betreffende belangenpartijen, bijvoorbeeld een gemeente, school, instelling, organisatie etcetera.

Concessiehouder dient onverkort aan deze eisen te voldoen indien bij geplande stremmingen/omleidingen. Bij ongeplande stremmingen/omleidingen, bijvoorbeeld als gevolg van een ongeval, dient de Concessiehouder zo veel als redelijkerwijs mogelijk hieraan te voldoen.

9. OV-chipkaart en Tarieven

9.1 OV-chipkaart

9.1.1 OV-chipkaart

In alle Ritten en alle voertuigen dienen Reizigers in- en uit te kunnen checken met een OV-chipkaart. De Concessiehouder beschikt over een goed en betrouwbaar werkend OV-chipkaartsysteem dat is gecertificeerd door en aangesloten op de landelijke backoffice van Trans Link Systems (TLS). De Concessiehouder draagt er daarbij zorg voor dat de reisgegevens verkregen met dit systeem het in ieder geval mogelijk maakt om de opbrengsten van interoperabele Tarieven automatisch te laten verdelen door TLS, daarbij al dan niet ondersteund door inschakeling van een onafhankelijk onderzoeksbureau.

9.1.2 Wagenverkoop

De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers in elke Rit een geldig vervoersbewijs kunnen afnemen in de Bus/Auto.

Mocht in de toekomst de noodzaak voor wagenverkoop wegvallen of sterk verminderen, bijvoorbeeld als gevolg van de opkomst van nieuwe betaaltechnieken, dan kan de Provincie besluiten deze eis te laten vallen als onderdeel van de driejaarlijkse cyclus van evaluatie en aanpassing (zie paragraaf 19.3).

9.1.3 Papieren kaartjes met chip

Alle door de Concessiehouder uit te geven papieren kaartsoorten, waaronder via wagenverkoop, zijn voorzien van een chip waarmee Reizigers in- en uitchecken. Deze chip dient aan te sluiten op het reguliere OV-chipkaartsysteem via TLS.

De Provincie kan ontheffing verlenen voor een chip op papieren kaartsoorten, bijvoorbeeld voor het realiseren van combinatietarieven, e-tickets voor Evenementen, etcetera. De Concessiehouder dient hiervoor een onderbouwd voorstel in bij de Provincie.

9.1.4 Nieuwe betaaltechnieken

De Concessiehouder vervult een actieve rol bij de ontwikkeling en introductie van nieuwe betaalsystemen in het Openbaar Vervoer, zoals op dit moment het betalen met bankpas (EMV) en mobiele telefoon. De Concessiehouder zorgt er daarbij ten minste voor dat zijn OV-chipkaartsysteem voorbereid is op deze nieuwe betaalsystemen.

9.2 Tarieven

9.2.1 Tariefvrijheid

De Concessiehouder heeft een zekere mate van tariefvrijheid, ten aanzien van aanvullende Tarieven (bijvoorbeeld Eurokaartje, dagkaarten, wagenverkoop, eigen abonnementssoorten). Met betrekking tot de invulling van zijn tariefvrijheid daagt de Provincie de Concessiehouder met name uit om Reizigers langdurig aan zich te binden (= vaste klanten), bijvoorbeeld door nieuwe abonnementsvormen te introduceren.

9.2.2 **Tariefopbouw en LTK**

- De Concessiehouder hanteert in ieder geval reguliere saldoreizen, waarbij de prijs is opgebouwd uit een vast deel (=vaste voet) en een variabel deel dat afhankelijk is van de afstand die een Reiziger heeft afgelegd (= tariefafstand x kilometertarief);
- Het vol tarief van de vaste voet wordt landelijk vastgesteld en bedraagt in 2016 € 0,89;
- Het kilometertarief wordt (jaarlijks) door de Provincie vastgesteld. Het kilometertarief bedraagt in 2016 € 0,140;
De Provincie overweegt het kilometertarief met maximaal 2 cent te verhogen als dit duidelijke voordelen kan bieden voor het vervoeraanbod in landelijke gebieden en / of duurzaamheid (transitie naar Zero emissie). Dit zal onder meer in de marktconsultatie met potentiële Inschrijvers worden besproken. Een keuze hierover zal in het definitieve Programma van Eisen worden opgenomen.
- Bepalend voor de tariefafstand (= het aantal kilometers) is in beginsel de route van de Bus/Auto tussen de in- en uitstaphalte van de Reiziger;
- Voor bepaalde groepen kunnen leeftijdskortingen gelden. Leeftijdskortingen maken onderdeel uit van het Landelijk Tarievenkader (LTK, zie www.dova.eu).
- Indien deze in dit LTK worden gewijzigd, dan dient de Concessiehouder de gewijzigde kortingspercentages te hanteren
- Indien er (andere) wijzigingen in het LTK worden aangebracht, leidend tot andere landelijke producten en/of andere prijzen voor bestaande producten, dan dient de Concessiehouder deze nieuwe landelijke Tarieven te hanteren.

9.2.3 **Interoperabele Tarieven**

De Concessiehouder verkoopt en accepteert in ieder geval het interoperabele vervoersproduct Randstad Noord-Zoneabonnement. Voor de Randstad Noord Zoneabonnementen wordt gebruik gemaakt van de zone-indeling zoals deze door de veertien decentrale OV-autoriteitenconcessieverleners zijn vastgelegd en die door het samenwerkingsverband van deze OV-autoriteiten (het DOVA) wordt beheerd; Wijziging of vervanging van het Randstad Noord-Zoneabonnement kan alleen tot stand komen in een gezamenlijk voorstel van de Concessiehouders binnen het geldigheidsgebied van de kaart.

De Concessiehouder werkt constructief mee aan nieuwe interoperabele initiatieven die erop gericht zijn om het reis- en betaalgemak te verbeteren, bijvoorbeeld aan een interoperabele wegwerpchipkaart.

9.2.4 **Afwijkende Tarieven**

Op Nachtlijnen mag een afwijkend (hoger) tarief worden gehanteerd, waarbij de tariefhoogte wordt afgestemd met de aangrenzende Concessiehouders. In het nachtvervoer geldt de OV-chipkaart. Daarnaast verkoopt de Concessiehouder een in het voertuig te verkrijgen nachtkaat (met OV-chip), waarop eveneens een hoger tarief van toepassing mag zijn dan op reguliere wagenverkoop. De bepalingen rondom indexering (9.2.7) zijn hierop niet van toepassing.

Op Commerciële Lijnen zoals bedoeld in bepaling 3.5.3 mag een afwijkend tarief worden gehanteerd, voor zover deze Lijnen op geen enkele manier benut worden om invulling te geven aan de verplichtingen m.b.t. Stroomlijnen, ontsluiting van Kernen of Wijken en

Bestemmingen, Scholierenlijnen of Buurtbussen, zoals geformuleerd in hoofdstuk 3 en bijlage 6 en 7. De bepalingen rondom indexering (9.2.7) zijn hierop niet van toepassing. De OV-chipkaart is hier wel onverkort van toepassing.

Voor eventuele Kleinschalige Mobiliteitssystemen gelden geen afwijkende Tarieven (m.u.v. de Texelhopper: zie hoofdstuk 4).

Voor eventuele Aanvullende Mobiliteitssystemen is de Concessiehouder vrij zelf de Tarieven te bepalen. De OV-chipkaart is hier niet verplicht op van toepassing.

9.2.5 **Wagenverkoop**

Reizigers moeten in het Voertuig een geldig vervoerbewijs kunnen kopen. Deze zijn voorzien van een OV-chip en de Reizigers dienen hiermee in en uit te checken. Het Tarief bedraagt maximaal (exclusief indexering conform LTI) 2,50 euro voor korte afstanden (binnen stadsgrenzen), 4,50 euro voor middellange afstanden (tussen twee verschillende plaatsen) en 6 euro voor langere afstanden. (Prijspeil 2016).

De Concessiehouder mag ervoor kiezen om Reizigers die niet in het bezit van een geldig vervoerbewijs zijn, te verplichten ter plekke een vervoerbewijs tegen een substantieel verhoogd Tarief aan te schaffen waarmee de reiziger zijn reis kan vervolgen.

9.2.6 **Indexering**

Op de 9.2.2, 9.2.3 en 9.2.5 geëiste Tarieven is de Landelijke Tariefindex (LTI) van toepassing, tenzij de Provincie anders besluit. Daarbij mag per kaartsoort van dit percentage worden afgeweken, zolang het gewogen gemiddelde van alle voorgenomen tariefstijgingen deze LTI niet overstijgt. Op bedrijfseigen tarieven/producten van de Concessiehouder bepaalt de Concessiehouder zelf de eventuele indexering.

9.2.7 **Vaststelling van voorgestelde wijzigingen in Tarieven en Kaartsoorten**

De Concessiehouder levert jaarlijks een Tarievenplan met voorstellen voor de tarieven en vervoerbewijzen en legt dit ter goedkeuring en besluitvorming voor aan de Provincie. Het Landelijk Tarievenkader (LTK) en de eisen paragraaf 9.2 vormen het uitgangspunt voor het goedkeuringsbesluit van de Provincie.

De te hanteren Tarieven en kaartsoorten dienen met die van andere Concessiehouders van aangrenzende Concessiegebieden te worden afgestemd. Afspraken over het accepteren van elkaars vervoerbewijzen, waaronder die van abonnementsreizigers en/of regionale kortingsproposities, zoals die door concessieverleners zijn vastgelegd, dienen daarbij te worden nageleefd.

De Provincie houdt de mogelijkheid open om gedurende de Concessieperiode de Concessiehouder toe te staan, dan wel op te dragen, de Tarieven te differentiëren naar bijvoorbeeld plaats, tijd, product, reisfrequentie en/of doelgroep. De Concessiehouder vraagt over de Tarieven en kaartsoorten die de hij wenst te hanteren, advies aan bij het Rocov. Vervolgens legt de Concessiehouder zijn voorstel over de Tarieven en kaartsoorten die de hij wenst te hanteren, samen met zijn reactie op het advies van het Rocov, ter

vaststelling aan de Provincie voor. De Concessiehouder dient hierbij termijnen te hanteren die de Concessiehouder, naar eigen inzicht, voldoende in staat stelt om eventuele aanpassingen als gevolg van de advisering van het Rocov en/of aanwijzingen van de Provincie tijdig, dat wil zeggen ruim *voor* de voorgestelde startdatum van de Tariefswijziging door te kunnen voeren.

9.2.8 **Tariefkilometermatrix**

De Concessiehouder levert uiterlijk 3 maanden voor de inwerkingtreding van de Concessie bij de Provincie een voorstel in ten aanzien van de te hanteren tariefkilometermatrix per Lijn. Deze matrix geeft voor alle denkbare combinaties van Haltes binnen de Concessie het aantal tariefkilometers aan dat bij Reizigers in rekening wordt gebracht. Het voorstel gaat vergezeld van een verantwoording van de wijze waarop de Concessiehouder met het advies van het Rocov is omgegaan.

De matrix met Tariefkilometers tussen de Haltes, waarbij voor de identificatie van Haltes de landelijke haltecodes worden gebruikt, wordt ook digitaal aangeleverd. De Provincie behoudt zich het recht voor deze matrix als open data beschikbaar te stellen.

9.3 **Verkrijgbaarheid / distributie**

9.3.1 **Distributienetwerk**

De verkrijgbaarheid van de OV-chipkaart mag voor Reizigers geen drempel zijn om van het vervoer gebruik te maken. De Concessiehouder biedt daarom een voldoende dekkend distributienetwerk aan te bieden. De Concessiehouder dient het huidige netwerk van distributiepunten in stand te houden. (zie bijlage 9). Het is de Concessiehouder toegestaan andere locaties aan te bieden ter vervanging van huidige locaties, mits de nieuwe locatie zich maximaal 1.000 meter (hemelsbreed) van de huidige locatie bevindt.

Het is toegestaan om huidige distributielocaties te laten vervallen zonder een alternatieve locatie binnen een straal van 1.000 meter (hemelsbreed), mits:

- De Concessiehouder voldoende andere alternatieven aanbiedt voor verkoop, opladen en afhalen (te denken valt aan distributie via internet, via post, via mobiele verkooppunten, etcetera). Dit naar het oordeel van de Provincie.
- De Concessiehouder het aannemelijk kan maken dat er sprake is van een zeer laag verbruik het distributiepunt (minder dan 1 keer werkdag);
- Een distributiepunt zelf besluit om zijn functie op te geven, en de Concessiehouder het aannemelijk maakt dat er geen alternatieve locatie is binnen 500 meter (hemelsbreed);
- Het Rocov instemt met deze alternatieven. Indien het Rocov er niet mee instemt dienen de bestaande distributielocaties gecontinueerd te worden.

9.3.2 **Online verkoop**

De Concessiehouder dient OV-chipkaarten, alsmede voor zover mogelijk zijn producten, (inclusief interoperabele producten) online te verkopen. De Provincie acht het wenselijk dat de Concessiehouder gezamenlijk met andere concessiehouders inspanningen levert voor een gezamenlijke online verkoopplek.

10. Personeel

Chauffeurs en servicepersoneel zijn cruciaal voor de uitvoering van het Openbaar Vervoer: zij zorgen er niet alleen voor dat de Dienstregeling kwalitatief goed wordt uitgevoerd, maar fungeren bovendien als gastheer/-vrouw voor de Reiziger: het gezicht van het Openbaar Vervoer. Daarnaast zijn zij het eerste aanspreekpunt voor Reizigers met vragen over reisinformatie, klachten of andere vragen. Daarmee vormen zij een cruciale schakel in de Klantinterface van de Concessiehouder. De Provincie hecht veel waarde aan professioneel en kundig personeel. Daarom vraagt de Provincie van de Inschrijvers om in hun Klantinterfaceplan aan te geven hoe zij zorgen dat het personeel de gewenste professionaliteit en servicegerichtheid verkrijgt en behoudt.

Zie ook de bepalingen in hoofdstuk 19.2 met betrekking tot Social return.

10.1.1 Overgang van personeel

Personeel is in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder. De uitvraag van de Provincie heeft echter altijd, via de Concessiehouder, een relatie met en invloed op het rijdend personeel. Daarom heeft de Provincie, via de Concessiehouder, aandacht voor het personeel:

- De Concessiehouder, de voormalige concessiehouder en de vakbonden maken gezamenlijk afspraken ten aanzien van het personeel dat overgaat met de overgang van de Concessie. Dergelijke afspraken komen, binnen de in artikel 36 lid 2 van de Wp2000 genoemde termijn (thans: uiterlijk een maand na concessieverlening), tot stand.
- Indien de in de vorige bullet genoemde afspraken niet binnen de in artikel 36 lid 2 van de Wp2000 genoemde termijn gemaakt worden, dan geldt hetgeen is opgenomen in artikel 37 van de Wp2000 en gaat het personeel van rechtswege over van de oude concessiehouder op de nieuwe Concessiehouder.
- In de personeelsopgave die bij het Bestek wordt bijgevoegd is een overzicht opgenomen van het directe en indirecte personeel dat betrokken is bij de uitvoering van de huidige Concessie. Voor wat betreft het over te nemen personeel gelden hiervoor de criteria en definities zoals deze in de vigerende Wp2000 zijn opgenomen.

10.1.2 Eisen aan personeel

Het personeel dat in direct contact staat met Reizigers (*front-office* personeel zoals chauffeurs, klantenservicemedewerkers, informatiemedewerkers, etcetera) voldoet aan de volgende eisen en wordt daartoe regelmatig (bij)geschoold:

- Is klantgericht en klantvriendelijk;
 - Is behulpzaam richting Reizigers in het algemeen en richting Reizigers met een (functie) beperking in het bijzonder. De behulpzaamheid als het gaat om Reizigers met een (functie)beperking wordt door de Concessiehouder in duidelijke protocollen, instructies én training vastgelegd;
 - Verstaat en spreekt de Nederlandse taal en kan eenvoudige vragen in het Engels begrijpen en beantwoorden (tenminste op voldoende niveau om Reizigers te woord te kunnen staan);
 - Is als zodanig herkenbaar en draagt representatieve en voor Reizigers herkenbare kleding (in de huisstijl van de Concessiehouder); deze eis geldt niet voor personeel dat louter telefonische en/of schriftelijke contacten heeft met Reizigers;
-

-
- Is adequaat getraind om de orde te handhaven en de-escalerend op te treden; deze eis geldt niet voor personeel dat louter telefonische en/of schriftelijke contacten heeft met Reizigers;
 - Informeert Reizigers over het vervoer in de Concessie en heeft daartoe voldoende actuele kennis over onder meer het Lijnennetwerk/Dienstregeling (inclusief tijdelijke afwijkingen), Tarieven en kaartsoorten, het gebruik van de OV-chipkaart (plus andere tariefdragers) zoals, in- en uitcheck- en oplaad- en afhaalapparatuur van de OV-chipkaart;
 - Alle chauffeurs hebben een verkeersveilige en comfortabele rijstijl die voldoet aan de eisen van Het Nieuwe Rijden;
 - Is, voor zover zij telefonisch contact hebben met Reizigers, getraind op de specifieke vaardigheden die zijn vereist voor effectief en klantgericht communiceren per telefoon;
 - Is getraind in het omgaan met diversiteit in de samenleving, teneinde het eigen vooroordeel uit te sluiten in de benadering van Reizigers.
-

11. Marketing en promotie

11.1 Algemeen

Marketing is een belangrijk onderdeel van de Klantinterface om het gebruik van het Openbaar Vervoer te stimuleren, en daarmee bij te dragen aan de doelstellingen van meer en meer tevreden Reizigers. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en uitvoeren van een effectief marketingplan dat bijdraagt aan deze doelstelling.

Marketing gaat hierbij verder dan promotie. Het staat niet op zichzelf, maar wordt bij voorkeur ingevuld samen met de andere onderdelen van de Klantinterface, om te zorgen dat het Openbaar Vervoer bij zoveel mogelijk (potentiële) Reizigers ‘tussen de oren’ zit en de drempel voor het gebruik van wordt verlaagd.

11.2 Marketingplan

- 11.2.1 De Inschrijver voegt bij zijn Inschrijving een **Marketingplan jaar 1** als onderdeel van het Klantinterfaceplan. Hierin beschrijft hij op basis van zijn visie op de Klantinterface welke concrete acties hij in de zeventien maanden van de Concessie (van start Concessie tot begin dienstregelingsjaar 2020) onderneemt op het vlak van Marketing en Promotie. Ook beschrijft hij welk budget hiermee gemoeid is.

Het Klantinterfaceplan zal beoordeeld worden als onderdeel van de Gunningscriteria, die in de Aanbestedingsleidraad beschreven zullen worden.

11.2.2 Jaarlijks Marketingplan

Jaarlijks stelt de Concessiehouder een nieuw Marketingplan op met de concrete acties voor het volgende jaar. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Op basis van de effecten van uitgevoerde acties en actuele ontwikkelingen doet de Inschrijver een voorstel voor concrete marketingacties voor het komende (dienstregelings)jaar, inclusief de kosten, de te realiseren effecten en de planning;
 - Het budget voor marketing wordt jaarlijks geïndexeerd met de LBI en moet (buiten de indexatie) jaarlijks minimaal gelijk blijven (zijnde 12/17^e van hetgeen is aangeboden in het Marketingplan Jaar 1);
 - Het marketingplan wordt jaarlijks ter goedkeuring aan de Provincie voorgelegd en met Rocov besproken. De tijdlijn hiervoor wordt nader overeengekomen tussen Provincie en Concessiehouder.
 - De Concessiehouder monitort de effecten van de marketingactiviteiten. De Provincie bespreekt ieder kwartaal de voortgang van de geplande acties met de Concessiehouder.
-

12. Consumentenbescherming

12.1 Klantenservice en klachtenafhandeling

12.1.1 Bereikbaarheid klantenservice

Reizigers kunnen met vragen, opmerkingen, wensen en klachten terecht bij een klantenservice van de Concessiehouder.

De klantenservice is minimaal bereikbaar op de volgende manieren:

- Telefonisch tegen het standaard tarief binnen de regio.
De reguliere Klantenservice is minimaal van maandag tot en met zaterdag van 9:00 tot 19:00 bereikbaar. Buiten deze tijden dienen Reizigers van de eerste tot de laatste Rit ook telefonisch contact op te kunnen nemen met de Concessiehouder in het geval van bijvoorbeeld uitgevallen (laatste) Ritten. Dit kan bijvoorbeeld door het telefoonnummer door te schakelen naar de CVL.
- Per e-mail;
- Schriftelijk.

Bij voorkeur biedt de Concessiehouder daarnaast *webcare* (een combinatie van klantenservice en reisinformatie) via gebruikelijke social-mediakanalen. Dit zal worden gewaardeerd bij de beoordeling van het Klantinterfaceplan.

De maximale wachttijd voor beantwoording van telefoontjes door de klantenservice bedraagt 120 seconden. Een oproep geldt als beantwoord zodra de beller daadwerkelijk een medewerker van de klantenservice aan de lijn heeft en ook daadwerkelijk te woord wordt gestaan (keuzemenu's, automatische antwoorden, het (opnieuw) in de wacht zetten van bellers etcetera gelden niet als beantwoording van de oproep).

12.1.2 Reacties op klachten

Concessiehouder hanteert een standaardprocedure voor het afhandelen van klachten. Deze houdt onder meer in dat Reizigers binnen vijf werkdagen bevestiging (één werkdag bij klachten via e-mail) krijgen dat de klacht in behandeling is genomen (deze bevestiging kan achterwege blijven indien de Reiziger binnen deze termijn een inhoudelijke reactie ontvangt).

Uiterlijk drie weken na indiening ontvangt de reiziger een reactie, die in ieder geval bevat:

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

12.1.3 Doorsturen klachten

In principe is de Concessiehouder verantwoordelijk voor de klachtenafhandeling naar de Reiziger/klachtindiener. Klachten die betrekking hebben op de infrastructuur of het Openbaar Vervoerbeleid geeft de Concessiehouder binnen vijf werkdagen door aan respectievelijk de betreffende Wegbeheerder (gemeente, Provincie, Rijkswaterstaat of het Hoogheemraadschap) of de Provincie. De Concessiehouder meldt in dat geval bij de ontvangstbevestiging welke partij de klacht verder zal afhandelen.

12.2 Klachtenoverzicht

12.2.1 Het aantal en de aard van de klachten geven een belangrijke indruk van de prestaties van de Concessiehouder. De Concessiehouder biedt de Provincie en het Rocov daarom ieder kwartaal een overzicht aan waarin is opgenomen:

- De aard van de binnengekomen klachten;
 - Op welke Rit (Lijn, tijdstip) deze klachten betrekking hebben;
 - De snelheid van afhandeling;
 - De manier waarop actie is ondernomen om herhaling van de klacht of soortgelijke klachten te voorkomen.
-

12.3 OV-loket en landelijke geschillencommissie

12.3.1 De Concessiehouder verleent te allen tijde zijn medewerking aan eventuele bemiddelingspogingen van het landelijke OV-loket. Daarnaast is de Concessiehouder aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

13. Extra inzet klanttevredenheid

13.1.1 Reizigershandvest

De Concessiehouder hanteert een Reizigershandvest, waarin aan de Reiziger beloften / garanties worden gedaan over bijvoorbeeld:

- Punctualiteit
- Beschikbaarheid vervoer/Zitplaatsgarantie
- Aansluitgarantie
- Thuis-breng-garantie/vervangend vervoer
- Persoonlijke service
- Reisinformatie
- Kaartverkoop
- Distributie OV-chipkaart
- Toegankelijkheid
- (Sociale) veiligheid/veilig en schoon
- Duurzaamheid
- Compensatie bij vertragingen

Daarnaast vermeldt het Reizigershandvest:

- Huisregels/Algemene voorwaarden Openbaar stads- en streekvervoer
- Hoe de Concessiehouder om gaat met suggesties & klachtenafhandeling

De Concessiehouder communiceert het Reizigershandvest breed aan Reizigers. Het Reizigershandvest is in ieder geval op de website van de Concessiehouder vindbaar te downloaden als PDF-bestand.

Inschrijvers nemen het Reizigershandvest op in hun Inschrijving, als onderdeel van het Klantinterfaceplan.

13.1.2 Vergoedingsregeling

De Concessiehouder biedt als onderdeel van het Reizigershandvest een vergoedingsregeling aan voor Reizigers die langer op hun vertrekhalte of een overstaphalte moeten wachten omdat de uitvoeringskwaliteit tekort schiet. De Concessiehouder volgt daarbij eventuele landelijke afspraken ten aanzien van een op te zetten vergoedingsregeling.

Onderdeel van de vergoedingsregeling is in ieder geval de verrekening van een eventueel dubbel opstaptarief dat bij Reizigers in rekening is gebracht omdat zij langer dan 35 minuten op hun aansluitende Rit moesten wachten.

Inschrijvers beschrijven hun vergoedingsregeling in het Klantinterfaceplan.

Deel C: Overige eisen

14. Fysieke veiligheid

14.1.1 Algemeen

De Provincie hecht grote waarde aan een veilige exploitatie van het vervoer in de Concessie. De Provincie wil inzicht krijgen in de gehele keten van fysieke veiligheid en op basis daarvan afspraken, procedures en onderzoeken beter regelen. De Concessiehouder stelt een veiligheidscoördinator aan die de afspraken en de contacten met de Provincie en andere stakeholders waarborgt en onderhoudt.

14.1.2 Taken en verantwoordelijkheden

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het waarborgen van voldoende fysieke veiligheid. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij dit borgt het in het gehele systeem van fysieke veiligheid, en leert individuele situaties en incidenten – dan wil zeggen, dat hij op basis daarvan een probleemanalyse uitvoert en verbetermaatregelen voorstelt, met partners bespreekt en implementeert.

Analyse van de incidenten- en ongevalldata door de Concessiehouder levert mogelijke speerpunten en aandachtspunten op voor nader onderzoek in de vorm van risicoanalyses of veiligheidsstudies. Voorstellen hiervoor worden in een veiligheidsoverleg (zie bepaling 14.1.4) besproken en vastgesteld.

14.1.3 Veiligheidsplan

De Concessiehouder maakt ten behoeve van de fysieke veiligheid tijdens de Implementatieperiode een Veiligheidsplan, waarin hij aangeeft welke maatregelen hij neemt ten behoeve van de fysieke veiligheid. Het Veiligheidsplan is gebaseerd op een risicoanalyse van het Concessiegebied. Daarbij speelt de gekozen aandrijftechniek (diesel, gas, waterstof, etc.) van het Materieel een belangrijke rol.

De Concessiehouder maakt in het Veiligheidsplan onderscheid tussen preventieve maatregelen (die te allen tijde worden getroffen) en aanvullende maatregelen. Tevens worden mitigerende maatregelen aangegeven welke de Concessiehouder zal nemen in geval van incidenten, ongevallen of doelbewuste acties. In het Veiligheidsplan worden afspraken met derden (waaronder wegbeheerders, politie en brandweer) vastgelegd.

Het Veiligheidsplan wordt ter toetsing voorgelegd aan de Provincie. Voorafgaand aan de toetsing vraagt de Concessiehouder de Veiligheidsregio Noord-Holland Noord om schriftelijk advies. Een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder hiermee omgaat, wordt tegelijkertijd met het verzoek om goedkeuring overlegd

Het Veiligheidsplan wordt door Concessiehouder jaarlijks geactualiseerd en ter toetsing voorgelegd aan de Provincie, op dezelfde wijze als hierboven beschreven. Actualisatie vindt plaats op basis van ervaringen en eventuele incidenten, de uitkomsten van oefeningen en de gesprekken en afspraken die in het periodieke veiligheidsoverleg worden gemaakt.

14.1.4 **Monitoring en verantwoording**

De Concessiehouder informeert de Provincie ieder jaar over de wijze waarop hij invulling heeft gegeven aan de eisen op het gebied van fysieke veiligheid, het aantal voorgevallen incidenten en welke van deze incidenten de fysieke veiligheid negatief hebben beïnvloed, welke (nieuwe) risico's hij verwacht en welke (aanvullende) maatregelen hij getroffen heeft of nog zal treffen. De jaarrapportages vormen input voor de update van het Veiligheidsplan, en zijn mede gebaseerd op een structurele en systematische inventarisatie en evaluatie van risico's bij de exploitatie van het vervoer voor de fysieke veiligheid.

De Provincie en de Concessiehouder bespreken de inhoud van de jaarrapportages minimaal 1x per jaar op operationeel niveau (veiligheidsoverleg), om elkaar te informeren en zaken af te stemmen op het gebied van fysieke veiligheid. Daarbij wordt ook de voortgang van de acties bijgehouden. De Concessiehouder informeert in ieder geval over de afgesproken veiligheidsindicatoren en over de wijze waarop invulling is gegeven aan de eisen op het gebied van fysieke veiligheid.

15. Sociale veiligheid

15.1 Algemeen

Zowel Reizigers als personeel moeten zich veilig kunnen voelen in het Openbaar Vervoer. De sociale veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer is een gedeelde verantwoordelijkheid van de Concessiehouder en onder andere de Wegbeheerder (gemeente of provincie), politie en justitie. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de veiligheid in het Materieel, de Wegbeheerder voor de veiligheid op de Haltes en stations, de politie voor een snelle opvolging van meldingen en justitie voor een snelle vervolging van de daders.

De borging van deze gezamenlijke belangen, verantwoordelijkheden en doelstellingen is verankerd in het landelijke Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer (juli 2012) (zie bijlage 10). Dit koepelconvenant, dan wel de opvolger van dit convenant, vormt het kader voor verdere concrete afspraken of normen tussen de Concessiehouder en de OV-autoriteit (de Provincie).

Conform het Convenant Sociale Veiligheid heeft de Provincie een nota Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer 2014-2020 vastgesteld (zie bijlage 11). Met deze nota heeft de Provincie haar ambities en doelstellingen ten aanzien van sociale veiligheid verhoogd en nader geconcretiseerd. Zo streeft de Provincie in de periode tot 2020 naar een sociale veiligheidsbeleving van tenminste een 8,0 in iedere concessie en een daling van tenminste 25% van het totaal aantal incidenten in de concessies (ten opzichte van 2014).

Om dit te bereiken, zet de Provincie in op preventie/gastheerschap, samenwerking en aandacht voor maatwerkoplossingen. Als Wegbeheerder zorgt de Provincie ervoor dat haltevoorzieningen langs provinciale wegen schoon, heel en veilig zijn.

De Concessiehouder maakt een Actieplan Sociale Veiligheid, waarin hij concreet aangeeft hoe de doelstellingen en normen uit de nota Sociale Veiligheid OV 2014-2020 gehaald gaan worden. Zie paragraaf 15.2.6. Daarnaast bespreekt de Concessiehouder ieder kwartaal de gemelde incidenten met de Provincie. In gezamenlijkheid met de Provincie wordt per kwartaal bepaald of, en zo ja, welke maatregelen genomen worden om het aantal en de mate van ernst van de incidenten terug te dringen. De Concessiehouder biedt hiervoor ieder kwartaal overzichten aan waarop alle incidenten, inclusief een geanonimiseerde omschrijving van het incident, conform de ABC-systematiek (zie bijlage 10) en op datum en Lijn staan vermeld (zie 17.2.3).

