

Programma van eisen Openbaar Vervoer per Bus en Auto Provincie Zeeland 2025 (ontwerp)

Provincie Zeeland
Europese Aanbesteding, niet-openbare procedure



Zaaknummer: 246545
Versie: 1.1
Datum: 10 januari 2023

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
1.1 Context	5
1.2 Concessie Zeeland 2015-2024	6
1.3 Ambities en randvoorwaarden voor de Concessie	6
1.4 Rol en status ontwerp Programma van Eisen	9
1.5 Leeswijzer	9
2. Ontwikkeling en samenwerking	11
2.1 Mobiliteitscentrale Zeeland	11
2.2 Te verwachten ontwikkelingen	11
2.3 Ontwikkelplan	12
2.5 Samenwerking Concessiehouder en Concessieverlener tijdens de Concessie	13
2.6 Samenwerking tijdens de Implementatie en de Concessie	13
2.7 Samenwerking en overleg met Gemeenten	14
2.8 Samenwerking en overleg met andere concessieverleners	14
2.9 Samenwerking en overleg met andere concessiehouders en aanbieders van Fijnmazige mobiliteitsdiensten	14
2.10 Samenwerking met concessiehouders van lijnen in België	15
3. Vervoerkundige eisen.....	17
3.1 Uitgangspunten	17
3.2 Opbouw van het OV-netwerk	17
3.3 Eisen aan HOV-lijnen	18
3.4 Bedieningseisen HOV-lijnen	19
3.5 Scholierenvervoer	19
3.6 Buurtbuslijnen	21
3.7 Overige lijnen	22
3.8 Vervoerplan	23
3.9 Dienstregeling HOV-lijnen	24
3.10 Dienstregeling	24
3.11 Tussentijdse wijzigingen Dienstregeling	25
3.12 Aansluitingen en afstemming	26
3.13 Lijnnummering	26
3.14 Feestdagen	27
4. Materieel.....	28
4.1 Algemene eisen	28
4.2 Milieuprestaties Materieel	29
4.3 Toegankelijkheid	30
4.4 Uiterlijk en reclame Materieel	31
4.5 Lengte en leeftijdseisen van het Materieel	31
4.6 Technische eisen aan het Materieel	32
4.7 Comfort en netheid van het Materieel	35
4.8 Buurtbussen	36
5. Uitvoeringskwaliteit.....	37
5.1 Vervoerplicht, vervoercapaciteit en zitplaatskans	37
5.2 Rituitval en Vervangend Vervoer	38

5.3 Punctualiteit en Aansluitingen	39
5.4 Afwijkingen van de Dienstregeling	41
5.5 Overmacht	41
5.6 Compensatieregeling	43
5.7 Centrale Verkeersleiding	43
6. Infrastructuur	45
6.1 Samenwerking Concessiehouder met partners	45
6.2 Weginfrastructuur	45
6.3 Haltes	46
6.4 Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen	47
6.5 Laadinfrastructuur	47
7. Reisinformatie.....	49
7.1 Reisinformatie algemeen	49
7.2 Reisinformatie over de Dienstregeling	50
7.3 Informatie op haltes	51
7.4 Informatie in en op de voertuigen	52
7.5 Informatie op websites en apps	54
7.6 Overig gebruik aangeleverde informatie	55
8. Tarieven en betaalwijzen	56
8.1 Tarieven en Reizigersopbrengsten	56
8.2. Elektronische Betaalwijzen	57
8.3 Distributie Elektronische Betaalwijzen	59
8.4 Andere Betaalwijzen	60
8.5 Betalen op concessiegrensoverschrijdende lijnen	61
8.6 Betalen binnen andere modaliteiten	61
9. Marketing	63
9.1 Marketingsubsidie en marketingplan	63
9.2 Merk en huisstijl	64
10. Personeel	65
10.1 Personeel en Reizigers	65
10.2 Concessiehouder als werkgever	66
11. Sociale Veiligheid	68
11.1 Sociale Veiligheid algemeen	68
11.2 Sociaal Veiligheidsplan	70
12. Duurzaamheid en circulariteit	71
12.1 Duurzame bedrijfsvoering	71
12.2 Circulariteit	71
13. Consumentenbescherming en reizigersinspraak	73
13.1 Klantenservice en klachtenafhandeling	73
13.2 Rol Overleg Platform Openbaar Vervoer Zeeland (OPOV)	74
13.3 Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden	75
14. Data en monitoring	76
14.1 Datalevering	76
14.2 Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens	79
14.3 Monitoring	80
Bijlagen.....	83

- Bijlage 1. Gemeenten in het Concessiegebied
- Bijlage 2. Nota van Uitgangspunten
- Bijlage 3. Begrippenlijst
- Bijlage 4. Concessiegrensoverschrijdende en te gedogen verbindingen
- Bijlage 5. HOV-verbindingen en overige lijnen.
- Bijlage 6. Overzicht te bedienen Hubs, Knooppunten en HOV-haltes
- Bijlage 7. Scholierenlijnen
- Bijlage 8. Dienstregeling 2023
- Bijlage 9. Besluit inzake subsidie voor Buurtbussen
- Bijlage 10. Bestaande buurtbuslijnen in 2023
- Bijlage 11. Procedure Dienstregeling
- Bijlage 12. Concessiebijlage datasets OV
- Bijlage 13. Concessiebijlage m.b.t. gebruik Korte Afstand Radio
- Bijlage 14. Wegbeheerdersconvenant
- Bijlage 15. Beschikbare OV-infrastructuur
- Bijlage 16. Huidige stallingslocaties
- Bijlage 17. Huisstijl 'Reizen door Zeeland'
- Bijlage 18. Dataleveringsspecificatie

1. Inleiding

1.1 Context

De Regionale Mobiliteitsstrategie die op 17 december 2021 door Provinciale Staten is vastgesteld voorziet voor het netwerk van HOV-lijnen meer kwalitatief hoogwaardige verbindingen, maar minder verbindingen dan in de huidige concessie. De HOV-lijnen hebben een verbindende functie tussen knooppunten, hubs en/of begin- eindpunten, met voldoende vervoervraag, maar geen ontsluitende functie. Reizigers kunnen met HOV-lijnen snel van en naar knooppunten reizen en daar via de Fijnmazige mobiliteitsdiensten het voor- en natransport inrichten.

In de Regionale Mobiliteitsstrategie (RMS) zijn de volgende keuzes gemaakt:

- De vier Lijntypen van de Concessie (HOV-lijnen, Scholierenlijnen, Buurtbussen en Overig vervoer) maken deel uit van het Zeeuwse mobiliteitssysteem Bus - Trein - Ferry inclusief voor- en natransport van bijvoorbeeld per fiets, auto of doelgroepenvervoer. De Concessie bestaat uit het Openbaar Vervoer per Bus en Auto en een aantal daaraan gerelateerde diensten.
- Trein, Ferry, Fijnmazige mobiliteitsdiensten en vrijwilligersvervoer (m.u.v. Buurtbus) zijn geen onderdeel van de Concessie.
- Het Concessiegebied blijft geografisch hetzelfde als in de voorgaande concessie en omvat het grondgebied van de provincie Zeeland, met de gemeenten zoals weergegeven in Bijlage 1.
- Er is geen sprake van een specifiek toeristennet in de Concessie. De doelgroep toeristen wordt ten opzichte van de huidige concessie niet gezien als separate doelgroep. Toeristen kunnen voor hun mobiliteitsbehoefte in de (nieuwe) Concessieperiode gebruik maken van het Zeeuwse mobiliteitssysteem zoals dat voor alle doelgroepen geldt.

De volgende uitgangspunten zijn in de Nota van Uitgangspunten (NvU, door Provinciale Staten vastgesteld op 6 september 2022, Bijlage 2):

1. Het Lijntype HOV-lijnen is snel, comfortabel en betrouwbaar;
2. Het Lijntype HOV-lijnen bedient verbindingen die worden voorgeschreven in dit Programma van Eisen;
3. Bij de start van de Concessie is de reistijd met HOV-lijnen op de voorgeschreven verbindingen als keuze vanuit de RMS maximaal 2 keer de reistijd per auto op dezelfde verbindingen. De ambitie is om binnen maximaal 4 jaar toe te groeien naar maximaal 1,5 keer de reistijd per auto op die verbindingen;
4. De operationalisering van de aspecten 'comfortabel' en 'betrouwbaar' is uitgewerkt in dit Programma van Eisen in de vorm van kernprestatie-indicatoren;
5. HOV-lijnen hebben een minimale frequentie van 1 keer per uur per richting;
6. De Concessiehouder heeft een vervoerplicht op de voorgeschreven verbindingen. Daar waar de reizigersvraag binnen de verplicht voorgeschreven bedieningsperiode een hogere frequentie dan 1 keer per uur vraagt, moet de frequentie worden afgestemd op de vervoervraag.
7. Reizigersdata van 2021 en 2022 (voor zover beschikbaar) worden bij de Aanbestedingsdocumenten bijgevoegd en gelden als uitgangspunt;
8. De minimale bedieningsperiode voor de HOV-lijnen is in dit Programma van Eisen voorgeschreven;
9. Treinstations worden binnen de voorgeschreven bedieningsperiode door HOV-lijnen alleen verplicht bediend als die stations zijn benoemd als verplicht te bedienen;

10. Bij de bediening van (bestaande en nader te ontwikkelen) Halteplaatsen op de verbindingen dient de Concessiehouder uit te gaan van vraaggerichtheid;

Ten behoeve van de Aanbesteding van de Concessie is het noodzakelijk om een aantal aspecten – die niet als keuze in de RMS en de NvU zijn gemaakt – nader te detailleren. Het gaat dan om de volgende onderwerpen:

HOV-lijnen:

- a. De aspecten die belangrijk zijn voor de exploitatie op de verbindingen op de HOV-lijnen;
- b. Bedieningsperiode, frequentie en lijnvoering op die verbindingen;

Scholierenvervoer

Buurtbussen:

- a. Randvoorwaarden

Overige lijnen:

- a. Randvoorwaarden

Concessiegrensoverschrijdende lijnen:

- a. Concessiegrensoverschrijdende lijnen (uitgaand)
- b. Te gedogen Concessiegrensoverschrijdende lijnen (binnenkomend)

1.2 Concessie Zeeland 2015-2024

De huidige busconcessie is aanbesteed voor de periode 2015-2024 en wordt uitgevoerd door Connexion. De basis van het busnetwerk bestaat uit kernnetlijnen die de diverse eilanden met elkaar verbinden en die relatief veel vervoervraag kennen. Aanvullend daarop zijn er op drukke momenten maatwerkoplossingen in de vorm van spits- en scholierenlijnen, die inspelen op de piekbehoeften van forenzen en scholieren/studenten. Ook kent de huidige concessie 20 buurtbuslijnen. In het Zeeuwse Openbaar Vervoer heeft een groot deel van de reizigers (meer dan 70%) een onderwijs-reismotief.

Op die plekken en momenten waar(op) het vaste net niet nodig is vanwege de beperkte vraag naar OV, biedt de Concessieverlener een mobiliteitsgarantie in de vorm van het flexnet, dat is ondergebracht bij het gemeentelijk Wmo-vervoer (regiotaxi). De Gemeenten zijn opdrachtgever van dit Wmo-vervoer, waarbij voor het flexnet specifieke wensen zijn meegenomen.

In de huidige concessie is de concessiehouder opbrengstverantwoordelijk en heeft deze de ontwikkelfunctie, waardoor deze geprikkeld wordt om de vervoervraag op te zoeken. De concessiehouder doet voorstellen om de dienstregeling aan te passen, maakt een tarievenplan, geeft vorm en inhoud aan communicatie en marketing en draagt zorg voor een goede informatievoorziening. De Provincie toetst jaarlijks het vervoerplan, het marketingplan, de dienstregeling en de tarieven aan de hand van het Programma van Eisen en het Bestek.

Het Zeeuwse busvervoer is toegankelijk en kent relatief weinig problemen in het kader van sociale veiligheid. Het materieel bestaat uit dieselbussen, aardgasbussen en één elektrische midibus.

1.3 Ambities en randvoorwaarden voor de Concessie

De provinciale ambities voor de Concessie zijn gericht op het verbeteren en versterken van:

1. De toekomstvaste basis voor het Zeeuwse mobiliteitssysteem
2. Verduurzaming van het openbaar busvervoer
3. Scholierenlijnen die zijn afgestemd op het nieuwe mobiliteitssysteem

4. drempelloos reizen
5. leefbaarheid en duurzaamheid in het Concessiegebied
6. wendbaarheid van de Concessie(houder)

Dit onder de randvoorwaarde dat de uitvoering van het openbaar busvervoer voor zowel de Reiziger als de Concessieverlener betaalbaar kan plaatsvinden.

Toekomstvaste basis voor het Zeeuwse mobiliteitssysteem

Samen met het spoor en de Ferry vormt het Openbaar Vervoer per Bus de basis voor het Zeeuwse mobiliteitssysteem. Binnen dit systeem zal het overgrote deel van de reizen met de Trein of Bus gemaakt worden. Door aan de Concessiehouder mee te geven welke Lijnen hij in principe de volledige looptijd van de Concessie met een hoog kwaliteitsniveau moet aanbieden, de zogeheten HOV-lijnen, legt de Concessieverlener een toekomstvaste basis voor het Zeeuwse mobiliteitssysteem. In hoofdstuk 3 wordt dit doel nader uitgewerkt.

Verduurzaming van het openbaar busvervoer

In lijn met het Bestuursakkoord Zero Emissie Busvervoer streeft de Concessieverlener naar een concessie die wordt uitgevoerd met ZE-materieel. Voor alle lijntypen, met uitzondering van buurtbussen tot 2030, wordt ZE materieel vanaf de start van de concessie geëist. Hiermee sluit de busconcessie aan bij het Schone Lucht Akkoord (SLA) dat gericht is op het verminderen van schadelijke stoffen in de lucht. Ter voorbereiding heeft de Concessieverlener onderzoek laten doen naar de mogelijkheden tot realisatie van netaansluitingen op de huidige remises.

Scholierenlijnen die zijn afgestemd op het nieuwe mobiliteitssysteem

De grootste doelgroep reizigers in het Zeeuwse Openbaar Vervoer is scholieren en studenten. Een groot deel van deze doelgroep zal reizen met HOV-lijnen. Wanneer deze reizigersgroep qua herkomst en bestemming of qua bedieningstijden niet adequaat kunnen worden vervoerd met de Ferry, Trein of HOV-lijnen, zullen scholieren (- en studenten)lijnen en – ritten worden ingelegd. Deze scholierenlijnen sluiten aan op de begin- en eindtijden van het onderwijs en worden aangeboden als de reizigersvraag voldoende is.

Drempelloos reizen

De Concessieverlener streeft er naar dat alle inwoners en bezoekers van het Concessiegebied die zelfstandig kunnen reizen, van het Zeeuwse mobiliteitssysteem gebruik moeten kunnen maken. Om dit mogelijk te maken, is het noodzakelijk om drempels voor gebruik van het Openbaar Vervoer zoveel mogelijk weg te nemen, bijvoorbeeld als het gaat om fysieke toegankelijkheid en begrijpelijkheid van het Openbaar Vervoer en het betaalgemak. Voor de fysieke toegankelijkheid speelt met name de inrichting van Bussen en Haltes een rol; voor de begrijpelijkheid is een goede informatievoorziening belangrijk. Dit laatste is ook een belangrijk aspect als het gaat om betaalgemak. In hoofdstukken 4 (Materieel), 7 (Reisinformatie) en 8 (Betalen en Tarieven) wordt nader toegelicht hoe de Concessieverlener met de Concessie drempelloos reizen wil realiseren en welke rol Mobiliteit als Dienst (MaaS) daarbij moet vervullen.

Leefbaarheid en duurzaamheid in het Concessiegebied

De Concessieverlener vindt het belangrijk dat de Concessie duurzaam en veilig wordt uitgevoerd en zo bijdraagt aan de leefbaarheid in het Concessiegebied. Landelijk is in dat kader afgesproken om al het Openbaar Vervoer per Bus uiterlijk vanaf 2030 emissievrij uit te voeren. Zo draagt de Concessie bij aan het beperken van de uitstoot van schadelijke stoffen voor mens en planeet, zoals CO₂ en NO_x. De

Concessieverlener wil de transitie naar Zero Emissie bij start van de Concessie te realiseren. In paragraaf 4.2 (Milieuprestaties Materieel) wordt beschreven wat de Concessieverlener in dat kader in ieder geval van de Concessiehouder verwacht.

Als het gaat om veiligheid is Sociale Veiligheid een belangrijk aspect binnen het Openbaar Vervoer. Gelet op het belang van een Sociaal Veilig Openbaar Vervoer is landelijk afgesproken om dit aspect geen onderwerp van de concurrentie tussen vervoerders te laten zijn.