Ook bij een onderwerp als sociale veiligheid wil de Provincie de Concessiehouder op zijn prestaties beoordelen en dan in het bijzonder op de ontwikkeling in:

- Het aantal Incidenten;
- De veiligheidsbeleving van reizigers (reizigersmonitor);
- De veiligheidsbeleving van personeel (personeelsmonitor);
- Het aantal geregistreerde zwartrijders.

15.2 Integrale aanpak

Om de sociale veiligheid in het vervoer structureel te verbeteren, wordt een integrale aanpak gevolgd bestaande uit vijf componenten:

1. Service, toezicht en handhaving;
2. Kaartcontrole;
3. Inrichting en onderhoud infrastructuur;

4. Samenwerking met overige partijen;
5. Structureel en variabele inzet.

15.2.1 **Service, toezicht en handhaving**

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

- Menselijk toezicht: De Concessiehouder zet tijdens de gehele duur van de Concessie tenminste 2,5 fte personeel per jaar in voor het houden van toezicht met het oog op de veiligheid van Reizigers en personeel, en het bestrijden van zwartrijden. Deze toezichthouders zijn als zodanig herkenbaar, onder meer door het dragen van een uniform. Toezichthouders hebben een servicegerichte instelling en hun optreden is in de eerste plaats gericht op preventie en de-escalatie. Indien de situatie daar aanleiding toe geeft, treden de toezichthouders handhavend op. De toezichthouders zijn daarom BOA bevoegd.
- Service aan Reizigers: De toezichthouders stralen een serviceverlenende houding uit in de zin dat zij voor Reizigers aanspreekbaar zijn en reguliere vragen van Reizigers over het Openbaar Vervoer adequaat kunnen beantwoorden.
- Handhaving: Dit behelst het repressief optreden bij overlast-gevend en strafbaar gedrag, het verlenen van noodhulp aan Reizigers en personeel en wederzijdse ondersteuning tussen politie of overig bevoegd gezag en de Concessiehouder.

15.2.2 **Cameratoezicht**

Al het Materieel (met uitzondering van Buurtbussen en Materieel dat uitsluitend wordt ingezet op Versterkingsritten) is uitgerust met goed functionerende, registratieve camera's.

- Auto's (met uitzondering van Buurtbussen) zijn voorzien van minimaal één camera.
- Bussen zijn voorzien van minimaal twee camera's.
- Gelede bussen zijn voorzien van minimaal drie camera's.

Opgenomen beelden dienen van voldoende kwaliteit te zijn om te worden gebruikt voor opsporingsdoeleinden of andere controles. Bij het uitlezen van de beelden wordt conform een goedgekeurd protocol gehandeld. De Concessiehouder maakt vooraf afspraken met politie en justitie over het uitlezen van opnames in het geval zich een incident heeft voorgedaan.

15.2.3 **Kaartcontrole**

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de controle op geldige vervoerbewijzen. De Concessiehouder streeft er daarbij naar dat zoveel mogelijk Reizigers bij het instappen inchecken. De Concessiehouder houdt bij de controlekans van Reizigers rekening met (i) de mogelijkheid voor reizigers om het Materieel te betreden zonder hun vervoerbewijs te ontwaarden en (ii) het percentage reizigers dat dit ook daadwerkelijk nalaat.

15.2.4 **Inrichting en onderhoud infrastructuur**

Naast bovenstaande maatregelen wordt de bevordering van sociale veiligheid ook bereikt door andere maatregelen zoals graffitiwrijving en de inrichting van de haltes, zoals de gebruikte kleuren (licht), de overzichtelijkheid, de verlichting en de vormgeving van het straatmeubilair. De Concessiehouder maakt hierover, gezamenlijk met de Provincie, nadere afspraken met de Wegbeheerders.

15.2.5 **Samenwerking met overige partijen**

Samenwerking met overige partijen is cruciaal voor het realiseren en behouden van een hoog niveau van sociale veiligheid. De Concessiehouder maakt zo nodig actief afspraken met de partijen die de trajecten en stations kruisen waar de Concessiehouder ook komt. Dit betreft zowel andere vervoerders als andere partijen met toezichthouders of functies betreffende openbaar vervoer en/of openbare orde. Op het moment dat de Provincie met partijen binnen het Concessiegebied afspraken maakt gericht op bevordering van de sociale veiligheid, draagt de Concessiehouder constructief bij aan de naleving van deze afspraken.

15.2.6 **Structurele en variabele inzet**

De Concessiehouder stemt de inzet van de toezichthouders af op de behoefte aan service en toezicht bij Reizigers. In zijn afweging neemt de Concessiehouder factoren mee als het aantal Reizigers, incidenten en zwartrijders en het veiligheidsgevoel van Reizigers en personeel. Afhankelijk van gebeurtenissen, samenwerking met derden en noodzaak, zet de Concessiehouder projecten op met een incidenteel of structureel karakter. In het Actieplan Sociale Veiligheid beschrijft de Concessiehouder jaarlijks de verdeling van de structurele en incidentele inzet. Voor de aanpak van deze problematiek ligt de focus op maatwerkoplossingen. De Concessiehouder rapporteert jaarlijks over inzet en effecten daarvan en stemt in overleg met de Provincie de inzet voor het komende jaar af via het Actieplan Sociale Veiligheid.

15.2.7 **Actieplan Sociale Veiligheid**

De nota Sociale Veiligheid OV 2014-2020, dan wel de opvolger van deze nota, omvat de visie van de Provincie ten aanzien van sociale veiligheid en bevat onder andere eisen ten aanzien van de inhoud van het Actieplan Sociale Veiligheid dat de Concessiehouder jaarlijks dient op te stellen. Het plan wordt beoordeeld op volledigheid, tijdigheid, ambitieniveau en te verwachten resultaat. Ieder jaar, voor 1 oktober, legt de Concessiehouder een concept Actieplan Sociale Veiligheid ter goedkeuring voor aan de Provincie.

Voorafgaand aan het definitieve verzoek tot goedkeuring biedt de Concessiehouder het actieplan tijdig voor advies aan het Rocov aan. Een afschrift van dit advies en de manier waarop de Concessiehouder met dit advies is omgegaan maakt integraal deel uit van het bij de Provincie in te dienen Actieplan Sociale Veiligheid. De elementen die in het Actieplan Sociale Veiligheid moeten worden opgenomen en de monitoring en rapportages zijn vastgelegd in de nota Sociale Veiligheid OV 2014-2020, dan wel de opvolger van deze nota.

15.2.8 Overige eisen

De Concessiehouder werkt mee aan initiatieven van de Provincie om met derden afspraken te maken op het gebied van sociale veiligheid (bijvoorbeeld veiligheidsarrangementen, afspraken met wegbeheerders, etc.). Indien één of meerdere gemeenten in het Concessiegebied dan wel een direct aanliggende gemeente een covenant Sociale Veiligheid wil opstellen, is de Concessiehouder verplicht hieraan deel te nemen. De Concessiehouder draagt via gerichte voorlichting aan specifiek (reizigers)groepen op preventieve wijze bij aan de bevordering van de sociale veiligheid in en rond het vervoer in de Concessie.

16. Duurzaamheid en transitie naar zero emissie

16.1 Algemeen

Openbaar Vervoer is een duurzame mobiliteitsvorm, zeker wanneer vervoergroei optreedt ten opzichte van het autoverkeer. De Provincie wil komen tot een verdere verduurzaming van het Openbaar Vervoer. Bij duurzaamheid zijn klimaatdoelstellingen en leefbaarheidsdoelstellingen te onderscheiden. Klimaatdoelstellingen bestaan uit de beperking van de uitstoot van broeikasgassen (CO₂) en het gebruik van grondstoffen en ruimte. Leefbaarheidsdoelstellingen bestaan uit vermindering van de uitstoot van vervuilende stoffen (NO_x, fijnstof en roet) en een beperking van het geluidsniveau.

Door eisen te stellen op het gebied van uitstoot van het Materieel, beperkingen van het geluidsniveau en overige maatregelen ter bevordering van duurzaamheid, kan de Provincie bijdragen aan zowel duurzaamheid als de leefbaarheid van de omgeving. De Provincie hanteert sinds 2015 de Rijksbrede '100%' norm duurzaam inkopen. Deze norm is onderdeel van het provinciale beleid 'Maatschappelijk Verantwoord Inkopen' (MVI). MVI omvat duurzaamheidsdoelstellingen (minst belastend voor milieu- en leefomgeving) en sociaal-maatschappelijke doelstellingen (ingevuld met de bepalingen omtrent Social return, zie 19.2). Hieronder volgt een beschrijving van de doelstellingen, minimum eisen en wensen die de Provincie heeft op het gebied van duurzaamheid voor deze Concessie.

De Provincie heeft met de andere provincies via het Interprovinciaal overleg (IPO) het SER-akkoord ondertekend. Dit betekent dat de Provincie een bijdrage wil leveren aan de volgende doelstellingen:

- een besparing van het energieverbruik met gemiddeld 1,5 procent per jaar;
- een toename van het aandeel hernieuwbare energieopwekking naar 14 procent in 2020 en 16 procent in 2023;

De Provincie heeft de ambitie om gedurende de Concessieperiode een transitie naar Zero emissie in het Openbaar Vervoer te realiseren. De ontwikkelingen op het gebied van Zero emissie gaan snel, en de verwachting is dat dit zich de komende jaren snel blijft doorontwikkelen. Daarom verwacht de Provincie van de Concessiehouder verwacht dat hij zich, samen met de Provincie en andere partijen, inzet om tijdens de looptijd van de Concessie te blijven doorontwikkelen en innoveren in de richting van zo veel mogelijk Zero emissie. De Provincie hanteert voor de Concessie een gedifferentieerde duurzaamheidsdoelstelling. Dat wil zeggen zo schoon en duurzaam mogelijk, zonder dat dit ten koste gaat van andere kwaliteiten van het vervoer.

Ook hecht de Provincie waarde aan de circulaire economie waarbij de herbruikbaarheid van producten en grondstoffen worden gemaximaliseerd en waardevernietiging wordt geminimaliseerd. In een circulaire economie gaan we slim om met energie, water, grondstoffen en voedsel. Het is een economie waar afval als grondstof wordt gezien en energie komt van duurzame bronnen. Circulair, want schaarse grondstoffen worden teruggewonnen én ingezet om nieuwe waarde, financieel of anderszins, te genereren.

In de gunningscriteria wordt de Inschrijver uitgedaagd om de transitie naar zero emissie vorm te geven. De transitie naar Zero emissie beperkt zich niet tot elektrisch vervoer, er zijn ook andere technieken en ontwikkelingen die bij kunnen dragen aan de transitie naar zero emissie. Hierbij valt te denken aan Groen gas, hybride voertuigen en waterstof.

Randvoorwaarde hierbij is dat in 2025 minimaal 50 % van de Bussen bestaan uit Zero emissie voertuigen (zie 16.4.1).

Om een stapsgewijze transitie naar Zero emissie mogelijk te maken is inzet van bestaande Bussen toegestaan, die dan op een later moment tijdens de Concessieperiode vervangen dienen te worden door Zero emissie voertuigen. Randvoorwaarden zijn dat de bestaande Bussen minimaal voldoen aan de EEV-norm. Om de haalbaarheid van Zero emissie Bussen voor 2025 groter te maken, geldt een overnameregeling voor Zero emissie Bussen die kort voor 2025 instromen (zijnde in 2023 en/of 2024) – deze zijn bij het einde van de Concessie nog relatief nieuw, en worden indien de Concessiehouder dat wenst gegarandeerd overgenomen door de opvolgende Concessiehouder.

16.2 Duurzaamheidsplan

16.2.1 Duurzaamheidsplan

Om de provinciale doelstelling te verwezenlijken vraagt de Provincie aan Inschrijvers om in hun Inschrijving een Duurzaamheidsplan op te nemen, waarin zij aangeven hoe zij tot een duurzamere uitvoering van de Concessie zullen komen, en in het bijzonder hoe zij daarbij de transitie naar Zero Emissie gaan vormgeven. Hierbij worden klimaatdoelstellingen en leefbaarheidsdoelstelling expliciet beschreven.

De Inschrijver beschrijft:

- Concrete doelstellingen en maatregelen om de CO₂-uitstoot en de uitstoot van vervuilende stoffen per reizigerskilometer te verminderen;
- In welke mate en op welke wijze de Concessiehouder de transitie naar Zero emissie gaat realiseren: wanneer er Zero emissie voertuigen instromen en hoe de Concessiehouder de realisatie daarvan borgt;
- Het voorkomen van onnodige buskilometers (lege voertuigkilometers en Ritten met een zeer lage bezetting).
- Andere maatregelen die de Concessiehouder neemt op het gebied van duurzaamheid, geluidsreductie, Zero emissie, en Circulaire economie.

16.2.2 Waardering

Als onderdeel van het Duurzaamheidsplan geeft de Concessiehouder per jaar van de Concessie op hoeveel Bussen er in welke van de volgende categorieën vallen:

- Categorie 1: EEV of Euro-VI
- Categorie 2: Euro-VI hybride of Groen Gas
- Categorie 3: Zero emissie.

Hierbij wordt per categorie een score toegekend, waarbij Euro VI-hybride en Groen Gas positiever gewaardeerd worden dan EEV / Euro VI, en Zero emissie hoger gewaardeerd wordt dan Euro VI-hybride / Groen Gas. De gemiddelde score per Bus per jaar van de Concessie zal worden gewaardeerd bij de Gunningscriteria.

16.3 Milieuprestaties

16.3.1 Milieunormen Bussen

Alle bij de uitvoering van de Concessie in te zetten Bussen voldoen gedurende de gehele Concessie aan ten minste de EEV-uitstootnorm (dat wil zeggen: EEV of Euro VI, dan wel een latere/strengere Euro-norm).

De inzet van EEV-bussen is alleen toegestaan in het kader van de transitie naar Zero emissie. Dat wil zeggen dat een EEV-bus tijdens de looptijd van de Concessie vervangen dient te worden door een Zero-emissie bus.

De bewijslast voor het voldoen aan ten minste de EEV-uitstootnorm ligt bij de Concessiehouder. De Concessiehouder dient, indien de Provincie dit op enig moment verzoekt, het motortestcertificaat over te leggen van de in te zetten Bussen dan wel via een kopie van het kentekenbewijs aan te tonen dat de Bus voldoet aan ten minste de EEV-uitstootnorm. In het motortestcertificaat dienen de emissietestgegevens te staan op basis waarvan kan worden afgeleid of de motor en de uitlaatgasnabehandeling, en daarmee de Bus, voldoet.

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

16.3.2 Leeftijd Bussen

Een Bus is gedurende de Concessie niet ouder dan 12 jaar (gerekend vanaf datum eerste toelating zoals vermeld op deel 1 van het kentekenbewijs).

16.3.3 Milieunorm Auto's

Auto's voldoen aan ten minste de Euro-6 uitstootnorm (dat wil zeggen: Euro 6 dan wel een latere/strengere Euro-norm). De bewijslast voor het voldoen aan ten minste de Euro-6 uitstootnorm ligt bij de Concessiehouder. De Concessiehouder dient, indien de Provincie dit op enig moment verzoekt, via een kopie van het kentekenbewijs aan te tonen dat de Auto voldoet aan ten minste de Euro 6 uitstootnorm.

De Euro-uitstootnorm in dit artikel geldt niet voor Zero emissie Auto's.

16.3.4 Leeftijd Auto's

Een Auto is gedurende de Concessie niet ouder dan 6 jaar (gerekend vanaf datum eerste toelating zoals vermeld op deel 1 van het kentekenbewijs).

16.4 Transitie naar Zero emissie

16.4.1 Normering Zero emissie Bussen

Uiterlijk op 1 januari 2025 dient 50 % van de Bussen in de Concessie te bestaan uit Zero emissie Bussen.

Het is gewenst dat de Concessiehouder eerder en meer Zero emissie Bussen inzet dan deze ondergrens. Dit wordt gewaardeerd bij de Gunningscriteria: zie 16.2.2.

16.4.2 **Groene Stroom**

Indien de Concessiehouder gebruik maakt van elektriciteit voor het laden van de voertuigen dient (aantoonbaar) uitsluitend Groene stroom te worden gebruikt.

16.4.3 **Tank-/laadinfrastructuur**

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 Zero emissie voertuigen. Dit behelst ook het maken van afspraken met derden over de aanleg van de benodigde infrastructuur.

Ook het verkrijgen van vergunningen is een verantwoordelijkheid van de Concessiehouder. De Provincie kan niet garanderen dat de benodigde vergunningen worden verstrekt en de Provincie draagt ook niet deze verantwoordelijkheid. Wel zal de Provincie 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 Provincie).

16.4.4 **Overnameregeling**

Voor Zero Emissie Bussen (niet: Auto's) die tussen 1-1-2023 en 31-12-2024 voor het eerst op kenteken worden gezet geldt - indien de Concessiehouder dit wenst - een overnameregeling.

Indien Concessiehouder hier gebruik van wil maken dient deze voor 1-1-2023 een overnameregeling overeen gekomen te zijn met de Provincie. De Concessiehouder dient hiertoe een ontwerp-Overnameregeling op te stellen die dient te voldoen aan nadere uitgangspunten die in het Bestek worden vastgesteld.

De ontwerp-Overnameregeling wordt besproken met de Provincie en waar nodig aangepast. De Overnameregeling wordt alleen geëffectueerd nadat de Provincie akkoord is gegaan met de door de Concessiehouder voorgestelde ontwerp-Overnameregeling.

16.4.5 **Doorontwikkeling**

Tijdens de looptijd van de Concessie is er ruimte voor doorontwikkeling en innovatie op het gebied van Zero emissie. Concessiehouder is verplicht hier volledige medewerking aan te verlenen.

17. Informatie en monitoring

17.1 Algemeen

De Provincie vindt het van groot belang dat de uitvoering en ontwikkeling van de Concessie goed gemonitord worden. Monitoringsinformatie geeft informatie over waar de doelen van de Provincie wel of niet gehaald worden, en is daarmee waardevolle input voor (door)ontwikkeling van het vervoeraanbod in de Concessie. Daarnaast is monitoring het belangrijkste instrument om na te gaan of de Concessiehouder de voorschriften in de Concessie en de beloftes uit zijn Inschrijving nakomt.

De rol van de Concessiehouder gaat echter verder dan het leveren van gegevens conform de landelijk afgesproken standaarden: Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer MIPOV (of een opvolger hiervan). Het is de rol van de Concessiehouder om op basis van zijn monitoringsdata te zorgen voor adequate en bruikbare informatie die ter beschikking gesteld wordt aan de Provincie en aan andere stakeholders bij de ontwikkeling van het vervoeraanbod.

17.2 Informatieverstrekking aan de Provincie

17.2.1 Managementinformatie via dashboard en OV-tool

De Concessiehouder stelt alle rapportages, informatie en (bron)data zoals geëist in dit hoofdstuk ter beschikking via een webapplicatie (het 'dashboard') van de Concessiehouder. De informatie en data zijn overzichtelijk en leesbaar weergegeven en kunnen door de Provincie te allen tijde, gedurende de Concessieperiode, kosteloos worden ingezien en gedownload. Daarnaast levert de Concessiehouder deze data (of een door de Provincie te bepalen selectie hieruit) aan ten behoeve van het 'OV-tool' dat bij de Provincie in gebruik is.

Alle te leveren data, informatie en rapportages worden in een leesbaar en bewerkbaar bestandsformat beschikbaar gesteld. Het te gebruiken bestandsformat voor monitoringrapportages is in principe een recente versie van Excel (.xlsx), voor rapportages aangevuld met tekst is dat een recente versie van Word (.docx). Voor ruwe data is ook een kommagescheiden bestand (met extensie .csv, .ods, .xml) acceptabel. Gedurende de Concessieperiode kan hier in onderling overleg van worden afgeweken en/of aanvullingen op worden gepleegd.

De aangeleverde data dient in het dashboard op zoveel mogelijk relevante manieren gefilterd en/of geaggregeerd te kunnen worden (bijvoorbeeld per Lijn/combinatie van Lijnen, uurblok/dagsoort/maand/meerdere maanden/jaar, etcetera), en bij voorkeur grafisch weergegeven worden, om zo bijvoorbeeld eenvoudig inzicht te krijgen in de ontwikkeling van punctualiteit op één specifieke Lijn, rituitval op een bundel van Lijnen, etcetera.

De mate waarin dit gebeurt wordt meegewogen bij de beoordeling van het Uitvoeringskwaliteitsplan.

Minimaal wordt per MIPOV-element, naast het voorgeschreven MIPOV-format, een geaggregeerde samenvatting gegeven van alle lijnen in de Concessie tezamen.

17.2.2 Eigendom van data

Alle informatie en data die door de Concessiehouder geleverd wordt, zijn eigendom van de Provincie. De Provincie kan deze -voor zover voor hen relevant- ter beschikking stellen aan andere stakeholders, zoals Wegbeheerders, vervoerders van aangrenzende concessies, aangrenzende concessieverleners, het Rocov en aan inschrijvers bij de volgende aanbesteding. Ook kan de Provincie (delen van) deze informatie publiceren.

Bepaalde informatie kan als vertrouwelijk worden geclassificeerd en voor derden niet toegankelijk zijn. Dit ter beoordeling van de Provincie, na overleg met en onderbouwing van de Concessiehouder.

17.2.3 Te beschikking te stellen informatie en data

De Concessiehouder verstrekt de gegevens als bedoeld in het MIPOV 2008 (of een latere versie of een opvolger hiervan) en bijbehorende addenda, in de frequentie en vorm zoals beschreven in het MIPOV. Het betreft hier alle kernelementen, optionele en gelieerde elementen. De gelieerde elementen worden na verzoek van de Provincie binnen 6 weken ter beschikking gesteld.

Daarnaast levert de Concessiehouder tevens de volgende aanvullende informatie aan:

- Bij *optioneel element 5 'opbrengst per lijn(-deel)'*: aangevuld met de opgave van opbrengsten van verkoop van eventuele tariefdragers die niet opgenomen zijn in de opbrengstcijfers uit de OV-chipkaart – zo veel mogelijk uitgesplitst naar Lijn en tijd (in ieder geval op dagniveau, bij voorkeur op uurblokniveau).
- Bij *optioneel element 8 'aantal voertuigen'*: aangevuld met de milieuprestatie en staat van onderhoud.
- *Data uit het OV-chipkaartsysteem*: in aanvulling op de MIPOV-elementen levert de Concessiehouder maandelijks een tabel (waaronder in Excel) met een zo gedetailleerd mogelijk inzicht in de OV-chipkaarttransacties. Dit overzicht bevat minimaal per herkomst-bestemmingscombinatie (halte-halte) het aantal Reizigers en de betaalde en gereisde aantal kilometers, opgesplitst naar Lijn, Rit en Reisproduct.
- *Informatie over incidenten sociale veiligheid*: op lijnniveau, dagniveau, gerubriceerd volgens de ABC-systematiek en met een (geanonimiseerde) korte omschrijving van het gemelde incident. Dubbele meldingen van hetzelfde incident worden door de Concessiehouder eruit gefilterd.

De Concessiehouder hanteert met zijn systemen, uitwisseling van actuele gegevens, rapportages, datalevering en dataverwerking altijd de meest actuele landelijke standaarden, onder andere:

- MIPOV (zie www.kpvv.nl)
- BISON (zie: <http://bison.connekt.nl/standaarden>)
- landelijke standaarden met betrekking tot OV-chipkaartsystemen (indien beschikbaar en van toepassing)

Deze eis is ook van toepassing op nog te ontwikkelen standaarden.

17.2.4 OV-chipkaartdata

In aanvulling op de benoemde OV-chipkaartdata die benoemd zijn in de vorige bepaling stelt de Concessiehouder op verzoek van de Provincie – en met inachtneming van de

wettelijke kaders – alle informatie die voortkomt uit het gebruik van de OV-chipkaart zonder voorbehoud beschikbaar aan de Provincie. De Provincie kan deze informatie naar eigen inzicht gebruiken en openbaar maken.

Voor alle OV-chipkaartdata en afgeleide data geldt dat Provincie en Concessiehouder de regels in acht nemen die voortvloeien uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens en dat de Concessiehouder niet verplicht is data te verstrekken indien dat strijdig zou zijn met de vigerende wetgeving.

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

17.2.5 **Aanlevertermijnen**

Alle maandelijkse rapportages worden binnen drie weken na het einde van de maand ter beschikking gesteld aan de Provincie. Voor andere rapportages geldt een termijn van zes weken. Indien de Provincie aanvullende data opvraagt, zal de Provincie bij de aanvraag een redelijke aanlevertermijn vaststellen.

17.2.6 **Vervoerkundig onderzoek**

Om een actueel beeld te blijven houden van het reisgedrag van de Reizigers geeft de Concessiehouder in ieder geval in het 2^e, 5^e en 8^e jaar van de Concessietermijn opdracht tot een uitgebreid onderzoek naar diverse kenmerken van de vervoerstromen in het Concessiegebied. Dit onderzoek omvat in ieder geval:

- Het aantal in- en uitstappers bij een representatieve steekproef van Haltes;
- Herkomst, bestemming en reismotief van de Reizigers;
- Het gebruikte voor- en natransport.

17.3 **Overige informatiebronnen**

17.3.1 **Onderzoeksrecht Provincie**

Op verzoek geeft de Concessiehouder aan de Provincie, of aan een door de Provincie aangewezen derde, ongelimiteerd toegang tot alle Brondata die, met betrekking tot de exploitatie en het gebruik van het Openbaar Vervoer (onder andere uit het Exploitatiebeheerssysteem en het OV-chipkaartsysteem) op ieder gewenst detailniveau, gebruikt is voor het aanleveren van de in dit hoofdstuk gevraagde data en informatie.

De Concessiehouder verleent te allen tijde medewerking aan de Provincie of een door de Provincie aan te wijzen onafhankelijke derde partij ten behoeve van (aangekondigd of onaangekondigd) onderzoek naar uitvoering, ontwikkeling en naleving van de Concessie.

Ook verleent de Concessiehouder medewerking aan een eventuele controle van de aangeleverde monitoringsinformatie. Dit houdt onder meer in dat de Concessiehouder toestaat dat er in opdracht van de Provincie door een onafhankelijke partij (een) audit(s) op zijn systemen (waaronder OV-chipkaart- en Exploitatiebeheerssystemen) wordt

uitgevoerd teneinde de betrouwbaarheid van de rapportages te verifiëren. De kosten voor dergelijk onderzoek / audit(s) komen voor rekening van de Provincie.

17.3.2 **OV-klantenbarometer**

Om een actueel beeld te houden van wat Reizigers vinden van de kwaliteit van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied, laat de Provincie ieder jaar een tevredenheidsonderzoek uitvoeren (op dit moment is dat de OV- Klantenbarometer, www.ovklantenbarometer.nl). Voor dit onderzoek worden Reizigers gevraagd in de vorm van rapportcijfers hun waardering te geven voor verschillende kwaliteitsaspecten van het openbaar vervoer.

17.4 Niet-gevolgde Ritten

17.4.1 Ritten dienen via de het Intelligent Voertuig Systeem en het Exploitatiebeheerssysteem gevolgd en gelogd te worden, onder meer ten behoeve van het controleren van de punctualiteitsnormen en aansturing van realtime Reisinformatie. Het aantal niet-gevolgde/niet-gelogde Ritten van het Regulier Openbaar Vervoer bedraagt maximaal 5%.

17.4.2 De Concessiehouder rapporteert elk kwartaal over het aantal Ritten dat niet gevolgd is door het Exploitatiebeheerssysteem.

18. Participatie

De Provincie zoekt een Concessiehouder die zich inbedt in de Noord-Hollandse samenleving, en die samenleving pro-actief betreft bij het (door-)ontwikkelen van Openbaar Vervoer. Daarom verwacht de Provincie dat de Concessiehouder zich inzet voor participatie van individuele Reizigers en anderen.

Ook social return – de inzet van medewerkers met afstand tot de arbeidsmarkt – maakt onderdeel uit van de gewenste inbedding in de Noord-Hollandse samenleving.

18.1 Participatie

- 18.1.1 De Concessiehouder betreft waar mogelijk en waar relevant individuele Reizigers en andere inwoners en bezoekers van de Provincie bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer, teneinde (nog) beter in te kunnen spelen op reizigerswensen en andere wensen uit de Noord-Hollandse samenleving.

Inschrijvers leveren daartoe bij hun Inschrijving een Participatieplan waarin zij beschrijven hoe zij deze participatie vormgeven.

Het Participatieplan wordt beoordeeld als onderdeel van de Gunningscriteria, die nader uitgewerkt worden in het Bestek.

18.2 Social return

18.2.1 Social return

De Concessiehouder zet zich in om een wezenlijke bijdrage te leveren aan de werkgelegenheid in de Provincie en heeft daarbij specifiek aandacht voor de werkgelegenheid voor mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt.

De Concessiehouder wordt verplicht om als Social return tenminste 5% (excl. BTW) van de totale opdrachtwaarde aan te wenden voor sociaal rendement. Deze waarde dient aantoonbaar te worden ingezet om de afstand die mensen uit de social return doelgroep hebben tot de arbeidsmarkt, weg te nemen of te reduceren.

Verantwoordelijkheid

De Concessiehouder aan wie de Concessie is gegund is eindverantwoordelijk voor het invullen en nakomen van zijn Social return verplichting, zoals het werven, selecteren, opleiden, plaatsen, trainen en/of begeleiden van de doelgroep. Dit geldt ook wanneer de Concessiehouder de Social return verplichting (deels) overdraagt aan bijvoorbeeld één of meer onderaannemers.

Invulling van de verplichting

Invulling van de Social Returnverplichting vergt maatwerk en kan passend worden gemaakt op de eigen bedrijfsvoering van de Concessiehouder, maar vindt altijd plaats binnen de kaders van de Concessie.

Invulling van de Social returnverplichting kan bijvoorbeeld door het opleiden voor of plaatsen van mensen op reguliere werkplekken, werkervaringsplaatsen, maar ook in de vorm van arrangementen gericht op arbeidstoeleiding (het creëren van de zogenaamde 'route naar werk'). Het doel van een arrangement is meestal competentievergroting in de vorm van erkende certificering/training/opleiding en/of combinatievormen met bijvoorbeeld reguliere werkplekken.

De Social returnverplichting dient binnen de initiële looptijd van de Concessie te worden gerealiseerd. De Social returnverplichting mag binnen de bedrijfsvoering van de Concessiehouder breder worden ingevuld dan alleen door uitvoering van de opdracht bij de Provincie mits de relatie met de Concessie hierbij gewaarborgd blijft.

Gedurende de Concessie kunnen de periodieke rapportage- en evaluatiemomenten aanleiding geven tot aanpassing van de invulling van de Social returnverplichting in samenspraak met 'het Bureau social return PNH' en met goedkeuring van de Provincie.

19. Overige onderwerpen

19.1 Implementatie

19.1.1 Implementatieplan

Om te borgen dat de Reiziger vanaf de start van de Concessie kan rekenen op een betrouwbare uitvoering van het vervoeraanbod dient de Inschrijver een Implementatieplan aan te leveren, waarin beschreven wordt hoe zij een vlekkeloze implementatie van de Concessie borgen.

Het Implementatieplan wordt beoordeeld als onderdeel van de Gunningscriteria, die nader uitgewerkt worden in het Bestek.

19.2 Compensatie tijdens opstartperiode

19.2.1 Indien zich direct na de start van de Concessie problemen voordoen bij de uitvoering van de Dienstregeling (in de eerste maand na de start is de rituitval meer dan 1% en vertrekt meer dan 25% van de bussen te vroeg of meer dan 1 minuut te laat van de beginhalte en/of 3 minuten te laat van OV-knooppunten) compenseert de Concessiehouder de hierdoor gedupeerde Reizigers. Het Klantinterfaceplan van de Inschrijver bevat een voorstel voor deze compensatieregeling.

19.3 Evaluatie en herziening

19.3.1 Ademende Concessie

De wereld staat niet stil gedurende de Concessieperiode. Daarom kent de Concessie een driejaarlijks moment van evaluatie en herziening in het derde en zesde jaar van de Concessie. Dit houdt in dat de Concessiehouder zijn prestaties en output evalueert, en voorstellen doet voor verbetering van zijn aanbod. In dit proces mogen zowel de Concessiehouder als de Provincie voorstellen doen om eisen uit het Programma van Eisen te herzien, indien deze niet meer passen bij de vraag van de Reiziger of bij de gewenste ontwikkeling van het aanbod in de Concessie.

Uitgangspunt hierbij is dat herziening niet leidt tot een wezenlijk betere of slechtere business case voor de Concessiehouder. Dit betekent dat:

- wijzigingen in de eisen en het productaanbod zo veel mogelijk kostenneutraal worden doorgevoerd (niet leidend tot een hogere of lagere Exploitatiebijdrage), waarbij een eventuele lagere benodigde inspanning van de Concessiehouder op een bepaald vlak wordt gecompenseerd door een hogere benodigde inspanning op een ander vlak.
 - wanneer dat niet mogelijk is er verrekening plaatsvindt conform de Financiële Bepalingen bij het Bestek. Hierbij zal een business case worden opgesteld waarbij de Concessiehouder middels een 'open boek calculatie' inzicht geeft in de wijziging van kosten en opbrengsten.
-

De procedure hierbij is als volgt:

- In het derde en zesde jaar van de Concessie levert de Concessiehouder bovengenoemde evaluatie en voorstel voor herziening aan de Provincie;
- De Concessiehouder en de Provincie bespreken gezamenlijk de evaluatie en het voorstel. De Concessiehouder past de evaluatie en het voorstel naar aanleiding van dit overleg aan;
- De evaluatie en het voorstel worden vervolgens ter advies voorgelegd aan het Rocov. De Concessiehouder past de evaluatie en het voorstel naar aanleiding hiervan aan, en geeft gemotiveerd richting Provincie en het Rocov aan in hoeverre de adviezen van het Rocov al dan niet zijn overgenomen door de Concessiehouder;
- De Provincie besluit over het ingediende voorstel van de Concessiehouder voor aanpassing van de Concessievoorschriften;
- De gewijzigde Concessievoorschriften gaan per 1 januari van het daarop volgende kalenderjaar in, tenzij hierover in het voorstel andere afspraken zijn gemaakt.

19.3.2 **Wijzigen Concessie bij majeure ontwikkelingen**

Bij majeure ontwikkelingen buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder die een grote (financiële) impact voor de Concessiehouder heeft (zowel positief als negatief), kan de Provincie, in overleg met de Concessiehouder, de Concessie aanpassen, maar is hiertoe niet verplicht. In voorkomende gevallen brengen de Provincie en de Concessiehouder gezamenlijk de financiële impact van deze ontwikkelingen op transparante wijze in kaart via een Business Case.

De wijze waarop in voorkomende gevallen de Exploitatiebijdrage wordt aangepast wordt nader gespecificeerd in het Bestek.

Bijlagen

- 1 Visie OV 2020
- 2 Begrippenlijst
- 3 Kaart concessiegebied
- 4 Grensoverschrijdende lijnen
- 5 Procedure wegomleidingen
- 6 Stroomlijnen en Scholierenlijnen
- 7 Bedieningsnormen Kernen en Wijken
- 8 Dienstregelingsprocedure
- 9 Distributiepunten
- 10 Convenant Sociale Veiligheid
- 11 Nota Sociale Veiligheid
- 12 Procedure Buurtbuslijnen

Bijlage 1.

Visie Openbaar Vervoer 2020

VISIE OPENBAAR VERVOER 2020

Colofon

Uitgave

Provincie Noord-Holland
Postbus 123 | 2000 MD Haarlem
Tel.: 023 514 31 43 | Fax: 023 514 40 40
www.noord-holland.nl
post@noord-holland.nl

Eindredactie

Provincie Noord-Holland
Directie Beleid | Sector Verkeer en Vervoer

Fotografie

Provincie Noord-Holland

Grafische verzorging

Provincie Noord-Holland, MediaProductie

Haarlem, januari 2012

SAMENVATTING

AANLEIDING

In het coalitieakkoord 2011-2015 'Verantwoord en duidelijk gericht op de toekomst' staat dat gedeputeerde staten stevig gaan investeren in de bereikbaarheid over de weg en komen met een integraal openbaar vervoer-concept. Deze openbaar vervoer (afgekort: OV)-visie geeft invulling aan de wens om tot een integraal OV-concept te komen. Parallel aan deze OV-visie wordt een Investeringsstrategie Noord-Hollandse infrastructuur opgesteld. De Investeringsstrategie Infrastructuur wordt in het eerste kwartaal van 2012 aan u aangeboden. Hierin wordt een integraal overzicht geboden van de investeringen in openbaar vervoer- en weginfrastructuur.

De veranderende sociaal-maatschappelijke ontwikkelingen vragen om een nieuwe visie op het openbaar vervoer. In de provincie Noord-Holland is sprake van een bevolkingskrimp in het landelijke gebied, vergrijzing, toenemend autogebruik, individualisering en intensivering van het aantal verschillende activiteiten op een dag¹⁾. In grote lijnen gaan we naar een toekomst waarin we zoveel mogelijk verschillende activiteiten in één volgepakte dag willen combineren. Deze veranderende mobiliteitsbehoefte maakt een herijking van het openbaar vervoer in de provincie noodzakelijk. Het aanbod van de provincie, voorziet onvoldoende in de vervoersvraag: deze vraag is veel gedifferentieerder en laat zich niet leiden door de dienstregeling van de bus. Met deze visie zorgen we dat ons aanbod van openbaar vervoer de komende jaren beter aansluit op de veranderende vervoersbehoefte.

WENKEND PERSPECTIEF: STROOMLIJNENNET

Openbaar vervoer is ontstaan uit de schaalvoordelen van het bundelen van vervoerstromen; een collectief vervoermiddel over de wat langere afstanden. Op plekken waar de vraag naar mobiliteit groot is, wil de provincie de mogelijkheden voor OV maximaal benutten. Negentig procent van de busreizigers in Noord-Holland reist in de verbindende buslijnen. Deze vormen al jarenlang een bestendige ruggengraat van het OV-systeem: het zogenaamde stroomlijnnennet.

Stroomlijnnennet: een verbindend netwerk, waarbij alle kernen van meer dan 3000 inwoners 7 dagen per week dagelijks van s' ochtends vroeg tot s' avonds laat onderling verbonden zijn. Daarmee is dit stroomlijnnennet frequent, snel, betrouwbaar én toekomstvast tot 2020; de stroomlijnen van 2012 zullen ook in 2020 rijden.

De provincie zal investeren in het verbeteren van de snelheid, betrouwbaarheid en frequentie van het stroomlijnnennet. Daarbij garanderen we dat het net tot 2020 bestendig blijft, en geen grote wijzigingen zal kennen. Daarmee vormt het stroomlijnnennet een toekomstvast net voor het grootste deel van de huidige reizigers én reizigers die nog geen gebruik maken van het openbaar vervoer.

R-net is het paradepaardje van deze stroomlijnen. Door in te zetten op een hogere kwaliteit en herkenbaarheid, probeert het R-net automobilisten te verleiden om in de bus te stappen. Tot slot zet de provincie in op hoogwaardige halte- en informatievoorzieningen op OV-knooppunten, betere afstemming met de fietsbereikbaarheid en meer P&R- en Kiss & Ride voorzieningen om daarmee het invloedsgebied van de haltes van het stroomlijnnennet te vergroten.

1) KIM, 2010

VERVOER NAAR VRAAG: MAATWERK

De provincie besteedt jaarlijks ongeveer € 10 miljoen aan de exploitatie van laagfrequent busvervoer in stedelijk en landelijk gebied. Dit is ongeveer een kwart van het totale exploitatiebudget van de provincie, die ten bate komt aan een kleine 10% van de reizigers. Dit fijnmazige busnetwerk voorziet in steeds mindere mate aan de veranderende behoefte. Er is immers sprake van een jarenlange afname van het aantal reizigers dat gebruik maakt van de bus.

De uitdaging is om op plekken waar de vraag naar openbaar vervoer minder groot is, innovatieve vraaggerichte oplossingen te vinden. De vraag van zoveel mogelijk reizigers moet bepalend zijn voor de vorm waarin dit wordt aangeboden. Dit maatwerk kan bestaan uit vervoeroplossingen, maar ook uit voorzieningen op knooppunten om het stroomlijnnennet per fiets of auto makkelijker toegankelijk te maken. Uitgangspunt is dat niemand, ook niet in het landelijk gebied, verstoken blijft van een vorm van openbaar vervoer.

Maatwerk: kleinschalige vervoersinitiatieven die beter tegemoet komen aan de openbare vervoersbehoeften. Zo moet een aanbod ontstaan dat aantrekkelijker is voor zoveel mogelijk reizigers. Uitgangspunt is dat niemand in het landelijk gebied verstoken blijft van een vorm van openbaar vervoer.

De provincie zal samen met (samenwerkende) gemeenten en belanghebbenden meer kleinschalige vervoersinitiatieven faciliteren opdat de openbaar vervoersbehoefte beter kan worden bediend. De ongeveer € 10 miljoen jaarlijkse exploitatiebijdrage kan hiervoor worden ingezet. Zo kan een aanbod ontstaan dat aantrekkelijker is voor zoveel mogelijk reizigers. Met hetzelfde geld kunnen we meer reizigers bedienen. De gemeenten en reizigersorganisaties weten immers beter waar de behoefte van de reiziger ligt, en op welke manier deze verleid kan worden om het OV te gaan gebruiken. Om nieuwe initiatieven in gang te zetten, stelt de provincie eenmalig € 14 miljoen beschikbaar: voor pilots en voor faciliteiten om beter aan te takken op het stroomlijnnennet. Dit kan bijvoorbeeld een nieuwe vorm van vervoer in een gebied zijn of een investering in fietsenstallingen en het toegankelijk maken van OV-knooppunten.

IN DEZE OV-VISIE

Vanuit de opgave om het openbaar vervoer aantrekkelijker te maken voor de reiziger, geeft deze OV-visie aan op welke manier het openbaar vervoer tot 2020 wordt georganiseerd in het stroomlijnnennet en met maatwerk daar waar nodig. Daarmee wil de provincie een toekomstvast en betrouwbaar netwerk bieden voor de reiziger. De visie geldt voor de periode tot aan 2020 en staat los van de bezuinigingsopgave van 2011 en de dienstregeling van 2012.

Deze OV-visie betreft alleen het OV in het gebied waarover de provincie opdrachtgever is. Uiteraard wordt wel gekeken naar overlappende buslijnen en de spoorlijnen in het gebied, maar de provincie heeft geen rol in het openbaar vervoer van omliggende vervoerautoriteiten. In de visie is de opheffing van de Wet Gemeenschappelijke Regelingen 'plus' en de eventuele komst van een OV/infrastructuur autoriteit buiten beschouwing gelaten, omdat hier op moment van schrijven veel onzekerheid over bestaat.

6	1	Inleiding
9	2	Wat is de toekomst visie?
13	3	Hoe wordt dat bereikt?
16	4	Hoe nu verder?

INHOUD

INLEIDING



PROVINCIE NOORD-HOLLAND ALS OV-AUTORITEIT

De provincie is opdrachtgever voor het openbaar vervoer in Noord-Holland, met uitzondering van Amsterdam en omgeving. Dat is het gebied van de Stadsregio Amsterdam. Per deelgebied verleent de provincie Noord-Holland aan een vervoerbedrijf een concessie; een exclusief recht om het openbaar vervoer te verzorgen. In Noord-Holland zijn er vier gebieden, ofwel busconcessies:

- 1 Noord-Holland Noord
- 2 Haarlem-IJmond
- 3 Gooi en Vechtstreek
- 4 Zuidtangent (gedeelte van Haarlem tot Vijfhuizen)

Daarnaast vaart de Fast Flying Ferry in opdracht van de provincie Noord-Holland.

Periodiek worden deze concessies volgens de Wet Personenvervoer in concurrentie aanbesteed.

AANLEIDING VOOR DEZE OV-VISIE

In het coalitieakkoord 2011-2015 'Verantwoord en duidelijk gericht op de toekomst' staat dat gedeputeerde staten stevig gaan investeren in de bereikbaarheid over de weg en komen met een integraal openbaar vervoer-concept. Deze OV-visie geeft invulling aan de wens om tot een integraal OV-concept te komen. Parallel aan deze OV-visie wordt een Investeringsstrategie Noord-Hollandse infrastructuur opgesteld, waarin ook investeringen in de OV infrastructuur worden meegenomen.

WAAROM DEZE VISIE?

De mobiliteit in Noord-Holland is de afgelopen jaren enorm toegenomen. Maar het aantal reizigers dat gebruik van de bus maakt neemt al jarenlang af. De redenen hiervoor zijn de bevolkingskrimp in het landelijke gebied, vergrijzing, toenemend autogebruik, individualisering en intensivering van het aantal verschillende activiteiten op een dag²⁾. In grote lijnen gaan we naar een toekomst waarin we zoveel mogelijk verschillende activiteiten in één volgepakte dag willen combineren.

Het reguliere busvervoer buiten het stedelijk gebied dat in opdracht van de provincie rijdt, voorziet in steeds mindere mate in deze veranderende behoefte. De verdere individualisering maakt de mogelijkheden van de

overheid om in de vervoersvraag te voorzien beperkt. De provincie heeft geprobeerd door middel van een gelijkmatige verdeling van het busvervoer over de provincie, iedere reiziger zoveel mogelijk een gelijk voorzieningsniveau aan te bieden. Dit heeft echter geresulteerd in een fijnmazig, laagfrequent netwerk dat niet aansluit bij de werkelijke vervoersvraag. Het is niet efficiënt om mensen die verspreid wonen te bedienen met een reguliere bus in een lage frequentie. Bovendien wordt daarmee onvoldoende in de vervoersvraag voorzien: deze vraag is veel gedifferentieerder en laat zich onvoldoende leiden door de dienstregeling van de bus.

Het aanbodgericht openbaar vervoer heeft ertoe geleid dat met relatief veel geld relatief weinig mensen worden bediend: 24% van het budget wordt gebruikt voor 9% van de reizigerskilometers. Dit betekent € 10 mln per jaar voor gemiddeld 4500 reizigers per dag (omgerekend € 2000,- per reiziger per jaar). Zie tevens afbeelding 1.



Afbeelding 1

76% van het geld voor
91% reizigers

24% van het geld naar
9% van de reizigers

Dat neemt niet weg dat ook mensen die niet in staat zijn om zelfstandig te reizen, moeten kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven. Dat kan alleen als het openbaar vervoer beter aansluit op de wensen van de reiziger. De afgelopen jaren is veel in gang gezet om de reiziger beter te bedienen, zoals een betere toegankelijkheid, meer sociale veiligheid en betere reisinformatie. Op het gebied van snelheid, betrouwbaarheid, gemak en imago van het OV valt echter nog het nodige te winnen. De toenemende diversiteit in reiswensen vraagt daarnaast om maatwerk.

2) KiM, 2010

De uitdaging is:

- 1 Om op plekken waar de vraag naar mobiliteit groot is, de mogelijkheden voor OV maximaal en op een economische verantwoorde wijze te benutten.
- 2 Daar waar de vraag minder groot is innovatieve en vraaggerichte oplossingen aan te bieden.

DOELSTELLING VAN DEZE OV-VISIE

Vanuit de opgave om het openbaar vervoer aantrekkelijker te maken voor de reiziger, geeft deze OV-visie aan op welke manier het openbaar vervoer tot 2020 idealiter wordt georganiseerd. De OV-visie betreft alle onderdelen van het regionaal openbaar vervoer: de trein, het hoogwaardig R-net, het regionale busvervoer, en het vraaggerichte vervoer.

AFBAKENING OV-VISIE

Deze OV-visie betreft alleen het OV in het gebied waarover de provincie opdrachtgever is. Uiteraard wordt wel gekeken naar overlappende buslijnen en de spoorlijnen in het gebied, maar de provincie heeft geen rol in het openbaar vervoer van omliggende vervoerautoriteiten. In de visie is de opheffing van de Wet Gemeenschappelijke Regelingen 'plus' en de eventuele komst van een OV/infrastructuur autoriteit buiten beschouwing gelaten, omdat hier op moment van schrijven veel onzekerheid over bestaat. Met nadruk wordt gesteld dat deze visie geen vervoersplan is. Een vervoersplan is de jaarlijkse basis voor de uiteindelijke dienstregelingen. De visie geldt voor de periode tot aan 2020 en staat los van de bezuinigingsopgave van 2011 en de dienstregeling van 2012.

WAT IS DE TOEKOMST VISIE?



Openbaar vervoer is ontstaan uit de schaalvoordelen van het bundelen van vervoerstromen. Het is een collectief vervoermiddel over de wat langere afstanden. Op plekken waar de vraag naar mobiliteit groot is, wil de provincie de mogelijkheden voor OV maximaal en op een economische verantwoorde wijze benutten. De provincie wil deze vervoersvraag faciliteren met een kwalitatief goed en financieel gezond OV-systeem. We zetten daarom in op het versterken van een grofmazig netwerk van frequente stroomlijnen met een hoge kostendekkingsgraad als ruggengraat van ons OV-systeem. Dit systeem bestaat uit de regionale treinverbindingen en een sterk stroomlijnen-net van busverbindingen. Deze stroomlijnen vormen zo een verbindend netwerk, waarbij alle kernen van meer dan 3000 inwoners 7 dagen per week dagelijks van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat onderling verbonden zijn. Dit stroomlijnen-net is frequent, snel, betrouwbaar én toekomstvast tot 2020; de stroomlijnen van 2012 zullen ook in 2020 rijden.

De provincie zal de doorstroming en snelheid van de bussen verbeteren door te investeren in de infrastructuur waar de stroomlijnen gebruik van (gaan) maken. Zij zorgt voor de aanleg van vrijliggende infrastructuur voor R-net en overige investeringen ter verbetering van deze stroomlijnen. Daarbij is aansluiting op het treinnetwerk en de ruimtelijke koppeling met OV-knooppunten (stations en grote busstations) en woon- en werkgebieden een belangrijk potentieel winstpunt. Om het invloedsgebied van de halte te vergroten, zet de provincie in op betere haltevoorzieningen, betere bereikbaarheid voor de fiets, afstemming tussen fiets en OV en P&R terreinen. De ervaring met de Zuidtangent leert dat men bereid is een grotere afstand af te leggen voor een hoogwaardig openbaar vervoer verbinding met goede haltevoorzieningen.

STROOMLIJNEN

Het stroomlijnen-netwerk in de provincie Noord-Holland bestaat uit:

- Alle spoorverbindingen in de provincie.
- Alle huidige en toekomstige R-netlijnen.
- Zo'n 30 verbindende buslijnen.

Stroomlijnen hebben de volgende kenmerken:

- Stroomlijnen rijden zeven dagen per week van 's morgens vroeg tot 's avonds laat.
- Stroomlijnen rijden overdag bijna overal twee keer per uur of vaker en 's avonds minimaal eens per uur.
- Stroomlijnen bieden een directe verbinding met een NS-station of ander belangrijk knooppunt.
- Stroomlijnen voor regionale verbindingen rijden gemiddeld sneller dan 25 km/h.
- Stroomlijnen in de regio hebben een kostendekkingsgraad van tenminste 35%.
- Stroomlijnen in de steden hebben een kostendekkingsgraad van tenminste 30%.
- Stroomlijnen zijn toekomstvast, wat betekent dat

deze lijnen zo mogelijk meer dan 800 reizigers per werkdag vervoeren of zullen gaan vervoeren.

- Stroomlijnen ontsluiten alle kernen met meer dan 3000 inwoners en zoveel mogelijk kernen tussen de 1000 en 3000 inwoners.

De in totaal 44 stroomlijnen (waarvan er 35 vallen binnen de drie openbaar vervoerconcessies van de provincie Noord-Holland; de overige 9 maken deel uit van andere concessies, zoals Zuidtangent, Friesland en Stadsregio Amsterdam) zijn goed voor ongeveer 90% van de reizigerskilometers, terwijl ongeveer 2/3 van het exploitatiebudget nodig is.

R-NET ALS PARADEPAARDJE VAN DE STROOMLIJNEN

De provincie zet zich ook in voor een gezamenlijke visie op een samenhangend R-net. De decentrale overheden in de Randstad, die participeren in het OV-Bureau Randstad, hebben de ambitie de kwaliteit van het OV in de Randstad verder te verbeteren. In tegenstelling tot andere stroomlijnen richt R-net zich op de keuzereiziger. Door snel en betrouwbaar openbaar vervoer tussen de grote knooppunten aan te bieden, zorgt R-net ervoor dat reizigers de auto laten staan. Door een goede bereikbaarheid kan beter gebruik worden gemaakt van de nabijheid van de stedelijke regio's in de Randstad, wordt het kennispotentieel en infrastructuur beter benut en kan de arbeidsmarkt soepeler functioneren. Daarom hebben de decentrale overheden besloten om een netwerk voor hoogwaardig openbaar vervoer in de Randstad uit te rollen, genaamd R-net. Hoogwaardig staat voor hoge frequenties, snelle en betrouwbare verbindingen, actuele reisinformatie en comfort. Voor de reiziger wordt het OV aantrekkelijker als frequenties omhoog gaan en reistijden omlaag, als reizigers gemakkelijk kunnen overstappen en als ze weten dat ze steeds dezelfde kwaliteit van het OV kunnen verwachten.

Afbeelding 2 geeft een beeld van de stroomlijnen en de ontsluitende lijnen in de concessies van de provincie.

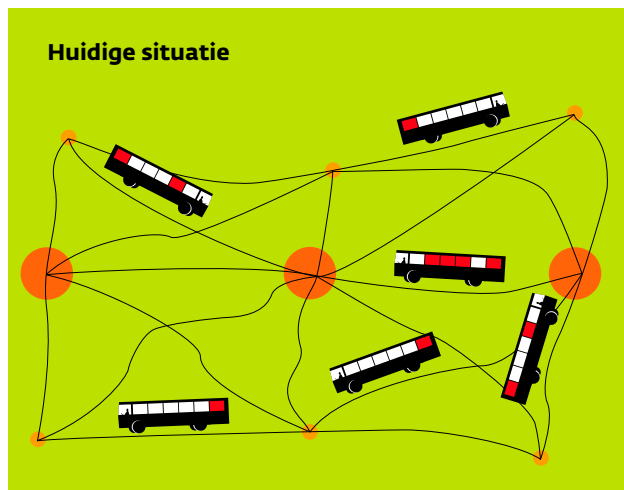
MAATWERK

Waar er minder vraag is, is maatwerk nodig. Uitgangspunt is dat niemand, ook niet in het landelijk gebied, verstoken blijft van een vorm van openbaar vervoer. Op dit moment bieden we een dekkend netwerk van buslijnen aan in het landelijk- en stedelijk gebied. Van het totaal budget van € 43 miljoen exploitatie, wordt aan dit laagfrequente net jaarlijks € 10 miljoen besteed, die ten bate komt aan een kleine 10% van de reizigers. De jarenlange trend van afnemende reizigers bevestigt dat de provincie – ondanks het relatief hoge budget en dekkende netwerk – niet voldoet aan de vraag van de reiziger. De uitdaging is dus om te kijken of voor hetzelfde geld, voor meer reizigers een betere oplossing geboden kan worden.

Afbeelding 2



Afbeelding 3: de huidige situatie buiten de stedelijke gebieden



In bovenstaand plaatje wordt het huidige aanbod buiten het stedelijk gebied aangegeven. Dit plaatje geeft aan dat er nu grote halflege bussen rijden met dus een lage kostendekkingsgraad. Om beter zicht te krijgen in de reizigersvraag en manieren om daarin te voorzien, wil de provincie nauw samenwerken met (samenwerkende) gemeenten en belanghebbenden in deelregio's. Samen met deze partijen willen we kijken of de € 10 miljoen jaarlijkse exploitatiebijdrage efficiënter kan worden ingezet voor innovatieve, vraaggerichte oplossingen. Dus meer en beter openbaar vervoer met hetzelfde exploitatiebudget. Dit maatwerk kan bestaan uit vervoeroplossingen. Te denken valt aan de buurtbus, deeltaxi, kleine reguliere bussen, overstapper, scholierenbus, belbus, etc. (zie afbeelding 4). Uitgangspunten hierbij zijn:

- Het maakt onderdeel uit van het totale openbaar vervoernetwerk;
- Het is openbaar vervoer, dus voor iedereen toegankelijk. Voor doelgroepvervoer kan wel voor besloten vervoer worden gekozen;
- Het is afgestemd met belanghebbenden in de regio (ROCOV, gemeenten, scholen, bedrijven, etc.);
- Het trekt een minimum aantal reizigers (buurtbus 400 reizigers per maand) en bij voorkeur meer dan in de huidige situatie.

Afbeelding 4: de toekomstige situatie buiten de stedelijke gebieden



Naast deze vervoeroplossingen faciliteert de provincie de vervoersvraag door middel van investeringen in voorzieningen. Doel hiervan is om de toegankelijkheid en het gemak van het openbaar vervoer te vergroten en de drempel tot gebruik te verlagen. De investeringen zorgen ervoor dat reizigers een grotere afstand naar de halten sneller en makkelijker kunnen afleggen. Met andere woorden het invloedsgebied van de halten neemt door de investeringen toe. Hiervoor is een eenmalig investeringsbudget van € 14 miljoen beschikbaar.

Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan:

- OV chipkaartapparatuur in buurtbussen;
- OV fietskluizen;
- Laadstations e-fiets;
- OV-fiets op alle NS-stations, belangrijke OV-knooppunten en bepaalde busstations;
- Meer fietsenstallingen op bushaltes;
- Kiss and Ride of P&R voorzieningen op knooppunten, over- en opstapplaatsen;
- Verbeterde reisinformatie; ook gebruikmakend van nieuwe media;
- Verbeterd buurtbusmaterieel;
- Taxipoints;
- Pilot mogelijkheden kleinschalige aanbesteding. Met een pilot wordt naar de mogelijkheid gekeken het stroomlijnnennet in één keer aan te besteden en een aparte aanbesteding te doen voor het maatwerk.

HOE WORDT DAT BEREIKT?



HOE GAAN WE DE REIZIGER BETER BEDIENEN

Ongeveer negentig procent van de reizigerskilometers in Noord-Holland wordt afgelegd in het stroomlijnnennet. De provincie stimuleert het verhogen van de snelheid, betrouwbaarheid en frequentie op het stroomlijnnennet. Daarbij garandeert de provincie dat het net tot 2020 bestendig blijft en geen grote wijzigingen zal kennen. Het stroomlijnnennet vormt een toekomstvast net voor het grootste deel van de huidige OV reizigers én reizigers die nog geen gebruik maken van het OV.

R-net is het paradepaardje van de stroomlijnen. Door het bieden van een nog hogere kwaliteit dan op de andere stroomlijnen en herkenbaarheid, probeert het R-net automobilisten te verleiden om in de bus te stappen.

HOE GAAN WE VERDER INVESTEREN IN HET STROOMLIJNNENNET

De beschikbare financiële middelen voor exploitatie zijn kaderstellend voor de uitwerking. Dus, als er nieuwe lijnen bijkomen, moeten deze worden betaald uit bezuinigingen op bestaande lijnen of uit hogere reizigersopbrengsten.

Daarom wordt gestreefd naar een kostenefficiënter systeem: het stroomlijnnennet kent op basis van de huidige kengetallen (tarief, kosten, gebruikscijfers) een kostendekkingsgraad van 46%. Met gerichte maatregelen zal deze kostendekkingsgraad boven de 50% komen. Zo ontstaat een betere balans tussen datgene wat de reiziger zelf bijdraagt aan de reis en de overheidssubsidie. Op die manier zal de vervoerder beter naar de wensen van de reiziger luisteren in plaats van naar de overheid (de subsidieverstrekker) te stappen.

De maatregelen voor een betere kostendekkingsgraad omvatten infrastructurale maatregelen, marketing- en tariefbeleid. Besparingen die worden bereikt door een efficiëntere exploitatie, worden weer aangewend ten gunste van het openbaar vervoer.

HOE MAKEN WE HET OPENBAAR VERVOER SNEL EN BETROUWBAAR; INFRASTRUCTURELE MAATREGELEN

De provincie wil op provinciale wegen een bepaalde snelheid garanderen aan vervoerder door:

- Te investeren in doorstromingsmaatregelen op het stroomlijnnennet. Niet alleen om de snelheid te verhogen, maar juist ook voor een betere betrouwbaarheid.
- Het aanpakken van infrastructurale knelpunten op de stroomlijnen.
- De aanleg van vrijliggende infrastructuur voor R-net.

De provincie wil ook in samenwerking met de regio's een goede doorstroming garanderen door:

- Knelpunten op onderliggende lokale wegen op te lossen.

- Oplossingen te vinden voor overlast door wegwerkzaamheden.

De provincie wil het invloedsgebied van de halte vergroten door:

- Te investeren in betere aansluiting op het trein- en fietsnetwerk; betere overstapfaciliteiten, fors uitbreiden OV-fiets locaties, meer en veiliger fietsparkeerplaatsen bij de halten.
- Te investeren in P&R en Kiss and Ride (kortparkeervoorziening) dichtbij of op knooppunten.

HOE GENEREREN WE MEER INKOMSTEN IN HET OPENBAAR VERVOER; TARIEFBELEID

De provincie gaat voor:

- Het hanteren van een eenduidige systematiek in alle drie de concessies in Noord-Holland.
- Het streven naar afstemming van tarieven met omliggende concessiegebieden (Stadsregio Amsterdam, Zuid-Holland, Friesland en Flevoland). Nu de Stadsregio Amsterdam in het afgelopen jaar de tarieven verhoogd heeft, onderzoekt de provincie nut en noodzaak van tariefwijziging.
- De invoering van de OV Chipkaart in de buurtbus, die immers onderdeel uitmaakt van het onderliggend OV-net.

De provincie zet de extra opbrengsten in voor verdere verbetering van het openbaar vervoer:

- Mééropbrengsten als gevolg van tariefverhoging of tariefdifferentiatie komen de openbaar vervoerreizigers ten goede in de vorm van bijvoorbeeld een hogere frequentie op de stroomlijnen.