Wendbare Concessie(houder)

De Concessieverlener gaat uit van een toekomstvast netwerk van HOV-lijnen aangevuld met (vraagafhankelijke) scholierenlijnen. Daarnaast wordt het aanbod van Fijnmazige mobiliteitsdiensten buiten deze concessie uitgebreid. Het Openbaar Vervoer (Trein, Ferry en Bus) en Fijnmazige mobiliteitsdiensten vormen samen het Zeeuwse mobiliteitssysteem. Insteek daarbij is een OV-aanbod dat flexibel meebeweegt met veranderingen in de vervoervraag, waaronder een uitbreiding van het aanbod op het moment dat het aantal reizigers toeneemt. Of een inperking van het aanbod als het aantal reizigers afneemt. Daarvoor is het wenselijk om de Dienstregeling meerdere keren per jaar aan te kunnen passen.

Voor de Lijntypen Scholierenlijnen, Buurtbussen en Overige lijnen zal het ontwikkelteam van Concessieverlener (in de toekomst de Mobiliteitscentrale Zeeland) op basis van monitoring van reizigersaantallen op deze Lijntypen, maar ook van de Fijnmazige mobiliteitsdiensten, analyseren welk type vervoer het beste aansluit op de wensen van de Reiziger en past binnen de financiële kaders, en daarop een doorontwikkeling organiseren. Jaarlijks kunnen hieruit wijzigingen van de Dienstregeling volgen.

Daar bovenop kijkt de Concessieverlener op het herijkingsmoment (gepland in 2029) of (on)verwachte 'majeure' ontwikkelingen, aanleiding geven tot aanpassing van de afspraken met de Concessiehouder.

Randvoorwaarden

Een betaalbare uitvoering van het openbaar busvervoer voor zowel de reiziger als de Concessieverlener is een randvoorwaarde. In de Regionale Mobiliteitsstrategie is bepaald dat het Zeeuwse mobiliteitssysteem een doorontwikkeling behoeft naar een beperkter maar hoogwaardiger netwerk van snelle busverbindingen tussen hubs in combinatie met een groter aanbod aan Fijnmazige mobiliteitsdiensten. De Provinciale budgetten blijven gelijk, maar worden in de nieuwe concessieperiode deels verschoven van het busvervoer naar Fijnmazige mobiliteitsdiensten. Uitgangspunt is dat binnen deze budgetten het totale mobiliteitssysteem goed moet kunnen functioneren en dat het systeem ook voor de reiziger betaalbaar is. Met dit ontwerp Programma van Eisen wordt het financiële kader voor de busconcessie bepaald en daarmee ook het budget voor Fijnmazige mobiliteitsdiensten. Gedurende de concessieperiode zal op basis van monitoring een verdere doorontwikkeling plaatsvinden, waarbij oog wordt gehouden voor de betaalbaarheid van de diverse mobiliteitsvormen in het Zeeuwse mobiliteitssysteem.

Om tot een goede uitvoering van buurtbuslijnen te komen is het randvoorwaardelijk dat er voldoende vrijwilligers beschikbaar zijn voor de uitvoering van buurtbuslijnen.

1.4 *Rol en status ontwerp Programma van Eisen*

De Wet Personenvervoer2000 (Wp2000) stelt in artikel 44 dat de Concessieverlener voor de Concessie een Programma van Eisen moet opstellen. In het Programma van Eisen staan de eisen die de Concessieverlener aan het Openbaar Vervoer stelt. Daarnaast moet de Concessiehouder zich vanzelfsprekend aan alle wettelijke bepalingen en regelingen houden die relevant zijn bij de uitvoering van het Openbaar Vervoer dan wel de Concessie. Deze wettelijke bepalingen en regelingen zijn niet in het Programma van Eisen opgenomen.

Basis voor het Programma van Eisen zijn de eerder vastgesteld RMS en NvU. De in deze documenten opgenomen ambities, doelen en uitgangspunten zijn in het Programma van Eisen uitgewerkt in concrete eisen. Met het oog op de leesbaarheid wordt in dit document steeds gesproken over Programma van Eisen waarmee deze ontwerpversie van het Programma van Eisen wordt bedoeld.

De Concessieverlener daagt geïnteresseerde vervoerders uit om in het kader van de aanbesteding van de Concessie extra's boven op deze eisen aan te bieden om zo de Concessie gegund te krijgen. De wensen van de Concessieverlener met betrekking tot deze extra's worden in de Selectie- en Gunningsleidraad uitgewerkt in de vorm van Gunningcriteria. De Concessieverlener denkt vooralsnog aan de volgende aspecten die bij de gunning een rol kunnen spelen:

- Kwaliteit: (Basis) Vervoersplan
- Kwaliteit: Uitvoeringskwaliteitsplan & Reizigerscomfort
- Kwaliteit: Implementatie Zero-emissie
- Kwaliteit: Maatschappelijk verantwoord ondernemen
- Prijs: De hoeveelheid dienstregelingen.

1.5 *Leeswijzer*

Dit document betreft de ontwerpversie van het Programma van Eisen. Deze ontwerpversie is op 10 januari 2023 door Gedeputeerde Staten vastgesteld voor:

- a. advies, conform artikel 27 van de Wp2000 aan het door de Concessieverlener aangewezen OPOV;
- b. informatie, aangeboden aan Provinciale Staten
- c. een reactie, door de Gemeenten binnen het Concessiegebied, vervoerders (in de vorm van een marktconsultatie), Stichting Scholierenvervoer Zeeland en concessieverleners van aangrenzende concessiegebieden. Met deze concessieverleners maakt de Concessieverlener afspraken over de uitvoering van verbindingen naar en vanuit aangrenzende concessiegebieden;
- d. ter kennisname, aan Wegbeheerders binnen het Concessiegebied, te weten de Gemeenten, het Waterschap Scheldestromen, Rijkswaterstaat en NV Westerscheldetunnel. Aan hen is (mits van toepassing) gevraagd om gegevens te verstrekken die voor geïnteresseerde vervoerders van belang kunnen zijn voor het opstellen van hun Inschrijving. De door hen verstrekte gegevens worden opgenomen in de Selectie- en Gunningsleidraad.

De Concessieverlener zal de adviezen en reacties naar aanleiding van het ontwerp Programma van Eisen opnemen in een Nota van Beantwoording. Hierin zal de Concessieverlener aangeven of en, zo ja, op welke wijze de adviezen en reacties in het definitieve Programma van Eisen zijn verwerkt. Aan de inhoud van het ontwerp Programma van Eisen kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

In het Programma van Eisen hebben gedefinieerde begrippen de betekenis die daaraan in de Begrippenlijst (Bijlage 3) wordt toegekend. Gedefinieerde begrippen worden met een hoofdletter geschreven.

De eisen zijn tijdens de gehele Concessieduur van toepassing in het gehele Concessiegebied en voor alle Lijntypes tenzij anders is aangegeven. De eisen die in het Programma van Eisen aan de Concessiehouder worden gesteld, gelden ook voor Onderaannemers die namens de Concessiehouder een deel van het Openbaar vervoer uitvoeren.

De eisen zijn per (deel)onderwerp beschreven in verschillende hoofdstukken. Elk hoofdstuk start met een inleidende tekst die op functionele wijze beschrijft wat de Concessieverlener met het betreffende onderwerp wil bereiken. De concrete eisen die hieruit voortvloeien zijn opgenomen in tabellen. In geval van strijdigheid tussen een inleidende tekst en een eis in een tabel, prevaleert de eis in de tabel.

2. Ontwikkeling en samenwerking

2.1 *Mobiliteitscentrale Zeeland*

De Concessieverlener is voornemens om haar Ontwikkeltaak, een combinatie van de Regierol en Ontwikkelfunctie onder te brengen in de nog op te richten Mobiliteitscentrale Zeeland. In de MCZ zal ook de huidige Gemeentelijke Vervoercentrale Zeeland (GVZ) worden opgenomen. De GVZ verzorgt momenteel de ritplanning voor het doelgroepenvervoer en de haltetaxi. Voor de oprichting van de MCZ is nog afstemming en overeenstemming nodig tussen de Gemeenten en de Concessieverlener, waardoor het bij het vaststellen van dit Programma van Eisen nog niet met zekerheid kan worden gezegd of en wanneer de MCZ zal worden opgericht. Zolang de MCZ nog niet is opgericht worden de taken die de MCZ zal vervullen, ingevuld door de Concessieverlener. Indien de MCZ is opgericht kan, mogelijk stapsgewijs, de uitvoering van de taken die in dit hoofdstuk aan de Concessieverlener zijn toegeedeeld worden overgedragen aan de MCZ.

2.2 *Te verwachten ontwikkelingen*

Het denken over Openbaar vervoer verschuift steeds meer van aanbodsturing naar vraagsturing, van buslijnen met vaste Dienstregeling naar het realiseren van Fijnmazige mobiliteitsdiensten gedifferentieerd naar tijd en plaats. Vervoerketens en bijbehorende multi-modaliteit sluiten aan bij de wens van de Reiziger. Een en ander is beleidsmatig uitgewerkt in de Regionale Mobiliteitsstrategie. Het is te verwachten dat deze ontwikkeling zich gedurende de Concessieperiode doorzet. De Concessieverlener wil sturing geven aan deze verschuiving. Hierbij voert de Concessieverlener de Regierol over de contracten voor de diverse vervoervormen heen. De overheden in Zeeland hanteren de term Fijnmazige mobiliteitsdiensten als verzamelterm voor kleinschalige vervoervormen die door de overheid veelal vraaggestuurd worden georganiseerd of ondersteund om maatschappelijke doelen in Zeeland te realiseren. Het streven is dat Gemeenten en Concessieverlener de Fijnmazige mobiliteitsdiensten gezamenlijk gaan organiseren buiten de Concessie. Deze Fijnmazige mobiliteitsdiensten dienen door de Concessiehouder te worden gedoogd. Buurtbussen blijven binnen de Concessie vallen.

De Concessieverlener wil Hoogwaardig Openbaar Vervoer aanbieden daar waar voldoende vraag en groeipotentie is. Het streven is om dit type vervoer waar mogelijk hoogwaardiger te maken en verder te versnellen door bijvoorbeeld samenvoegen en/of verplaatsen van haltes. De Concessieverlener spant zich in om met wegbeheerders en in samenspraak met de Concessiehouder aantrekkelijke voorzieningen te realiseren op bijvoorbeeld overstappunten tussen HOV-lijnen en Fijnmazige mobiliteitsdiensten. Op plaatsen waar een collectieve vervoervraag ontbreekt of zeer beperkt is zullen de Fijnmazige mobiliteitsdiensten invulling geven aan de vervoerbehoefden.

2.3 *Ontwikkelplan*

De Concessieverlener voert de Ontwikkeltaak uit. Dat resulteert in een periodiek op te stellen Ontwikkelplan, dat strategisch van aard is en een focus heeft op de middellange termijn (3-5 jaar). Het Ontwikkelplan wordt opgesteld door de Concessieverlener in samenwerking met de Concessiehouder.

Het Ontwikkelplan omvat alle elementen die ontwikkeling behoeven op het gebied van de mobiliteit in Zeeland, zoals:

- a. De visie op de mobiliteit in Zeeland
- b. De Vervoervraag en het aanbod van Openbaar Vervoer en andere vormen van mobiliteit in de komende twee á drie jaar
- c. De wensen van (potentiële) klantgroepen
- d. Het netwerk van Openbaar Vervoer en andere vormen van mobiliteit
- e. Acties op het gebied van marketing & communicatie
- f. De informatievoorziening, zowel voorafgaand aan als tijdens de reis.
- g. De lokale en regionale Reisproducten en Tarieven.

Tijdens de looptijd van de Concessie kan de inhoud van het Ontwikkelplan gaan afwijken van het Programma van Eisen indien de Concessieverlener dit expliciet bevestigt bij het vaststellen van het Ontwikkelplan.

Samenwerking bij het opstellen van het Ontwikkelplan	
2.3.1	De Concessiehouder is verplicht om medewerking te verlenen aan het opstellen van het Ontwikkelplan en aanwezig te zijn bij de daarvoor door Concessieverlener georganiseerde vergaderingen.
2.3.2	Concessiehouder verleent zijn medewerking door medewerkers ter beschikking te stellen die tevens betrokken zijn bij het opstellen van Vervoerplannen door de Concessiehouder
2.3.3	De omvang van de inzet van medewerkers van Concessiehouder ten behoeve van het opstellen van het Ontwikkelplan wordt jaarlijks door Concessieverlener en Concessiehouder overeengekomen. De omvang bedraagt waarschijnlijk jaarlijks 0,5 tot 1 fte.
2.3.4	De medewerkers zoals bedoeld in het voorgaande lid voldoen aan de volgende eisen en/of competenties: <ol style="list-style-type: none">a. Hij/zij heeft HBO- of WO-niveau;b. Hij/zij heeft ervaring met de ontwikkeling van OV-netwerken en Dienstregelingen;c. Hij/zij heeft kennis van Infrastructuuraspecten met betrekking tot Openbaar Vervoer;d. Hij/zij heeft lokale kennis van zaken;e. Hij/zij beheerst de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk, ten minste op taalniveau C1

2.4 *Uitvoering Ontwikkelplan*

Op basis van het periodiek door Concessieverlener op te stellen Ontwikkelplan worden door Concessieverlener en Concessiehouder afspraken gemaakt over de uitvoering daarvan.

Uitvoering Ontwikkelplan

- 2.4.1 Concessiehouder geeft uitvoering aan het Ontwikkelplan op basis van afspraken die die Concessieverlener en Concessiehouder daarover maken.
- 2.4.2 Concessieverlener vergoedt Concessiehouder voor de kosten in verband met de uitvoering van het Ontwikkelplan via een geormerkte subsidie.

2.5 Samenwerking Concessiehouder en Concessieverlener tijdens de Concessie

Samenwerking Concessiehouder en Concessieverlener tijdens de Concessie

- 2.5.1 Concessiehouder neemt deel aan de volgende vaste overlegvormen:
- Concessiebeheeroverleg: strategisch / tactisch overleg tussen medewerkers van (of namens) de Concessieverlener en een vaste vertegenwoordiger(s) van de Concessiehouder. In het concessiebeheeroverleg wordt de uitvoering van de Concessie bewaakt. In het concessiebeheeroverleg worden gemaakte afspraken vastgelegd en opgenomen in het afsprakenregister en wordt de verrekening van meer- en minderwerk bewaakt.
 - Vervoerkundig tactisch / operationeel overleg tussen medewerkers van (of namens) de Concessieverlener en een vaste vertegenwoordiger(s) van de Concessiehouder gericht op de doorontwikkeling van de Dienstregeling en capaciteitsinzet.
 - Data overleg: tactisch / operationeel overleg tussen medewerkers van (of namens) de Concessieverlener en een vaste vertegenwoordiger(s) van de Concessiehouder.
 - Managementoverleg: periodiek overleg tussen het management van de Concessieverlener en de regionale en eventueel de landelijke directie van de Concessiehouder, op strategisch niveau, gericht op het signaleren van kansen en bedreigingen voor de Concessie en het maken van afspraken op strategisch niveau. Het managementoverleg is tevens het gremium voor afwikkelen van vraagstukken die uit bovenstaande overleggen voortkomen.
- De Concessiehouder vaardigt deelnemers af naar de genoemde overleggen die beschikken over noodzakelijke kennis en vaardigheden en met voldoende mandaat.
- De inhoud, frequentie en deelname aan het overleg worden tijdens de voorbereidingen op de Concessie vastgesteld en kunnen gedurende de Concessie worden bijgesteld.

2.6 Samenwerking tijdens de Implementatie en de Concessie

Samenwerking tijdens de Implementatie en Concessie

- 2.6.1 De Concessieverlener en de Concessiehouder maken afspraken over de gewenste samenwerking tijdens de implementatieperiode en tijdens de Concessie, passend binnen de in het Programma van Eisen opgenomen bepalingen en leggen dit vast in een samenwerkingsovereenkomst (bijlage van de Concessiebeschikking).

2.7 Samenwerking en overleg met Gemeenten

Samenwerking en overleg met Gemeenten

- 2.7.1 De Concessiehouder vraagt de Gemeenten om advies over voorgenomen wijzigingen van de Dienstregeling zoals beschreven in een concept-Vervoerplan. De Concessiehouder voorziet de Gemeenten tijdig van voldoende informatie om een onderbouwd advies te kunnen geven. Indien de Concessiehouder afwijkt van de ontvangen adviezen, verstrekt hij een deugdelijke motivering aan de betreffende gemeente en, tezamen met het Vervoerplan, aan de Concessieverlener.
- 2.7.2 De Concessiehouder onderzoekt en reageert inhoudelijk op:
- haalbaarheid (incl. financiële consequenties) van door Gemeenten opgestelde en van een deugdelijke motivering voorziene verbetervoorstellen;
 - plannen van Gemeenten voor toekomstige ruimtelijke ontwikkelingen in relatie tot de aanwezige dan wel gewenste voorzieningen voor Openbaar Vervoer.