De provincie staat positief tegenover tariefdifferentiatie:

- Hogere kwaliteit rechtvaardigt een hoger tarief; een tariefverhoging op het R-net zal alleen doorgevoerd worden in geheel R-net-verband.
- De provincie zal een proef met tariefdifferentiatie doen. Hierbij zal aansluiting worden gezocht bij de reeds bekende propositie van een generieke korting van 40% in de daluren. De tariefdifferentiatie moet ertoe leiden dat de totale opbrengsten minimaal hetzelfde zullen zijn én de bezetting in de spitsuren ontlast zal worden.

HOE GAAN WE INSPELEN OP DE VRAAG WAAR DIE KLEIN IS

Omdat de kennis van de vraag naar specifiek openbaar vervoer in de kleine kernen vooral lokaal beschikbaar is, betreft de provincie de regio's (samenwerkende gemeenten) en de stakeholders (reizigersorganisaties, scholen, bedrijven, belangenorganisaties) bij de invulling van de plannen.

Per regio wordt bekeken welke huidige openbaar vervoer- en buurtbuslijnen tot het onderliggend net behoren, welke kosten hiermee gemoeid zijn en hoe die kosten wellicht beter ingezet kunnen worden.

Daarnaast stelt de provincie eenmalig een budget van € 14 miljoen beschikbaar voor initiatieven om beter maat-

werk te leveren en het stroomlijnnennet beter toegankelijk te maken vanuit de kleine kernen.

HOE GAAN WE DAT REGELEN IN DE AANBESTEDINGEN

Vanuit haar rol als opdrachtgever voor al het openbaar vervoer in haar gebied, verleent de provincie een concessie na een Europese aanbesteding. Ter voorbereiding van deze aanbestedingen wordt een Programma van Eisen opgesteld, waarin de eisen staan waaraan het openbaar vervoer tenminste moet gaan voldoen. Deze eisen zijn bepalend voor de aanbiedingen van vervoerders, en daarmee de prijs en kwaliteit van de uitvoering van het openbaar vervoer. Eerst worden de uitgangspunten en de wijze van gunning bepaald alvorens de uitvraag aan de markt wordt gedaan. De OV-visie vormt de hoofdlijnennotitie voor de volgende aanbesteding (Haarlem/IJmond in 2015).

4

HOE NU VERDER?



WELKE RICHTING GAAN WE OP:

- Ten aanzien van het stroomlijnnennet garandeert de provincie continuïteit van het netwerk. Ook zal worden onderzocht in hoeverre separate aanbesteding van het gehele stroomlijnnennet mogelijk en wenselijk is.
- Voor wat betreft het maatwerk zet de provincie in op samenwerking en overleg op korte termijn tussen alle partners in de regio (gemeenten, belangenorganisaties en provincie). Hierbij worden ook de mogelijkheden om het ontsluitend netwerk in kleinere percelen aan te besteden onderzocht. Nadrukkelijk zal een betere integratie van de buurtbus in het totale openbaar vervoernetwerk worden nagestreefd (kennisuitwisseling tussen buurtbuscomités onderling en met Connexxion, verhogen van subsidieplafond voor buurtbus-initiatieven). Tot slot beperkt het maatwerk zich niet tot reguliere vervoersoplossingen; ook initiatieven zoals bijvoorbeeld OV-fiets op alle belangrijke OV-knooppunten worden onderzocht.

WELKE ROLLEN HEBBEN DE ANDERE BETROKKEN PARTIJEN

Gemeenten:

De gemeenten vormen voor de provincie de schakel naar de reiziger. Zij verzamelen particuliere initiatieven en gaan op basis daarvan met de provincie in overleg over de mogelijkheden voor maatwerk.

De gemeenten dragen hiermee een gezamenlijke verantwoordelijkheid met de provincie ten aanzien van het vervoer in hun gebied.

Ook om die reden hanteert de provincie als uitgangspunt dat de gemeenten verantwoordelijk zijn voor de omrijkosten van het busvervoer, die veroorzaakt worden door werkzaamheden op wegen waar zij de wegbeheerder zijn. Indien deze kosten ten laste zouden komen van het exploitatiebudget van de provincie, gaat dit ten koste van financiën die beschikbaar zijn voor het aanbod aan openbaar vervoer.

Vervoerder:

De vervoerder wordt intensief betrokken bij het proces en denkt mee met de provincie over de mogelijkheden tot maatwerk in dunbevolkte gebieden. Daarnaast adviseert

zij de provincie op welke wijze de buurtbussen beter in het totale vervoerssysteem kunnen worden geïntegreerd.

Rocov:

Het Rocov (reizigersadviesraad Noord-Holland) vervulde bij het tot stand komen van deze visie een adviserende rol. Deze adviserende rol continueren zij bij de uitvoering van deze visie.

De provincie neemt in dit proces een coördinerende rol op zich. Zij stimuleert en werkt samen met de stakeholders, maar houdt de regie.

Bijlage 2.
Begrippenlijst

Begrippenlijst

Begrip	Omschrijving
Aansluiting	Een mogelijkheid in de Dienstregeling om over te stappen tussen twee Bussen / Lijnen van het Openbaar Vervoer die voldoet aan de eisen die hieraan gesteld worden in artikel 3.7.1. Indien van toepassing, ook een mogelijkheid in de Dienstregeling om over te stappen tussen Lijnen van het Openbaar Vervoer en Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen.
Aanvullende Mobiliteitsoplossingen	Vervoerssystemen anders dan door de Concessiehouder geëxploiteerde Ritten per Bus of Auto, die een aanvulling vormen op het Openbaar Vervoer en de Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen. Te denken valt aan bijvoorbeeld deelauto's of deelfietsen.
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.
Beginpunt	De eerste Halte van een Lijn.
Besloten busvervoer	Personenvervoer per Bus of Auto, anders dan behorend tot Openbaar Vervoer.
Bestek	Het beschrijvend document bij de aanbesteding, waar het definitieve Programma van Eisen onderdeel van uitmaakt.
Besluit personenvervoer 2000	Het Besluit Personenvervoer 2000, zoals dit van tijd tot tijd zal hebben te gelden.
BISON-koppelvlakken	Standaarden voor de uitwisseling van data in het Openbaar Vervoer, zoals vastgesteld door het Platform voor Beheer Informatie Standaarden Openbaar Vervoer Nederland (BISON).
BOA	Buitengewoon Opsporingsambtenaar, zoals bepaald in het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar.
Branding	Het geheel van merknaam en visuele uitstraling (logo, huisstijl / kleurstelling van de voertuigen en reisinformatie, etcetera) van de Concessiehouder en van de verschillende door hem aangeboden vervoerproducten.
Brondata	De ruwe data afkomstig van het bronsysteem, in de meest gedetailleerde vorm en onbewerkt (waaronder doch niet uitsluitend de data afkomstig uit het Exploitatiebeheerssysteem en OV-chipkaart systeem).
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 Wp2000.
Buurtbus	Auto die wordt ingezet voor het verrichten van Openbaar Vervoer dat wordt uitgevoerd door vrijwilligers die zich hebben georganiseerd in een Buurtbusvereniging.
Buurtbuslijn	Een Lijn die wordt uitgevoerd door een Buurtbusvereniging.

Begrip	Omschrijving
Buurtbusvereniging	Een vrijwilligersorganisatie die een Buurtbuslijn uitvoert.
CC-0	Creative Commons 0. Vrijwaring met betrekking tot het intellectueel eigendom op data. Zie: https://creativecommons.org/about/cc0
CiCo	Check-in check-out.
Concessie	Het krachtens de Concessiebeschikking verleende recht om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer te verrichten in het Concessiegebied, gedurende de Concessieperiode, onder de in de Concessiebeschikking vermelde voorwaarden.
Concessiebeheer	Het beheer van de Concessie, gericht op nakoming van de verplichtingen uit het Bestek, rapportage van de resultaten en correcte financiële afwikkeling.
Concessiegebied	Het (geografische) gebied waarop de Concessie betrekking heeft, zoals beschreven in hoofdstuk B.3 van het Programma van Eisen.
Concessiehouder	Degene aan wie de Concessie is verleend.
Concessieperiode	De periode waarvoor de Concessie wordt verleend zoals bepaald in 2.3.1 van het ontwerp-Programma van Eisen.
Concessieverlener	De Provincie Noord-Holland, op basis van hun bevoegdheid daartoe uit artikel 20 lid 2 van de Wet personenvervoer 2000.
CVL	Centrale Verkeersleiding.
Dag	Kalenderdag.
Dal(periode)	De periode buiten de Spitsperiode.
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.
Dienstregelings-procedure	Procedure tot vaststelling van het jaarlijkse Vervoerplan en Dienstregeling.
Dienstregelinguur (DRU)	Een in de Dienstregeling gepubliceerd rij-uur, waarin een Bus of Auto daadwerkelijk ingezet wordt voor het vervoeren van Reizigers. Haltingen langer dan 3 minuten worden niet meegerekend in de berekening van de DRU. Haltingen aan het begin- en eindpunt van een Rit mogen nooit worden meegerekend, ook niet als ze korter zijn dan 3 minuten.
Doelgroepenvervoer	Het WMO-vervoer (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), leerlingenvervoer, WIA-vervoer (Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen), zittend ziekenvervoer, AWBZ-vervoer en bovenregionaal gehandicaptenvervoer (Valys), voor zover dit tot de verantwoordelijkheid van gemeenten dan wel de rijksoverheid toebehoort.
DRIS	Dynamisch reisinformatiesysteem.
Evenement	Een vooraf georganiseerde gebeurtenis waarop een grote hoeveelheid mensen bij elkaar komt, leidend naar een hogere dan gebruikelijke vervoervraag naar en van de plaats van bijeenkomst.

Begrip	Omschrijving
Evenementenvervoer	Personenvervoer van en naar Evenementen, alleen gericht op de bezoekers van deze Evenementen.
Exploitatiebeheersysteem	Systeem waarmee de Centrale Verkeersleiding onder andere de locatie en stiptheid van het Materieel (Bus, Auto) en de uitvoering van de Dienstregeling actueel en real-time op afstand kan volgen (met behulp van de Intelligente Voertuig Systemen in de voertuigen), ten behoeve van verkeersleiding/bijsturing, monitoring en datalevering aan DRIS en NDOV of diens opvolger(s).
Exploitatiebijdrage	De door de Provincie aan de Concessiehouder te verstrekken financiële middelen ten behoeve van de exploitatie van het krachtens de Concessie te verrichten Openbaar Vervoer.
Feestdag	Als Feestdagen worden gehanteerd: Nieuwjaarsdag, Koningsdag, Eerste en Tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, Eerste en Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag.
Gedogen	Het dulden door de Concessiehouder van het uitvoeren van Openbaar Vervoer door één of meer anderen binnen het Concessiegebied gedurende de Concessieperiode van de Concessie.
Groen Gas	Een gasvormige energiedrager die, geproduceerd is door de door Vertogas goedgekeurde en geregistreerde opwerkinstallatie, is ingevoerd op het openbaar aardgasnet en aantoonbaar duurzaam is geproduceerd uit hernieuwbare biomassa, als bedoeld in de Richtlijn 2009/28/EG (of een opvolger daarvan), met een kwaliteit en calorische waarde (35,17 MJ/Nm ³) gelijk aan de aardgaskwaliteit.
Groene stroom	Elektriciteit waarbij bij opwekking daarvan: <ul style="list-style-type: none"> • De energiebron niet uitgeput raakt. • De energie schoon en betrouwbaar is. • Bij de winning en omzetting er nauwelijks sprake van schadelijke effecten voor het klimaat is. De volgende energiebronnen zijn groen: wind, water, zon en biomassa.
Gunningscriterium	Criterium op basis waarvan de Inschrijvingen worden beoordeeld om te bepalen welke Inschrijving voor gunning in aanmerking komt.
Hoofdrailnet	Spoorvervoerdiensten die als zodanig zijn aangewezen bij het koninklijk besluit, bedoeld in lid 1 van artikel 65 van de Wp2000.
Incident	Een voorval zoals beschreven in de ABC-systematiek, die is vastgelegd in het Convenant Sociale Veiligheid (bijlage 10).
Inschrijver	Een onderneming die een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	Aanbieding, inclusief bijbehorende bescheiden, door een Inschrijver naar aanleiding van de terzake gehouden aanbesteding gedaan.
Intelligent Voertuig Systeem (IVS)	Systeem in Bus en Auto dat aan de hand van positiebepaling (GPS) data levert ten behoeve van (onder meer) Exploitatiebeheerssysteem, DRIS en NDOV.

Begrip	Omschrijving
KAR	Korte Afstands Radio. Systeem waarmee Bussen en Auto's verkeerslichtenregelingen kunnen beïnvloeden door middel van een radiosignaal.
Kern	De bebouwde kom van een stad of dorp.
Kilometertarief	Het Tarief dat geldt in het Openbaar Vervoer per gereisde kilometer (in aanvulling op het te betalen Opstaptarief).
Klantinterface	De interactie en communicatie tussen Concessiehouder en Reiziger, waaronder reisinformatie, serviceverlening, marketing, promotie en betaalmogelijkheden.
Kleinschalige Mobiliteitsoplossing	Oproepafhankelijke vorm van vervoer per Bus of Auto, bedoeld voor kleinere reizigersstromen. Een Kleinschalige Mobiliteitsoplossing kan wel of niet vallen onder de wettelijke definitie van Openbaar Vervoer
Lagevloerbus	Bus die beschikt over een volledig lage vloer over de gehele lengte van 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.
Landelijke Tarievenkader (LTK)	Landelijke afspraken met betrekking tot het kaart- en tariefsysteem van het Regionale Openbaar Vervoer. Het LTK wordt beheerd door het Tarievenbureau OV.
Lijn	Het Openbaar Vervoer per Bus/Auto dat in de Dienstregeling met eenzelfde lijnnummer is aangeduid (heen- en terugritten worden tot dezelfde Lijn gerekend).
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.
Materieel	De Bussen en Auto's die worden ingezet bij de uitvoering van de Concessie.
MIPOV	Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer (zoals vastgesteld door het IPO en SkVV). Thans: MIPOV2008 inclusief het addendum.
Nachtlijnen	Een Buslijn die gericht is op het aanbieden van vervoer tijdens de Nacht.
NDOV	Nationale Databank Openbaar Vervoer, ten behoeve van het verzamelen en verstrekken van data met betrekking tot Openbaar Vervoer. Data wordt verstrekt middels de NDOV-loketten.
Ontsluitende Lijn	Een Lijn die gericht is op het ontsluiten van Wijken, Kernen of bestemmingen die niet door een Stroomlijn worden bediend.
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.

Begrip	Omschrijving
Opstaptarief	De vergoeding die een Reiziger die gebruik maakt van een OV-chipkaart betaalt bij het opstappen in het Openbaar Vervoer (naast het bedrag dat de Reiziger betaalt op basis van het aantal gereisde kilometers en het Kilometer tarief).
OV-chipkaart	Opladbare en contactloze chipkaart te gebruiken in het Openbaar Vervoer als betaal-, toegangs- en vervoerbewijs.
OV-knooppunt	Halte in het Openbaar Vervoernetwerk, zoals gedefinieerd in bepaling 3.2.1 van het ontwerp-Programma van Eisen, waar de Concessiehouder in ieder geval Aansluitingen biedt tussen Lijnen van het Openbaar Vervoer. <i>(Daarnaast kunnen ook op andere haltes Aansluitingen geboden worden).</i>
Provincie	Gedeputeerde Staten van Noord-Holland, die conform art. 20 van de Wet Personenvervoer 2000 het bevoegd gezag zijn om de Concessie te verlenen, wijzigen of intrekken voor zover deze Concessie onder de reikwijdte van het gezag van de Provincie valt.
Regulier Openbaar Vervoer	Openbaar Vervoer per Bus en / of Auto waarvoor de Reiziger zich niet hoeft aan te melden of te reserveren.
Reisproduct	Een door de Concessiehouder aan Reizigers aangeboden reisrecht, zoals een enkeltje, retourtje, abonnement of kortingsproduct, dat op de OV-chipkaart kan worden geladen en/of op andere wijze kan worden aangeschaft (zoals losse kaartjes, andere tariefdragers, etcetera).
Reiziger	Persoon die gebruik maakt van het Openbaar Vervoer.
Reizigershandvest	Het handvest bedoeld in bepaling 13.1.1 van het Programma van Eisen, waarin de Concessiehouder aangeeft welke garanties en waarborgen hij reizigers biedt.
Reizigers-opbrengst(en)	De middelen die de Concessiehouder genereert 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 en de opbrengsten op basis van de SOV-kaart(en), en andere openbaar vervoergerelateerde opbrengsten.
Rit	Een in de Dienstregeling opgenomen reis van een Bus of Auto van het beginpunt tot het eindpunt.
Ritkaart	Een eenmalig te gebruiken vervoerbewijs voor een reis met het Openbaar Vervoer (al dan niet inclusief overstap).
Rituitval	Het percentage Ritten dat volgens Dienstregeling wel gereden zou moeten hebben, maar in de praktijk geheel of gedeeltelijk niet gereden heeft.
Rocov	Het Regionaal Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer Noord-Holland, gebiedskamer Noord-Holland Noord. Het Rocov is in het kader van de Concessie de consumentenorganisatie als bedoeld in artikel 31 lid 1 Wp2000.

Begrip	Omschrijving
Scholierenlijn	Een Lijn die zich primair richt op scholieren, waaronder de Scholierenlijnen zoals geëist in bijlage 6. Concessiehouder mag daarnaast andere Scholierenlijnen aanbieden, waarbij geldt dat een maximaal tien Ritten per dag per richting kent, waarvan de tijden gericht zijn op schooltijden. Scholierenlijnen rijden niet in avonduren, weekenden en schoolvakanties.
Statische Bezettingsgraad	De verhouding tussen (i) het aantal Reizigers op het drukste punt van een Lijn of Traject en (ii) het aantal in de Dienstregeling aangeboden zitplaatsen en/of staanplaatsen, per Dagsoort op ritniveau. Het betreft het gemiddelde over een periode van vier aaneengesloten weken (algemeen erkende schoolvakanties voor het voortgezet onderwijs in het Concessiegebied uitgesloten).
Stroomlijn	Een Lijn die zich kenmerkt door een snelle doorstroming en relatief hoge frequenties, als bedoeld in bepaling 3.2.2 van het Programma van Eisen.
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.
Spits(periode)	De periode op Werkdagen van 7:00 tot 9:00 uur (ochtendspits) en van 16:00 tot 18:00 uur (middagspits).
Tarief	Een door een Reiziger die gebruik maakt van het Openbaar Vervoer binnen de Concessie te betalen bedrag, zoals vastgesteld door de Provincie op voorstel van de Concessiehouder. De meervoudsvorm Tarieven wordt in dit document gebruikt om het geheel van de verschillende door Concessiehouder te hanteren Tarieven aan te duiden.
Tijdsblok	Een door de Provincie gedefinieerde tijdsperiode van een aantal achtereenvolgende uren.
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 ingaat, zoals vastgesteld door de Union Internationale des Chemins de fer (UIC).
Vakantieperiode	De vakanties van de middelbare scholen in de regio Zuid. Voor grensoverschrijdende Lijnen gelden ook de vakanties van de middelbare scholen in de betreffende regio.
VETAG	Vehicle Tagging; het door middel van inductielussen beïnvloeden van verkeerslichten.
Verbinding	Een Lijn of combinatie van meerdere Lijnen.

Begrip	Omschrijving
Versterkingsrit	Uitbreiding van een bestaande Rit met een of meer Bussen of Auto's die op nagenoeg hetzelfde tijdstip rijden als een in de Dienstregeling gepubliceerde Rit (maximaal 5 minuten voor of na de reguliere Rit). Een Versterkingsrit vormt altijd een <i>aanvulling op</i> en nooit een <i>vervanging van</i> een in de Dienstregeling gepubliceerde Rit.
Vervoerder	Degene die in de zin van artikel 1, onder k) van de Wp 2000 Openbaar Vervoer of Besloten busvervoer verricht, niet in hoedanigheid van bestuurder van een Auto, Bus, metro, Trein, tram of een via een geleide systeem voortbewogen voertuig.
Vervoerplan	Jaarlijks door de Concessiehouder te maken plan betreffende voorgestelde wijzigingen in de Dienstregeling alsmede andere daarmee samenhangende wijzigingen (bijvoorbeeld een andere materieelinzet en infrastructurele consequenties).
Oproepafhankelijk vervoer	Vervoer zonder vaste Dienstregeling dat alleen rijdt als een of meer Reizigers zich van te voren hebben aangemeld (via door de Concessiehouder aan Reizigers te communiceren wijzen, bijvoorbeeld via telefoon of internet).
Webcare	Het verstrekken van (persoonlijke) reisinformatie, het verlenen van Klantenservice door middel van veelgebruikte social mediakanalen (zoals momenteel: Facebook, Twitter, Whatsapp).
Wegbeheerder	De privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisatie(s) die bij de Wet Herziening Wegenbeheer is (zijn) belast met de aanleg, het beheer, onderhoud en beschikbaar stellen van weginfrastructuur.
Werkdagen	De dagen maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Feestdagen.
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.
Wijk	Een gebied binnen een van de Kernen Alkmaar, Hoorn of Den Helder, volgens de wijkindeling zoals gehanteerd wordt door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).
Zero emissie voertuig	Een Bus of Auto, die wordt voortbewogen zonder verontreinigende uitlaatemissies van dat voertuig. Dit betreft met de huidige stand van techniek een zuiver elektrisch voertuig of waterstofcelvoertuig, zoals gedefinieerd in Verordening (EU) Nr. 630/2012. Mogelijk kwalificeren (in de toekomst) ook andere typen voertuigen als Zero emissie voertuig. Een hybride elektrisch voertuig, zoals gedefinieerd in Verordening (EU) Nr. 630/2012, kwalificeert niet als Zero emissie voertuig (zie tevens de nadere toelichting onderaan deze bijlage). Voertuigen die rijden op (bio)brandstoffen, zoals Groengas en Nexbtl, kwalificeren evenmin als Zero emissie voertuig.
Zero emissie Bus	Zie: Zero emissie voertuig.
Zero emissie Auto	Zie: Zero emissie voertuig.
Zitplaats	Een vaste plaats (stoel) waar Reizigers kunnen zitten in het Materieel.

Toelichting definitie Zero emissie voertuig

Zuiver elektrisch voertuig = een voertuig met uitsluitend een elektrische aandrijflijn (Verordening (EG) nr.692/2008,zoals gewijzigd door Verordening (EU) nr. 630/2012).

Elektrische aandrijflijn = een systeem bestaande uit een of meer opslagsystemen voor elektrische energie, een of meer stroomconditioneringsvoorzieningen en een of meer elektrische machines waarmee opgeslagen elektrische energie wordt omgezet in mechanische energie die naar de wielen gaat voor de aandrijving van het voertuig.

Hybride elektrisch voertuig = een voertuig, met inbegrip van voertuigen die uitsluitend voor het opladen van het opslagsysteem voor elektrische energie/vermogen energie ontleen aan een verbruikbare brandstof, dat voor zijn mechanische aandrijving energie ontleent aan beide volgende, in het voertuig aanwezige bronnen van opgeslagen energie/ vermogen:

- a. een verbruikbare brandstof.
- b. een accu, condensator, vliegwiel/generator of een ander opslagsysteem voor elektrische energie/vermogen.

Waterstofcelvoertuig = een voertuig met een brandstofcel die chemische energie uit waterstof omzet in elektrische energie voor de aandrijving van het voertuig.

Uitlaatemissies = de emissies van verontreinigende gassen en deeltjes (Verordening (EG) nr. 595/2009).

Verontreinigende deeltjes = de bestanddelen van de uitlaatgassen die bij een maximumtemperatuur van 325K (52°C) uit het verdunde uitlaatgas worden verwijderd door middel van de filters zoals beschreven in de testprocedure voor de controle van de gemiddelde uitlaatemissies (Verordening (EG) nr. 595/2009).

Verontreinigende gassen = de als uitlaatgassen uitgestoten koolmonoxide, stikstofoxiden, uitgedrukt in NO₂-equivalent, en koolwaterstoffen (Verordening (EG) nr. 595/2009).

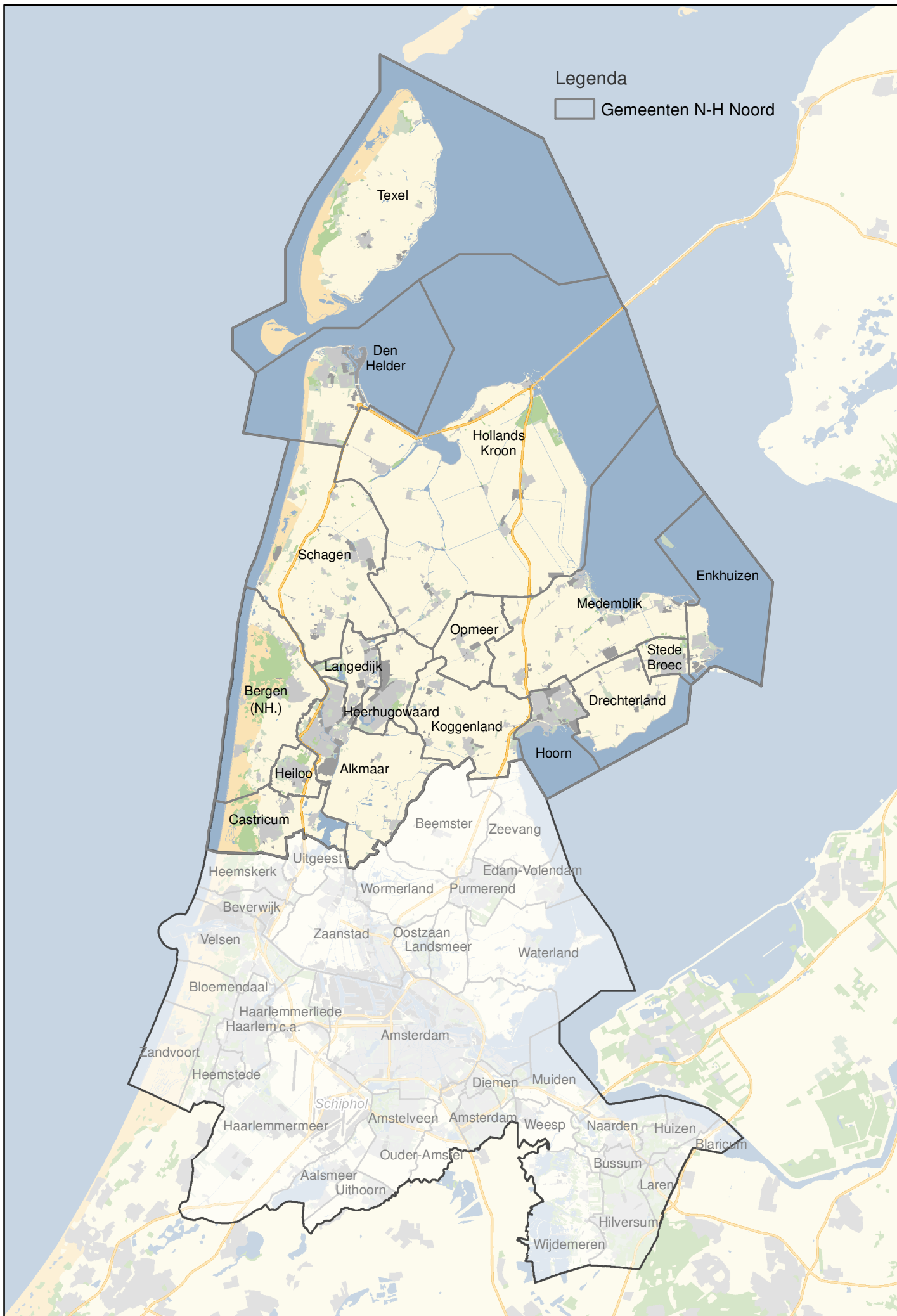
Nota bene: het gebruik van een standkachel voor verwarmingsdoeleinden is toegestaan. Indien voor verwarmingsdoeleinden een standkachel wordt gebruikt moet deze voldoen aan de laatste stand der techniek met betrekking tot efficiëntie en emissies.

Bijlage 3.

Kaart concessiegebied Noord-Holland Noord
(met stroomlijnnnet)

Legenda

□ Gemeenten N-H Noord



Legenda

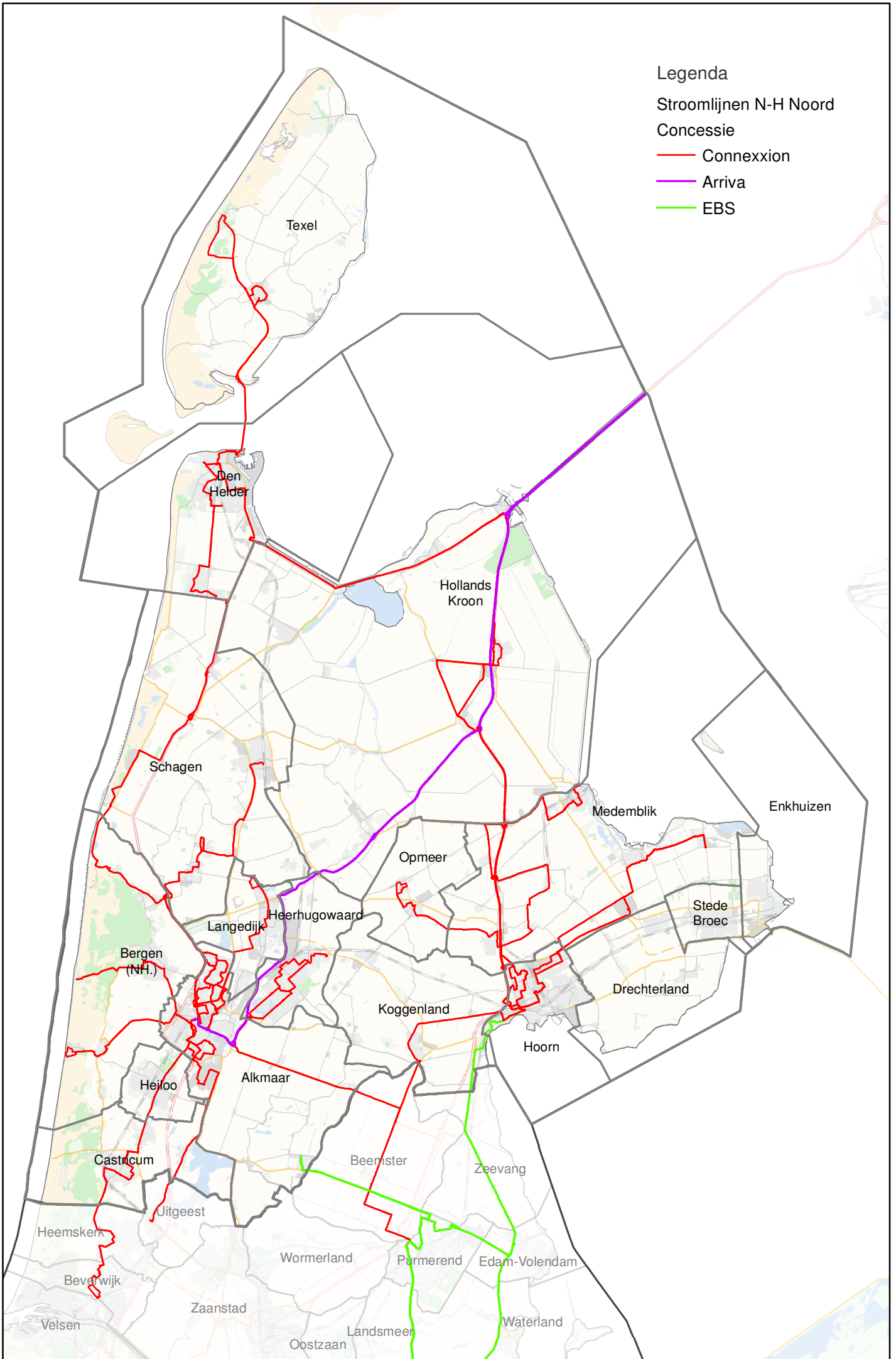
Stroomlijnen N-H Noord

Concessie

— Connexxion

— Arriva

— EBS



Bijlage 4.
Grensoverschrijdende Lijnen

Grensoverschrijdende lijnen

Bijlage 4.1: Te gedogen concessiegrensoverschrijdende lijnen

In de onderstaande tabel zijn de concessiegrensoverschrijdende buslijnen weergegeven die de Concessiehouder moet gedogen. *Dit zijn de huidige concessies, concessiehouders en lijnummers. Deze kunnen in de toekomst wijzigen zonder dat dit iets afdoet aan de gedoogplicht voor de betreffende lijnen.*

Concessieverlener	Concessie	Concessiehouder	Lijn	Van - Naar
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	79	Castricum – Beverwijk
Stadsregio Amsterdam	Waterland	EBS	301	Amsterdam – De Rijp
Stadsregio Amsterdam	Waterland	EBS	314	Amsterdam – Hoorn
Provincie Fryslân / Provincie Noord-Holland*	Noord- en Zuidwest Fryslân	Arriva	350	Alkmaar - Leeuwarden
Stadsregio Amsterdam	Waterland	EBS	379	Amsterdam – Hoorn (spitslijn)
Stadsregio Amsterdam	Waterland	EBS	416**	De Rijp – Purmerend (buurtbus)
Stadsregio Amsterdam	Waterland	EBS	614	Monnickendam / Volendam – Hoorn (scholierenlijn)

* De Provincie Noord-Holland heeft voor de exploitatie van deze lijn een convenant met de provincie Fryslân afgesloten, dat bepaalt dat deze lijn in het geheel tot de concessie Noord- en Zuidwest Fryslân behoort. Deze concessie loopt tot en met december 2020, met een verlengingsmogelijkheid tot en met december 2022. Te zijner tijd zullen de provincie Noord-Holland en de provincie Fryslân in overleg treden over de toekomst van deze lijn na afloop van de concessieperiode.

** Niet te verwarren met Buurtbus 416 Schagen – Kreileroord, die binnen de Concessie Noord-Holland Noord wordt geëxploiteerd.

Bijlage 4.2: - Grensoverschrijdende lijnen, behorend tot de Concessie

De volgende grensoverschrijdende Lijnen behoren tot de Concessie en dienen door de Concessiehouder te worden geëxploiteerd conform de eisen in bijlage 6. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor afstemming hierover met de concessieverlener en -houder van het concessiegebied dat door de betreffende lijn aangedaan wordt. Deze afstemming betreft in ieder geval (maar niet uitsluitend) de dienstregeling, de lijnvoering, aansluitingen op ander Openbaar Vervoer in het betreffende concessiegebied en tarieven.

Verbinding (zie ##)	Huidige lijn	Van - Naar	Concessie	Concessie- verlener	Concessie- houder
S2	128	Hoorn station - Noordbeemster (- Purmerend)	Waterland	Stadsregio Amsterdam	EBS
S3	129	Alkmaar station- Noordbeemster (-Purmerend)	Waterland	Stadsregio Amsterdam	EBS
S8	163	Alkmaar station - Uitgeest station	Haarlem-IJmond	Provincie Noord- Holland	Connexxion
Scholieren- lijn	650	Wervershoof - Enkhuizen - Lelystad station	Lelystad	Gemeente Lelystad	Arriva
Special	N69	Amsterdam - Alkmaar (nachtlijn).	Haarlem- IJmond, Zaanstreek, Amsterdam	Provincie Noord- Holland, Stadsregio Amsterdam	Connexxion, GVB

Bijlage 5.

Procedure vergoeding wegwerkzaamheden

PROCEDURE VERGOEDING KOSTEN WEGOMLEIDINGEN

De provincie Noord-Holland hanteert de procedure voor de vergoeding van kosten als gevolg van wegomleidingen zoals deze is beschreven in het onderstaande.

HANTEERT DE VOLGENDE PROCEDURE:

Artikel 1 Beschikbaarheid van wegen.

- 1.1 Wegbeheerders stellen de in hun beheer zijnde wegen ter beschikking voor de uitvoering van het openbaar vervoer in de concessie Noord-Holland Noord (hierna te noemen: Beschikbare Wegen).
- 1.2 Deze beschikbaarheid houdt onder meer in dat de wegbeheerders de wegen, waarover het openbaar vervoer zal plaatsvinden, zullen onderhouden op een dusdanige wijze dat het openbaar vervoer zich vlot en veilig kan afwikkelen

Artikel 2 Informatievoorziening

- 2.1 Wegbeheerders streven ernaar om de concessiehouder tijdig informeren, indien zij voornemens zijn wegen waarover openbaar vervoer plaatsvindt voor enige tijd af te sluiten voor openbaar vervoer of voornemens zijn schriftelijk toestemming te verlenen aan derden die activiteiten zullen houden waardoor wegen tijdelijk niet gebruikt kunnen worden door openbaar vervoer.
 - a) Als richtlijn geldt daarbij dat voorzienbare werkzaamheden, waarbij een, twee of drie haltes met een afwijking van twee of meer minuten ten opzichte van de geldende dienstregeling worden aangedaan of niet meer kunnen worden bediend op een termijn van tenminste drie weken zullen worden aangekondigd.
 - b) Maatregelen waarbij vier of meer haltes met een afwijking van twee of meer minuten ten opzichte van de geldende dienstregeling worden aangedaan of niet meer kunnen worden aangedaan, worden op een termijn van tenminste drie maanden van te voren aangekondigd.

- 2.2 Wegbeheerders zullen zich inspannen in het kader van de aankondiging genoemd in lid 1 een alternatieve route aan te bieden die zoveel mogelijk gelijkwaardig is. Indien wegbeheerders, enerzijds, en de concessiehouder, anderzijds niet tot overeenstemming kunnen komen kan de concessieverlener een bemiddelende rol vervullen.
- 2.3 De concessieverlener zal de concessiehouder in het bestek van de concessie Noord-Holland Noord voorschrijven dat de vervoerder binnen een bepaalde termijn dient te reageren op het voorstel van de wegbeheerder. Op werkzaamheden die vallen onder 2.1.a. dient door de vervoerder binnen 5 werkdagen reactie te worden gegeven aan de wegbeheerder. Op werkzaamheden die vallen onder 2.1.b. dient binnen 15 werkdagen reactie te worden gegeven aan de wegbeheerder.
- 2.4 Wegbeheerders wijzen een of meer functionaris(sen) aan (incl. een vervanger), waartoe de concessiehouder zich kan wenden voor informatie over de beschikbare wegen, omleidingen, Vetag/Vecomsystemen of gelijkwaardige systemen en overige infrastructurele aangelegenheden. Vier weken voor ingang van de concessie zullen wegbeheerders de naam van deze functionaris(sen) aan de vervoerder en de concessieverlener kenbaar maken. De concessieverlener zal de concessiehouder in het bestek van de concessie Noord-Holland Noord voorschrijven ook een adequaat gemandateerde functionaris te benoemen, waartoe de wegbeheerders zich kunnen wenden.

Artikel 3 Gevolgen van niet beschikbaarheid

- 3.1 Wegen en haltes die niet beschikbaar zijn, kunnen niet worden gebruikt door de concessiehouder. De concessiehouder is wel verplicht de bushaltes aan te doen van de wegen die wel beschikbaar zijn, ook als een deel van de route van de buslijn niet beschikbaar is.
- 3.2 Zoals beschreven in artikel 2.3 bestaat de mogelijkheid dat wegbeheerders alternatieve routes aan de concessiehouder aanbieden. De concessiehouder kan hierbij geconfronteerd worden met extra rijtijd ten opzichte van de dienstregeling. Indien deze kosten lager dan 5000 euro zijn (berekend conform meerwerk zoals beschreven in de subsidiebeschikking), zijn voor rekening van de concessiehouder. De kosten boven deze 5000 euro kan de concessiehouder deze in rekening brengen bij de provincie. Indien wegbeheerders, enerzijds, en de concessiehouder, anderzijds niet tot overeenstemming kunnen komen kan de concessieverlener een bemiddelende rol vervullen.

Artikel 4 Nieuwe ontwikkelingen

- 4.1 Wegbeheerders houden de concessiehouder op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van de ruimtelijke ordening. Hieronder wordt begrepen de ontwikkeling van nieuwe woonwijken, industriegebieden en dergelijke, voor zover deze voor het openbaar vervoer van belang zijn.
- 4.2 Wegbeheerders zullen de concessiehouder tijdig informeren en overleg plegen, indien zij voornemens zijn wegen waarover openbaar vervoer plaatsvindt te gaan herprofilen of herinrichten. De concessieverlener zal de concessiehouder in het bestek van de concessie Noord-Holland Noord voorschrijven dat de vervoerder binnen 15 werkdagen zal reageren op het voorstel van de wegbeheerder. De uitkomst van het overleg zal door de wegbeheerder worden meegewogen bij de besluitvorming.
- 4.3 De concessieverlener zal twee keer per jaar een overleg organiseren tussen de concessiehouder en de wegbeheerders. Hierbij worden de ontwikkelingen van de kant van de wegbeheerders besproken en zoals beschreven in artikel 4.1.

Artikel 5 Haltes

- 5.1 Wegbeheerders zorgen ervoor dat op de plaatsen, zoals zij die van tevoren hebben aangegeven, de concessiehouder haltepalen kan plaatsen. Haltes voldoen aan alle wettelijke eisen, mede opdat voor iedereen duidelijk is dat ter plaatse openbaar vervoer halteert.
- 5.2 Wegbeheerders zullen beleid vaststellen over de situering en vormgeving vanabri's.
- 5.3 De concessieverlener zal beleid vaststellen waarin criteria staan beschreven hoe haltes dienen te worden vormgegeven in het kader van het streven om het openbaar vervoer beter toegankelijk te maken.
- 5.4 Wegbeheerders zullen, binnen de door de concessieverlener vastgestelde kaders, beleid vaststellen over de wijze waarop de haltes toegankelijk zullen worden gemaakt.

- 5.5 De concessieverlener kan op aanvraag van wegbeheerders subsidies verstrekken om tot aanpassing te komen van haltes, zoals in artikel 5.3 en 5.4 is beschreven.

Artikel 6 Vetag / Vecom of gelijkwaardige systemen

- 6.1 Wegbeheerders dragen zorg voor het beheer en onderhoud van Vetag / Vecomsystemen of gelijkwaardige systemen in alle verkeerslichten voor zover aanwezig en onderdeel uitmakend van busroutes.
- 6.2 De concessieverlener zal de concessiehouder voorschrijven het Vetag/Vecomstelsel in overeenstemming met zijn doel te gebruiken.
- 6.3 In het in artikel 4.3 bedoelde overleg worden ook eventuele problemen ten aanzien van Vetag/Vecom besproken. Tevens kunnen door partijen voorstellen worden gedaan om de doorstroming van bussen bij verkeerslichten verder te verbeteren.
- 6.4 Indien de concessiehouder in zijn aanbieding in het kader van de aanbesteding voorzieningen heeft opgenomen zoals beschreven in het bestek (o.a. het gebruik van Korte Afstand Radio, KAR), zullen wegbeheerders en concessieverlener hierover in overleg treden en op zo adequaat mogelijk wijze gebruik maken van de mogelijkheden van de nieuwe techniek ter bevordering van de doorstroming van het busverkeer en het verstrekken van reizigersinformatie.

Bijlage 6.
Stroomlijnen en Scholierenlijnen

Eisen Stroomlijnen en Scholierenlijnen

Inhoudsopgave

Bijlage 6: Eisen Stroomlijnen en Scholierenlijnen	1
Bijlage 6.1: eisen Stroomlijnen	2
Algemene regels.....	2
Verbindingsbeschrijvingen Stroomlijnen (streek).....	4
S1: Hoorn – Opmeer – Hoogwoud.....	4
S2: Hoorn – Noordbeemster.....	4
S3: Alkmaar – Noordbeemster – Purmerend	5
S4: Hoorn – Wervershoof – Andijk	6
S5: Hoorn – Wieringerwerf.....	6
S5: Hoorn – Den Oever – Den Helder	7
S7: Hoorn – Abbekerk – Medemblik	7
S8: Alkmaar – Akersloot – Uitgeest.....	8
S9: Alkmaar – Egmond aan Zee	8
S10: Alkmaar – Petten	9
S11: Alkmaar – Tuitjenhorn.....	9
S12a/b: Alkmaar – Heerhugowaard	10
S13: Alkmaar – Bergen.....	10
S14: Alkmaar – Castricum	11
S15: Alkmaar – Oudkarspel	11
S16: Alkmaar station – Hogeschool.....	12
S17: Den Helder - Julianadorp.....	12
S18: Den Helder station – Steiger TESO-boot.....	12
Verbindingsbeschrijving Stroomlijnen (Texel).....	13
Tx11: Veerhaven – De Koog	13
Bijlage 6.2: eisen Scholierenlijnen.....	14
SL1: Alkmaar – Bergen Europese School.....	14
SL2: Hoogwoud - Obdam	15
SL3: Aartswoud – Hoorn	15
SL4: Wervershoof - Lelystad	15
SL5: Den Helder - Schagen.....	16
SL6: Kreileroord - Schagen.....	16
SL7: Anna Paulowna - Schagen.....	16

Bijlage 6.1: eisen Stroomlijnen

Deze bijlage beschrijft de eisen aan Stroomlijnen in de Concessie Noord-Holland Noord. De Stroomlijnen zijn geformuleerd als verbindingsbeschrijvingen. De Inschrijver werkt alle geëiste Verbindingen uit tot een concrete lijnvoering en een daarbij behorende Dienstregeling.

Algemene regels

De Inschrijver is vrij om zelf de lijnvoering van de in dit document beschreven Verbindingen te bepalen, mits voldaan wordt aan de volgende regels:

- Alle Verbindingen uit dit document worden aangeboden door middel van één of meer Lijnen, conform de eisen die daar in de betreffende verbindingsbeschrijving aan worden gesteld.
- Lijnen mogen voor het beginpunt / na het eindpunt van een Verbinding aan elkaar gekoppeld worden, zodat één doorgaande Lijn ontstaat.
Voorbeeld: als er een Verbinding A – B (2x per uur) geëist wordt en een Verbinding B – C (2x per uur) mag dit worden ingevuld met een doorgaande Lijn A – B – C (2x per uur).
- Elke Verbinding wordt in beide richtingen aangeboden, tenzij anders vermeld. Beide richtingen bedienen in principe dezelfde route en dezelfde haltes, behalve wanneer dit niet anders mogelijk is (bijvoorbeeld als gevolg van eenrichtingsverkeer).
- Het is toegestaan om een geëiste Verbinding via niet-geëiste Kernen, OV-knooppunten of Haltes te laten lopen, of Verbindingen te verlengen naar niet-geëiste Kernen, OV-knooppunten of Haltes.
- De nummering van Verbindingen in deze bijlage is enkel bedoeld ten behoeve van de aanbesteding en is niet bedoeld als lijnnummering naar de Reiziger. De Inschrijver dient zelf een lijnnummering te ontwikkelen.

Bedienen van Kernen, OV-knooppunten en bestemmingen

Per Verbinding worden eisen gesteld aan de Kernen, Wijken en OV-knooppunten die minimaal moeten worden bediend door een Verbinding. Hiervoor gelden de volgende bepalingen:

- Iedere bij de betreffende Verbinding benoemde Kern, OV-knooppunt of Halte wordt bediend.
- Een Kern geldt als bediend wanneer in de betreffende Kern (of in een hemelsbrede straal van 300 meter om de bebouwde kom van deze Kern heen) minimaal één halte wordt aangedaan met de bedieningstijden zoals geëist in de verbindingsbeschrijving.
- De Inschrijver is vrij om de volgorde van Kernen en (OV-Knooppunt)haltes te bepalen.

OV-knooppunten en Aansluitingen / Doorkoppelingen

OV-knooppunten vormen de belangrijkste overstappunten tussen de verschillende vormen van Openbaar Vervoer in het Concessiegebied. Een aantal Aansluitingen worden verplicht voorgeschreven. Deze voorgeschreven Aansluitingen worden altijd in twee richtingen geëist, tenzij anders vermeld. Voor sommige Verbindingen wordt meer dan één Aansluiting geëist. Indien deze niet (allemaal) gerealiseerd kunnen worden dient in ieder geval de belangrijkste Aansluiting geboden te worden, zulks ter onderbouwing door de Inschrijver.

Daarnaast wordt de Inschrijver gevraagd daar waar relevant voor de reiziger goede Aansluitingen te bieden op andere buslijnen (ook van aangrenzende concessies) en treindiensten, met name op de dit in document benoemde OV-knooppunten.

NB: een doorkoppeling waarbij de Bus/Auto van de ene op de andere Verbinding doorrijdt geldt ook als Aansluiting.

Frequenties en Tijdsblokken

De minimale uurfrequenties worden per Tijdsblok weergegeven, zoals in onderstaande voorbeeldtabel is gevisualiseerd. Bij elk Tijdsblok staat de minimale frequentie vermeld (per uur, per richting). Het staat de Inschrijver vrij om meer Ritten en dus hogere frequenties aan te bieden dan geëist.

Het aanbieden van meer vervoer dan geëist is toegestaan en wordt in het gunningsmodel positief gewaardeerd.

Voorbeeldtabel:

			werkdagen			zaterdag			zon- en feestdagen		
6:00 – 7:00	7:00- 9:00	9:00- 16:00	16:00 - 18:00	18:00 - 21:00	21:00 – 0:00	8:00- 18:00	18:00- 21:00	21:00 - 0:00	9:00- 18:00	18:00- 21:00	21:00- 0:00
2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	0	0

Om te bepalen of voldoende Ritten worden aangeboden per Tijdsblok gelden de volgende bepalingen:

- Elke Rit die de Inschrijver aanbiedt ter invulling van een Verbinding wordt door de Inschrijver toebedeeld aan een van de Tijdsblokken.
- Elke Rit mag slechts aan één Tijdsblok van die Verbinding worden toegerekend.
- In principe dient een Rit die aan een Tijdsblok toegerekend wordt geheel of deels in dat Tijdsblok te vallen, waarbij deze dus wel buiten het Tijdsblok mag beginnen óf eindigen.
- Een Rit telt alleen mee voor de frequentie-eisen indien deze het volledige traject van een Verbinding aflegt, danwel een deel van deze Verbinding zoals gespecificeerd in de frequentietabellen in deze bijlage.
- Het totaal aantal aan een Tijdsblok toegerekende Ritten dient minimaal gelijk te zijn aan de lengte van het Tijdsblok (in uren) maal de geëiste frequentie maal twee richtingen.

*Voorbeeld: een Tijdsblok duurt 3 uur; als de geëiste frequentie 2 Ritten per uur per richting is, dient het totaal aantal Ritten dat bij dat Tijdsblok hoort dus $3 \text{ uur} * 2 \text{ Ritten} * 2 \text{ richtingen} = 12 \text{ Ritten}$ (som van beide richtingen) te bedragen.*

Gelijke intervallen

Intervallen tussen Ritten worden zo veel mogelijk gelijk gehouden: dat wil zeggen een interval van 60 minuten bij één Rit per uur en een interval van 30 minuten bij twee Ritten per uur. Te denken valt aan langere rijtijden in de spitsuren om bij verkeersdrukte een betrouwbare dienstuitvoering te kunnen bieden, verspringing van de patroontijden om in de drukste richting een goede Aansluiting te kunnen bieden of extra Ritten bovenop de reguliere frequentie in aansluiting op schooltijden.

Verbindingsbeschrijvingen Stroomlijnen (streek)

S1: Hoorn – Opmeer – Hoogwoud

Huidige lijn: 12

Minimaal te bedienen	Hoorn, station	OV-knooppunt
	Wognum	Kern
	Spanbroek	Kern
	Opmeer	Kern
	Hoogwoud	Kern
Voorwaarden:	-	
Verplichte Aansluitingen	In Hoorn op IC naar Amsterdam Centraal (v.v.)	

Frequenties

		werkdagen				zaterdag			zon- en feestdagen		
6:00-7:00	7:00-9:00	9:00-16:00	16:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	8:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	9:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00
1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1

S2: Hoorn – Noordbeemster

Huidige lijn: 128

Minimaal te bedienen	Hoorn, station	OV-knooppunt
	Berkhout	Kern
	Avenhorn / De Goorn	Kern
	Noordbeemster, Busstation/Oosthuizerweg	OV-knooppunt
Voorwaarden:	Tijdens de vakantiedienstregeling mag de frequentie van 2x per uur teruggebracht worden naar 1x per uur.	
	Het gedeelte Noordbeemster – Purmerend van S3 mag ook als onderdeel van deze verbinding worden aangeboden.	
Verplichte Aansluitingen	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiting in Hoorn op IC naar Amsterdam Centraal (v.v.) Indien niet aangeboden als onderdeel van S3 dan dient er tevens een Aansluiting te worden geboden op OV-knooppunt Noordbeemster Oosthuizerweg op lijn S3 (huidige lijn 129) uit Purmerend en uit Alkmaar. 	

Frequenties

		werkdagen				zaterdag			zon- en feestdagen		
6:00-7:00	7:00-9:00	9:00-16:00	16:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	8:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	9:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00
1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1

S3: Alkmaar – Noordbeemster – Purmerend

Huidige lijn: 129

Minimaal te bedienen	Alkmaar, NS	OV-knooppunt
	Stompeteren	Kern
	Schermerhorn	Kern
	Middenbeemster	Kern
	Noordbeemster, Busstation/Oosthuizerweg	OV-knooppunt
	Middenbeemster	Kern
	Purmerend, Tramplein	OV-knooppunt
Voorwaarden:	Tijdens de vakantiedienstregeling mag de frequentie van 2x per uur teruggebracht worden naar 1x per uur.	
	Het gedeelte Noordbeemster – Purmerend mag ook aangeboden worden als onderdeel van S2 in plaats van S3.	
Verplichte Aansluitingen	Indien S3 niet als onderdeel wordt aangeboden van S2, dient er te Noordbeemster Busstation/Oosthuizerweg een Aansluiting te worden geboden op S2 (huidige lijn 128) naar Hoorn NS (v.v.).	

Frequenties

		werkdagen				zaterdag			zon- en feestdagen		
6:00-7:00	7:00-9:00	9:00-16:00	16:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	8:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	9:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00
2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1

S4: Hoorn – Wervershoof – Andijk*Huidige lijn: 131 / 132*

Minimaal te bedienen	Hoorn, station	OV-knooppunt
	Zwaag	Kern
	Wervershoof	Kern
	Andijk	Kern
Voorwaarden:	Het is toegestaan (maar niet verplicht) deze Verbinding aan te bieden met twee Lijnen en twee verschillende routes, conform de huidige situatie.	
Verplichte Aansluitingen	In Hoorn station op IC naar Amsterdam Centraal (v.v.)	

Frequenties

werkdagen						zaterdag			zon- en feestdagen		
6:00-7:00	7:00-9:00	9:00-16:00	16:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	8:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	9:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00
2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1

S5: Hoorn – Wieringerwerf*Huidige lijn: 134*

Minimaal te bedienen	Hoorn, station	OV-knooppunt
	Abbekerk, Busstation	OV-knooppunt
	Lambertschaag	Kern
	Middenmeer	Kern
	Slootdorp	Kern
	Wieringerwerf	Kern
Voorwaarden:	Deze lijn hoeft niet aangeboden te worden tijdens vakantieperiodes.	
	In aanvulling op onderstaande frequentie-eisen dient op werkdagen in beide richtingen nog minimaal één Rit aangeboden te worden die na 18:00 vertrekt vanaf het beginpunt. Deze Ritten worden niet meegerekend bij het tijdsblok 16:00 – 18:00.	
Verplichte Aansluitingen	In Hoorn NS op IC naar Amsterdam CS (v.v.)	

Frequenties

werkdagen						zaterdag			zon- en feestdagen		
6:00-7:00	7:00-9:00	9:00-16:00	16:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	8:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	9:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00
1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0

S5: Hoorn – Den Oever – Den Helder

Huidige lijn: 135

Minimaal te bedienen	Hoorn, station	OV-knooppunt
	Abbekerk, Busstation	OV-knooppunt
	Middenmeer	Kern
	Wieringerwerf	Kern
	Den Oever, Busstation	OV-knooppunt
	Hippolytushoef	Kern
	Den Helder, station	OV-knooppunt
Voorwaarden:	-	
Verplichte Aansluitingen	<ul style="list-style-type: none"> In Hoorn NS op IC naar Amsterdam CS (v.v.) In Den Oever/Busstation op Qliner 350 (Arriva) naar Leeuwarden (v.v.). Hierbij dient vanuit zowel Den Helder als Hoorn aangesloten te worden op de eerste rit van lijn 350 naar Leeuwarden. 	

Frequenties

werkdagen						zaterdag			zon- en feestdagen		
6:00-7:00	7:00-9:00	9:00-16:00	16:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	8:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	9:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

S7: Hoorn – Abbekerk – Medemblik

Huidige lijn: 139, 239

Minimaal te bedienen	Hoorn, station	OV-knooppunt
	Opperdoes	Kern
	Abbekerk, Busstation	OV-knooppunt
	Medemblik	Kern
Voorwaarden:	-	
Verplichte Aansluitingen	In Hoorn op IC naar Amsterdam Centraal (v.v.), vanaf de eerste IC die na 6:00 vertrekt.	

Frequenties

werkdagen						zaterdag			zon- en feestdagen		
6:00 – 7:00	7:00- 9:00	9:00- 16:00	16:00- 18:00	18:00 - 21:00	21:00 – 0:00	8:00- 18:00	18:00- 21:00	21:00 -0:00	9:00- 18:00	18:00- 21:00	21:00- 0:00
2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1

S8: Alkmaar – Akersloot – Uitgeest*Huidige lijn: 163*

Minimaal te bedienen	Alkmaar station	OV-knooppunt
	Akersloot	Kern
	Uitgeest, station	OV-knooppunt
Voorwaarden:	-	
Verplichte Aansluitingen	<ul style="list-style-type: none"> In Uitgeest op Sprinter naar Amsterdam Centraal en/of naar Haarlem (v.v.) 	

Frequenties

werkdagen						zaterdag			zon- en feestdagen		
6:00 – 7:00	7:00- 9:00	9:00- 16:00	16:00- 18:00	18:00 - 21:00	21:00 – 0:00	8:00- 18:00	18:00- 21:00	21:00 -0:00	9:00- 18:00	18:00- 21:00	21:00- 0:00
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

S9: Alkmaar – Egmond aan Zee*Huidige lijn: 165*

Minimaal te bedienen	Alkmaar, station	OV-knooppunt
	Egmond aan den Hoef	Kern
	Egmond aan Zee, Busstation	OV-knooppunt?
Voorwaarden:	-	
Verplichte Aansluitingen	In Alkmaar op de IC naar Amsterdam Centraal (v.v.)	

Frequenties

werkdagen						zaterdag			zon- en feestdagen		
6:00- 7:00	7:00- 9:00	9:00- 16:00	16:00- 18:00	18:00 - 21:00	21:00 – 0:00	8:00- 18:00	18:00- 21:00	21:00 - 0:00	9:00- 18:00	18:00- 21:00	21:00- 0:00
1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1

S10: Alkmaar – Petten*Huidige lijn: 151*

Minimaal te bedienen	Alkmaar, station	OV-knooppunt
	Schoorldam	Kern
	Schoorl	Kern
	Groet	Kern
	Camperduin	Kern
	Petten	Kern
Voorwaarden:	-	
Verplichte Aansluitingen	In Alkmaar op de IC naar Amsterdam Centraal (v.v.)	

Frequenties

		werkdagen					zaterdag			zon- en feestdagen		
6:00-7:00	7:00-9:00	9:00-16:00	16:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	8:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	9:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	
2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	

S11: Alkmaar – Tuitjenhorn*Huidige lijn: 157*

Minimaal te bedienen	Alkmaar, station	OV-knooppunt
	Warmenhuizen	Kern
	Tuitjenhorn	Kern
Voorwaarden:	-	
Verplichte Aansluitingen	In Alkmaar op de IC naar Amsterdam Centraal (v.v.)	

Frequenties

		werkdagen					zaterdag			zon- en feestdagen		
7:00-9:00	9:00-16:00	16:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00		8:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	9:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	
2	2	2	1	1		1	1	1	1	1	1	

S12a/b: Alkmaar – Heerhugowaard*Huidige lijn: 6 en 160*

Minimaal te bedienen	Alkmaar, station	OV-knooppunt (12a en 12b)
	Heerhugowaard	Kern (12a en 12b)
	Heerhugowaard, station	OV-knooppunt (12a en / of 12b)
	Heerhugowaard, halte Centrumwaard	<i>zie onder</i> (12a en / of 12b)
Voorwaarden:	<p>S12 dient ingevuld te worden met twee Lijnen tussen Alkmaar en Heerhugowaard (12a en 12b) die elk een eigen route door Heerhugowaard volgen en samen zorgen voor goede oppervlakteontsluiting. Tenminste één van beide Lijnen dient het station van Heerhugowaard te bedienen. Tenminste één van de Lijnen dient door te rijden tot halte Centrumwaard.</p> <p>Zowel 12a als 12b moeten individueel voldoen aan de frequenties in de frequentietabel hieronder.</p> <p>Let op: op zaterdag geldt een afwijkend tijdsblok (begin om 7:00 i.p.v. 8:00).</p>	
Verplichte Aansluitingen	<ul style="list-style-type: none"> • Tenminste één van beide Lijnen dient in Alkmaar aansluiting te bieden op de IC naar Amsterdam Centraal (v.v.) • Tenminste één van de Lijnen dient in Heerhugowaard aansluiting te bieden op de IC naar Amsterdam Centraal (v.v.). 	

Frequenties

werkdagen						zaterdag			zon- en feestdagen		
6:00-7:00	7:00-9:00	9:00-16:00	16:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	7:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	9:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00
2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1

S13: Alkmaar – Bergen*Huidige lijn: 6*

Minimaal te bedienen	Alkmaar, station	OV-knooppunt
	Bergen	Kern
Voorwaarden:	-	
Verplichte Aansluitingen	<ul style="list-style-type: none"> • In Alkmaar op de IC naar Amsterdam Centraal (v.v.) 	