2.8 Samenwerking en overleg met andere concessieverleners

Samenwerking en overleg met andere concessieverleners

- 2.8.1 De Concessiehouder betreft tijdens het opstellen van het jaarlijkse Vervoerplan de concessieverleners van aangrenzende concessiegebieden bij de ontwikkeling van de concessiegrensoverschrijdende verbindingen zoals genoemd in Bijlage 4. Onderwerpen met een strategisch karakter worden door de Concessieverlener met de andere concessieverleners besproken in het kader van het Ontwikkelplan.
- 2.8.2 De Concessiehouder vraagt de in het vorige lid bedoelde concessieverleners om advies in geval van voorgenomen wijzigingen in het aanbod op de voor hen relevante concessiegrensoverschrijdende verbindingen. De Concessiehouder voorziet de betreffende concessieverleners tijdig van voldoende informatie om een onderbouwd advies te kunnen geven en houdt hierbij in ieder geval rekening met de voorbereidingstermijnen die de concessiehouders in de betreffende aangrenzende concessiegebieden hanteren. Indien de Concessiehouder afwijkt van de ontvangen adviezen, verstrekt hij een deugdelijke motivering aan de betreffende concessieverlener(s) en, tezamen met het Vervoerplan, aan de Concessieverlener

2.9 Samenwerking en overleg met andere concessiehouders en aanbieders van Fijnmazige mobiliteitsdiensten

Samenwerking en overleg met andere concessiehouders en aanbieders van Fijnmazige mobiliteitsdiensten

- 2.9.1 De Concessiehouder maakt als onderdeel van het opstellen van het jaarlijkse Vervoerplan proactief, constructief en tijdig afspraken met de exploitant(en) van Openbaar Vervoer in en vanuit aangrenzende concessiegebieden over een goede afstemming van het Openbaar Vervoer, uitwisseling van informatie voor de fabricage van kaartmateriaal en dienstverleningsconcepten en -producten en informatieverstrekking over de Dienstregeling.

2.9.2	De Concessiehouder treedt op verzoek van de Concessieverlener met (lokale) exploitanten van Fijnmazige mobiliteitsdiensten in overleg over de uitwisseling van informatie voor de fabricage van kaartmateriaal en dienstverleningsconcepten en -producten en informatieverstrekking over de Dienstregeling, teneinde de overstap tussen Openbaar Vervoer en Fijnmazige mobiliteitsdiensten voor Reizigers zo makkelijk mogelijk te maken. De Concessiehouder stelt de Concessieverlener op de hoogte van het verloop van deze gesprekken.
2.9.3	De Concessiehouder organiseert minimaal eens per Kalenderjaar een overleg met de exploitant(en) genoemd in leden 1 en 2, eventueel in aanwezigheid van de Concessieverlener. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor, indien daar aanleiding voor is, de overlegfrequentie te verhogen dan wel te verlagen.
2.9.4	De Concessiehouder werkt aan het einde van de looptijd van de Concessie actief en constructief mee aan de voorbereidingen van de opvolgende concessie door de nieuwe concessiehouder, onder andere waar het gaat om de eventuele overgang van Personeel en, in geval van een overnameregeling, de overdracht van Zero-emissievoertuigen en Productiemiddelen.
2.9.5	De Concessiehouder stelt de opvolgende concessiehouder – na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener – vanaf één maand voorafgaand aan de startdatum van de opvolgende concessie in staat om (reis)informatie over de opvolgende concessie te bevestigen aan de Haltepalen (zonder dat daarbij de (reis)informatie van de Concessiehouder verwijderd of onleesbaar wordt) en tijdelijk weer te geven op de Displays in de Voertuigen.

2.10 Samenwerking met concessiehouders van lijnen in België

Samenwerking en overleg bij staatsgrens overschrijdende lijnen

- 2.10.1 De Concessiehouder maakt voor Lijnen die de staatsgrens met België overschrijden en die hij in opdracht van de Concessieverlener gezamenlijk exploiteert met de betrokken Belgische vervoerders (werk) afspraken met de Belgische vervoerders over ten minste de volgende onderwerpen betrokken:
- Uitvoering van de Dienstregeling
 - Haltelocaties
 - Informatieuitwisseling
 - Real time informatie volgens beider standaards ten behoeve van dynamische reisinformatie
 - Onderlinge rapportage van gegevens
 - Ontwaardingsapparatuur aan boord
 - Radio met connectie naar dispatching van de andere concessiehouder aan boord van de bussen die op gemeenschappelijk geëxploiteerde lijnen worden ingezet
 - Communicatie en marketing
 - Informatie en communicatie op bussen en halten
 - Apparatuur voor verkeersbeïnvloeding op elkaars grondgebied
 - Sociale veiligheid
 - Controle van vervoerbewijzen
 - Aantal (operationele) overlegmomenten

2.10.2 De Concessiehouder stelt bij lijnen die de staatsgrens met België overschrijden zoals bedoeld in het vorige lid communicatieapparatuur ter beschikking aan de Belgische vervoerder zodat de chauffeurs van de Belgische vervoerder in contact kunnen treden met de verkeersleiding van de Concessiehouder.

3. Vervoerkundige eisen

3.1 *Uitgangspunten*

Belangrijk uitgangspunt voor de eisen aan het toekomstige Openbaar vervoer netwerk in de Concessie is de keuze om aanbodgericht Openbaar Vervoer (Lijnen) in vier Lijntypen in te delen. Aan deze Lijntypen worden verschillende eisen gesteld. De Concessieverlener zoekt balans om tijdens de looptijd van de Concessie de flexibiliteit te hebben om het mobiliteitsnetwerk aan te kunnen passen aan gewijzigde vervoerbehoefden, terwijl tegelijkertijd zekerheden aan Reizigers en andere stakeholders wordt geboden wat betreft de opzet, minimale omvang en gewenste transitie van het OV- en mobiliteitsnetwerk.

HOV-lijnen bieden snel vervoer tussen hubs door zo veel mogelijk op hoofdroutes te rijden. De Concessieverlener drukt deze snelheid uit in de zogenaamde Vf-factor: de verhouding van de reistijd per Openbaar Vervoer ten opzichte van de reistijd per auto op dezelfde verbinding. De Concessieverlener eist dat op HOV-verbindingen tussen hubs de Vf-factor in 2025 maximaal 2,0 is en in 2029 maximaal 1,5 is. Hij heeft echter de ambitie dat bij start van de concessie de Vf-factor al op zoveel mogelijk HOV-lijnen 1,5 is. In samenwerking met wegbeheerders zet de Concessieverlener in op verlaging van de Vf-factor, bijvoorbeeld door verplaatsing van Haltes of hubs.

De flexibiliteit in de Concessie moet ruimte bieden voor vernieuwingen in het aanbod aan vervoer in wisselwerking met Fijnmazige mobiliteitsdiensten; om op die wijze te komen tot vervoervormen die passen bij de vervoerbehoefden van Reizigers. Mede hierdoor kunnen de best passende vervoervormen op verbindingen met weinig vraag er anders uitzien dan Reizigers anno 2023 gewend zijn. Dit hoofdstuk bevat de eisen waaraan het Openbaar vervoer netwerk en de Dienstregeling in ieder geval moeten voldoen. Op basis van deze eisen stelt de Concessiehouder een concreet OV-netwerk en dienstregeling op.

3.2 *Opbouw van het OV-netwerk*

De Lijnen die tot de Concessie behoren zijn ingedeeld in de volgende Lijntypen:

HOV-lijnen

Uitgangspunt is dat de Concessiehouder HOV-lijnen biedt op voorgeschreven Verbindingen. De HOV-lijnen vormen - samen met de Trein en de Ferry (die geen deel uit maken van de Concessie) - het hoofdnetwerk van het mobiliteitssysteem in Zeeland. De HOV-lijnen kennen een ruimtelijk structurerende werking tussen hubs en knooppunten met relatief veel reizigers. De intentie is dat deze HOV-lijnen tijdens de gehele looptijd van de Concessie onderdeel van het OV-netwerk blijven, maar dat de frequentie wordt afgestemd op de vraag.

Scholierenlijnen

Scholieren van het secundair onderwijs en studenten aan het tertiair onderwijs reizen op de korte afstanden in principe met de fiets en op langere afstanden zoveel mogelijk met de HOV-lijnen of de Trein. De Concessieverlener zet Scholierenvervoer in wanneer scholieren (en studenten) qua herkomst en bestemming of qua bedieningstijden niet adequaat kunnen worden vervoerd met de Trein of de HOV-lijnen. Het Scholierenvervoer bestaat uit specifieke Scholierenritten op de HOV-lijnen of uit Scholierenlijnen. Scholierenritten en -lijnen sluiten aan op de begin- en eindtijden van de scholieren, in

de zin dat een Rit aankomt tenminste 5 en maximaal 20 minuten voor de aanvang van het eerste lesuur en dat twee Ritten vertrekken maximaal 20 minuten na afloop van de laatste twee lesuren. Scholierenritten dienen tenminste 15 Reizigers per Rit te vervoeren. In de Inschrijving dient te worden uitgegaan van het huidige aanbod van scholierenlijnen en –ritten.

Buurtbuslijnen

Buurtbuslijnen verbinden kernen met relatief weinig vervoervraag en halteren minimaal bij een Hub en/of OV-knooppunt en/of HOV-halte als voor- en natransport voor de HOV-lijnen.

Overige lijnen

Overige lijnen zijn busverbindingen met een ontsluitend karakter, die niet passen binnen de kaders van de beleidsmatig in de Regionale Mobiliteitsstrategie vastgestelde snelle busverbindingen tussen hubs (HOV-lijnen). Via overige lijnen kan een maatwerkvoorziening geboden worden op verbindingen met voldoende structurele vervoervraag. Het gaat dan om busverbindingen met een andere frequentie of tijdens een afwijkende bedieningsperiode dan de HOV-lijnen, aansluitend op de vervoervraag. Daarnaast kan de Concessieverlener andere overige lijnen als een wens uitvragen in de aanbesteding. Om te borgen dat Overige lijnen voldoende inspelen op een substantiële structurele vervoervraag, worden randvoorwaarden gesteld aan deze lijnen. De Concessieverlener hanteert daarvoor als een van de criteria dat er op werkdagen ten minste gemiddeld acht Reizigers per Rit zijn.

Indeling is niet in beton gegoten

Deze hierboven beschreven indeling vormt het uitgangspunt voor de Concessie met dien verstande dat de Concessieverlener in het kader van de tussentijdse herijking kan besluiten de indeling van Lijnen naar aanleiding van het Vervoer- en Ontwikkelplan aan te passen. Inschrijvers dienen – als onderdeel van hun inschrijving – een Ontwikkelplan en een Vervoerplan in voor al het Openbaar Vervoer dat deel uitmaakt van de Concessie. Dit Vervoerplan vormt de basis voor de Dienstregeling die de Concessiehouder voor Dienstregelingjaar 2025 opstelt.

3.3 Eisen aan HOV-lijnen

Eisen aan HOV-lijnen	
3.3.1	De Concessiehouder dient HOV-Lijnen te bieden op de onderstaande verbindingen, van begin- tot eindpunt zonder overstap, in twee richtingen (zie Bijlage 5). <ol style="list-style-type: none">1. Oude Tonge – Zierikzee – Goes2. Goes – Terneuzen3. Terneuzen – Hulst4. Zierikzee – Burgh-Haamstede – Middelburg5. Middelburg – Terneuzen6. Terneuzen – Schoondijke7. Breskens – Schoondijke – Oostburg – Brugge8. Sint Maartensdijk – Bergen op Zoom
3.3.2	De Concessiehouder bedient met elke HOV-lijn ten minste alle Hubs, Knooppunten en HOV-haltes die op die Verbinding zijn voorgeschreven, zie Bijlage 6.
3.3.3	De Concessiehouder zet op de HOV-lijnen uitsluitend bussen in conform het materieel voor HOV-lijnen zoals opgenomen in artikel 4.5.6.

3.4 Bedieningseisen HOV-lijnen

Bedieningseisen HOV-lijnen							
3.4.1	<p>De Concessiehouder biedt alle HOV-lijnen ten minste aan tijdens de tijdvakken en met de frequenties zoals genoemd in onderstaande tabel:</p> <table border="1"><tbody><tr><td>Maandag t/m vrijdag, 7:00-19:00 uur</td><td>Minimaal 2 keer per uur</td></tr><tr><td>Maandag t/m vrijdag, 19:00-22:00 uur</td><td>Minimaal 1 keer per uur</td></tr><tr><td>Zaterdag, zondag, feestdag, 7:00-22:00 uur</td><td>Minimaal 1 keer per uur</td></tr></tbody></table> <p>De tabel moet zo worden gelezen dat bijvoorbeeld voor de werkdagen op iedere HOV-lijn de eerste Rit uiterlijk op 7:00 uur vanaf het Beginpunt moet zijn vertrokken en dat de laatste Rit op zijn vroegst om 18:00 uur, respectievelijk 21:00 uur, vanaf het Beginpunt vertrekt.</p>	Maandag t/m vrijdag, 7:00-19:00 uur	Minimaal 2 keer per uur	Maandag t/m vrijdag, 19:00-22:00 uur	Minimaal 1 keer per uur	Zaterdag, zondag, feestdag, 7:00-22:00 uur	Minimaal 1 keer per uur
Maandag t/m vrijdag, 7:00-19:00 uur	Minimaal 2 keer per uur						
Maandag t/m vrijdag, 19:00-22:00 uur	Minimaal 1 keer per uur						
Zaterdag, zondag, feestdag, 7:00-22:00 uur	Minimaal 1 keer per uur						
3.4.2	<p>Het is de Concessiehouder zonder voorafgaande toestemming van de Concessieverlener niet toegestaan om met HOV-lijnen Haltes te bedienen die niet gelegen zijn aan de HOV-Verbindingen zoals weergegeven in Bijlage 5.</p>						
3.4.3	<p>Het is de Concessiehouder toegestaan om met één HOV-lijn meerdere Verbindingen te koppelen die in elkaars verlengde liggen.</p>						
3.4.4	<p>De rijtijd tussen twee Hubs op de verplichte verbindingen is vanaf 2025 maximaal twee keer de rijtijd van de auto tussen die twee Hubs, en vanaf 2029 maximaal anderhalf maal. Deze rijtijd van de HOV-lijn is inclusief de benodigde halteringstijd voor het in- en uitstappen op de tussenliggende Haltes, Knooppunten en /of Hubs en is gelijk aan de rijtijd tussen twee Hubs, zoals die volgt uit de Dienstregeling buiten de spits. De rijtijd voor de auto wordt bepaald met behulp van Google Maps voor de periode buiten de spits.</p>						
3.4.5	<p>Het voorgaande lid geldt niet op verbindingen op het grondgebied van Vlaanderen.</p>						
3.4.6	<p>Het is de Concessiehouder toegestaan om extra haltes toe te voegen op een HOV-verbinding, zolang deze aan de eisen in artikel 3.4.4 voldoet en deze toevoeging aantoonbaar tot meer Reizigers leidt.</p>						

3.5 Scholierenvervoer

Scholierenvervoer	
3.5.1	<p>Concessiehouder neemt haltes in de buurt van Scholen voor secundair en tertiair onderwijs met een Scholierenrit of een Scholierenlijn op in de dienstregeling indien Scholieren niet met de fiets, de Trein, de HOV-lijnen of met de Overige lijnen op tijd op school kunnen komen, zoals bedoeld in het volgende lid. Het gaat om scholen met een regionale functie voor Zeeuwse Scholieren. Het betreft in ieder geval, maar niet uitsluitend, de scholen die zijn opgenomen in Bijlage 7.</p>
3.5.2	<p>Concessiehouder zorgt ervoor dat de Scholieren genoemd in lid 1, die geen gebruik kunnen maken van de reguliere Ritten van de HOV-lijnen of Overige lijnen, omdat er geen bus aankomt tussen minimaal 5 minuten en maximaal 20 minuten voor de aanvang van het eerste lesuur en/of er geen bus vertrekt minimaal 5 minuten en maximaal 20 minuten na afloop van de laatste twee lessen, worden vervoerd met Scholierenritten (op de HOV-lijnen</p>

	of Overige lijnen) of Scholierenlijnen. Op de Scholierenritten en – lijnen is de vervoerplicht zoals bedoeld in art. 5.1.1 onverkort van toepassing.
3.5.3	Het vervoer zoals bedoeld in het tweede lid dient alleen in de Dienstregeling te worden opgenomen indien de Concessieverlener minimaal 15 Reizigers per Rit verwacht. Deze eis van 15 reizigers wordt bepaald door het te verwachten aantal Reizigers buiten een straal van 10 km rond de school in de winter en 15 km in de zomer.
3.5.4	De eis van het tweede lid geldt niet indien op dezelfde verbinding een treinverbinding wordt geboden. Deze uitzondering geldt voor de scholen van het Calvijn college in Goes en Krabbendijke vanaf het moment dat er tariefintegratie is met NS. Concessiehouder werkt mee aan het tot stand komen van tariefintegratie met de Trein.
3.5.5	Het Scholierenvervoer staat open voor alle Reizigers.
3.5.6	De Concessieverlener stelt jaarlijks in overleg met de betreffende onderwijsinstellingen en/of de Stichting Scholierenvervoer Zeeland de behoefte aan Scholierenritten en Scholierenlijnen vast voor het eerstvolgende schooljaar, op basis waarvan de Concessiehouder (gedurende het Dienstregelingjaar) de Dienstregeling aanpast. Op basis van de ervaringen aan het begin van het schooljaar voert Concessiehouder de aanpassingen in de Dienstregeling door, die de Concessieverlener verzoekt.
3.5.7	De afstand van een Scholierenlijn of Scholierenrit van beginpunt tot eindpunt dient minimaal 10 kilometer te bedragen.
3.5.8	Binnen een straal van 10 kilometer rondom de school moet voor de snelste route worden gekozen. Binnen deze straal mogen Reizigers slechts in- en uitstappen als dit niet aanzienlijk ten koste van de reistijd gaat.
3.5.9	De Concessiehouder monitort het aantal Reizigers dat van de Scholierenritten en –lijnen gebruikt maakt en rapporteert daarover per kwartaal aan de Concessieverlener en aan het begin van het schooljaar per maand over september en oktober.
3.5.10	Een Scholierenrit of een Rit op een Scholierenlijn betreft telkens één Rit in één richting. Het is de Concessiehouder niet toegestaan om de (materieel)Rit van een Scholierenlijn in de tegenspitsrichting op te nemen in de Dienstregeling.
3.5.11	Scholierenlijnen zijn als zodanig herkenbaar.
3.5.12	Een Scholierenrit- en/of -lijn mag alleen op een dag worden gereden indien er door de betrokken onderwijsinstelling onderwijs wordt geboden.
3.5.13	Tot een maximum loop- of fietsafstand van 2 kilometer van een Hub, HOV halte en/of treinstation naar de school hoeft geen scholierenlijn of scholierenrit te worden geboden.
3.5.14	De maximale fietsafstand vanuit een woonkern tot de dichtstbijzijnde halte voor scholierenlijnen is 5 km. In het geval dat de fietsafstand vanuit de woonkern langer is dan 5 km dient de route te worden aangepast en moet er een extra halte dicht bij de woonkern op de route worden aangedaan.
3.5.15	In het geval op een Scholierenlijn minder reizigers worden vervoerd dan in lid 3 aangegeven, kan de Concessieverlener besluiten de lijn of Rit per direct op te heffen zonder dat een andere lijngebonden dienst hiervoor in de plaats komt. De financiële consequenties worden verrekend volgens de meer- en minderwerkregeling.