Frequenties

werkdagen						zaterdag			zon- en feestdagen		
6:00-7:00	7:00-9:00	9:00-16:00	16:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	8:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	9:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00
2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1

S14: Alkmaar – Castricum*Huidige lijn: 167*

Minimaal te bedienen	Alkmaar, station	OV-knooppunt
	Heiloo	Kern
	Limmen	Kern
	Castricum, station	OV-knooppunt
Voorwaarden:	-	
Verplichte Aansluitingen	<ul style="list-style-type: none"> In Castricum station op lijn 79 naar Beverwijk (v.v.) 	

Frequenties

werkdagen						zaterdag			zon- en feestdagen		
6:00-7:00	7:00-9:00	9:00-16:00	16:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	8:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	9:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00
2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1

S15: Alkmaar – Oudkarspel*Huidige lijn: 210*

Minimaal te bedienen	Alkmaar, station	OV-knooppunt
	Zuid-Scharwoude	Kern
	Noord-Scharwoude	Kern
	Oudkarspel	Kern
Voorwaarden:	-	
Verplichte Aansluitingen	-	

Frequenties

werkdagen						zaterdag			zon- en feestdagen		
6:00-7:00	7:00-9:00	9:00-16:00	16:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	8:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	9:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00
2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1

S16: Alkmaar station – Hogeschool*Huidige lijn: 653*

Minimaal te bedienen	Alkmaar, station	OV-knooppunt
	Alkmaar, Hogeschool	Halte
Voorwaarden:	Rijdt niet in schoolvakanties.	
Verplichte Aansluitingen	-	

Frequenties

werkdagen						zaterdag			zon- en feestdagen		
6:00-7:00	7:00-9:00	9:00-16:00	16:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	8:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	9:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00
0	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0

S17: Den Helder - Julianadorp*Huidige lijn: 32*

Minimaal te bedienen	Den Helder, station	OV-knooppunt
	Julianadorp	Kern
Voorwaarden:	-	
Verplichte Aansluitingen	-	

Frequenties

werkdagen						zaterdag			zon- en feestdagen		
6:00-7:00	7:00-9:00	9:00-16:00	16:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	8:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00	9:00-18:00	18:00-21:00	21:00-0:00
2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1

S18: Den Helder station – Steiger TESO-boot*Huidige lijn: 33*

Minimaal te bedienen	Den Helder - station	OV-knooppunt
	Den Helder, Steiger TESO-boot	OV-knooppunt
Voorwaarden:	-	
Verplichte Aansluitingen	Afvaarten / aankomsten TESO-boot	

Frequenties

werkdagen					zaterdag			zon- en feestdagen		
7:00- 9:00	9:00- 16:00	16:00- 18:00	18:00 - 21:00	21:00 - 0:00	8:00- 18:00	18:00- 21:00	21:00 - 0:00	9:00- 18:00	18:00- 21:00	21:00- 0:00

Er dient bij elke vertrekkende veerboot naar Texel (tenminste) een Rit vanaf Den Helder Station naar Steiger TESO-boot te zijn, die aansluiting geeft op de betreffende veerboot.

Er dient bij elke aankomende veerboot vanaf Texel (tenminste) een Rit vanaf Steiger TESO-boot naar Den Helder Station te zijn, die aansluiting geeft op de betreffende veerboot.

Verbindingsbeschrijving Stroomlijnen (Texel)

Txl1: Veerhaven – De Koog

Huidige lijn: 28

Minimaal te bedienen	Den Hoorn Texel, Veerhaven	OV-knooppunt
	Den Burg	Kern
	De Koog	Kern
Voorwaarden:	-	
Verplichte Aansluitingen	Afvaarten / aankomsten TESO-boot	

Frequenties

werkdagen					zaterdag			zon- en feestdagen		
7:00- 9:00	9:00- 16:00	16:00- 18:00	18:00 - 21:00	21:00 - 0:00	8:00- 18:00	18:00- 21:00	21:00 - 0:00	9:00- 18:00	18:00- 21:00	21:00- 0:00

Er dient bij elke vertrekkende veerboot naar Den Helder (tenminste) een Rit vanaf Den Burg en De Koog naar de Veerhaven te zijn, die aansluiting geeft op de betreffende veerboot.

Er dient bij elke aankomende veerboot vanuit Den Helder (tenminste) een Rit vanaf de Veerhaven naar Den Burg en De Koog te zijn, die aansluiting geeft op de betreffende veerboot.

Bijlage 6.2: eisen Scholierenlijnen

Deze bijlage beschrijft de eisen aan Scholierenlijnen in de Concessie Noord-Holland Noord. Per Scholierenlijn is weergegeven welke Kernen, Wijken en OV-knooppunten met welke bestemmingen verbonden moeten worden, en met hoeveel Ritten per dag per richting dit dient te gebeuren. De Ritten dienen op schooltijden aan te sluiten en zo veel mogelijk de tijden van huidige Ritten te benaderen.

Inschrijver is vrij om de lijnvoering te bepalen. Een geëiste Scholierenlijn mag ook met meerdere Scholierenlijnen worden ingevuld, mits alle geëiste Kernen, Wijken en OV-knooppunten het geëiste aantal reismogelijkheden naar/van de betreffende onderwijsinstelling kent. Alle Ritten dienen vaste Ritten te zijn (niet oproepafhankelijk).

Scholierenlijnen rijden alleen op werkdagen en niet tijdens schoolvakanties.

De definitieve dienstregeling van de Scholierenlijnen wordt tijdens de implementatieperiode in overleg met de onderwijsinstellingen.

Bedienen van Kernen, OV-knooppunten en bestemming

Per Verbinding worden eisen gesteld aan de Kernen, Wijken en OV-knooppunten die minimaal verbonden moeten worden met de bestemming. Hiervoor gelden de volgende bepalingen:

- Iedere bij de betreffende Verbinding benoemde Kern, Wijk en OV-knooppunt wordt verbonden met de bestemming.
- Een Kern geldt als bediend wanneer in de betreffende Kern (of in een hemelsbrede straal van 300 meter om de bebouwde kom van deze Kern heen) minimaal één halte wordt aangedaan met de bedieningstijden zoals geëist in de verbindingsbeschrijving.
- Een OV-knooppunt geldt als bediend als het betreffende knooppunt (station, busstation) wordt aangedaan.
- Bestemming geldt als bediend als er een halte ligt binnen een afstand van 250 meter vanaf de belangrijkste publieksingang.

SL1: Alkmaar – Bergen Europese School

Huidige lijn: 606

Minimaal te bedienen	Alkmaar, station	OV-knooppunt
	Koedijk	Kern
Bestemming:	Bergen, Internationale School	
Aantal Ritten per dag	<ul style="list-style-type: none">• 1 Rit naar Bergen• 2 Ritten vanuit Bergen	

SL2: Hoogwoud - Obdam*Huidige lijn: 617*

Minimaal te bedienen	Hoogwoud	Kern
	Opmeer	Kern
	Spanbroek	Kern
Bestemming:	Obdam, station. Hier dient aangesloten te worden op de Sprinters richting Haarlem (v.v.)	
Aantal Ritten per dag	<ul style="list-style-type: none"> • 9 Ritten naar Obdam (4 Ritten 's ochtends, 5 Ritten 's middags) • 10 Ritten vanuit Obdam (3 Ritten 's ochtends, 7 Ritten 's middags) 	

SL3: Aartswoud – Hoorn*Huidige lijn: 636*

Minimaal te bedienen	Aartswoud	Kern
	Hoogwoud	Kern
	De Weere	Kern
	Sijbekarspel	Kern
	Benningbroek	Kern
Bestemming:	Hoorn, station	
Aantal Ritten per dag	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Ritten naar Hoorn ('s ochtends) • 3 Ritten vanuit Hoorn ('s middags) 	

SL4: Wervershoof - Lelystad*Huidige lijn: 650*

Minimaal te bedienen	Wervershoof	Kern
	Andijk	Kern
	Grootebroek	Kern
	Bovenkarspel	Kern
	Enkhuizen	Kern
Bestemming:	Lelystad, station Centrum	
Aantal Ritten per dag	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Rit naar Lelystad ('s ochtends) • 1 Rit vanuit Lelystad ('s middags) 	

SL5: Den Helder - Schagen*Huidige lijn: 652*

Minimaal te bedienen	Den Helder	Kern
	Julianadorp, Akkerbouwstraat	Halte
	't Zand	Kern
Bestemming:	Schagen, station	
Aantal Ritten per dag	<ul style="list-style-type: none">• 3 Ritten naar Schagen, waarvan één uit Den Helder ('s ochtends) en twee uit Julianadorp (één 's ochtends, één 's middags).• 3 Ritten vanuit Schagen ('s middags), waarvan één naar Den Helder en twee naar Julianadorp.	

SL6: Kreileroord - Schagen*Huidige lijn: 653*

Minimaal te bedienen	Kreileroord	Kern
	Wieringerwerf	Halte
	Middenmeer	Kern
	Kolhorn	Kern
Bestemming:	Schagen, station	
Aantal Ritten per dag	<ul style="list-style-type: none">• 2 Ritten naar Schagen ('s ochtends)• 3 Ritten vanuit Schagen ('s middags). Deze hoeven Wieringerwerf en Kreileroord niet te bedienen.	

SL7: Anna Paulowna - Schagen*Huidige lijn: 658*

Minimaal te bedienen	Anna Paulowna	Kern
Bestemming:	Schagen, Hofstraat / station	
Aantal Ritten per dag	<ul style="list-style-type: none">• 2 Ritten naar Schagen, Hofstraat en station ('s ochtends)• 2 Ritten vanuit Schagen, station ('s middags).	

Bijlage 7.

Bedieningsnormen Kernen en Wijken

Bedieningsnormen Kernen en Wijken

Te ontsluiten Kernen

Binnen genoemde Kernen dient tenminste 1 halte (bij voorkeur meer) te liggen van waaraf naar genoemde OV-knooppunten gereisd kan worden met minimaal de genoemde frequenties en bedieningstijden. Genoemde frequenties gelden per uur per richting.

Kernen	minimale frequentie werkdag					minimale freq. Zaterdag			minimale freq. Zondag			Te verbinden met
	7-9u	9-15u	15-18u	18-21u	21-0u	8-18u	18-21u	21-0u	9-18u	18-21u	21-0u	
Bakkum	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	Castricum station
Breezand	1	1f	1	0	0	0	0	0	0	0	0	Den Helder station en/of Anna Paulowna station
Callantsoog	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	Schagen station en / of Den Helder station
Dirkshorn	1	1f	1	0	0	0	0	0	0	0	0	Schagen station
Egmond-Binnen	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	Castricum station
Graft-de Rijk	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	Alkmaar station
Nieuwe Niedorp	1	1f	1	0	0	0	0	0	0	0	0	Schagen station en / of Alkmaar station
Schagerbrug	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	Schagen station
St. Pancras	1	1f	1	1r	0	1f	1f	0	1f	1f	0	Alkmaar station
t Veld	1	1f	1	0	0	0	0	0	0	0	0	Schagen station en / of Alkmaar station
t Zand	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	Schagen station en / of Den Helder station
Winkel	1	1f	1	0	0	0	0	0	0	0	0	Schagen station en / of Alkmaar station

1f = 1x per uur, mag ook oproepafhankelijk

Te ontsluiten Wijken en buurten

Genoemde Wijken en buurten zijn zoals gedefinieerd in de wijk- en buurtindeling van het Centraal Bureau voor de Statistiek

Binnen genoemde Wijken dienen tenminste 90 % van alle adressen binnen een straal van 500 meter (hemelsbreed) van een bushalte te liggen waar vanaf naar genoemde OV-knooppunten gereisd kan worden met minimaal de genoemde frequenties en bedieningstijden. Uitgezonderd zijn adressen die binnen 800 meter (hemelsbreed) van een treinstation liggen en adressen binnen de benoemde uitgezonderde buurten.

Wijken en buurten Alkmaar

Alle wijken te verbinden met: station Alkmaar en / of Alkmaar Noord

Wijken	minimale frequentie werkdag					minimale freq. Zaterdag			minimale freq. Zondag			Uitgezonderde buurten
	7-9u	9-15u	15-18u	18-21u	21-0u	8-18u	18-21u	21-0u	9-18u	18-21u	21-0u	
Zuid	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	-
Oudorp	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	Nollen en Beverkoog
Overdie	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	Boekelermeer-Zuid en Boekelermeer-Noord
West	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	Landelijk gebied-West
Huiswaard-Zuid	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	
Huiswaard-Noord	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	
Daalmeer en Koedijk	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	Landelijk gebied-Noord
Binnenstad	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	Overstad

1f = 1x per uur, mag ook oproepafhankelijk

Wijken Hoorn

Alle wijken te verbinden met: Hoorn station

Wijken	minimale frequentie werkdag					minimale freq. Zaterdag			minimale freq. Zondag			Uitgezonderde buurten
	7-9u	9-15u	15-18u	18-21u	21-0u	8-18u	18-21u	21-0u	9-18u	18-21u	21-0u	
Binnenstad	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	
Venenlaankwartier	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	
Hoorn-Noord	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	
Grote Waal	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	
Risdam-Zuid	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	
Risdam-Noord	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	
Nieuwe Steen	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	
Blokker	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	
Kersenboogerd-Noord	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	
Kersenboogerd-Zuid	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	

1f = 1x per uur, mag ook oproepafhankelijk

Wijken Den Helder

Alle wijken te verbinden met: station Den Helder en / of Den Helder Zuid

Wijken	minimale frequentie werkdag					minimale freq. Zaterdag			minimale freq. Zondag			Uitgezonderde buurten
	7-9u	9-15u	15-18u	18-21u	21-0u	8-18u	18-21u	21-0u	9-18u	18-21u	21-0u	
Stad binnen de Linie-Oost	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	Marinehaven
Stad binnen de Linie-West	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	Fort Erfprins
Nieuw Den Helder West	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	Huisduinen, Donkere Duinen
Nieuw Den Helder Oost	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	
De Schooten	1	1f	1	1f	0	1f	1f	0	1f	1f	0	Marina
Julianadorp (kern)	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	

Eerste en laatste Ritten

Voor elke dagsoort waar bediening geest wordt geldt dat de eerste volledige Rit (bij oproepafhankelijk vervoer: reismogelijkheid) in de drukte richting voor de genoemde begintijd aan dient te komen op een OV-knooppunt, en dat de laatste volledige Rit (bij oproepafhankelijk vervoer: reismogelijkheid) in de drukte richting na de genoemde eindtijd dient te vertrekken van een Knooppunt.

Bijlage 8.
Dienstregelingsprocedure

Dienstregelingsprocedure

1. De Concessiehouder organiseert tijdig een overleg met de Provincie waarin de uitgangspunten voor het nieuwe Vervoerplan worden besproken.
2. Uiterlijk 34 weken voor de ingangsdatum van een nieuwe Dienstregeling zendt de Concessiehouder het concept-Vervoerplan aan de Concessieverlener, dat dient te voldoen aan het gestelde in 3.8.2. Onderdeel van het concept Vervoerplan is een overzicht van de ingebrachte ideeën en suggesties van reizigers en belanghebbenden, de reactie van de Concessiehouder daarop en van de resultaten van het consultatietraject.
3. Uiterlijk 3 weken nadat de Concessiehouder het concept Vervoerplan heeft verzonden organiseert de Concessiehouder een overleg met het Rocov. Nadat dit overleg heeft plaatsgevonden, heeft het Rocov nog 3 weken de tijd om schriftelijk advies uit te brengen over het voorstel op hoofdlijnen. Uiterlijk 3 weken nadat de Concessiehouder het advies van de Rocov heeft ontvangen, stelt de Concessiehouder het Rocov in de gelegenheid om met hem overleg te voeren, tenzij de Concessiehouder de adviezen van het Rocov onverkort zal overnemen in zijn voorstel voor de nieuwe dienstregeling.
4. De Concessiehouder stelt de gemeenten in de gelegenheid om gedurende een termijn van 6 weken nadat de Concessiehouder het concept Vervoerplan aan de gemeenten heeft verzonden, schriftelijk advies uit te brengen over dit concept.
5. De Provincie beoordeelt of het concept-Vervoerplan in overeenstemming is met de concessievoorschriften en aansluit bij de doelstellingen van de Provincie ten aanzien van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied. Indien dit niet het geval is kan de provincie aanwijzingen geven voor aanpassingen van het concept-Vervoerplan. Deze aanwijzingen zijn voor de Concessiehouder bindend. Na aanpassing van het concept Vervoerplan geeft de Provincie toestemming voor nadere uitwerking.
6. De Concessiehouder werkt vervolgens de nieuwe Dienstregeling uit conform het vastgestelde Vervoerplan en de Concessievoorschriften. De Concessiehouder zendt zijn voorstel voor de Dienstregeling uiterlijk 26 weken voor de ingangsdatum van een nieuwe dienstregeling voor advies naar het Rocov met afschrift naar de Provincie.
7. Uiterlijk 3 weken nadat de Concessiehouder de concept-Dienstregeling heeft verzonden organiseert de Concessiehouder een overleg met het Rocov. Nadat dit overleg heeft plaatsgevonden, heeft het Rocov nog 3 weken de tijd om schriftelijk advies uit te brengen over de concept-Dienstregeling.
8. Uiterlijk 13 weken voor de ingangsdatum van een nieuwe Dienstregeling dient de Concessiehouder zijn definitieve voorstel voor het Vervoerplan inclusief Dienstregeling in bij de Provincie en verzendt gelijktijdig een afschrift daarvan aan het Rocov. De Concessiehouder geeft daarbij aan of, en zo ja, op welke wijze rekening is gehouden met de adviezen van het Rocov en de gemeenten dan wel om welke redenen de Concessiehouder van onderdelen van deze adviezen is afgeweken.
9. Uiterlijk 6 weken na ontvangst van het voorstel voor de nieuwe Dienstregeling geeft de Provincie aan of de nieuwe Dienstregeling in overeenstemming is met de Concessievoorschriften, Indien dit niet het geval is, kan de Provincie aanwijzingen geven om het voorstel in overeenstemming te brengen met de Concessievoorschriften. Deze aanwijzingen zijn voor de Concessiehouder bindend. Vervolgens stelt de Provincie het definitieve Vervoerplan en de definitieve Dienstregeling vast.

Bijlage 9.
Distributiepunten OV-chipkaart
(concessiegebied Noord-Holland Noord)

Over te nemen Distributiepunten Concessie Noord-Holland Noord, met een 'Automated Vending Machine' (AVM)

Peildatum: maart 2016

Naam	Adres	Huisnr	Postcode	Plaats
Techador Aldewereld	Vondelstraat	1	1813AA	ALKMAAR
Primera Magdalenenstraat	Magdalenenstraat	17	1811JR	ALKMAAR
Primera Andijk	Middenweg	61	1619BN	ANDIJK
Dio Drogisterij Anna	Sluisplein	9	1761BT	ANNA PAULOWNA
Primera Nadort	Vijverhof	30	1633DT	AVENHORN
Primera Blokker	Westerblokker	107	1695AC	BLOKKER
BP Ten Bruggecate	Hornweg	6	1721CV	BROEK OP LANGEDYK
Primera Mets	Dorpsstraat	84	1796BC	DE KOOG
Tabaksshop Sikma	Marsdiepstraat	315	1784AD	DEN HELDER
Bruna Den Helder-De Schooten	Vrede en Vrijheid	8	1785RM	DEN HELDER
Dekamarkt	Voorstraat	20	1779AD	DEN OEVER
Boekhandel Dekker & Dekker	Voorstraat	141	1931AK	EGMOND AAN ZEE
Troefmarkt de Reus	Noordeinde	14	1843JH	GROOTSCHERMER
Vivant Raadhuisplein	Raadhuisplein	10	1701EJ	HEERHUGOWAARD
Primera de Kiosk	Middenwaard	59	1703SC	HEERHUGOWAARD
Dekamarkt	Hoofdstraat	37	1777CA	HIPPOLYTUSHOEF
Readshop Hoorn	Betje Wolffplein	109	1628NG	HOORN NH
DEEN	S. Kentonhof	88	1628TR	HOORN NH
Tabakshop Vivant Swart	Grote Beer	5	1622ES	HOORN NH
Readshop Express	De Huesmolen	7	1625HZ	HOORN NH
Den Helder-Drooghe Bol	Drooghe Bol	1034	1788VB	JULIANADORP
Tabakshop Dekker	Kaasmarkt	1	1671BH	MEDEMBLIK
Dekamarkt	Brugstraat	43	1775BD	MIDDENMEER
Tabaksspeciaalzaak Niedorp	Trambaan	93	1733AX	NIEUWE NIEDORP
Primera Langedijk	Dorpsstraat	614	1723HK	NOORD-SCHARWOUDE
Middelburg B.V.	Dorpsstraat	574	1723HJ	NOORD-SCHARWOUDE
Spar van der Werk	Noorderpad	59	1674NT	OPPERDOES
Quidaro	Plein 1945	18	1755NJ	PETTEN
Troefmarkt de Reus	Hornplein	8	1636XE	SCHERMERHORN
Foto Tabaktief Evers	Heereweg	9	1871EB	SCHOORL
John Elfring Supermarkt	Brink	56	1774BD	SLOOTDORP
DEEN Opmeer	Wuiver	4	1715ED	SPANBROEK
Spar Tijms	Ammerdorfferstraat	3	1645SH	URSEM
DA F.A. Graaf	Twyver	60	1606BW	VENHUIZEN
Vivant Wervershoof	Raadhuisplein	9	1693EA	WERVERSHOOF
Primera Wieringerwerf	Fazantstraat	7	1771CP	WIERINGERWERF
DEEN Wognum	Kerkstraat	21	1687AL	WOGNUM
Techador de Korenbloem	Korenbloem	79	1689RZ	ZWAAG

Over te nemen Distributiepunten Concessie Noord-Holland Noord, met een 'Pick Up Device'(PUD) Peildatum: maart 2016

Naam	Adres	Huisnr	Postcode	Plaats
Gemeente Castricum	Raadhuisplein	1	1902 CA	Castricum
Kopgroep Bibliotheken	Drijverstraat	7	1791 VC	Den Burg
MFC 't Wijkhuis	Texelstroomlaan	5	1784 EA	Den Helder
Bibliotheek Heiloo	Westerweg	250	1852 AR	Heiloo
Bibliotheek Hoorn	Wisselstraat	8	1621 CT	Hoorn
Gemeente Opmeer	Klaproos	1	1716 VS	Opmeer
Gemeente Medemblik	Dick Ketlaan	21	1687 CD	Wognum

Overzicht van overige distributiepunten (peildatum maart 2016):

- 1) NS-Station Den Helder.
- 2) Den Helder busstation loket Connexxion.
- 3) Connexxion, Stationsplein 2 Hoorn.
- 4) Albert Heijn, Middenwaard 2 Heerhugowaard.
- 5) Albert Heijn, Noorderkade 122 Alkmaar.
- 6) Albert Heijn, Europaboulevard 26 Alkmaar.
- 7) Albert Heijn, Meeuwenstraat 2 Den Helder.
- 8) Albert Heijn, Waalderstraat 48 Den Burg.
- 9) Albert Heijn, Dorpsstraat 165 Warmenhuizen.
- 10) Albert Heijn, Breelaan 14 Bergen.
- 11) Albert Heijn, Geesterduin 27 Castricum.
- 12) Albert Heijn, T Landtplantsoen 11 Heerhugowaard.
- 13) Albert Heijn, Makado Centrum 76 Schagen.
- 14) Albert Heijn, De Middend 72 Bovenkarspel.
- 15) Albert Heijn, Stationsweg 49 Alkmaar.
- 16) NS-Station Obdam.
- 17) NS-Station Enkhuizen.
- 18) Albert Heijn, Vuurbaak 1 Limmen.
- 19) Albert Heijn, Oudorperplein 11 Alkmaar.
- 20) Albert Heijn, Westerstraat 188 Enkhuizen.

Bijlage 10.
Convenant Sociale Veiligheid

Veilige Publieke Taak

Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer

Juli 2012

Partijen:**Datum**
9 juli 2012

- De streekvervoerders in Nederland, die worden vertegenwoordigd door FMN, in de persoon van T. Vegter.
- Vakbonden FNV en CNV, vertegenwoordigd in de personen van J. Heilig en W. Kusters.
- De concessieverlenende provincies en stadsregio's, vertegenwoordigd door IPO en SKVV in de personen van en P.W.M. Smit.

Overwegende dat

- In 2009 door de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer 16 maatregelen zijn aanbevolen. Het merendeel van deze maatregelen is gerealiseerd, of loopt op schema. Dit convenant is de uitwerking van maatregel 1 van de Taskforce (zie bijlage); het verankeren van sociale veiligheid in concessies.
- Wanneer een basisnorm in de concessie wordt afgesproken: wordt sociale veiligheid uit de concurrentie gehaald en wordt structurele aandacht voor sociale veiligheid gewaarborgd; wordt gekozen voor een vorm waarbij basisnormen worden vastgelegd, maar blijft er ook ruimte voor ondernemerschap van vervoerders om innovatieve oplossingen mogelijk te maken.
- In bestekken van concessiegebieden waar het huidige niveau van sociale veiligheid voldoende is, beperkt het concessiebestek zich tot de uitvraag van een Sociaal Veiligheidsplan dat dit basisniveau in stand houdt. In bestekken van concessiegebieden waar het niveau van sociale veiligheid te laag is, of onder druk staat, zijn het ambitieniveau (van het Sociaal Veiligheidsplan) en daarmee de druk op garanties en investeringen hoger.
- Dit koepelconvenant van toepassing is op het openbaar vervoer per bus. Ook als het busvervoer onderdeel is van een multimodale concessie. Het convenant wordt ondertekend door stad- en streekvervoerders, vakbonden en OV-autoriteiten en is voor deze partijen van toepassing waar zij expliciet genoemd worden. Deze convenanten worden na maximaal 5 jaar geëvalueerd en herijkt door de convenantpartijen.

Komen overeen één koepelconvenant, bestaande uit twee deelconvenanten:

1. Een Arbocatalogus door werkgevers en werknemers met afspraken over een veilige werkplek.
2. Een invulling van het bestek door de concessiehouder en de concessieverlener waarin de concessieafspraken staan voor wat betreft de sociale veiligheid. Doel is het beter verankeren van sociale veiligheid in de concessie.

Definities

- *Koepelconvenant*: het geheel van de twee deelconvenanten vormt samen het koepelconvenant.
- *Deelconvenant Arbocatalogus*: maakt deel uit van het koepelconvenant en wordt ondertekend door een deel van de partijen.
- *Deelconvenant bestek*: maakt deel uit van het koepelconvenant en wordt ondertekend door een deel van de partijen.
- *Incident*: voorval zoals beschreven in de ABC-systematiek.
- *Basisnorm*: landelijke afspraak over norm(en) voor sociale veiligheid in het gehele stad- en steekvervoer, zoals beschreven in maatregel 1 van de Taskforce VOV.

- *Medewerker*: alle medewerkers die werkzaam zijn binnen het openbaar vervoer en aan de "frontline"staan. Zoals buschauffeurs, controleurs, kaartverkoop medewerkers, trammachinisten, stewards, medewerkers schoonmaak enz. Deze opsomming is niet uitputtend.

Datum
9 juli 2012

- *Opleiding*: scholing van werknemers alvorens zij bevoegd zijn om aan hun functie te beginnen.

- *Training*: scholing van werknemers voor het op peil houden van of aanleren van extra vaardigheden.

- *Concessiehouder*: vervoerder.

Deelconvenant Arbocatalogus

Datum
9 juli 2012

Partijen

- De streekvervoerders in Nederland, die worden vertegenwoordigd door FMN, in de persoon van T. Vegter.
- Vakbonden FNV en CNV Vakmensen, vertegenwoordigd in de personen van J. Heilig en W. Kusters.

Overwegende dat,

- De Arbeidsomstandighedenwet (vertegenwoordigers van) werkgevers en werknemers de ruimte geeft om zelf invulling te geven aan de wijze waarop ze binnen hun sector aan de doelvoorschriften veilig en gezond werken in de Arbo-wet willen voldoen.
- De verantwoordelijkheid voor de inhoud en bekendmaking van de arbocatalogus volledig bij werkgevers en werknemers ligt. Nieuwe, gewijzigde, geactualiseerde of aangevulde arbocatalogi worden door de Arbeidsinspectie getoetst. Er wordt hierbij gekeken of de realisatie goed is verlopen en of de catalogus adequaat is.
- Arbocatalogi die met positief resultaat door de Arbeidsinspectie zijn getoetst, het uitgangspunt vormen voor het toezicht en de handhaving door de Arbeidsinspectie.
- Partijen de volgende afspraken maken over de wijze waarop zij aan de doelvoorschriften in de Arbo-wet (gaan) voldoen.

Komen overeen,

Definities

- *Koepelconvenant*: het geheel van de twee deelconvenanten vormt samen het koepelconvenant.
- *Deelconvenant Arbocatalogus*: maakt deel uit van het koepelconvenant en wordt ondertekend door een deel van de partijen.
- *Incident*: voorval zoals beschreven in de ABC-systematiek.
- *Medewerker*: alle medewerkers die werkzaam zijn binnen het openbaar vervoer en aan de "frontline" staan. Zoals buschauffeurs, controleurs, kaartverkoop medewerkers, trammachinisten, stewards, medewerkers schoonmaak enz. Deze opsomming is niet uitputtend.
- *Opleiding*: scholing van werknemers alvorens zij bevoegd zijn om aan hun functie te beginnen.
- *Training*: scholing van werknemers voor het op peil houden van of aanleren van extra vaardigheden.
- *Concessiehouder*: vervoerder

1. Preventiemaatregelen

- a. De werkgever draagt zorg voor een adequate noodknopvoorziening in de voertuigen.

- b. De werkgever draagt er zorg voor dat de noodknopvoorziening goed functioneert.
- c. De werkgever test de noodknopvoorziening periodiek. De werkgever overlegt met de OR op welke momenten wordt getest.

Datum
9 juli 2012

2. *Opleiding / training*

- a. De werkgever stelt de werknemer in staat om (een) training(en) te volgen waardoor hij/zij risicovolle situaties die in de functie kunnen ontstaan, kan beheersen en kan optreden door de passagiers en/of zichzelf in veiligheid te brengen. Daarvoor krijgt de werknemer de beschikking over de benodigde kennis en vaardigheden.
Vanuit een klantgerichte visie leert de werknemer effectief om te gaan met professioneel rolgedrag, conflicthantering en preventiemaatregelen.
- b. De werkgever stelt zo veel mogelijk per werknemer(sgroep) een programma van eisen vast voor de onder a genoemde training(en).
- c. De werkgever draagt er zorg voor dat een nieuwe werknemer binnen 12 maanden na indiensttreding de onder a genoemde training(en) volgt (tenzij de werknemer een soortgelijke training reeds gevolgd heeft) en zorgt ervoor dat iedere werknemer daarna minimaal eenmaal per 5 jaar herhalingslessen volgt. De trainingen kunnen onderdeel zijn van de nascholing op grond van de Europese Richtlijn Vakbekwaamheid, maar kunnen ook separaat gevolgd worden. De werkgever zal individuele scholing/begeleiding aanbieden aan medewerkers die ernstige incidenten of meerdere incidenten hebben meegemaakt. De werkgever zal in een periodiek overleg met de vakbonden dit onderwerp aan de orde stellen. Hierbij is het dan mogelijk om te komen tot maatwerk oplossingen.
- d. De werkgever zorgt dat de werknemer in staat wordt gesteld om bij de training aanwezig te zijn en beschikbaar te zijn op de dag van de training.
- e. De werknemer volgt de door de werkgever aangeboden training en handelt naar de opgedane kennis en vaardigheden. De opleidingen zijn kosteloos voor werknemers en vinden onder arbeidstijd plaats, evt. buiten het rooster om.
- f. De werkgever draagt zorg voor evaluaties van de opleidingen en trainingen en bespreekt periodiek de resultaten daarvan met de medezeggenschapsraad.