3.5.16	In de Inschrijving dienen de Inschrijvers in het in te dienen Vervoerplan uit te gaan van het aanbod van Scholierenritten en –lijnen van Dienstregelingjaar 2023 dat volgt uit de gepubliceerde Dienstregeling 2023, waarin de scholierenlijnen en –ritten zijn te herkennen aan het feit dat ze niet in de schoolvakanties worden gereden (zie Bijlage 8). In het Vervoerplan dient het aantal uit te voeren Ritten per Scholierenrit en per Scholierenlijn te worden aangegeven.
3.5.17	Ter voorbereiding van Dienstregeling 2025 volgen Concessieverlener en Concessiehouder de procedure voor het bepalen van de behoefte aan Scholierenvervoer en het verwerken daarvan in de Dienstregeling zoals bedoeld in lid 6. Daarbij dient in plaats van “aan het begin van het schooljaar” te worden gelezen: “aan het begin van 2025”.

3.6 Buurtbuslijnen

Buurtbuslijnen	
3.6.1	De Concessiehouder faciliteert de door de Concessieverlener op basis van de in Bijlage 9 bijgesloten Besluit inzake subsidies voor buurtbussen (wijziging Algemeen subsidiebesluit 2013, hoofdstuk 12). De verantwoordelijkheden van buurtbusverenigingen en Concessiehouder bij de uitvoering van Buurtbuslijnen staan beschreven in het genoemde besluit.
3.6.2	De Buurtbusprojecten aangegeven in Bijlage 10 zijn goedgekeurd en dienen door de Concessiehouder te worden opgenomen in zijn netwerk van Openbaar Vervoer. Hierbij geldt dat een buurtbus minimaal een hub, knooppunt en/of HOV-halte moet bedienen.
3.6.3	De Concessiehouder draagt in ieder geval zorg voor: <ul style="list-style-type: none"> a. Trainen en opleiding van buurtbuschauffeurs, waaronder toetsing van de rijvaardigheid Openbaar Vervoer door een bevoegd instructeur; b. Het periodiek organiseren van de medische keuring en rijvaardigheidstest voor alle buurtbuschauffeurs door een deskundige organisatie. Vanaf hun 75^e levensjaar dienen buurtbuschauffeurs ten minste een keer per twee jaar gekeurd te worden. De Concessiehouder houdt van alle keuringen een administratie bij. c. Het afsluiten van diverse verzekeringen ten behoeve van de Buurtbussen en buurtbuschauffeurs d. Rapportage over de KPI's zoals genoemd in hoofdstuk 14.
3.6.4	Al dan niet op verzoek van een (nieuwe) buurtbusvereniging kan de Concessieverlener, na overleg met betrokken Gemeente(n) en de Concessiehouder, besluiten om de in Bijlage 10 genoemde Buurtbuslijnen uit te breiden of te beëindigen dan wel hier Buurtbuslijnen aan toe te voegen.
3.6.5	Mocht de Concessieverlener op enig moment overwegen om nieuwe Buurtbuslijnen te laten uitvoeren door de Concessiehouder, dan zal de Concessiehouder hiertoe een business case opstellen overeenkomstig het bepaalde in de Financiële bepalingen in de Concessiebeschikking.
3.6.6	Mocht de Concessieverlener op enig moment besluiten en/of toestaan om nieuwe Buurtbuslijnen te laten uitvoeren door een andere vervoerder dan de Concessiehouder, dan zal de Concessiehouder zijn medewerking moeten verlenen en deze lijnen moeten gedogen.

	Tevens wordt van de Concessiehouder een faciliterende rol, o.a. in de dienstregeling, verwacht.
3.6.7	De buurtbuslijnen als bedoeld in lid 1 kunnen op enig moment ophouden te bestaan. Dit kan bijvoorbeeld doordat het aantal vrijwilligers dat noodzakelijk is voor een buurtbusvereniging onvoldoende is of omdat het aantal reizigers onder een kritische grens – zoals beschreven in het besluit inzake subsidiëring van buurtbussen – zakt. In dat geval is de Concessiehouder niet verplicht een andere dienst op die buurtbuslijn aan te bieden. Het schrappen van een Buurtbuslijn is in dat geval voor rekening en risico van de Concessiehouder.
3.6.8	De Concessiehouder richt samen met de betreffende buurtbusvereniging de lijnvoering van een Buurtbuslijn zodanig in dat op ten minste één Hub, OV-knooppunt en/of HOV-halte en/of treinstation sprake is van een veilige en comfortabele Aansluitgarantie tussen Buurtbussen en HOV-lijnen en/of de Trein.
3.6.9	De Concessiehouder stelt minimaal jaarlijks de Dienstregeling voor Buurtbuslijnen op en stemt deze tijdig af met de betreffende buurtbusvereniging, opdat buurtbusverenigingen tijdig advies kunnen uitbrengen over eventuele wijzigingen in de Dienstregeling. De Concessiehouder legt de Dienstregeling, als onderdeel van het Vervoerplan, jaarlijks voor ter vaststelling aan de Concessieverlener.
3.6.10	De Concessiehouder stelt één vaste contactpersoon beschikbaar die beschikt over voldoende mandaat om namens de Concessiehouder te kunnen beslissen over wijzigingen in de Dienstregeling van Buurtbuslijnen en die als aanspreekpunt fungeert voor alle buurtbusverenigingen in het Concessiegebied.

3.7 Overige lijnen

Eisen aan Overige lijnen	
3.7.1	De Concessiehouder biedt op elke Overige lijn ten minste op werkdagen tussen 07:00 uur en 19:00 minimaal één Rit per uur per richting aan.
3.7.2	De Concessiehouder biedt op elke Overige lijn een Aansluiting op een HOV-hub.
3.7.3	De Concessiehouder ontsluit met elke Overige lijn ten minste één regionale voorziening.
3.7.4	De Concessieverlener kan, in aanvulling op de voorgeschreven en de door de Concessiehouder in zijn Inschrijving aangeboden Overige lijnen, de Concessiehouder opdragen een of meer Overige lijnen uit te voeren, op basis van een vergoeding volgens de meer- en minderwerkregeling die in de Concessie is opgenomen.
3.7.5	Bij de start van de Concessie is de volgende Overige lijn voorgeschreven (deze dient te worden aangeboden): <ul style="list-style-type: none"> • Hulst-Antwerpen v.v.
3.7.6	Bij de start van de Concessie zijn de volgende Overige lijnen optioneel (deze dienen als opties te worden aangeboden): <ul style="list-style-type: none"> • Antwerpen-Breda (als verlenging van Hulst-Antwerpen) v.v. • Burgh-Haamstede-Renesse v.v. • Terneuzen-Gent v.v.

3.8 Vervoerplan

Vervoerplan	
3.8.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het Vervoerplan, dat jaarlijks door hem wordt opgesteld voorafgaande aan (en ter verantwoording van) wijzigingen in de Lijnvoering en/of de Dienstregeling.
3.8.2	In het Vervoerplan komen ten minste alle relevante aspecten aan de orde die voortvloeien uit het Ontwikkelplan. Tenminste de volgende onderwerpen worden expliciet uitgewerkt: <ol style="list-style-type: none">Een gemotiveerd voorstel voor wijziging van Lijnen, Halten, Dienstregeling en/of Aansluitingen waarmee beter op de Vervoervraag wordt ingespeeld.De effecten van de voorgestelde wijzigingen op het aantal DRU's, het aantal Reizigers (gemiddelde bezetting) en de Vervoeropbrengsten. Deze effecten worden door Concessiehouder inzichtelijk gemaakt per Lijn en per Lijntype.Gewenste aanpassingen aan de Flextaxi om de Flextaxi beter te laten aansluiten op het vaste busnet (feederfunctie).Gewenste en geplande ontwikkelingen op het vlak van Infrastructuur, alsmede de inspanningen die in dit kader zijn en/of worden gepleegd in overleg met de Wegbeheerders.
3.8.3	De Concessiehouder betreft concessieverlenende vervoerautoriteiten van aangrenzende concessiegebieden en de Wegbeheerders binnen het Concessiegebied bij het opstellen van het Vervoerplan.
3.8.4	De voorstellen van de Concessiehouder voor het doorvoeren van wijzigingen in het Openbaar Vervoer kunnen (deels) afhankelijk zijn van andere belanghebbende partijen, zoals de partijen genoemd in lid 3. De Concessiehouder geeft in het Vervoerplan aan wat hij verwacht van de Concessieverlener en overige belanghebbende partijen, alsmede hoe hij deze verwachtingen denkt te bewerkstelligen. Bijvoorbeeld bij voorgestelde wijzigingen van de weginfrastructuur.
3.8.5	De Concessiehouder legt het Vervoerplan ter advisering voor aan het OPOV, verwerkt de adviezen van het OPOV en legt het Vervoerplan ter verantwoording voor aan de Concessieverlener.
3.8.6	De Concessieverlener kan invoering, opheffen of wijzigen van een bepaalde Lijn, Rit of Aansluiting verbieden wanneer de Concessiehouder hiervoor geen of een, naar het oordeel van de Concessieverlener, inhoudelijk onvoldoende vervoerkundige onderbouwing levert. De bewuste Lijn, Rit en/of Aansluiting wordt dan beschouwd als onvoldoende afgestemd op de Vervoervraag.
3.8.7	Ter uitvoering van een door Concessieverlener vastgesteld Vervoerplan draagt Concessiehouder zorg voor en is hij verantwoordelijk voor het tijdig opstellen en invoeren van (wijzigingen in) de Dienstregeling.

3.9 Dienstregeling HOV-lijnen

Dienstregeling HOV-lijnen	
3.9.1	<p>De Concessiehouder zet de Dienstregeling van het Hoogwaardig Openbaar Vervoer, bestaande uit een samenhangend netwerk van HOV-Lijnen die met vaste patroontijden Knooppunten met elkaar verbinden, zodanig op dat hij:</p> <ul style="list-style-type: none">o op Hubs en Knooppunten Aansluiting biedt naar en van de voor Reizigers belangrijkste Trein- en Ferryverbindingen;o op Hubs en Knooppunten Aansluiting biedt naar en van HOV-lijnen en van en naar lijnen van aangrenzende concessiehouders.
3.9.2	<p>De Concessiehouder stemt het aanbod aan Lijnen en Ritten – inclusief routevoering op niet voorgeschreven halten - af op de Vervoervraag en onderbouwt in het Vervoerplan wijzigingen in plaatsen, halten en tijden waarop hij Openbaar Vervoer aanbiedt. De Concessiehouder gaat daarbij in ieder geval in op:</p> <ul style="list-style-type: none">o het bedienen van specifieke typen Reizigers zoals forensen, scholieren/studenten, keuzereizigers, ouderen en Reizigers met een Functiebeperking door middel van een op hun behoeften afgestemd aanbod van Openbaar Vervoer;o de wijze waarop hij tegemoetkomt aan de hogere Vervoervraag gedurende de Spits.
3.9.3	<p>De dienstregeling van de HOV-lijnen is voor de Reiziger systematisch en helder van opzet, waarbij de Concessiehouder zorgdraagt voor ten minste de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none">o Toepassing van patroontijden binnen de Dienstregeling om de reismogelijkheden voor Reizigers duidelijk en eenvoudig communiceerbaar te houden; De Concessiehouder zorgt ervoor dat Ritten van HOV-lijnen zo gelijkmatig mogelijk over het uur verdeeld zijn. Met dien verstande dat het de Concessiehouder is toegestaan om maximaal 10 minuten van de patroontijden af te wijken om Aansluiting te bieden op één van de Hubs / Knooppunten.o De op basis van de Vervoervraag gewenste Aansluitingen, rekening houdend met looptijden van Reizigers en in- en uitstaptijden.
3.9.4	<p>De Concessiehouder dient afspraken te maken met de concessiehouder van de Provincie Zuid-Holland over het realiseren van een doorgaande verbinding tussen Zierikzee en Rotterdam. Minimaal 1 maal per uur dient, binnen de bedieningsperioden genoemd in art. 3.4, zonder overstappen te kunnen worden gereisd tussen Zierikzee en Rotterdam.</p>

3.10 Dienstregeling

Dienstregeling	
3.10.1	<p>De Concessiehouder voert het Openbaar Vervoer uit op basis van een Dienstregeling die hij heeft gepubliceerd.</p>
3.10.2	<p>De Concessiehouder baseert de Dienstregeling op reële rij- en halteringstijden en onderbouwt in het Vervoerplan de gehanteerde tijden op basis van een analyse van de rijtijden. Indien noodzakelijk maakt hij onderscheid tussen rijtijden tijdens de Spits en buiten de Spits. De Concessiehouder is zelf verantwoordelijk voor de inschatting of de rij- en halteringstijden die hij in zijn Dienstregeling opneemt in de praktijk haalbaar zijn.</p>

3.10.3	De Concessiehouder neemt in ieder geval de Hubs, Knooppunten en Verplichte HOV-Haltes zoals genoemd in Bijlage 6 op in de Dienstregeling. Tevens neemt hij de Haltes van de Buurtbus en eventuele Haltes van Overige Lijnen en Scholierenlijnen op in de Dienstregeling.
3.10.4	De Concessieverlener kan, na overleg met de Concessiehouder, de Concessiehouder verplichten om (een) extra Hub, Knooppunt of (HOV-)Halte(s) in de Dienstregeling op te nemen en/of (een) Hub, Knooppunt of (HOV-)Halte(s) uit de Dienstregeling te verwijderen.
3.10.5	De Concessiehouder vermeldt in de Dienstregeling alle Aansluitingen en Aansluitgaranties die hij biedt.
3.10.6	De Concessiehouder mag gedurende een Dienstregelingjaar één of meerdere Vakantiedienstregelingen hanteren tijdens de vakanties van het voortgezet onderwijs en ander onderwijs in o.a. de regio Zuid en omliggende regio's. De Concessiehouder onderbouwt in zijn Vervoerplan waarom hij ervoor kiest om in bepaalde periodes te rijden volgens een Vakantiedienstregeling en hoe deze Vakantiedienstregeling aansluit bij de Vervoervraag in deze periodes.

3.11 Tussentijdse wijzigingen Dienstregeling

Tussentijdse wijzigingen Dienstregeling	
3.11.1	Concessiehouder werkt mee aan tussentijdse wijzigingen (maximaal vier keer per jaar) van de Dienstregeling die de Concessieverlener opdraagt. Op basis van diverse bronnen bepaalt de Concessieverlener samen met de Concessiehouder de gewenste aanpassingen. Hierin zoekt de Concessieverlener samen met de Concessiehouder naar een optimum tussen de (toekomstige) vervoervraag en een efficiënte planning.
3.11.2	De Concessiehouder mag de Dienstregeling maximaal viermaal per Dienstregelingjaar onderbouwd wijzigen (de eventuele overgangen van de reguliere Dienstregeling naar de Vakantiedienstregeling en vice versa en tijdelijke wijzigingen van de Dienstregeling voor Scholierenlijnen niet meegerekend), tenzij de Concessiehouder en de Concessieverlener anders overeenkomen (bijvoorbeeld in geval van tijdelijke (lokale) wijzigingen). Het aantal Dienstregelingwijzigingen die door Concessieverlener en Concessiehouder jaarlijks kunnen worden voorgesteld bedraagt samen maximaal vier.
3.11.3	De Concessiehouder onderbouwt voorstellen voor het wijzigen van de Dienstregeling in zijn Vervoerplan voor het betreffende Dienstregelingjaar. Het Vervoerplan bevat een gemotiveerd voorstel voor aanpassingen van lijnvoeringen (routes, (HOV-)Haltes, Knooppunten, Hubs), vertrek- en aankomsttijden, rijtijden, frequenties, Aansluitingen, Infrastructuur (in overleg met de betreffende Wegbeheerder(s)) en andere aspecten van het aanbod van Openbaar Vervoer inclusief tariefkilometers.
3.11.4	De Concessiehouder informeert de Wegbeheerders over de procedure die aan een wijziging van de Dienstregeling voorafgaat, waaronder de uiterste momenten waarop Wegbeheerders input kunnen leveren en eventueel op wijzigingsvoorstellen kunnen reageren.
3.11.5	De jaarlijkse dienstregelingwijziging gaat in op de datum dat de NS de dienstregeling van het Hoofdrailnet wijzigt, tenzij de Concessieverlener na overleg met de Concessiehouder anders besluit.

3.11.6	De Concessiehouder stelt ten minste jaarlijks de opgebouwde kennis over specifieke knelpunten en werkafspraken met derden ter beschikking aan de Concessieverlener. Te denken valt aan afspraken met Scholen en wegbeheerders en ervaren knelpunten bij de overgang tussen vakantiedienstregeling en normale dienstregeling.
3.11.7	Jaarlijks wordt de in Bijlage 11 opgenomen dienstregelingprocedure gevolgd om te komen tot een nieuwe Dienstregeling.
3.11.8	Het eerste reguliere dienstregelingproces betreft het Dienstregelingjaar 2026.
3.11.9	De Concessiehouder stelt in samenwerking met de Concessieverlener voor Dienstregelingjaar 2025 een projectplan op waarbij in beginsel het in lid 7 bedoelde proces wordt gevolgd. De daadwerkelijke stappen en de planning is mede afhankelijk van de datum van gunning van deze Concessie.
3.11.10	De Concessiehouder kan de Concessieverlener verzoeken om buiten de in bovenstaande eisen genoemde wijzigingen voor eigen rekening een tussentijdse wijziging van de Dienstregeling te mogen doorvoeren om de uitvoeringskwaliteit te verbeteren. Een wijziging mag alleen worden doorgevoerd na instemming van de Concessieverlener.

3.12 Aansluitingen en afstemming

Aansluitingen en afstemming	
3.12.1	De Concessiehouder biedt op voor Reizigers logische overstappunten, waaronder in ieder geval de in Bijlage 6 genoemde Hubs en Knoopunten, Aansluitingen tussen HOV-Lijnen onderling en tussen HOV-lijnen met Overige lijnen, Aansluitingen op de Trein, de Ferry en Lijnen vanuit aangrenzende concessiegebieden en vermeldt deze Aansluitingen in de Dienstregeling. Dit betreft in ieder geval de Aansluitingen tussen de laatste twee Ritten van Lijnen die tot de Concessie behoren en van de Lijnen die tot de Concessie behoren op de Trein en vice versa.
3.12.2	De Concessiehouder geeft in de Dienstregeling aan welke Aansluitingen hij garandeert, en geeft daarbij aan waaruit deze garantie bestaat.

3.13 Lijnnummering

Lijnnummering	
3.13.1	De Concessiehouder kent de volgende lijnummers aan Lijnen als volgt toe: HOV-lijnen: een driecijferig nummer, beginnend met een 4; Scholierenritten en Scholierenlijnen: een driecijferig nummer, beginnend met een 6; Buurtbuslijnen: een driecijferig nummer, beginnend met een 2; Overige Lijnen: in onderling overleg met de Concessieverlener.
3.13.2	Het is de Concessiehouder niet toegestaan om Lijnen die rijden op concessie-grensoverschrijdende verbindingen lijnummers toe te kennen die in gebruik zijn in de desbetreffende aangrenzende concessie(s).

- 3.13.3 De kosten van wijzigingen van de lijnnummering, waaronder begrepen de eventuele kosten als gevolg van aanpassing van het OV-Betaalsysteem, zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.

3.14 Feestdagen

Feestdagen

- 3.14.1 Als feestdagen worden de dagen aangemerkt volgens de Algemene termijnenwet.

4. Materieel

4.1 Algemene eisen

Reizigers willen reizen met comfortabel en schoon Materieel. Voertuigen die in de Concessie worden ingezet dienen een herkenbare uitstraling te hebben. De uitvoeringseisen zijn van toepassing op alle Lijntypen (HOV-lijnen, Scholierenlijnen, Overige Lijnen, Buurtbussen).

Algemene eisen aan het Materieel	
4.1.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel voldoet aan alle eisen die bij of krachtens wet- en regelgeving op het Materieel van toepassing zijn.
4.1.2	De Concessiehouder zet voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend de typen Voertuigen in die hij heeft opgenomen in zijn Inschrijving. Het is de Concessiehouder alleen na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener toegestaan andere typen Voertuigen voor de uitvoering van de Concessie in te zetten, onder de voorwaarde dat deze typen Voertuigen ten minste gelijkwaardig zijn aan de typen Voertuigen die hij heeft opgenomen in zijn Inschrijving.
4.1.3	De Concessiehouder zet geen Bussen met een lengte van meer dan 18,75 meter in.
4.1.4	De Concessiehouder voorziet het Materieel van goedwerkende verkeerssystemen, waaronder begrepen KAR- en VETAG-systemen. De Concessiehouder neemt daarbij het bepaalde in de documenten Bijlage 12 'Concessiebijlage datasets OV' en Bijlage 13 'Concessiebijlage m.b.t. gebruik Korte Afstand Radio' of diens opvolger(s) in acht.
4.1.5	De Concessiehouder treedt blijvend met de Wegbeheerders in overleg over prioritering van het Materieel bij de afhandeling van het verkeer.
4.1.6	De Concessiehouder houdt rekening met en werkt in voorkomende gevallen zonder voorbehoud mee aan de implementatie van nieuwe technologieën ten behoeve van de prioritering van het Materieel bij verkeersregelingsinstallaties, bijvoorbeeld i-VRI. De Concessiehouder en het Materieel voldoen aan de eisen en afspraken zoals deze zijn en worden vastgelegd binnen het Partnership Talking Traffic en gepubliceerd op de website van het CROW ¹ . Uiterlijk twee maanden voor aanvang van de Concessie toont de Concessiehouder aan dat hij aan deze eisen voldoet.
4.1.7	De Concessiehouder voorziet het Materieel ten minste van apparatuur (hard- en software) die nodig is voor het gebruik van wettelijk vastgestelde of binnen het landelijk overleg (NOVB) overeengekomen Betaalwijzen in het Openbaar Vervoer, waaronder EMVc en Barcodes. De Concessiehouder neemt daarbij de eisen zoals gesteld in de documenten 'Eisen aan het OV-Betaalsysteem' en 'Specification Document Open Architecture (SDOA)' of diens opvolger(s) zoals opgesteld door Translink in acht.

¹ Zie: <http://www.crow.nl/thema-s/verkeersmanagement/landelijke-ivri-standaarden>.

4.1.8	De Concessiehouder voorziet het Materieel van een druktemeter, die in staat is om de bezettingsgraad van een Voertuig per Rit aan te geven.
4.1.9	De Concessiehouder voorziet het Materieel van apparatuur waarmee het Personeel kan communiceren met de Verkeersleiding en al dan niet met tussenkomst van de Verkeersleiding met de verkeersleiding van concessiehouders van aangrenzende concessies.
4.1.10	De Concessiehouder voorziet alle Bussen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet van frontcamera's.
4.1.11	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het onderhoud van het Materieel en zorgt dat het onderhoud plaatsvindt conform de voorschriften van de leverancier, waaronder begrepen de voorschriften voor revisies en vervanging van batterijpakketten, en de daaraan verbonden garantiebepalingen.
4.1.12	De Concessiehouder overlegt jaarlijks vóór 1 januari een inspectierapport, opgesteld door een daartoe gecertificeerde onderneming, waarin wordt verklaard dat het Materieel goed wordt beheerd en onderhouden en dat de boekwaarde overeenkomt met de te verwachten afschrijvingen op basis van de Gegarandeerde inzetperiode. In de laatste 2 jaar van de Concessie overlegt de Concessiehouder het hiervoor genoemde inspectierapport halfjaarlijks.

4.2 Milieuprestaties Materieel

De Concessieverlener heeft de ambitie om de verduurzaming van het Openbaar Vervoer voortvarend op te pakken, zoals in het bestuursakkoord 'Zero emissie regionaal busvervoer' is vastgelegd. In dit bestuursakkoord spreken de twaalf provincies, twee vervoerregio's en het ministerie van Infrastructuur & Waterstaat de ambitie uit dat het regionale Openbaar Vervoer per Bus in 2030, of zoveel eerder als mogelijk, volledig emissievrij bij de uitlaat moet zijn. De Concessieverlener streeft daarbij de volgende doelstellingen na:

- a. Uiterlijk 2025 zijn alle nieuw instromende Bussen emissievrij aan de uitlaat (tank-to-wheel).
- b. Uiterlijk in 2030 is al het Materieel emissievrij.
- c. De nieuwe bussen maken in 2025 gebruik van 100% hernieuwbare energie of brandstof, die met het oog op economische ontwikkeling zoveel mogelijk regionaal wordt opgewekt.

Als uitwerking van bovenstaande ambitie en doelstellingen eist de Concessieverlener dat de Concessie vanaf de start met Zero-Emissievoertuigen wordt uitgevoerd, met uitzondering van Voertuigen die de Concessiehouder ter beschikking stelt als Buurtbussen. Voor deze Voertuigen geldt dat de transitie naar Zero Emissie gelet op de betaalbaarheid meer tijd vraagt. Daarom is het de Concessiehouder toegestaan om de transitie met betrekking tot de Buurtbussen binnen de periode tot en met het Dienstregelingjaar 2030 door te voeren.

Milieuprestaties Materieel	
4.2.1	De Concessiehouder zet voor uitvoering van de Concessie uitsluitend Zero-Emissievoertuigen in. Deze eis geldt ook voor de Voertuigen die hij inzet ten behoeve van aflossing, ondersteuning en service & veiligheid.
4.2.2	In afwijking van het bepaalde in eis 4.2.1 is het de Concessiehouder toegestaan om uiterlijk tot en met het Dienstregelingjaar 2030 voor de uitvoering van Buurtbuslijnen (zie ook paragraaf 4.7) Materieel in te zetten dat ten minste voldoet aan de Euro 6-norm.

4.3 Toegankelijkheid

De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel toegankelijk is, zodat zoveel mogelijk mensen van het Openbaar Vervoer gebruik kunnen maken.

Toegankelijkheid	
4.3.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel op het moment van aanschaf voldoet aan: <ul style="list-style-type: none">a. geldende wet- en regelgeving ten aanzien van toegankelijkheid, zoals onder meer vastgelegd in het 'Besluit toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer', enb. de richtlijnen inzake de inrichting, kenmerken en toegankelijkheid zoals opgenomen in de publicaties 'Toegankelijkheid collectief personenvervoer – Bussen' (CROW-publicatie 219c²) dan wel de publicatie 'Toegankelijkheid collectief personenvervoer – Taxi's' (CROW-publicatie 219b) en het toegankelijkheidsakkoord van 4 oktober 2022 of diens opvolger(s).
4.3.2	Bussen die de Concessiehouder inzet voor uitvoering van de Concessie zijn Lagevloerbussen of Low-entrybussen.
4.3.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat in het Materieel plaats is voor ten minste één rolstoel, waarbij voorzieningen zijn getroffen om deze rolstoel vast te zetten, en dat het Personeel over de kennis beschikt hoe dit te doen. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel erop toeziet dat een rolstoelplaats wordt vrijgemaakt op het moment dat een Reiziger in een rolstoel het Voertuig betreedt, voor zover deze rolstoelplaats niet reeds in gebruik is door een andere Reiziger in een rolstoel.
4.3.4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel beschikt over ten minste één zitplaats die geschikt is voor mindervalide Reizigers en als zodanig wordt aangegeven. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel erop toeziet dat deze zitplaats wordt vrijgemaakt op het moment dat een mindervalide Reiziger het Voertuig betreedt.
4.3.5	De Concessiehouder voorziet Lagevloerbussen en Low-entrybussen van een handbediende oprijplaat voor Reizigers in een rolstoel. Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel assistentie verleent bij het uitklappen van de oprijplaat indien een Reiziger daarom verzoekt.
4.3.6	De Concessiehouder voorziet Hogevloerbussen van een rolstoellift. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel assistentie verleent bij het gebruik van de rolstoellift.
4.3.7	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Auto's, waaronder Buurtbussen, zijn uitgerust met een voorziening waarmee Reizigers in een rolstoel of met een kinderwagen of rollator gemakkelijk het Voertuig kunnen betreden.
4.3.8	De Concessiehouder denkt proactief mee over het realiseren van inclusieve mobiliteit in het Concessiegebied en verleent zijn medewerking aan de uitvoering van initiatieven en maatregelen op dit gebied.

² <https://www.crow.nl/publicaties/toegankelijkheid-collectief-personenvervoer--bus>

4.4 Uiterlijk en reclame Materieel

Uiterlijk van het Materieel en reclame	
4.4.1	Al het Materieel dat de Concessiehouder voor uitvoering van de Concessie inzet is herkenbaar als Openbaar Vervoer Zeeland.
4.4.2	Al het Materieel dat de Concessiehouder als HOV-lijn, Scholierenlijn, Buurtbuslijn of Overige lijn in de Concessie inzet wordt uitgevoerd in de huisstijl "Reizen door Zeeland" (zoals die nader door de Concessiehouder zal worden uitgewerkt op basis van het concept, Bijlage 17).
4.4.3	Het is de Concessiehouder toegestaan om, uitsluitend na schriftelijke toestemming van de Concessieverlener, Materieel dat de Concessiehouder uitsluitend inzet voor Vervangend Vervoer, Calamiteiten, Evenementen en voor Versterkingsritten in een afwijkende kleurstelling of huisstijl uit te voeren.
4.4.4	Het is de Concessiehouder uitsluitend na schriftelijke toestemming van de Concessieverlener toegestaan om als (tijdelijke) vervanging een Voertuig in te zetten dat is uitgevoerd in een andere kleurstelling of huisstijl dan het (tijdelijk) te vervangen Voertuig.
4.4.5	De Concessiehouder mag – wanneer er geen (reserve) Voertuigen uitgevoerd voor het betreffende Lijntype beschikbaar zijn, andere Voertuigen op Ritten van Lijnen van een ander Lijntype inzetten voor de uitvoering van Versterkingsritten of tijdelijk ter vervanging van een defect Voertuig. De Concessiehouder meldt de locatie en de duur van de inzet van afwijkende Voertuigen aan Concessieverlener.
4.4.6	Het is de Concessiehouder toegestaan reclame aan te brengen aan de buitenzijde en binnenzijde van de Voertuigen, met uitzondering van de Buurtbussen. De reclame gaat niet ten koste van de herkenbaarheid van (specifieke elementen van) de Voertuigen en de huisstijl. In de Voertuigen is het toegestaan om reclame op Displays te tonen.
4.4.7	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de reclame voldoet aan de richtlijnen van de Stichting Reclame Code.
4.4.8	Voor Buurtbussen geldt dat uitsluitend de buurtbusverenigingen de mogelijkheid hebben om reclame aan te (laten) brengen aan de binnen- en buitenzijde van de Buurtbussen. De opbrengsten van de reclame op of in de Buurtbussen komen toe aan de betreffende buurtbusvereniging.

4.5 Lengte en leeftijdseisen van het Materieel

Leeftijd van het Materieel	
4.5.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat hij de Concessie start met nieuw ZE-materieel en dat dit Materieel tijdens de gehele Concessieduur blijvend wordt gebruikt. Onder nieuw wordt verstaan dat de eerste afgifte van het kentekenbewijs deel 1 niet eerder heeft plaatsgevonden dan zes maanden voor de start van de Concessie. Hierbij is in geval van een in Nederland nieuw afgegeven kenteken de eerste afgifte van het kentekenbewijs deel 1 maatgevend. Indien een Voertuig eerder in het buitenland is ingezet, is de eerste toelating in het buitenland maatgevend.