3. *Melden*

- a. De werkgever draagt zorg voor een procedure voor het melden van incidenten. Het gaat om het melden van elk voorval waarin derden de norm, zoals beschreven in de ABC-systematiek, overschrijden.
- b. De werkgever wijst één of meerdere functionarissen aan waar deze melding kan worden gedaan.
- c. De werknemer is verplicht om te melden op een door de werkgever voorgeschreven wijze.
- d. De werkgever koppelt aan werknemers terug wat er met de melding is, of wordt gedaan.

4. *Registreren*

- a. De werkgever draagt zorg voor een uniforme registratie van de gemelde incidenten, die aansluit bij de gemaakte afspraken over registratie in de ABC-systematiek.
- b. Werkgevers voldoen in voorkomende gevallen aan de verplichting tot melding van incidenten bij de Arbeidsinspectie.

5. *Aangifte*

- a. Bij strafbare feiten doet de werkgever altijd aangifte.
- b. De werkgever stimuleert en begeleidt het doen van aangifte door de werknemer. De voor het doen van aangifte benodigde tijd wordt beschouwd als arbeidstijd.

6. *Schade*
 - a. De werkgever draagt, indien nodig, zorg voor juridische ondersteuning, mede om de eventuele persoonlijke schade van de werknemer en de schade van de werkgever, zoals ziekteverzuim, te verhalen.
 - b. Indien nodig kan dit verhaal plaatsvinden door de inzet van een externe jurist.
7. *Reactie*

De werkgever geeft de dader, indien deze bekend is, zo mogelijk binnen 48 uur een reactie.
8. *Nazorg*
 - a. De werkgever biedt de werknemer die geconfronteerd is geweest met agressie en geweld begeleiding c.q. nazorg aan.
 - b. De werkgever stelt hiervoor een nazorgbeleid vast en zorgt dat de werknemer hiervan op de hoogte is en in voorkomende gevallen gebruik kan maken.
9. *Vergroten meldingsbereidheid*
 - a. De vertegenwoordigers van de werknemers hebben een verantwoordelijkheid voor de meldingsbereidheid van hun leden. Zij gaan een inspanningsverplichting aan om hun achterban te doordringen van het belang om incidenten te melden. Zo zullen zij onder meer periodiek aandacht aan dit onderwerp besteden in hun ledenblad en het onderwerp aansnijden tijdens bijeenkomsten met leden.
10. *Tool voor de OR voor bespreking*

De werkgever verstrekt aan de ondernemingsraad ten minste eenmaal per jaar een update over de wijze waarop maatregelen op het gebied van veiligheid in de onderneming geëffectueerd worden en de stand van zaken rond de incidentenregistratie.
11. *Huisregels*
 - a. Werkgevers zorgen voor huisregels. Dit zijn regels over gedrag dat wel of niet toelaatbaar is in het voertuig en de wijze waarop deze regels effectief te handhaven zijn. Deze huisregels kunnen bedrijfsgebonden worden opgesteld.
 - b. Werkgevers zorgen voor het bekendmaken van de huisregels.

Ondertekening deelconvenant arbocatalogus

Datum
9 juli 2012

Namens de streekvervoerders,
T. Vegter (FMN)

Namens FNV,
J. Heilig

Namens CNV Vakmensen,
W. Kusters.

Paraaf

Partijen zijn dit overeengekomen in aanwezigheid van:
de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties J.W.E. Spies

de Secretaris-generaal van het ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties, R.M. van Erp – Bruinsma

Deelconvenant Sociale veiligheid in de concessie

Datum
9 juli 2012

Partijen

- De streekvervoerders in Nederland, die worden vertegenwoordigd door FMN, in de persoon van T. Vegter.
- De concessieverlenende provincies en stadsregio's, vertegenwoordigd door IPO en SKVV in de personen van en P.W.M. Smit
- De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, J.W.E. Spies

Overwegende dat

- Sociale Veiligheid in het openbaar vervoer nauw verbonden is met de veiligheid in het publieke domein.
- Sociale Veiligheid een basisvoorwaarde is voor reizigers en medewerkers binnen het openbaar vervoer.
- De decentrale overheden schaarse middelen zoveel mogelijk probleem gestuurd willen inzetten. Dit noodzaakt tot een zekere mate van flexibiliteit in de inzet. Deze flexibiliteit betreft zowel de aard van de te nemen maatregelen, als de plek waar ze worden ingezet. Dit kan concessiegrens overstijgend zijn.
- Als uitwerking van de bepaling van de Wet Personenvervoer 2000 (art 32 2h) de concessieverlener een programma van eisen maakt, het concessiebestek. De vervoerder stemt met deze eisen in en bestek en offerte vormen samen de concessie.
- Onderstaande zaken ten aanzien van sociale veiligheid door concessiehouder en concessieverlener minimaal in de concessie geregeld dienen te worden en vormen samen de basisnorm sociale veiligheid in het stad- en streekvervoer in Nederland.

Komen overeen,

Definities

- *Koepelconvenant*: het geheel van de twee deelconvenanten vormt samen het koepelconvenant.
- *Deelconvenant bestek*: maakt deel uit van het koepelconvenant en wordt ondertekend door een deel van de partijen.
- *Incident*: voorval zoals beschreven in de ABC-systematiek.
- *Basisnorm*: landelijke afspraak over norm(en) voor sociale veiligheid in het gehele stad- en streekvervoer, zoals beschreven in maatregel 1 van de Taskforce VOV.
- *Medewerker*: alle medewerkers die werkzaam zijn binnen het openbaar vervoer en aan de "frontline"staan. Zoals buschauffeurs, controleurs, kaartverkoop medewerkers, trammachinisten, stewards, medewerkers schoonmaak enz. Deze opsomming is niet uitputtend.
- *Concessiehouder*: vervoerder.

1. *Registratie*

De concessiehouder voert een incidentenregistratie in de ABC-systematiek, zoals beschreven in bijlage 2 en levert deze cijfers minimaal jaarlijks aan de concessieverlener.

Datum
9 juli 2012

2. *Risico-inventarisatie per concessie*

- a. Er wordt door de concessieverlener en concessiehouder op basis van objectieve criteria een risico-inventarisatie in een concessiegebied gemaakt. Hierbij is het essentieel om omgevingskenmerken en reeds genomen preventieve maatregelen mee te nemen.
- b. Op basis van deze risico-inventarisatie stelt de aanbestedende overheid minimumeisen ten aanzien van de sociale veiligheid. Deze eisen hebben in ieder geval betrekking op de punten 3 t/m 7 van dit convenant
- c. De vervoerder stelt jaarlijks een actieplan (sociale) veiligheid op.

3. *Preventie*

- a. Concessiehouders werken mee aan het geven van voorlichting over agressie en geweld en de gevolgen daarvan aan in de concessie vastgelegde doelgroepen. Daarmee wordt het bewustzijn onder de doelgroepen vergroot, wat een preventief effect heeft.
- b. Concessiehouders zorgen voor schone en nette voertuigen. Concessieverlener benoemt in het bestek dat de concessiehouder vervuilde of onveilige haltes, eindpunten en stations meldt bij de verantwoordelijke partij.
- c. Concessiehouders dragen zorg voor goed onderhouden voertuigen, zodat rituitval door technische oorzaken zoveel mogelijk wordt voorkomen.

4. *Landelijke basisnorm techniek en afspraken*

- a. De concessieverlener benoemt voor de concessieperiode het uitgangspunt dat beelden van de gehele bus via camera's moeten worden opgenomen, inclusief kwaliteitseisen.
- b. Een noodknopvoorziening, met een verbinding naar de meldkamer van de concessiehouder, is aanwezig in alle voertuigen.
- c. De concessiehouder en de politie maken tenminste afspraken over het contact tussen de meldkamer van de concessiehouder met de meldkamer van de politie en de prioriteit van (doorgifte van) meldingen van de concessiehouder.
- d. De concessiehouder legt, indien nodig, vervoersverboden op en maakt over de handhaving van de reis- en verblijfsverboden duidelijke afspraken met de politie en het OM.

5. *Toeziethouders*

- a. De concessieverlener schrijft een ondergrens aan aantal toezichthouders voor, of een minimumbedrag dat aan (sociale) veiligheid moet worden besteed. De concessieverlener bepaalt dit aantal en/of het bedrag.
- b. Het aantal voorgeschreven toezichthouders is niet lager dan 80% van het aantal toezichthouders dat werkte in de desbetreffende concessie in 2011, dan wel niet lager dan het resultaat van het onder (f) genoemde onderzoek. Deze regel is ook van toepassing als de concessieverlener in het Bestek geen aantallen toezichthouders voorschrijft, maar een minimumbedrag dat aan veiligheid moeten worden besteed. Het genoemde percentage en het ijkjaar worden aangepast naar aanleiding van de onder (8) genoemde evaluatie.
- c. Vervoerders spreken met elkaar af dat toezichthouders in voorkomende gevallen inzetbaar zijn in aanpalende concessies.
- d. Binnen de looptijd van de concessie kan het aantal toezichthouders worden aangepast indien concessieverlener en concessiehouder hierover

overeenstemming hebben. Een dergelijke aanpassing kan onder meer gebaseerd zijn op een grote daling of stijging van het aanbod aan openbaar vervoer, het aantal dienstregelingsuren, of op het onder 2c genoemde actieplan.

Datum
9 juli 2012

- e. Personeel dat wordt ingezet als toezichthouder krijgt een bij de functie behorende scholing.
 - f. BZK neemt het initiatief tot een onafhankelijk onderzoek naar de mogelijkheid van landelijke norm(en) voor het aantal toezichthouders per concessie. Dit onderzoek moet nagaan of (een) dergelijke norm(en) op te stellen is (zijn) en zo ja, wat deze dan zou moeten zijn. Concessieverleners, vervoerders en vakbonden worden actief betrokken bij de uitvraag voor dit onderzoek en bij het onderzoek zelf door deelname in een begeleidingscommissie. Het onderzoek vindt plaats voor rekening van BZK en is voor 1 november 2012 gereed.
 - g. Indien uit het onderzoek blijkt dat een norm, meerdere normen of een gelijkwaardige oplossing mogelijk is, komen partijen overeen dat dit resultaat bindend is en geïmplementeerd zal worden, op voorwaarde dat alle partijen betrokken bij het onderzoek, zich in de uitkomst daarvan kunnen vinden.
6. *Convenanten*
Als er regionaal convenanten zijn, of worden afgesloten op het gebied van (sociale) veiligheid werken vervoerders hieraan mee dan wel nemen vervoerders hieraan deel.
7. *Streefcijfers*
De concessieverlener kan streefcijfers opnemen voor sociale veiligheid in de concessie-uitvraag. De cijfers hebben betrekking op:
- a. de klantenbarometer: het gemiddelde rapportcijfer dat reizigers binnen het concessiegebied geven voor de sociale veiligheid in het voertuig;
 - b. de personeelsmonitor (één keer per 2 jaar gehouden): het gemiddelde rapportcijfer dat werknemers binnen het concessiegebied geven voor de sociale veiligheid en een maximumcijfer voor aantallen slachtofferschap onder personeel. Het ministerie van Infrastructuur en Milieu garandeert dat de essentiële punten van de bestaande monitoring zullen worden voortgezet.
8. *Looptijd convent*
Het convent heeft een looptijd van vijf jaar ingaande op de datum van ondertekening. Vier jaar na ondertekening starten vervoerders, decentrale overheden en de rijksoverheid een gezamenlijke evaluatie, die kan leiden tot aanpassing van het convent.

Ondertekening Deelconvenant sociale veiligheid in de concessie

Datum
9 juli 2012

Namens de streekvervoerders,
T. Vegter

Namens IPO,
.....

Namens SkVV,
P.W.M. Smit

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
J.W.E. Spies

1. Aanduiding project	Verankeren sociale veiligheid in concessies (geen concurrentie, basisnormen)
2. Doel	Wanneer een basisnorm in de concessie wordt afgesproken: - wordt sociale veiligheid uit de concurrentie gehaald en wordt structurele aandacht voor sociale veiligheid niet meer van ondergeschikt belang. - wordt gekozen voor een vorm waarbij basisnormen worden vastgelegd, maar blijft er ook ruimte voor ondernemerschap van vervoerders om innovatieve oplossingen niet in de weg te staan.
3. Projectleider	SkVV
4. Projectorganisatie	Betrokken partijen: SkVV KpVV VenW Stadsvervoer Streekvervoer
5. Welke (meetbare en realistische) resultaten zijn beoogd en welke tussen producten worden geleverd	- Elke nieuwe concessie bevat normen voor een basisniveau veiligheid. - Binnen bestaande concessie worden normen voor een basisniveau veiligheid geïmplementeerd.
6. Hoe worden de resultaten behaald?	Door het opnemen van normen voor een basisniveau veiligheid in elke concessie.
7. Relaties (inhoudelijk en qua planning) met andere projecten, zowel binnen als buiten uit het programma vervolg Taskforce	- relatie met 5.5 'verbeteren uniforme registratie': uniforme registratie is nodig om het aantal incidenten te monitoren na invoering van de basisnormen - relatie met 5.9 'uitbreiding menselijk toezicht': De basisnormen geven een eenduidig kader voor de minimale inzet van menselijk toezicht
8. Planning (mijlpalen en deelresultaten)	- Maart '10: vaststellen werkwijze basisniveau veiligheid - Mei '10: Vaststelling normen basisniveau veiligheid - Vanaf juni '10: opnemen normen basisveiligheid in nieuwe en bestaande concessies.
9. Benodigde personele inzet, per organisatie	Pm
10. Financiering (onderbouwing van kosten en hoe dragen de stakeholders hieraan bij)	Vooralsnog geen financiële inzet (uitgangspunt is dat deelnamekosten projectgroepleden voor rekening van de organisatie van herkomst komen.
11. (gemeten) Effect van de maatregel	- Geen concurrentie meer op veiligheid

Datum
9 juli 2012

Bijlage 1

Verankeren van sociale veiligheid in concessies. Eindrapport Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer, maatregel 1

Bijlage 2

De ABC-systematiek voor incidentenregistratie in het OV.

Datum

9 juli 2012

Categorie A (strafrecht en APV)		
A1.	Mishandeling.	Mishandeling: fysiek geweld, waarbij opzettelijk pijn of letsel toegebracht werd aan personeel/reiziger.
A2.	Bedreiging met wapen	Bedreiging met fysiek geweld van personeel/reiziger, met (slag/schiet/steek-)wapen, maar zonder dat het daadwerkelijk tot fysiek geweld komt.
A3.	Bedreiging zonder wapen	Bedreiging met fysiek geweld van personeel/reiziger, zonder wapen, maar zonder dat het daadwerkelijk tot fysiek geweld komt.
A4.	Diefstal/beroving	Diefstal, beroving of zakkenrollerij, waarvan personeel/reiziger slachtoffer werd zonder gebruik van geweld, het kan zowel betrekking hebben op werkmateriaal als op persoonlijke bezittingen.
A5.	Optreden bij drugsoverlast	Repressief optreden tegen overlast door (vermoedelijke) handel in en/of gebruik van verdovende middelen, bijvoorbeeld indien assistentie politie ingeroepen moet worden.
A6.	Vandalisme, brandstichting, graffiti	Repressief optreden tegen opzettelijk vernielen, bekladden (graffiti), bekrassen of onbruikbaar maken, brandstichting et cetera. Meldingen betreffende niet constateren schade.
A7.	Overige overtredingen: duwen, trekken, spugen, et cetera	Onder andere: agressief duwen/trekken, spugen, wederrechtelijk aanraken van persoon, lijf en goed, vechtende passagiers, geweld in het verkeer (zoals moedwillig aanrijden).
Categorie B (overtredingen wet Personenvervoer 2000)		
B1.	Schelden	Verbale agressie tegen personeel/reiziger, inclusief schelden, beledigen, provocatie.
B2.	Lastigvallen	Hinderlijk aanraken, aanspreken of aankijken van personeel/reiziger, zonder dat daarbij sprake is van agressie, geweld of bedreiging. (NIET duwen/trekken of aanranding: zie A7)
B3.	Optreden bij betalingsproblemen	Reiziger die niet wil (bij)betalen of (bij)stempelen en waarvoor assistentie moet worden ingeroepen.
B4.	Overige verstoringen: misbruik voorzieningen/noodrem, et cetera	Waaronder: misbruik voorziening, misbruik noodrem, bedelen/muzikanten, baldadigheid, hinderlijk gedrag, onzedelijk gedrag, wildplassers, slapers, aanwijzing personeel niet opvolgen, onenigheid.
Categorie C (overtredingen Besluit personenvervoer en huisregels)		
C1.	Overtredingen huisregels: voeten op de bank, roken, et cetera	Voeten op de bank, roken, geluidsoverlast, gevaarlijk gedrag (surfen), verstoring exploitatie, openhouden/trekken/trappen

		deuren	Datum
C2.	Overige overlast: verontreiniging in- en exterieur	Overtreden huisregels (voorzover niet genoemd onder C1), verontreiniging interieur, verontreiniging exterieur.	9 juli 2012

Bijlage 11.

Nota Sociale Veiligheid OV 2014-2020

Nota Sociale Veiligheid OV 2014 - 2020
Behorende bij de concessies openbaar vervoer
van de provincie Noord-Holland
(Haarlem-IJmond, Gooi- en Vechtstreek en Noord-Holland Noord)



Samenvatting

Met de Visie OV 2020 streeft de provincie ernaar om meer reizigers beter te bedienen. Sociale veiligheid is daarbij een belangrijk kwaliteitsaspect van het openbaar vervoer. Het is een randvoorwaarde die op alle bussen en bushaltes op orde moet zijn, omdat groepen reizigers anders niet meer met de bus gaan reizen.

In deze Nota Sociale Veiligheid OV 2014-2020 zijn de doelstellingen en de uitgangspunten vastgelegd. Hiermee wordt de lijn verder doorgezet, die met het Meerjarenplan sociale veiligheid openbaar vervoer 2011-2015 is ingezet. De gestelde doelen en ambities in dit Meerjarenplan sociale veiligheid zijn ruimschoots behaald. De reizigers voelen zich veilig in de bussen, die rijden in opdracht van de provincie Noord-Holland. De afgelopen jaren beoordeelden de reizigers de sociale veiligheid in de bussen en op de haltes hoger dan het landelijk gemiddelde. Mede dankzij de goede inzet van personeel en investeringen (zoals cameratoezicht in alle bussen) is er een dalende lijn te ontdekken in het aantal incidenten in elk concessiegebied.

Met deze nota streeft de provincie naar een nieuwe, hogere ambitie. De doelstellingen in deze nota zijn nu verder geconcretiseerd en ambitieuzer. In de periode tot aan 2020 streeft de provincie naar een sociale veiligheidsbeleving van tenminste een 8,0 in iedere concessie en een daling van tenminste 25% van het totaal aantal incidenten in de concessies. Om dit te bereiken, zet de provincie in op preventie/gastheerschap, samenwerking en aandacht voor maatwerkoplossingen. Als wegbeheerder zorgt de provincie ervoor dat de haltevoorzieningen langs provinciale wegen schoon, heel en veilig zijn. In deze notitie wordt nader ingegaan op de ontwikkelingen, de doelstellingen en de wijze waarop de provincie samen met de vervoerder en andere stakeholders hier invulling aan wil geven.

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
1. Inleiding	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Probleemstelling	4
1.3 Het kader van deze nota	5
1.4 Uitgangspunten voor de implementatie	5
2. Ontwikkeling Sociale Veiligheid OV	7
2.1 Definitie Sociale Veiligheid	7
2.2 Ontwikkeling Sociale Veiligheid	7
3. Ambities en uitgangspunten	11
3.1 Doelstelling	11
3.2 Uitgangspunten	11
4. Procedures	13
4.1 Nota sociale veiligheid OV 2014-2020	13
4.2 Actieplan sociale veiligheid	13
4.3 Voortgangsgesprek sociale veiligheid	14
4.4 Schoon, heel en veilig	14
4.5 Financiën	14
5. Monitoring van resultaten	15

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Met de Visie OV 2020 streeft de provincie ernaar om meer reizigers beter te bedienen. Op plekken waar de vraag naar mobiliteit groot is, willen we de mogelijkheden voor openbaar vervoer maximaal benutten. Dat doen we door te investeren in het verbeteren van de snelheid, betrouwbaarheid en kwaliteit van het zogenaamde stroomlijnnennet. Op plekken waar de vraag naar openbaar vervoer minder groot is, zoeken we in samenwerking met gemeenten en belanghebbenden naar efficiëntere maatwerkoplossingen.

Sociale veiligheid is daarbij een belangrijk kwaliteitsaspect van het openbaar vervoer. Het is een randvoorwaarde die op alle bussen en bushaltes op orde moet zijn, omdat groepen reizigers anders niet meer met de bus gaan reizen. Als opdrachtgever voor het openbaar vervoer is de provincie verantwoordelijk voor het opnemen van normen en doelstellingen op het gebied van sociale veiligheid in de concessies¹). Om invulling te geven aan deze verantwoordelijkheid heeft de provincie Noord-Holland deze Nota Sociale Veiligheid OV opgesteld voor de periode van de Visie OV 2020. Deze nota legt op hoofdlijnen de koers van de provincie vast betreffende sociale veiligheid. Concrete uitwerking van de Nota vindt plaats in de actieplannen van de vervoeders en afspraken met partijen (zie hoofdstuk 4).

1.2. Probleemstelling

Op basis van de lijn in het Meerjarenplan Sociale Veiligheid 2011-2014 is er de afgelopen jaren met de vervoerder, gemeenten en politie hard gewerkt aan het verbeteren van de sociale veiligheid. De ervaringen hiermee tonen aan dat inzet van de partners en de samenwerking op het gebied van sociale veiligheid noodzakelijk is en resultaat oplevert. Het aantal incidenten is verminderd en de klanttevredenheid in de concessiegebieden over het aspect sociale veiligheid ligt boven het landelijk gemiddelde. Het is belangrijk dat deze positieve lijn wordt vastgehouden. Sociale veiligheid kenmerkt zich door incidenten en het principe van de zwakste schakel. Als een (potentiele) reiziger negatieve berichten hoort over de veiligheid van het openbaar vervoer of zich tijdens een rit of op de halte onveilig voelt, is dat bepalend voor zijn algemene beeld van het openbaar vervoer. Sociale veiligheid vraagt door ontwikkelingen in de maatschappij continue aanpassing van de gekozen maatregelen. Op dit moment ligt de veiligheidsbeleving van de concessie Haarlem-IJmond hoger dan het landelijk gemiddelde (7,8), maar blijft het achter bij de waardering van de veiligheidsbeleving in de andere 2 concessies (8,0). De provincie zal dan ook niet stilstaan, maar samen met de vervoerder en andere stakeholders streven naar een sociale veiligheidsbeleving van tenminste een 8,0 in iedere concessie en een daling van tenminste 25% van het totaal aantal incidenten in de concessies. In deze nota gaan we in op de uitgangspunten, die we hanteren om de doelen te bereiken.

¹ Wet personenvervoer 2000, artikel 32, lid 1 en 2

1.3 Het kader van deze nota

Sociale veiligheid is een dynamisch onderwerp en er zijn veel verschillende partijen die verantwoordelijkheden en rollen hebben bij het waarborgen van sociale veiligheid. Op basis van de wet- en regelgeving, best-practices van andere provincies en de huidige situatie is in overleg met betrokken partners bepaald dat de provincie de volgende rol op zich neemt:

- de voorwaardenscheppende en kaderstellende rol: het bepalen en opstellen van doelstellingen en het sturen, evalueren en monitoren van de vervoerder.

Op grond van de Wet personenvervoer 2000 moeten aan concessies voor openbaar vervoer voorschriften worden verbonden om een verantwoorde mate van veiligheid te waarborgen. De uitvoering van deze voorschriften is in handen van de vervoerder. Wanneer de openbare orde en veiligheid in het geding komen, is de gemeente/politie verantwoordelijk.

- de coördinerende rol: betrokken partijen verenigen om samen de problematiek van sociale onveiligheid aan te pakken.

Als de problematiek en de situatie daarom vraagt, zal de provincie een coördinerende rol op zich nemen om samen met partijen de problematiek te bestrijden. Er is een veelheid van partijen betrokken bij het handhaven van de sociale veiligheid in en rondom het openbaar vervoer en in de praktijk is er sprake van een grijs gebied in de verdeling van de verantwoordelijkheden. Een incident in de bus valt onder de verantwoordelijkheid van de vervoerder, maar zodra de dader de bus uitvlucht is de gemeente de verantwoordelijke partij. Bij het bestrijden van de problematiek zal de provincie een belangrijke bijdrage kunnen spelen bij het helder stellen van rollen en het coördineren, organiseren en daarmee verbeteren van de samenwerking tussen de partijen. Deze samenwerking is cruciaal in het bestrijden van sociale onveiligheid.

Daarnaast vervult de provincie de rol als wegbeheerder van busbanen en haltes langs provinciale wegen. De provincie is daardoor verantwoordelijk om zorg te dragen voor schone en hele haltes. Deze haltes worden volgens een vastgesteld kwaliteitsniveau onderhouden, waarbij het uitgangspunt geldt dat schone en hele haltes bijdragen aan het verminderen van vandalisme en daarmee aan het sociale veiligheidsgevoel.

1.4 Uitgangspunten voor de implementatie

Deze Nota vormt de koers van de sociale veiligheid in alle lopende en nieuwe concessies van de provincie Noord-Holland. Hiermee streven we naar:

1. In de komende jaren wordt naast de reeds bestaande repressieve aanpak tevens de omslag naar preventie (met als onderdeel gastheerschap) gestimuleerd.
2. Meer aandacht voor maatwerk. Deze nota geeft meer ruimte aan vervoerders om projecten op te zetten en jaarlijkse speerpunten te benoemen. Maatwerk wordt gestimuleerd; vervoerders formuleren in hun actieplannen specifieke acties om hotspots aan te pakken.
3. Versterken van samenwerking met overige betrokken partijen.
4. Op de haltes en in de voertuigen gelden de factoren: schoon, heel en veilig.

De jaarlijkse actieplannen van nieuwe en reeds bestaande concessies volgen de lijn van deze nota. De eerste jaarlijkse actieplannen die op deze nieuwe nota gebaseerd zijn, zijn de plannen voor 2015.

2. Ontwikkeling Sociale Veiligheid OV

2.1 Definitie sociale veiligheid

Sociale veiligheid gaat over de mate waarin mensen beschermd zijn en zich beschermd voelen tegen persoonlijk leed door misdrijven, overtredingen en overlast door anderen. Bij sociale veiligheid in het openbaar vervoer maken we in de regel onderscheid tussen een aantal aspecten.

In de eerste plaats maken we onderscheid tussen veiligheid voor de reizigers en voor het personeel. Het openbaar vervoer moet voor beide groepen 'gebruikers' veilig zijn. Daarnaast onderscheiden we objectieve veiligheid en subjectieve veiligheid. Objectieve veiligheid heeft betrekking op feitelijke incidenten en bestaat uit persoonsgerelateerde criminaliteit en overlast. Objectieve onveiligheid wordt vooral bepaald door de kans om slachtoffer te worden van delicten of incidenten. In deze nota wordt er onder incidenten het aantal geregistreerde incidenten bedoeld. Subjectieve veiligheid heeft betrekking op het veiligheidsgevoel van reizigers en personeel.

Bij veiligheid van het openbaar vervoer gaat het om:

- veiligheid in het voertuig (voor de provincie Noord-Holland betreft dit de bus);
- veiligheid op de haltes en de stations;
- veiligheid van de openbare ruimte direct rondom de haltes en stations.

Uit onderzoek blijkt dat de ruimte rondom het openbaar vervoer bepalend is voor het gevoel dat mensen hebben 'in' het openbaar vervoer. In dit kader maken we ook onderscheid tussen de domeinen "bedrijfsorde" en "openbare orde". De veiligheid in de voertuigen valt vooral onder het domein van de bedrijfsorde en is daarmee een eerste verantwoordelijkheid van het vervoerbedrijf. De veiligheid van de haltes, stations en de openbare ruimte direct rondom de haltes en stations valt onder de openbare orde en onder de verantwoordelijkheid van gemeenten, provincie en politie. De drie kritische factoren die van invloed zijn op de sociale veiligheid zijn: schoon, heel en veilig. Deze factoren dienen in samenhang aangepakt te worden. Hierbij zijn meerdere partijen benodigd. De provincie en andere wegbeheerders voor het schoon en het heel houden van de omgeving van de bushalte. De driehoek Burgemeester – Openbaar Ministerie – Politie voor de veiligheid (openbare orde).

2.2 Ontwikkeling sociale veiligheid

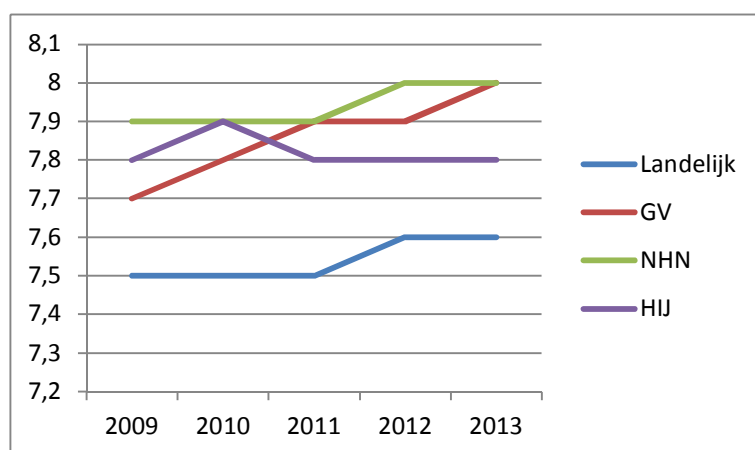
Nationaal

De afgelopen jaren is de sociale veiligheid in het stads- en streekvervoer verder toegenomen. Er deden zich wel incidenten voor met een grote impact op reizigers en personeel. Dit was de aanleiding voor het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Verkeer & Waterstaat (V&W) om op 2 april 2009 een Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer (TVOV) op te richten. De Taskforce heeft als doelstelling om te komen tot een pakket van maatregelen om het aantal incidenten in het openbaar vervoer terug te dringen. Zij hebben ervoor gezorgd dat iedere bus in Nederland wordt voorzien van cameratoezicht en hebben in dit kader financieel

bijgedragen aan het plaatsen van camera's in de bussen binnen de concessie Haarlem-IJmond. Hoewel de Taskforce is opgeheven, wordt er door partijen nog steeds aan maatregelen gewerkt. In dit kader werken de OV-autoriteiten momenteel aan het opstellen van een veiligheidsscan. Het streven is dat elke OV-autoriteit straks voor de start van een concessie de situatie van sociale veiligheid van een concessiegebied in beeld brengt en dit bekijkt in samenhang met de leefbaarheid van het betreffende gebied. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar het aantal incidenten per lijn, maar worden tevens de cijfers van de politie, gemeente en NS meegenomen. Hierdoor ontstaat er een beter beeld van de situatie in het gebied en waar zich noodzaak en mogelijkheden voordoen voor verdere samenwerking. De provincie Noord-Holland is hier nauw bij betrokken en heeft het concessiegebied Haarlem-IJmond opgegeven als pilotgebied. Doordat de veiligheidsscan voor het eerst wordt toegepast, zijn er nog geen ontwikkelingen en trends zichtbaar. Toch zullen we de informatie uit de veiligheidsscan al kunnen gebruiken bij het opstellen van deze nota.

Provincie Noord-Holland

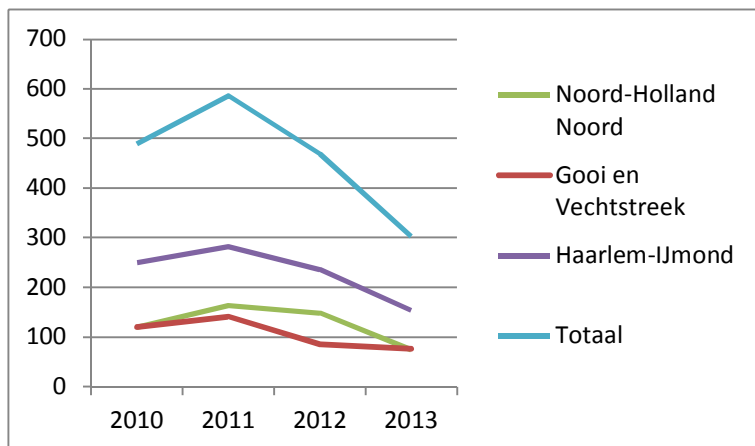
De reizigers voelen zich veilig in de bussen, die rijden in opdracht van de provincie Noord-Holland. Al jaren beoordeelt de reiziger de sociale veiligheid in de bussen binnen onze concessies hoger dan het landelijk gemiddelde (zie figuur 1). Vanaf 2009 is de sociale veiligheidsbeleving in het concessiegebied Noord-Holland Noord van een 7,9 naar een 8,0 gegaan en in Gooi en Vechtstreek zelfs van een 7,8 naar een 8,0. In Haarlem-IJmond is de sociale veiligheidsbeleving een 7,8 gebleven. De veiligheidsbeleving is landelijk gezien iets toegenomen (7,5 naar een 7,6), maar de sociale veiligheidsbeleving in de bussen binnen de concessiegebieden van de provincie Noord-Holland ligt toch nog beduidend hoger.



Figuur 1: Reizigersoordeel sociale veiligheid in concessiegebieden PNH en landelijk

Er zijn vele factoren die de sociale veiligheidsbeleving beïnvloeden, zoals de aanwezigheid van personeel, cameratoezicht etc. Wellicht dat het reizigersoordeel over sociale veiligheid mede is toegenomen door het terugdringen van incidenten in de concessiegebieden van de provincie. In de volgende klanttevredenheidsonderzoeken zal dit verband nader worden onderzocht. Ondanks het feit dat het aantal geregistreerde incidenten in 2011 was toegenomen, zijn de

afgelopen jaren de geregistreerde incidenten flink afgenomen. De dalende lijn is zichtbaar in onderstaande grafiek.

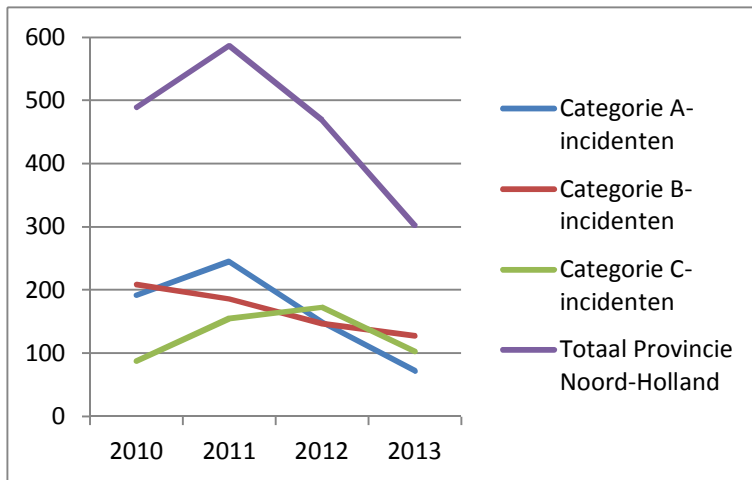


Figuur 2: Het aantal geregistreerde incidenten per concessie tussen 2010-2013

In alle drie concessies is het aantal geregistreerde incidenten gedaald. Hoewel het aantal geregistreerde incidenten in Haarlem-IJmond het meest zijn gedaald, blijft het aantal geregistreerde incidenten in deze concessie het hoogst. Ook als we dit in verhouding met het aantal reizigerskilometers bekijken. Dit verklaart mogelijk ook dat het veiligheidsgevoel van reizigers in deze concessie lager ligt (7,8) dan de waardering van reizigers in de andere twee concessiegebieden (8,0). De veiligheidsscan en cijfers van incidenten geven aan dat de stad Haarlem een gebied is dat de aandacht vraagt. Daarbij is de ernst van de incidenten belangrijk. Landelijk wordt er een verdeling gemaakt in de ernst van incidenten volgens de A, B en C systematiek.

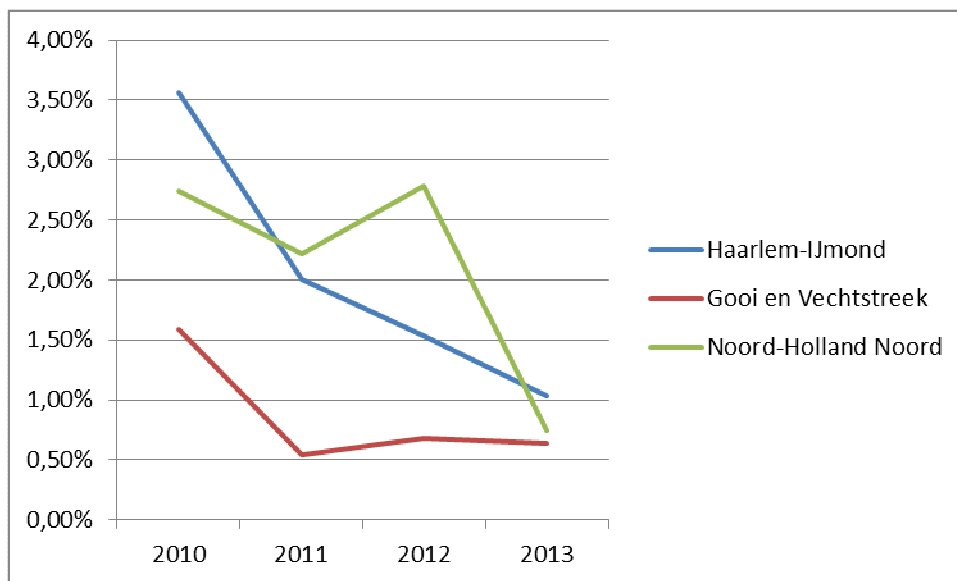
- A-incidenten zijn de ergste incidenten, die volgens het strafrecht en APV (Algemene Plaatselijke Verordening) bestraft worden. Hieronder vallen: mishandeling, bedreiging, diefstal, etc.).
- B-incidenten zijn de overtredingen in strijd met de Wet personenvervoer 2000, waaronder schelden, lastigvallen etc.
- C-incidenten zijn de overtredingen in strijd met het Besluit personenvervoer en huisregels, waaronder voeten op de bank, roken in de bus etc.).

Onderstaande grafiek toont aan dat het aantal incidenten is gedaald. De afgelopen jaren is de focus vooral gericht geweest op het terugdringen van de A- en B-incidenten. De afgelopen jaren is het aantal A-incidenten vooral teruggedrongen. Het aantal B-incidenten kent een lichte daling en de C-incidenten een hele lichte stijging (zie figuur 2). Daarom is de provincie van mening dat de focus ook gericht moet blijven op de C-incidenten. Dit type incidenten is vaak de aanleiding van een B- of A-incident.



Figuur 3: Het aantal geregistreerde incidenten in de concessiegebieden van PNH

Zwartrijden valt onder een van de onderdelen van sociale (on)veiligheid. De problemen over betaling liggen ten grondslag aan een flink deel van de incidenten en het beïnvloedt de sociale veiligheidsbeleving van medereizigers. In de concessiegebieden van de provincie zien we een lager percentage van het aantal geregistreerde zwartrijders in 2013 ten opzichte van 2009. In 2012 kende het concessiegebied Noord-Holland Noord een lichte stijging van het aantal geregistreerde zwartrijders. Door de inzet van meer medewerkers Service en Veiligheid is de controledruk toegenomen en dat heeft geresulteerd in een aanzienlijke daling. De aanwezigheid van personeel heeft ook vaak een gunstig effect op de sociale veiligheidsbeleving van reizigers.



Figuur 4: Verloop van het aantal geregistreerde zwartrijders in de concessiegebieden PNH

3. Ambities en uitgangspunten

3.1 Doelstelling

Met de Visie OV 2020 streeft de provincie ernaar om meer reizigers beter te bedienen. Sociale veiligheid is een voorwaarde voor het gebruik van het openbaar vervoer en draagt bij aan de aantrekkelijkheid en het goed functioneren van het openbaar vervoer. Uit marktonderzoeken (onderzoek NS, marktonderzoek 50/50) blijkt dat veiligheid de belangrijkste disstatisfier is voor het openbaar vervoer. De reiziger gaat niet met de bus als zijn/haar gevoel van veiligheid niet goed is. Hoewel het aantal incidenten is afgenomen en de veiligheidbeleving is toegenomen, is het belangrijk dat deze lijn wordt doorgezet.

Net als de voorgaande jaren blijft de hoofddoelstelling:

Het verminderen van het aantal feitelijke incidenten (objectief) en verbetering van het veiligheidsgevoel (subjectief) bij reizigers en personeel in en rond het openbaar vervoer.

We streven met deze nota een nieuwe, hogere ambitie na. De afgelopen jaren is de sociale veiligheid enorm verbeterd. In tegenstelling tot voorgaande jaren, gaan we een stap verder met het verbeteren van het sociale veiligheidsniveau. De doelstellingen zijn nu verder geconcretiseerd en ambitieuzer. Om ervoor te zorgen dat deze doelstellingen worden behaald hanteren we in onze aanpak nieuwe uitgangspunten, die in de volgende paragraaf worden beschreven.

Concreet stellen we de volgende doelen:

1. In de periode tot aan 2020 streven we naar een waardering van de sociale veiligheidsbeleving van het openbaar vervoer in de concessies van de provincie Noord-Holland van tenminste een 8,0 en zullen we boven het landelijk gemiddelde blijven.
2. In de periode tot aan 2020 streven we naar een daling van 25% van het aantal incidenten in de concessies van de provincie Noord-Holland, ten opzichte van het jaar 2013. De focus hierbij is vooral gericht op de afname van de A- en B-incidenten (de ergste incidenten en minder op overtredingen van huisregels etc.).

3.2 Uitgangspunten

Om deze doelstellingen te bereiken hanteren wij een aantal uitgangspunten. Deze sluiten aan bij het koers van de andere OV-autoriteiten en vervoerders.

- Naar preventie

Naast het nemen van repressieve maatregelen, ondersteunt de provincie tevens maatregelen met als doel incidenten te voorkomen. Elk incident is er één te veel. De vervoerder wordt gevraagd om met voorstellen voor preventie te komen. Gastheerschap is een belangrijk onderdeel van preventie. Dat betekent in de eerste plaats dat reizigers zich welkom voelen in het openbaar vervoer en op en rond haltes en stations. Daarnaast betekent het ook dat het reizigers duidelijk wordt gemaakt dat het openbaar vervoer niet 'van niemand' is; vervoerders,

gemeenten en politie trekken zich de kwaliteit van het openbaar vervoer zichtbaar aan en reizigers zijn in het openbaar vervoer te gast.

- Ambitie ligt op verbetering sociale veiligheid

De provincie streeft naar een hoog niveau voor sociale veiligheid voor het gehele openbaar vervoer. Aangezien de sociale veiligheidsbeleving in de concessiegebieden van de provincie al veel hoger ligt dan het landelijk gemiddelde, stellen we met onze doelstellingen een behoorlijke ambitie. De provincie eist van de vervoerder dat zij naast het minimum basispakket (ARBO eisen in convenant Sociale Veiligheid juni 2012) ook extra maatregelen neemt om de sociale veiligheid te verbeteren. Te denken aan:

- voldoende menselijk toezicht;
- materieel uitgerust met systemen die sociale veiligheid ondersteunen;
- samenwerking tussen verantwoordelijke partijen op het gebied van sociale veiligheid.

- Maatwerk en samenwerking

Daarnaast zijn er bushaltes en buslijnen waar meer incidenten plaatsvinden of waar de sociale veiligheid lager dan gemiddeld is. Tijdens de inventarisaties zullen deze bushaltes en/of buslijnen worden gesignaleerd, de problematiek nader worden besproken en in een samenwerking tussen provincie, vervoerder en andere stakeholders naar oplossingen worden gezocht. Te denken aan het verbeteren van verlichting en/of de uitstraling van een stationshal..

- Schoon, heel en veilig

Als wegbeheerder zorgt de provincie voor schone en hele haltes. Dit draagt bij aan het verminderen van vandalisme en daarmee aan het sociale veiligheidsgevoel.

4. Procedures

4.1 *Nota sociale veiligheid OV 2014-2020*

Met deze nota Sociale Veiligheid openbaar vervoer tot 2020 kent de provincie haar eigen koers en wensbeeld. Daarbij geeft het ook de concessiehouder zicht in de ambities en doelstellingen, die van hen worden verwacht. Als de aanbesteding aan de betreffende vervoerder wordt gegund, wordt aan de vervoerder gevraagd om zich te committeren aan de doelstellingen van deze nota. Indien de vervoerder wil afwijken van deze ambities en doelen, dan wordt aan de vervoerder gevraagd om een plan op te stellen met een motivatie voor de afwijking en door hen gestelde ambities en doelen.

4.2 *Actieplan sociale veiligheid*

De vervoerder levert elk jaar een actieplan sociale veiligheid per concessie in. Gebaseerd op deze nota gaat de vervoerder concreter in op ontwikkelingen, doelstellingen en maatregelen. Dit actieplan sociale veiligheid voldoet aan de Nota Sociale Veiligheid OV en de concessievoorwaarden. Het actieplan kent globaal de volgende indeling:

- a. ontwikkeling van sociale veiligheid afgelopen jaar(en) in het algemeen en ten opzichte van ontwikkelingen in de maatschappij, inclusief analyse van de probleemgebieden/lijnen;
- b. de cijfers tegen de gestelde doelstellingen houden en conclusies trekken, waarom de doelen wel en vooral niet (helemaal) behaald zijn;
- c. nieuwe cijfers voor het komende jaar.
 - Het terugdringen van het aantal incidenten (per categorie: A, B en C, zie blz. 9).
 - Het verhogen van de veiligheidsbeleving van reizigers (reizigersmonitor);
 - Het verhogen van de veiligheidsbeleving van personeel (personeelsmonitor);
 - Het terugdringen van het aantal geregistreerde zwartrijders.
- d. speerpunt(en) voor het komende jaar en onderbouwing daarvan; aansluitend op de ontwikkelingen in het voorgaande jaar en op de prioriteiten van de Nota (preventie/gastheerschap, samenwerking en aandacht voor maatwerkoplossingen);
- e. maatregelenpakket/ inzet van middelen, projecten sociale veiligheid, bijvoorbeeld:
 - de inzet van menselijk toezicht;
 - inzet van materieel (camera's, aanpassingen materieel, etc.);
 - cursussen/opleiding personeel;
 - voorlichting en communicatie richting reizigers en personeel, bewoners, scholen etc.
- f. overzicht partijen waarmee samengewerkt wordt / afsprakenkaders:
 - samenwerking met overige vervoerders;
 - afspraken met derden (politie, justitie, gemeenten, etc.);
 - aard van de samenwerking (hoe vaak, waarover).
- g. Effect/monitoring; (verwachting van) effect van maatregelen op de veiligheidsbeleving van de reiziger en hoe dit wordt gemonitord.

De plannen worden beoordeeld op volledigheid, tijdigheid, ambitieniveau en te verwachten resultaat. Beoordeling vindt plaats door in ieder geval de beleidsmedewerker van de provincie die zich bezig houdt met sociale veiligheid en de (senior) concessiebeheerders.

Het actieplan sociale veiligheid wordt elk jaar in concept tussen vervoerder en provincie afgestemd. Vervolgens wordt het ter advisering voorgelegd aan de ROCOV. Het actieplan N en het advies worden uiterlijk 1 oktober van het jaar N - 1 formeel aan de provincie ter goedkeuring aangeboden.

4.3 Voortgangsgesprek sociale veiligheid

Om de drie maanden worden tijdens het reguliere concessieoverleg de cijfers voor sociale veiligheid besproken. Het doel van dit gesprek is om de voortgang op het gebied van sociale veiligheid te bespreken en te bewaken. Mocht blijken dat doelen aan het einde van het jaar niet gehaald gaan worden, dan moet de vervoerder halverwege het jaar zijn actieplan bijstellen. Aan het einde van het jaar worden bij de bespreking van het actieplan de doelstellingen en de aanpak geëvalueerd en worden er afspraken gemaakt om de sociale veiligheid het daaropvolgende jaar verder te verbeteren. Deze gesprekken vinden plaats tussen de vervoerder en de beleidsmedewerker Sociale veiligheid van de provincie Noord-Holland.

Het totaaloverzicht van inlevermomenten en gesprekken ziet er als volgt uit:

Plan	Wanneer	Inhoud
Meerjarenplan SV	Voor ingang van de concessie	Indien de vervoerder wenst af te wijken van de ambities en doelen in deze nota wordt hem gevraagd dit te onderbouwen met een plan.
Actieplan SV	Jaarlijks voor 1 oktober	Evaluatie van doelen en voorstel tot verbetering.
Voortgangsgesprek	Driemaandelijks tijdens reguliere concessieoverleg	Bespreken voortgang

4.4 Schoon, heel en veilig

Als wegbeheerder neemt de provincie haar verantwoordelijk en streeft ernaar om de haltes allen op het kwaliteitsniveau R te krijgen en te houden. Dit niveau houdt in dat de haltevoorzieningen functioneel op orde zijn en in goede staat van onderhoud. Dit niveau wordt gehandhaafd door dagelijks beheer. Jaarlijks vinden klanttevredenheidsonderzoeken plaats om het niveau van de haltes en het effect hiervan op het sociale veiligheidsgevoel van de reizigers te monitoren. Daarbij neemt de provincie de coördinerende rol op zich om daar waar nodig partijen te stimuleren samen de veiligheid in de openbare ruimte en in de bus te verbeteren.

4.5 Financiën

Aangezien de sociale veiligheid in de concessies van de provincie goed is, is er geen reden voor de provincie om additionele middelen voor sociale veiligheid in te zetten. In de actieplannen wordt de vervoerder gevraagd om de stand van zaken te geven en het gewenste vooruitzicht (concrete cijfers). Indien de vervoerder niet kan voldoen aan de gestelde doelstellingen, dan zal de vervoerder met voorstellen moeten komen om hier wel aan te kunnen voldoen.

5. Monitoring van resultaten

Om de gestelde doelstellingen voor Sociale veiligheid te halen, zal de provincie de ontwikkelingen monitoren. Monitoring is van groot belang om de ontwikkeling van de sociale veiligheid te blijven volgen. De provincie monitort om de ontwikkeling en het niveau van sociale veiligheid vast te stellen en met de vervoerder de problematiek en gewenste maatregelen te bespreken. Monitoregegevens worden primair gebruikt om de sociale veiligheid in het openbaar vervoer te verbeteren en niet om af te rekenen.

Een concessie scoort goed op het gebied van sociale veiligheid als:

- de cijfers in lijn zijn met de gestelde doelstellingen in deze nota
- de streefwaarden voor sociale veiligheid (subjectief, objectief, incidenten, zowel reizigers als personeel) die zijn vastgelegd in de actieplannen sociale veiligheid worden gehaald;

Deze resultaten meten we waar mogelijk met behulp van bestaande monitors. Hoewel sociale veiligheid moeilijk eenduidig te meten is, zijn de bestaande landelijke monitors (reizigersmonitor, personeelsmonitor, incidentenregistratie, zwartrijden) geschikt voor het vaststellen van het niveau van objectieve en subjectieve sociale veiligheid. Met behulp van referentiegebieden kan een beeld geschetst worden van de ontwikkeling en het niveau van sociale veiligheid in de diverse concessies. Hieruit wordt een balans gemaakt over de subjectieve en objectieve sociale veiligheid per concessie en per gebied. De provincie eist dan ook dat de concessiehouders ieder jaar hun medewerking verlenen en deelnemen aan deze onderzoeken.

Voor het opsporen van de probleemlocaties of specifieke problemen met de sociale veiligheid in de concessies is er behoefte aan gegevens die specifiek zijn dan de landelijke monitors. Hiertoe wordt een beroep gedaan op de kennis van de vervoerder om specifieke probleemgebieden in kaart te brengen. In de jaarlijkse actieplannen stellen de vervoerders maatregelen voor om problemen aan te pakken. Hierbij wordt tevens de wijze van monitoring en meting van de resultaten beschreven.

Samengevat zijn de volgende monitorinstrumenten van belang:

Structureel / Variabel	Beoordelingsitem	Monitoringsinstrument
Structureel	Reiziger (subjectief)	Reizigersmonitor (CROW ² en 3 maandelijks Klanttevredenheidsonderzoeken KTO)
	Personeel (subjectief)	Personeelsmonitor (CROW)
	Incidentregistratie (objectief)	Incidentenregistratie vervoerder (CROW)
	Zwartrijden (objectief)	Monitor zwartrijden (CROW)
Variabel	Projectgerichte evaluatie	Wijze van evaluatie/ monitor maakt onderdeel uit van projectvoorstel

Beoordeling van de resultaten

Uitgangspunt is dus dat monitorgegevens worden gebruikt om de sociale veiligheid in het openbaar vervoer te verbeteren en niet om af te rekenen.

Indien uit de monitorresultaten blijkt dat de ontwikkeling van de sociale veiligheid in de concessie niet voldoet aan de doelstellingen zoals genoemd in deze Nota, komt dit in het gesprek tussen de vervoerder en de provincie aan de orde. De provincie vraagt op dat moment om inzicht in de oorzaken waarom de doelstellingen niet zijn gehaald en maatregelen ter verbetering. De provincie verwacht hierbij volledige medewerking en een actieve inzet van de concessiehouder.

² KPVV (Kennisplatform verkeer en vervoer) is onderdeel geworden van het CROW.

Bijlage 12.
Procedure Buurtbuslijnen

Buurtbusreglement Provincie Noord-Holland

GS besluit 96266, 6 november 2012

De Provincie Noord-Holland heeft in haar beleidsdocument 'Visie openbaar vervoer 2020' de ambitie uitgesproken om buurtbussen een meer volwaardige rol in het totale openbaar vervoer te geven. Hiertoe is reeds een eerste stap gezet door de aanschaf van professioneler materieel en de invoering van de OV-chipkaart als betaalmiddel op de buurtbus. Deze maatregelen zullen begin 2013 worden ingevoerd.

Verder wil de Provincie Noord-Holland de buurtbussen nog beter laten aansluiten op het omringende openbaar vervoernetwerk. Dit vergt een zorgvuldig afstemmingsproces met alle betrokken partijen zoals de buurtbusbesturen, de concessiehouder (vervoerder), het reizigersadviesorgaan (Rocov N-H), de gemeente(n) en andere lokale belangenpartijen. De Provincie Noord-Holland vervult in dit proces een regisseursrol en is eindverantwoordelijk voor de besluitvorming over wijzigingsvoorstellen van al het openbaar vervoer, inclusief de buurtbus.

In dit document staan op thematische wijze de verantwoordelijkheden, de rolverdeling en de verplichtingen van alle betrokken partijen vermeld. Dit document betreft een aanvulling op de vigerende Uitvoeringsregeling subsidie buurtbusprojecten Noord-Holland 2010 en wordt ter informatie bijgevoegd bij subsidiebeschikkingen volgend uit de eerder genoemde subsidieregeling.

1. Opstarten van een buurtbusproject:

a. Initiatieffase:

In gebieden waar het reguliere openbaar busvervoer schaars is, maar wel een aantoonbare behoefte is aan openbaar busvervoer, is het mogelijk om een buurtbusproject op te starten. Onder openbaar vervoer wordt verstaan, een voor ieder openstaand personenvervoer dat rijdt volgens een vaste dienstregeling. Ook als een bestaande buslijn door lage vervoercijfers dreigt te worden opgeheven, biedt dit kansen om een buurtbusproject op te starten. Het inventariseren van de behoefte onder inwoners aan openbaar vervoer is een verantwoordelijkheid van lokale (belangen)partijen. Ook het werven van vrijwilligers voor de organisatie van een buurtbusproject valt onder deze lokale verantwoordelijkheid. De Provincie Noord-Holland kan in deze fase en op aanvraag van de lokale partij(en) een adviserende functie vervullen, maar heeft geen initiërende rol of verantwoordelijkheid bij het opstarten van een buurtbusproject.

b. Aanloop eerste subsidieaanvraag:

Zodra is vastgesteld door lokale partijen dat er voldoende behoefte is aan openbaar busvervoer en men in staat is een buurtbusorganisatie op te zetten (inclusief beschikbaarheid van vrijwilligers), wordt het voorstel besproken met de Provincie Noord-Holland en de concessiehouder. In gezamenlijk overleg zal het nut en de noodzaak van het buurtbusproject en de haalbaarheid van het voorstel worden beoordeeld. Voor de Provincie Noord-Holland zijn de belangrijkste aspecten hierbij de aanwezigheid van voldoende vervoersvraag en of het buurtbusproject gezien kan worden als een aanvulling op het bestaande openbaar vervoer in de regio en specifiek op de stroomlijnen. De exploitatie van de bestaande concessie mag dus niet onevenredig worden geschaad door het buurtbusproject. Ten aanzien van de vervoersvraag hanteert de Provincie Noord-Holland een minimum aantal van 400 reizigers per buurtbus, per maand. Dit criterium is tevens opgenomen in de vigerende Uitvoeringsregeling subsidie buurtbusprojecten Noord-Holland 2010 .

c. **Indienen van de subsidieaanvraag:**

De buurtbusvereniging in oprichting is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de subsidieaanvraag.

2. De dienstregeling en de route van de buurtbus:

Buurtbussen maken een integraal onderdeel uit van het totale openbaar vervoernetwerk en hebben een aanvullende functie hierin. De dienstregeling en de route van buurtbussen moeten aansluiten op het bestaande, reguliere openbaar vervoer in de regio. Verder mag de route van de buurtbusvereniging geen paralleliteit vertonen met bestaande lijnroutes van het reguliere vervoer. De Provincie Noord-Holland toetst de dienstregeling en de route van de buurtbus op deze uitgangspunten en geeft op basis van de uitkomst al dan niet goedkeuring voor het uitvoeren van de dienstregeling.

Het proces voor de dienstregeling en route is als volgt:

- De buurtbusvereniging is verantwoordelijk voor het opstellen van de dienstregeling en kan hiervoor advies vragen aan de concessiehouder.
- De dienstregeling en de route van de buurtbus moeten door de concessiehouder ter advies worden voorgelegd aan het Rocov-NH.
- De Provincie Noord-Holland keurt de dienstregeling en de route van de buurtbus goed.
- De concessiehouder is verantwoordelijk voor de praktische maatregelen (communicatie, dienstregeling, haltevertrekstaten etc.) die nodig zijn om de nieuwe of gewijzigde dienstregeling en/of route uit te voeren.

3. De uitvoering van het buurtbusvervoer:

a. **Overlegvoering:**

Om de kwaliteit van de uitvoering van het buurtbusvervoer zo optimaal mogelijk te houden zal de provincie Noord-Holland op periodieke basis (minimaal 2 keer per jaar) een gemeenschappelijk overleg voeren met de vertegenwoordigers van de buurtbusverenigingen en de concessiehouder. Indien deze overleggen niet op initiatief van de verenigingen zelf worden georganiseerd, neemt de Provincie Noord-Holland zelf het initiatief hiertoe.

b. **Werkafspraken:**

De concessiehouder is verantwoordelijk voor alle praktische aspecten om een buurtbus te kunnen laten rijden zoals het onderhoud, brandstof, eventuele vervanging etc.. De concessiehouder moet deze praktische zaken overzichtelijk op schrift zetten en doen toekomen aan de buurtbusverenigingen. Deze werkafspraken worden getoetst door de Provincie Noord-Holland op de vigerende concessieafspraken tussen de concessiehouder en de concessieverlener en tevens op redelijkheid.

c. **Knelpunten in de uitvoering:**

Bij knelpunten in de uitvoering van de dienstregeling treedt de buurtbusvereniging in eerste instantie in overleg met de concessiehouder en andersom. De Provincie Noord-Holland kan worden aangesproken indien onderling overleg niet tot een gewenste uitkomst leidt. Daarbij is de beslissing van de Provincie Noord-Holland bindend voor beide partijen.

Schematisch kunnen de verantwoordelijkheden en de rolverdeling bij buurtbusprojecten als volgt worden weergegeven:

Wat	Wie
1. Opstarten buurtbusproject.	
a. Initiatieffase (inventariseren behoefte, organisatie en werving vrijwilligers).	a. Lokale, regionale belangenpartijen: bijvoorbeeld de gemeente(n), een bewonersorganisatie, Vereniging Kleine Kernen, seniorenorganisaties, het Rocov etc.
b. Haalbaarheid van een buurtbusproject bepalen.	b. Provincie Noord-Holland.
2. Dienstregeling en route van een buurtbus.	
a. Dienstregeling	a. Buurtbusvereniging. De concessiehouder vervult een adviserende rol.
b. Route	b. Buurtbusvereniging.
c. Goedkeuring dienstregeling en route.	c. Provincie Noord-Holland.
3. Uitvoering buurtbusvervoer.	
a. Overlegvoering en afstemmingsproces.	a. Buurtbusverenigingen en Provincie Noord-Holland.
b. Werkafspraken.	b. De concessiehouder.
c. Knelpunten in de uitvoering	c. De Provincie Noord-Holland zal als regievoerder de besluitvorming nemen bij mogelijke knelpunten in de uitvoering.