4.5.2	Bij verlenging van de Concessie vervangt de Concessiehouder het Materieel voor de Buurtbussen voor nieuw materieel bij de start van de verlenging van de Concessie.																									
4.5.3	De Concessieverlener biedt een Overnameregeling zoals uitgewerkt in Model Overnameregeling Zero-Emissievoertuigen (bijlage bij de Concessiebeschikking) aan voor Zero-Emissievoertuigen en bijbehorende Laadinfrastructuur die de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie inzet en die nieuw zijn op het moment dat zij voor het eerst voor de uitvoering van de Concessie worden ingezet. De Concessieverlener biedt geen Overnameregeling aan voor Voertuigen met een lengte van minder dan 9,5 meter.																									
4.5.4	De Overnameregeling voor het Materieel is alleen van toepassing indien de Concessie na 8 jaar niet wordt verlengd.																									
4.5.5	De Overnameregeling voor de Laadinfrastructuur is van toepassing indien de Concessie na 8 jaar niet wordt verlengd en bij het einde van de Concessie indien de Concessie na 8 jaar is verlengd.																									
4.5.6	Het door de Concessiehouder ten behoeve van de exploitatie van de Concessie in te zetten Materieel dient te voldoen aan de onderstaande voorwaarden:																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Type Materieel</th> <th>Minimale lengte</th> <th>Maximale lengte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gelede Bussen</td> <td>n.v.t.</td> <td>19 meter</td> </tr> <tr> <td>Bussen, niet zijnde Gelede Bussen</td> <td>9,0 meter</td> <td>15 meter</td> </tr> <tr> <td>Midibussen</td> <td>7,40 meter</td> <td>9,6 meter</td> </tr> <tr> <td>Auto's</td> <td>n.v.t.</td> <td>n.v.t.</td> </tr> </tbody> </table>		Type Materieel	Minimale lengte	Maximale lengte	Gelede Bussen	n.v.t.	19 meter	Bussen, niet zijnde Gelede Bussen	9,0 meter	15 meter	Midibussen	7,40 meter	9,6 meter	Auto's	n.v.t.	n.v.t.										
Type Materieel	Minimale lengte	Maximale lengte																								
Gelede Bussen	n.v.t.	19 meter																								
Bussen, niet zijnde Gelede Bussen	9,0 meter	15 meter																								
Midibussen	7,40 meter	9,6 meter																								
Auto's	n.v.t.	n.v.t.																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Type Materieel</th> <th>HOV-lijn</th> <th>Scholieren-lijn</th> <th>Buurtbus</th> <th>Overige lijnen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gelede Bussen</td> <td>Toegestaan</td> <td>Toegestaan</td> <td>Niet toegestaan</td> <td>Toegestaan</td> </tr> <tr> <td>Bussen, niet zijnde Gelede Bussen</td> <td>Toegestaan</td> <td>Toegestaan</td> <td>Niet toegestaan</td> <td>Toegestaan</td> </tr> <tr> <td>Midibussen</td> <td>Niet toegestaan</td> <td>Toegestaan</td> <td>Niet toegestaan</td> <td>Toegestaan</td> </tr> <tr> <td>Auto's</td> <td>Niet toegestaan</td> <td>Niet toegestaan</td> <td>Toegestaan</td> <td>Niet toegestaan</td> </tr> </tbody> </table>		Type Materieel	HOV-lijn	Scholieren-lijn	Buurtbus	Overige lijnen	Gelede Bussen	Toegestaan	Toegestaan	Niet toegestaan	Toegestaan	Bussen, niet zijnde Gelede Bussen	Toegestaan	Toegestaan	Niet toegestaan	Toegestaan	Midibussen	Niet toegestaan	Toegestaan	Niet toegestaan	Toegestaan	Auto's	Niet toegestaan	Niet toegestaan	Toegestaan	Niet toegestaan
Type Materieel	HOV-lijn	Scholieren-lijn	Buurtbus	Overige lijnen																						
Gelede Bussen	Toegestaan	Toegestaan	Niet toegestaan	Toegestaan																						
Bussen, niet zijnde Gelede Bussen	Toegestaan	Toegestaan	Niet toegestaan	Toegestaan																						
Midibussen	Niet toegestaan	Toegestaan	Niet toegestaan	Toegestaan																						
Auto's	Niet toegestaan	Niet toegestaan	Toegestaan	Niet toegestaan																						

4.6 Technische eisen aan het Materieel

Technische eisen aan het Materieel

- 4.6.1 De Concessiehouder registreert de gereden dienstregelingskilometers en hiervoor ingezette Dienstregelingsuren voor alle Voertuigen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet. Hij registreert hierbij de gereden dienstregelingskilometers en hiervoor ingezette Dienstregelingsuren per Lijntype (HOV-lijn, Scholierenlijn, Overige lijn, Buurtbus).

4.6.2	De Concessiehouder legt gegevens over het gebruik (in reizigersaantallen en -kilometers) en de Reizigersopbrengsten van de Ritten vast voor alle Voertuigen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet. Hij registreert hierbij de gegevens per Lijntype (HOV-lijn, Scholierenlijn, Overige lijn, Buurtbus).
4.6.3	De Concessiehouder voorziet alle Voertuigen die hij voor de Concessie inzet van vaste check-in/check-out- en betaalapparatuur.
4.6.4	Alle in te zetten Voertuigen zijn bij iedere deuropening voorzien van ten minste één werkende kaartlezer voor het in- en uitchecken of betalen. Tevens beschikken alle bussen over functionerende apparatuur om reisproducten in te laden (“af te halen”) op de ov-chipkaart.
4.6.5	De Concessiehouder voorziet alle Voertuigen van een functionerend Intelligent Voertuig Systeem (IVS). Op verzoek van de Concessieverlener, kan de Concessieverlener gedurende de gehele concessieduur inzage krijgen in de werking van het IVS, inclusief het voertuigvolgsysteem bij de Concessiehouder.
4.6.6	De Concessiehouder voorziet alle in te zetten Bussen van een functionerend en registratief digitaal camerasysteem, waarbij de volgende bepalingen gelden: <ul style="list-style-type: none"> ▪ De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het cameratoezicht in de Bussen en beschikt over een protocol cameratoezicht. ▪ De Concessiehouder draagt er zorg voor dat camera’s in de Bussen zodanig geplaatst zijn dat ze alle zit- en staanplaatsen en de instapzone direct buiten het voertuig waarnemen. ▪ De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de beeld- en geluidsopnames van voldoende kwaliteit zijn, persoonsherkenning mogelijk maken en voldoen aan de eisen die de politie stelt om deze opnames zo nodig voor opsporing te kunnen gebruiken (met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving). ▪ De bewaartermijn van de camerabeelden bedraagt 72 uur. ▪ De Concessiehouder volgt bij eventuele vervanging van camerasystemen de nieuwste richtlijnen.
4.6.7	De Concessiehouder voorziet alle in te zetten Voertuigen van een functionerend dynamisch reisinformatiesysteem (Displays) voor het tonen van reisinformatie dat in elk geval de volgende informatie verschaft: <ol style="list-style-type: none"> a. actuele inschatting van de verwachte aankomsttijden op de eerstvolgende Haltes; b. het Eindpunt van de Rit, inclusief de verwachte aankomsttijd op het Eindpunt; c. geboden Aansluitingen op Knooppunten inclusief de actuele vertrektijden van aansluitende Lijnen (zowel op de Lijnen van de Concessiehouder zelf als op de Lijnen van concessiehouders van aangrenzende concessies en op de Trein); d. overstapmogelijkheden op de eerstvolgende Haltes op Fijnmazige mobiliteitsdiensten, waaronder de Flextaxi; e. de actuele tijd; en f. actuele informatie over tijdelijke afwijkingen ten opzichte van de Dienstregeling, waaronder in ieder geval begrepen afwijkende routes, vervallen en/of alternatieve Haltes en gewijzigde vertrektijden. <p>Dit lid is niet van toepassing op Voertuigen die worden ingezet voor Scholierenlijnen alsmede voor Voertuigen die worden ingezet als Versterkingsrit, Calamiteiten, Evenementen en Vervangend Vervoer.</p>

4.6.8	Alle Bussen hebben zowel een instapdeur als een uitstapdeur die toegang geeft tot het lage-vloer gedeelte van de Bus en die in een dusdanig tempo opent dat Reizigers niet onnodig lang hoeven te wachten bij het in- en uitstappen en halteringstijden beperkt blijven. Midibussen kunnen één instap- / uitstapdeur hebben die toegang geeft tot het lage-vloer gedeelte van de Bus en die in een dusdanig tempo opent dat Reizigers niet onnodig lang hoeven te wachten bij het in- en uitstappen en halteringstijden beperkt blijven.
4.6.9	De Concessiehouder brengt in elke Bus ten minste twee functionerende Displays aan (één in de voorste helft en één in de achterste helft van de Bus), waarbij hij de Displays zodanig aanbrengt dat Reizigers de informatie op de Displays kunnen lezen zonder dat zij gehinderd worden door lichtinval van buiten. Bij Midibussen en auto's brengt de Concessiehouder in elke Bus / auto ten minste één functionerende Display aan (in de voorste helft van de Bus / auto), waarbij hij het Display zodanig aanbrengt dat Reizigers de informatie op het Display kunnen lezen zonder dat zij gehinderd worden door lichtinval van buiten.
4.6.10	Alle in te zetten Voertuigen zijn voorzien van een gedurende de gehele dag, van ten minste een afstand van 30 meter, goed leesbare actuele lijn- en bestemmingsaanduiding aan zowel de voor- als de rechterzijde van de bus. De achterzijde van de in te zetten Voertuigen is voorzien van een gedurende de gehele dag, van ten minste een afstand van 30 meter, goed leesbare actuele lijnaanduiding.
4.6.11	Alle in te zetten Voertuigen zijn voorzien van functionerende communicatiemiddelen waarmee rechtstreeks en in geval van nood onopvallend en per direct contact mogelijk is tussen Rijdend personeel en de Centrale Verkeersleiding van de Concessiehouder.
4.6.12	Alle in te zetten Voertuigen zijn voorzien van functionerende kort verkeer communicatiemiddelen voor – indien noodzakelijk – rechtstreekse communicatie met chauffeurs op andere lijnen die binnen de Concessie vallen, bijvoorbeeld in geval van vertragingen en overstappers.
4.6.13	Alle in te zetten Voertuigen zijn voorzien van functionerende kort verkeer communicatiemiddelen voor – indien noodzakelijk – rechtstreekse communicatie met de Centrale Verkeersleiding die de Fijnmazige mobiliteitsdiensten aanstuurt waaronder de Flextaxi. Communicatie is noodzakelijk in geval van bijvoorbeeld vertragingen. Implementatie hiervan conform nader te maken afspraken tussen Concessiehouder en de MCZ na de gunning.
4.6.14	Voertuigen die worden ingezet op lijnen die de staatsgrens met België overschrijden en die gezamenlijk worden geëxploiteerd met de Belgische vervoerder hebben de mogelijkheid om te communiceren met de verkeersleiding van de Belgische vervoerder.
4.6.15	De Concessiehouder zorgt dat alle apparatuur in de Voertuigen goed werkt en test de werking van de apparatuur in ieder geval voor aanvang van de Concessie, bij instroom dan wel vervanging van Voertuigen en vervanging van apparatuur tijdens de looptijd van de Concessie en periodiek minimaal één keer per jaar.
4.6.16	Daar waar in dit artikel uitzonderingen zijn gemaakt voor Scholierenlijnen, Versterkingsritten, Vervangend vervoer bij Calamiteiten en Evenementen zorgt de Concessiehouder er onverminderd voor dat Voertuigen die onder de uitzondering vallen, beschikken over check-in/check-out apparatuur en betaalapparatuur. De Concessiehouder stelt gegevens over het gebruik (in reizigersaantallen en -kilometers) en de Reizigersopbrengsten van de Ritten uitgevoerd met deze Voertuigen aan de Concessieverlener beschikbaar (conform het bepaalde in hoofdstuk 14).

4.7 Comfort en netheid van het Materieel

Om te zorgen dat Reizigers een comfortabele reis hebben die bijdraagt aan een goede ritbeleving, treft de Concessiehouder ten minste de maatregelen ten aanzien van de inrichting en uitrusting van het Materieel zoals beschreven in deze paragraaf.

Comfort

- 4.7.1 De Concessiehouder zet voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend Materieel in dat Reizigers in elk geval een goed zitcomfort, een aangenaam verblijfsklimaat, een goed en ononderbroken zicht naar buiten en een gebruiksvriendelijke indeling biedt.
- 4.7.2 De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers comfortabel met het Openbaar Vervoer kunnen reizen en voldoet daarbij ten minste aan de volgende eisen:
- het Materieel is voorzien van comfortabele stoelen;
 - het Materieel, niet zijnde Buurtbussen, is voorzien van voldoende beenruimte zodanig dat de Tussenruimte in coach opstelling bij 80% van de zitplaatsen ten minste 76 centimeter, en nooit minder dan 72 centimeter, bedraagt en dat de Tussenruimte in vis-à-vis opstelling nooit minder dan 130 centimeter bedraagt;
 - de Bussen zijn voorzien van voldoende mogelijkheden voor staande Reizigers om zich vast te houden;
 - het Materieel is voorzien van ten minste één USB-C poort per stoel, die zodanig is geplaatst dat deze zich niet boven het hoofd van Reizigers bevindt;
 - het Materieel is voorzien van goede vering;
 - het Materieel is voorzien van prettige verlichting die positief bijdraagt aan het gevoel van Sociale Veiligheid in het Voertuig;
 - de binnen- en buitenzijde van het Materieel is schoon;
 - het Materieel is voorzien van voldoende prullenbakken, een goed uitgeruste EHBO-does en een goedgekeurde brandblusser;
 - het geluidrukniveau in het Materieel, gemeten conform de “stationary test” zoals beschreven in paragraaf 8.4.3 van NEN-ISO 5128:1990, bedraagt niet meer dan 75 dB (A);
 - de in het Materieel aanwezige geluidsinstallaties worden alleen gebruikt voor het verstrekken van reisinformatie;
 - het Materieel is voorzien van goed werkende ventilatie, airconditioning en verwarming; en
 - in het Materieel geldt te allen tijde een algeheel rookverbod, zowel voor Reizigers als voor het Personeel.
- 4.7.3 De Concessiehouder onderhoudt het Materieel zodanig dat het Materieel op de volgende beeldmeetlatten van de Kwaliteitscatalogus ov-voertuigen 2014 van CROW of diens opvolger(s) blijvend voldoet aan het kwaliteitsniveau A ('Heel'):
- Buitenkant voertuig (aanrijd zijde en voorkant) – beschadigingen;
 - Contactpunten en kleine elementen (bagagerek) – beschadigingen;
 - Deur (inclusief tussendeur) – beschadigingen, volledigheid en werking;
 - Rolstoel- en buggyvoorzieningen – beschadigingen en werking;
 - Vloer – beschadigingen;
 - Wanden en plafonds – beschadigingen (deuken, gaten en krassen);
 - Zitelement – beschadigingen (deuken, gaten en krassen);
 - Vloer, wanden en plafonds – dekking coating/folie;
 - Zitelement – dekking coating/folie; en
 - Ramen (exclusief voorruit) – krassen, sterren en barsten.

- 4.7.4 Indien de Concessiehouder Voertuigen met een WiFi-systeem uitrust, zorgt hij ervoor dat Reizigers gratis en zonder registratie van het WiFi-systeem gebruik kunnen maken en dat veilig gebruik van het WiFi-systeem gewaarborgd is.

4.8 Buurtbussen

De Concessiehouder vervult ten aanzien van Buurtbuslijnen een faciliterende rol. Dat houdt in dat hij Buurtbussen beschikbaar stelt en onderhoudt en dat hij de vrijwilligers ondersteunt bij de uitvoering van de Buurtbuslijnen.

Buurtbussen

- 4.8.1 De Concessiehouder stelt aan bestaande en nieuw op te richten Buurtbusverenigingen voldoende Buurtbussen beschikbaar om de Dienstregeling van de door hen verzorgde Buurtbuslijnen te kunnen uitvoeren. De Concessiehouder zorgt voor voldoende extra Buurtbussen ten behoeve van vervangende inzet vanwege technische mankementen en onderhoud.
- 4.8.2 De Concessiehouder voorziet de Buurtbussen in elk geval van:
- a. communicatieapparatuur waarmee de chauffeurs van de Buurtbussen kunnen communiceren met de Verkeersleiding, en
 - b. apparatuur ten behoeve van het gebruik van de Betaalwijzen zoals bedoeld in eis 8.2.

5. Uitvoeringskwaliteit

De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder een ‘excellente’ uitvoeringskwaliteit, met een betrouwbare uitvoering van het geplande aanbod; dat wil zeggen, weinig Rituitval, punctueel en regelmatig rijden, inzet van voldoende capaciteit afgestemd op de vraag van Reizigers. Een excellente uitvoering is cruciaal om het Openbaar Vervoer een betrouwbare basis te laten vormen van het Zeeuwse systeem van collectieve mobiliteit en Reizigers een drempelloze reis te bieden. De Concessieverlener monitort de uitvoeringskwaliteit daarom aan de hand van een aantal kernprestatie-indicatoren (KPI’s), onder meer op het gebied van reizigerstevredenheid, Rituitval, punctualiteit en regelmaat en het voldoen aan de vervoerplicht (zie ook hoofdstuk 14 voor de eisen ten aanzien van het aanleveren van informatie). De Concessieverlener beschikt daarbij over meerdere sturingsinstrumenten om ervoor te zorgen dat de Concessiehouder minimaal voldoet aan de normen zoals opgenomen in dit hoofdstuk. Deze sturingsinstrumenten, waaronder een bonus-malusregeling en boetebepalingen, zijn onderdeel van de Concessiebeschikking.

5.1 Vervoerplicht, vervoercapaciteit en zitplaatskans

Voor Reizigers is het belangrijk om zekerheid te hebben dat als zij op een Halte staan ze ook met de eerstvolgende Rit mee kunnen.

Vervoerplicht	
5.1.1	De Concessiehouder heeft een vervoerplicht: hij vervoert alle Reizigers die bij een Halte aanwezig zijn met de eerstkomende Rit die in de Dienstregeling is opgenomen.
5.1.2	De vervoerplicht zoals genoemd in eis 5.1.1 geldt ook bij Evenementen.
5.1.3	Bij een niet te voorziene extra Vervoervraag voorkomt de Concessiehouder dat Reizigers op een Halte langer dan 30 minuten op de eerstvolgende Rit moeten wachten, zo nodig door zo spoedig mogelijk op eigen kosten Versterkingsritten in te zetten.
5.1.4	Bij een te voorziene extra Vervoervraag zet de Concessiehouder op voorhand extra capaciteit in de vorm van grotere Voertuigen of extra Ritten in om te voorkomen dat Reizigers niet meekunnen met de eerstkomende Rit.

Naast een vervoerplicht verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder dat hij voldoende capaciteit biedt om Reizigers comfortabel te vervoeren.

Vervoerscapaciteit en zitplaatskans	
5.1.5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers tijdens alle Ritten kunnen zitten op daarvoor bestemde zitplaatsen.
5.1.6	In afwijking van het bepaalde in eis 5.1.5 is het de Concessiehouder tijdens de Spits toegestaan dat: <ul style="list-style-type: none">▪ Reizigers maximaal 20 minuten moeten staan, en▪ maximaal 20 reizigers per Voertuig moeten staan.

5.1.7	De Concessiehouder geeft jaarlijks in zijn Vervoerplan aan welke capaciteit, uitgedrukt in aantallen zit- en staanplaatsen, hij inzet om aan het bepaalde in eisen 5.1.5 en 5.1.6 te voldoen.
5.1.8	De Concessiehouder zorgt ervoor dat op iedere Rit de daadwerkelijk ingezette capaciteit niet lager is dan de geplande capaciteit zoals vermeld in het Vervoerplan.
5.1.9	In aanvulling op het bepaalde in eis 5.1.8 zorgt de Concessiehouder ervoor dat de ingezette capaciteit op iedere Lijn steeds voldoende is om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te voldoen. Indien de Concessiehouder vaststelt dat de geplande capaciteit zoals vermeld in het Vervoerplan op een Lijn onvoldoende is (geworden) zet hij op de desbetreffende Lijn extra capaciteit in de vorm van meer geschikte Voertuigen of extra Ritten in en past hij indien nodig de Dienstregeling aan om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te blijven voldoen.
5.1.10	De Concessieverlener kan de Concessiehouder opdragen, binnen 4 weken na een daartoe gedaan schriftelijk verzoek van de Concessieverlener, op een Lijn extra capaciteit in te zetten en daartoe zo nodig de Dienstregeling aan te passen, indien de Concessieverlener bij de Concessiehouder twijfels heeft geuit of de capaciteit die de Concessiehouder op een Lijn inzet voldoende is om steeds aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te voldoen en: <ul style="list-style-type: none"> i. uit actuele gegevens over het aantal Reizigers blijkt dat de geplande capaciteit op de desbetreffende Lijn zoals vermeld in het Vervoerplan inderdaad onvoldoende is om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te voldoen, of ii. de Concessiehouder niet door middel van actuele gegevens over het aantal Reizigers kan aantonen dat de geplande capaciteit op deze Lijn zoals vermeld in het Vervoerplan steeds voldoende is om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te voldoen.

5.2 Rituïtval en Vervangend Vervoer

Voor Reizigers is het belangrijk dat zij zekerheid hebben dat hun Rit wordt uitgevoerd. Daarom verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder zich maximaal inspant om Rituïtval te voorkomen en om wanneer een Rit onverhoopt toch uitvalt de overlast voor Reizigers te minimaliseren.

Rituïtval	
5.2.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Rituïtval waarbij geen sprake is van Overmacht (zie eis 5.5.1) in enige kalendermaand: <ul style="list-style-type: none"> a. in totaal niet meer dan 0,2% van het totaal aantal in de Dienstregeling opgenomen Ritten bedraagt, en b. per Lijn niet meer dan 1,0% van het aantal in de Dienstregeling opgenomen Ritten van de betreffende Lijn bedraagt.
5.2.2	Indien een Rit geheel of gedeeltelijk uitvalt, spant de Concessiehouder zich maximaal in om de overlast voor Reizigers tot een minimum te beperken door hen te informeren over de gewijzigde vertrektijden en over het aanbod aan Vervangend Vervoer en Alternatieve Reismogelijkheden (ook buiten het Openbaar Vervoer). De Concessiehouder zorgt dat de klantenservice bereikbaar is om vragen van Reizigers hierover te beantwoorden.
5.2.3	Ingeval Reizigers bij Rituïtval geen Alternatieve Reismogelijkheden met het Openbaar Vervoer hebben, zet de Concessiehouder uiterlijk 30 minuten nadat de eerste Rit is uitgevallen Vervangend Vervoer in.

Rituitval	
5.2.4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Vervangend Vervoer als zodanig herkenbaar is en voldoende capaciteit biedt zodat alle Reizigers in ieder geval naar de gewenste Halte van de betreffende Lijn kunnen reizen.
5.2.5	Indien in België gepland staat dat uit te voeren ritten van gezamenlijk geëxploiteerde Lijnen (zie Bijlage 4) door toedoen van de Belgische vervoerder uitvallen, voert de Concessiehouder alle Ritten van de bewuste Lijnen uit, waarbij hij zich bij elke Rit beperkt tot het uitvoeren van het routedeel dat ligt binnen het Concessiegebied.

5.3 Punctualiteit en Aansluitingen

Bij betrouwbaarheid gaat het niet alleen om de vraag of een Rit wordt uitgevoerd, maar ook om de vraag of de Rit op tijd vertrekt en, om Aansluitingen te kunnen halen, op tijd aankomt. Belangrijk daarbij is dat een Rit in ieder geval niet te vroeg bij Beginpunten, Knooppunten en Tijdenhaltes vertrekt, zodat Reizigers die willen overstappen hun overstap kunnen halen. De Concessieverlener verwacht daarom dat de Concessiehouder de Dienstregeling punctueel uitvoert en stuurt aan de hand van de in deze paragraaf opgenomen normen.

Punctualiteit	
5.3.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Ritten niet eerder vanaf een Beginpunt, Knooppunt en Tijdenhaltes vertrekken dan is vastgelegd in de Dienstregeling.
5.3.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat van alle Ritten van een Lijn in iedere kalendermaand ten minste 90%: 1) binnen 300 seconden na de vertrektijd zoals vermeld in de Dienstregeling vanaf het Beginpunt, Knooppunten en Tijdenhaltes van de betreffende Rit vertrekt, en 2) binnen 300 seconden na de aankomsttijd zoals vermeld in de Dienstregeling op Knooppunten, Tijdenhaltes en het Eindpunt van de betreffende Rit arriveert.
5.3.3	De Concessieverlener betreft de prestaties van de Buurtbuslijnen niet bij de bepaling of de Concessiehouder in enige kalendermaand heeft voldaan aan de normen zoals opgenomen in eisen 5.3.1 en 5.3.2. Indien de normen zoals opgenomen in eisen 5.3.1 en 5.3.2 voor een Buurtbuslijn niet haalbaar blijken te zijn, treedt de Concessiehouder met de betreffende Buurtbusvereniging in overleg om gezamenlijk te bepalen hoe de uitvoering van de Dienstregeling van de betreffende Buurtbuslijn verbeterd kan worden.

Een punctuele uitvoering van de Dienstregeling is een vereiste met het oog op de betrouwbaarheid van het Openbaar Vervoer. Dit geldt in het bijzonder voor Reizigers die een overstap op de Trein, Ferry of een aansluitende Rit willen halen of die met Fijnmazige mobiliteitsdiensten verder willen reizen.

Aansluitingen

- 5.3.4 De Concessiehouder spant zich maximaal in om alle in de Dienstregeling vastgelegde Aansluitingen te realiseren door een Voertuig te laten wachten op het Voertuig van de Rit waarop Aansluiting wordt geboden of door Vervangend Vervoer aan te bieden. Ten behoeve van een Aansluitgarantie heeft de Concessiehouder een wachttijdenregeling waarin is vastgelegd hoe lang een Voertuig wacht om een Aansluiting te bieden. De chauffeur wacht tot maximaal 5 minuten en in geval van de laatste Aansluiting van de dag maximaal 15 minuten. De Concessiehouder legt in een koppelvlakbericht als EarliestExpectedDepartureTime vast of een Voertuig wel of niet wacht op een vertraagde Rit. Chauffeurs die voorzien dat zij later dan gepland zullen aankomen – waardoor een Aansluiting in gevaar dreigt te komen – vergewissen zich ervan of zij Overstappers hebben voor de geboden Aansluitingen en melden dit aan de Centrale Verkeersleiding of – indien mogelijk – direct bij de chauffeur van de aansluitende Rit.
- 5.3.5 De Concessiehouder garandeert in ieder geval de laatste Aansluiting tussen twee Lijnen die tot de Concessie behoren. Indien deze Aansluiting niet wordt gerealiseerd, zet de Concessiehouder Vervangend Vervoer in en neemt daarbij het bepaalde in eis 5.2.4 in acht. De Concessiehouder mag er ook voor kiezen om tegen eigen kosten Reizigers die van de Aansluiting gebruik wilden maken thuis te (laten) brengen.
- 5.3.6 Na overleg met de Concessiehouder kan de Concessieverlener gedurende de looptijd van de Concessie Knoopunten en andere overstappunten op de Fijnmazige mobiliteitsdiensten toevoegen of laten vervallen.
- 5.3.7 De Concessiehouder ziet erop toe dat indien een Aansluitgarantie niet wordt of dreigt niet te worden gehaald het Personeel Reizigers proactief en onverwijld informeert.
- 5.3.8 De overstaptijd bij een Aansluiting ligt tussen tenminste 2 en ten hoogste 10 minuten. Een overstap in de Dienstregeling van 2 minuten is alleen acceptabel bij een Aansluitgarantie.
- 5.3.9 De Concessiehouder biedt op de NS stations Middelburg, Goes en Bergen op Zoom een Aansluitgarantie op de vanuit vervoerkundig oogpunt belangrijkste reisrelatie van de Trein. Deze Aansluitgarantie houdt in dat chauffeurs voordat zij vertrekken zich ervan vergewissen hoe laat de Trein die Aansluiting biedt op de betreffende Rit, zal aankomen. De chauffeur wacht tot maximaal 5 minuten na de eigen vertrektijd volgens de Dienstregeling en in geval van de laatste Aansluiting van de dag maximaal 15 minuten.
- 5.3.10 De Concessiehouder biedt in Breskens Veerhaven een Aansluitgarantie op de Ferry. Deze aansluitgarantie houdt in dat de Concessiehouder aansluiting geeft op vertraagde veerboten van de Ferry. Voor Reizigers die vanuit een vertraagde Ferry willen overstappen op de Bus, wacht een Rit tot maximaal 5 minuten na de eigen vertrektijd volgens de Dienstregeling en in geval van de laatste Aansluiting van de dag maximaal 15 minuten.
- 5.3.11 Alleen indien de chauffeur zich ervan heeft vergewist dat er geen Reizigers zijn die willen overstappen en dit aan hem is bevestigd, dan wel dat de vertraging langer is dan de maximale wachttijd op een Aansluiting met Aansluitgarantie, behoeft deze de Aansluiting niet af te wachten. Voor wat betreft de Aansluitgarantie op de Ferry maakt de Concessiehouder in overleg met de concessiehouder van de Ferry afspraken over hoe de Concessiehouder tijdig geïnformeerd wordt (of informatie kan inwinnen) over eventuele vertraagde Ferry's, om onnodig wachten te voorkomen.

5.3.12	Het bieden van een Aansluitgarantie gaat boven het realiseren van een stipte dienstuitvoering en/of het realiseren van de reissnelheidsfactor. Het wachten op een vertraagde aansluiting wordt door de Concessiehouder vastgelegd conform de eisen zoals beschreven in de "Concessiebijlage datasets OV" of diens opvolger(s).
5.3.13	De Aansluitgarantie op Knooppunten en Overstappunten wordt door de Concessiehouder duidelijk gecommuniceerd in ten minste de Reisvoorwaarden, Dienstregeling en op de Knooppunten en Overstappunten zelf.

5.4 Afwijkingen van de Dienstregeling

De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers zo min mogelijk overlast ondervinden bij afwijkingen van de Dienstregeling, zoals wegomleidingen bij werkzaamheden of Evenementen.

Afwijkingen van de Dienstregeling	
5.4.1	Wanneer Ritten als gevolg van wegomleidingen bij werkzaamheden of Evenementen niet overeenkomstig de Dienstregeling uitgevoerd kunnen worden, mag de Concessiehouder deze Ritten via een alternatieve route verrichten. In voorkomende gevallen licht de Concessiehouder vooraf, of indien dit niet mogelijk is zo snel mogelijk achteraf, zijn keuze voor de alternatieve route toe aan de Concessieverlener.
5.4.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers zo min mogelijk overlast ondervinden van de routewijzigingen als bedoeld in eis 5.4.1. De Concessiehouder verwerkt omleidingen die langer dan 1 week duren minimaal 5 werkdagen van tevoren in de op zijn website gepubliceerde Dienstregeling en neemt daarbij het bepaalde in eis 7.2.3 in acht.
5.4.3	Het is de Concessiehouder niet toegestaan om bij langere routes als gevolg van wegomleidingen hogere Tariëven/reiskosten bij Reizigers in rekening te brengen, tenzij de Concessieverlener hier vooraf op verzoek van de Concessiehouder mee heeft ingestemd.
5.4.4	Hogere Exploitatiekosten voor de Concessiehouder als gevolg van wegomleidingen bij wegwerkzaamheden of Evenementen die niet door de betreffende Wegbeheerder(s) worden vergoed (zie Bijlage 14) komen tijdens de eerste 2 maanden voor rekening en risico van de Concessiehouder. Indien een wegomleiding langer dan 2 maanden duurt komen de hogere Exploitatiekosten, voor zover deze niet door de betreffende Wegbeheerder(s) worden vergoed, voor rekening van de Concessieverlener vanaf de 3e maand.

5.5 Overmacht

Reizigers verwachten te allen tijde een excellente uitvoeringskwaliteit, maar soms zijn afwijkingen van de Dienstregeling niet te verwijten aan de Concessiehouder. Daarom hanteert de Concessieverlener bepalingen over Overmacht.

Overmacht

- 5.5.1 Overmacht betreft elke gebeurtenis die de Concessiehouder beperkt of hindert in de nakoming 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, zoals extreme weersomstandigheden (bijvoorbeeld ijzel en/of hevige sneeuwval waarbij het KNMI code Rood voor het Concessiegebied afgeeft), epidemieën/pandemieën met ernstige gevolgen voor het maatschappelijk verkeer, een plotselinge aanwijzing van bevoegd gezag, een natuurramp, een catastrofe of een ernstig Incident buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder. Hieronder valt ook een afsluiting van de Westerscheldetunnel, de Oosterscheldekering en de Zeelandbrug.
- 5.5.2 Onder Overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: 1) Tekort aan Personeel en/of Materieel; 2) Lokaal, regionaal of landelijk afgekondigde stakingen, niet afgekondigde stakingen en/of werkonderbrekingen van Personeel van de Concessiehouder en/of eventuele Onderaannemers; en 3) Toegenomen verkeersdrukte en structureel voorkomende files.
- 5.5.3 In geval van een situatie van Overmacht spant de Concessiehouder zich maximaal in om zoveel mogelijk aan dit Programma van Eisen en zijn Inschrijving te blijven voldoen en de Dienstregeling zo volledig mogelijk te blijven uitvoeren. De Concessiehouder spant zich daarnaast in, en neemt waar mogelijk maatregelen, om de negatieve gevolgen van Overmacht voor Reizigers en de Concessieverlener zoveel mogelijk te beperken, zowel in ernst als in duur. De Concessiehouder stelt de Concessieverlener onverwijld op de hoogte van een situatie van Overmacht, en toont de Concessieverlener welke maatregelen hij neemt om de negatieve gevolgen van Overmacht voor Reizigers zoveel mogelijk te beperken. De Concessiehouder treedt in overleg met de Concessieverlener over compensatie van de kosten van de maatregelen.
- 5.5.4 Indien er naar het oordeel van de Concessieverlener sprake is van extreme weersomstandigheden, hoeft de Concessiehouder niet te voldoen aan de eisen ten aanzien van de uitvoering van de Dienstregeling zoals opgenomen in paragrafen 5.1 tot en met 5.3. Ritten die gepland waren en al dan niet uitgevoerd zijn ten tijde van deze omstandigheden worden niet meegenomen bij de beoordeling van de realisatie van de in paragrafen 5.2 en 5.3 genoemde normen.
- 5.5.5 In geval van een situatie van Overmacht, uitgezonderd plaatselijke en beperkte rituitval door ongeval/aanrijding en sociale onveiligheid, meldt de Concessiehouder dit onverwijld aan de Concessieverlener en doet hij in elk geval binnen 2 werkdagen nadat de betreffende situatie zich voordeed een verslag aan de Concessieverlener toekomen dat ten minste een beschrijving omvat van:
- de aard en (verwachte) duur van de situatie van Overmacht;
 - de gevolgen die de situatie van Overmacht heeft gehad voor de mogelijkheid voor de Concessiehouder om de Dienstregeling uit te voeren;
 - de maatregelen die de Concessiehouder heeft genomen/zal nemen teneinde zoveel mogelijk de situatie van Overmacht op te heffen dan wel de gevolgen daarvan voor de uitvoering van de Dienstregeling te beperken; en
 - alle andere feiten en omstandigheden die redelijkerwijs van belang geacht kunnen worden in verband met de ontstane situatie van Overmacht.

5.6 Compensatieregeling

Indien Reizigers te maken hebben gehad met een ondermaatse uitvoeringskwaliteit, kunnen zij bij de Concessiehouder beroep doen op een Compensatieregeling.

Compensatieregeling	
5.6.1	De Concessiehouder hanteert overeenkomstig artikel 33 lid 3 onder sub b van het Bp2000 een Compensatieregeling. De Compensatieregeling compenseert de betreffende Reizigers (ongeacht de verwijtbaarheid van de Concessiehouder) indien: a. deze Reizigers langer dan 30 minuten op een Halte moeten wachten dan wel meer dan 30 minuten vertraging oplopen, omdat de uitvoeringskwaliteit niet voldoet aan de eisen beschreven in paragraaf 5.1 (Vervoerplicht, vervoerscapaciteit en zitplaatskans), paragraaf 5.2 (Rituitval en Vervangend Vervoer) en/of paragraaf 5.3 (Punctualiteit en Aansluitingen); b. de Concessiehouder een Aansluiting die op de laatste Rit van een Lijn of Trein geboden wordt niet realiseert en geen of onvoldoende invulling geeft aan de Aansluitgarantie als bedoeld in eis 5.3.5.
5.6.2	De Concessiehouder volgt bij het opzetten van de Compensatieregeling de geldende wet- en regelgeving en eventuele landelijke afspraken ten aanzien van een Compensatieregeling voor het Openbaar Vervoer, en draagt er zorg voor dat de Compensatieregeling hiermee niet in strijd is.
5.6.3	De Concessiehouder stelt Reizigers door middel van een gebruikersvriendelijke procedure in de gelegenheid een beroep te doen op de Compensatieregeling. De Concessiehouder legt deze procedure voor de start van de Concessie ter instemming voor aan de Concessieverlener, nadat de Concessiehouder hierover advies heeft gevraagd aan het OPOV.
5.6.4	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Compensatieregeling, met inbegrip van de in eis 5.6.3 bedoelde procedure, bekend is bij Reizigers en in ieder geval gemakkelijk te vinden is op de website de Concessiehouder.

5.7 Centrale Verkeersleiding

Centrale Verkeersleiding	
5.7.1	De Concessiehouder beschikt over een Centrale Verkeersleiding die over voldoende lokale kennis beschikt om, ook in geval van verstoringen, Incidenten en Calamiteiten, de uitvoering van de Dienstregeling in goede banen te kunnen leiden.
5.7.2	De Concessiehouder zorgt dat alle in te zetten Voertuigen zijn voorzien van goed functionerende communicatiemiddelen waarmee: <ul style="list-style-type: none">• rechtstreeks, onopvallend en onmiddellijk contact mogelijk is tussen Rijdend Personeel en de Centrale Verkeersleiding; en• rechtstreekse, dat wil zeggen zonder tussenkomst van de Centrale Verkeersleiding, mondelinge communicatie mogelijk is, bijvoorbeeld in geval van vertragingen en overstappers, tussen het Rijdend Personeel en, voor zover de technische voorzieningen in de Voertuigen van concessiehouders van aangrenzende concessies dit toelaat, met chauffeurs op Lijnen die tot aangrenzende concessies behoren (kort verkeer).

- De in lid 1 genoemde Centrale Verkeersleiding is zodanig ingericht dat deze indien noodzakelijk – bijvoorbeeld bij verstoringen van de dienstuitvoering en bij Calamiteiten – in contact kan treden met de verkeersleidingen van de concessiehouders / vervoerders in aangrenzende gebieden, NS, Ferry en met de Mobiliteitscentrale.

5.7.3 Bij het in goede banen leiden van de dienstuitvoering bij verstoringen en bij Calamiteiten – zoals bepaald in lid 5.7.1 – wordt ook verstaan het tijdig en juist informeren van alle Reizigers die op dat moment van het Openbaar Vervoer gebruik (willen) maken.

5.7.4 De Concessiehouder spant zich maximaal in om ook met de exploitant(en) van Fijnmazige mobiliteitsdiensten afspraken te maken over onderlinge communicatie inzake overstappen (indien van toepassing), waaronder de wijze waarop het Rijdend Personeel in geval van een vertraging de Mobiliteitscentrale kan informeren.

6. Infrastructuur

6.1 Samenwerking Concessiehouder met partners

De Concessiehouder, de Concessieverlener en Wegbeheerders spelen een belangrijke rol als het gaat om de weginfrastructuur en Haltes waar de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie gebruik van kan maken. Wegbeheerders bepalen welke weginfrastructuur en Haltes voor de uitvoering van de Concessie beschikbaar zijn en zorgen voor vervanging, vernieuwing en duurzame instandhouding van wegen en voor aanleg, beheer en onderhoud van Haltes. Tijdens de looptijd van de Concessie kan de Concessiehouder voorstellen doen voor aanpassingen van de weginfrastructuur. Een besluit tot aanpassing van de weginfrastructuur en Haltes wordt door de desbetreffende Wegbeheerder in samenspraak met de Concessiehouder en Concessieverlener genomen. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder Wegbeheerders adviseert over aanpassingen van de weginfrastructuur, waaronder wegomleidingen en wijzigingen van Haltes, die de belangen van het Openbaar Vervoer raken.

Afstemming met Wegbeheerders en Concessieverlener	
6.1.1	De Concessiehouder signaleert schades en onvolkomenheden aan de weginfrastructuur en Haltes naar de Wegbeheerders.
6.1.2	De Concessiehouder stelt een vertegenwoordiger aan die als contactpersoon voor de Wegbeheerders fungeert en die bevoegd is namens de Concessiehouder met de Wegbeheerders bindende afspraken te maken met betrekking tot het gebruik van de weginfrastructuur en Haltes ten behoeve van de uitvoering van de Concessie.
6.1.3	De Concessiehouder signaleert problemen met de weginfrastructuur, doorstroming en Haltes in het Concessiegebied en meldt deze bij de betreffende Wegbeheerder. De Concessiehouder meldt structurele problemen bij de Concessieverlener.
6.1.4	De Concessiehouder informeert Wegbeheerders, Gemeenten en Buurtbusverenigingen tijdig voor ingebruikname over tijdelijke en permanente aanpassingen van routes van (nieuwe) Lijnen.
6.1.5	De Concessiehouder woont op verzoek (periodieke) overleggen van Wegbeheerders bij met betrekking tot voorgenomen aanpassingen van de weginfrastructuur en/of Haltes en de gevolgen daarvan voor het Openbaar Vervoer.
6.1.6	De Concessiehouder neemt proactief deel aan overleggen met Stakeholders over grotere aanpassingen aan de weginfrastructuur.

6.2 Weginfrastructuur

De Concessiehouder maakt gebruik van de voor Openbaar Vervoer beschikbare weginfrastructuur. De Concessiehouder wordt geacht zijn Dienstregeling af te stemmen op de beschikbaarheid, capaciteit en kenmerken van de weginfrastructuur, waaronder vrije busbanen en busstations. Het beheer en onderhoud van de weginfrastructuur maakt geen deel uit van de Concessie: dit is de verantwoordelijkheid van Wegbeheerders.

Weginfrastructuur

- | | |
|-------|--|
| 6.2.1 | De Concessiehouder benut alle aanwezige OV-infrastructuur, zowel bestaande als na de start van de Concessie aan te leggen, tenzij de Concessieverlener hiervoor op verzoek van de Concessiehouder een ontheffing verleent. De bestaande OV-infrastructuur is beschreven in Bijlage 15. |
| 6.2.2 | De Concessiehouder stemt zijn Dienstregeling en de inzet van Materieel af op de eigenschappen van de weg- en OV-infrastructuur, waaronder lengte, hoogte, breedte, draaicirkel, afstand tot het wegdek, toegestane aslast, aandrijving en capaciteit van Haltes. |

6.3 Haltes

Haltes vervullen een belangrijke rol binnen een OV-netwerk. De Concessiehouder heeft er belang bij dat Haltes op de juiste plaats liggen en goed zijn ingericht. Tegelijkertijd leidt de mogelijkheid dat Haltes worden gewijzigd of opgeheven tot onzekerheid en daarmee onrust bij inwoners en bezoekers van het Concessiegebied. Tijdens de looptijd van de Concessie kan de Concessiehouder met voorstellen komen om Haltes aan te passen, te verplaatsen of op nieuwe plekken te realiseren. De Concessiehouder kan geen rechten aan deze voorstellen ontleen. De kosten voor aanpassing of verplaatsing van Haltes zijn voor rekening van de desbetreffende Wegbeheerder. De Concessiehouder voorziet alle Haltes van een Haltepaal en Haltebord en informatie over het Openbaar Vervoer dat van de Haltes gebruik maakt.

Te gebruiken Haltes

- | | |
|-------|---|
| 6.3.1 | De Wegbeheerder is verantwoordelijk voor de aanleg, het beheer en het onderhoud van Haltes. De Concessiehouder dient de Wegbeheerder indien nodig op deze verantwoordelijkheid te wijzen. |
| 6.3.2 | De Concessiehouder gebruikt voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend Haltes die zijn vermeld in het Centraal Halte Bestand (CHB). ³ De Concessiehouder gaat voor de benamingen en nummering van Haltes uit van de haltenamen en haltenummers zoals opgenomen in het Centraal Halte Bestand. |
| 6.3.3 | De Concessiehouder kan aan de Concessieverlener voorstellen doen voor het laten vervallen, toevoegen of verplaatsen van Haltes. Het toevoegen van Haltes kan alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Wegbeheerder. |
| 6.3.4 | De Concessiehouder neemt de bestaande Haltepalen en Halteborden om niet over van de huidige concessiehouder dan wel de Wegbeheerders. |
| 6.3.5 | De Concessiehouder is verantwoordelijk voor plaatsing, beheer, onderhoud en reiniging van Haltepalen en Halteborden op alle Haltes in het Concessiegebied, voor eigen rekening en risico. De Concessiehouder voert de Halteborden (L3-formaat) in de huisstijl van 'Reizen door Zeeland' uit. |

³ Zie bijvoorbeeld <https://halteviewer.ov-data.nl/> of <http://data.ndovloket.nl/haltes/>

6.3.6	De Concessiehouder plaatst op verzoek van de Concessieverlener Haltepalen en Halteborden ten behoeve van de Fijnmazige mobiliteitsdiensten in het Concessiegebied waarvoor hij, in afwijking van het bepaalde in eis 6.3.5, een vergoeding voor de gemaakte kosten aan de Concessieverlener mag vragen.
6.3.7	De Concessiehouder (ver)plaatst geen Haltepalen zonder voorafgaande schriftelijke instemming van de betreffende Wegbeheerder en meldt (ver)plaatsingen van Haltes vooraf aan de Concessieverlener.
6.3.8	De Concessiehouder zorgt er bij (ver)plaatsing van Haltepalen voor dat Reizigers, waaronder Reizigers in een rolstoel, geen hinder van de Haltepaal ondervinden en neemt hierbij de aanwijzingen van de betreffende Wegbeheerder in acht.
6.3.9	De Concessiehouder past Haltepalen en Halteborden bij Haltes in het Concessiegebied waar niet langer Lijnen van de Concessiehouder of Lijnen van concessiehouders van aangrenzende Concessies halteren aan. Concessiehouder past de Haltepalen en Halteborden op de betreffende Haltes aan, indien de Halte alleen wordt gebruikt als opstaphalte voor Fijnmazige mobiliteitsdiensten. Concessiehouder verwijdert de Haltepalen en Halteborden op de betreffende Haltes wanneer deze ook niet (meer) worden gebruikt worden als opstaphalte voor de Fijnmazige mobiliteitsdiensten.
6.3.10	De Concessiehouder draagt de Haltepalen en Halteborden aan het eind van de Concessie om niet over aan de opvolgende concessiehouder, tenzij hij met de opvolgende concessiehouder anders overeenkomt.

6.4 *Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen*

Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen	
6.4.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben van voldoende Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen (zoals genoemd in eis 19, lid 6c van de cao Openbaar Vervoer) voor een betrouwbare uitvoering van de Concessie alsmede voor het beheer en onderhoud van de Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen.
6.4.2	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de voorbereiding, de realisatie en de financiering van Stallingen die hij nodig heeft of wenst.
6.4.3	De Concessiehouder is verplicht alle Stallingen aan het einde van de Concessie ter overname aan te bieden aan de opvolgende concessiehouder, conform het bepaalde in Model Overnameregeling Zero-Emissiebusen (bijlage bij de Concessiebeschikking).

6.5 *Laadinfrastructuur*

De verantwoordelijkheid voor het aanleggen, beheren en onderhouden van de Laadinfrastructuur ten behoeve van Zero-Emissievoertuigen ligt bij de Concessiehouder. Hierbij schrijft de Concessieverlener geen specifieke techniek voor maar laat de keuze hiervoor aan de Inschrijver. Wel constateert de Concessieverlener dat de batterij-elektrische techniek wijdverbreid is en de realisatie van de daarvoor benodigde Laadinfrastructuur mogelijk lange doorlooptijden kent. Op het moment van schrijven kent Zeeland geen afnamecongestie op het elektriciteitsnetwerk. De Concessieverlener heeft een onderzoek gedaan in samenwerking met netbeheerder Stedin waaruit blijkt dat op de huidige stallingslocaties

binnen 12 maanden een voldoende grote aansluiting kan worden gerealiseerd. Ook is er door onderzoeksbureau EV-Consult gekeken naar de inpasbaarheid van laadinfrastructuur op de huidige stallingslocaties (Bijlage 16). Het staat de Concessiehouder echter vrij om andere Laadlocaties aan te bieden.

Laadinfrastructuur	
6.5.1	De Concessiehouder treft alle voorbereidingen en realiseert alle voorzieningen die nodig zijn om Zero-Emissievoertuigen bij (de aanvang van) de uitvoering van de Concessie in te kunnen zetten.
6.5.2	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de voorbereiding, de realisatie, het beheer en de financiering van Laadinfrastructuur. De Concessiehouder onderhoudt de Laadinfrastructuur conform de voorschriften van de leverancier.
6.5.3	Het is de Concessiehouder toegestaan om van openbare laadinfrastructuur gebruik te maken. Indien Concessiehouder hiervan gebruik maakt, zorgt Concessiehouder voor afspraken voor het gebruik van de openbare laadinfrastructuur met de eigenaar dan wel exploitant van de laadinfrastructuur, zodat deze voldoende beschikbaar is voor het uitvoeren van de Dienstregeling. Deze afspraken dienen overdraagbaar te zijn naar een opvolgende concessiehouder.
6.5.4	De Concessiehouder overlegt jaarlijks vóór 1 juli een inspectierapport van een daartoe gecertificeerde onderneming, dan wel, een door de Concessieverlener aan te wijzen te goeder naam en faam bekendstaande onderneming, waarin wordt verklaard dat de Laadinfrastructuur goed wordt beheerd en onderhouden.
6.5.5	De Concessiehouder stemt wijzigingen aan weginfrastructuur en/of Haltes als gevolg van aanleg van Laadinfrastructuur dan wel netaansluitingen af met de desbetreffende Wegbeheerder(s). De Concessiehouder heeft daarbij oog voor de ruimtelijke inpasning en volgt aanwijzingen van de Wegbeheerder met betrekking tot welstandseisen op.
6.5.6	De Concessiehouder verleent medewerking aan onderzoek naar medegebruik van de Laadinfrastructuur, bijvoorbeeld medegebruik door andere modaliteiten, andere concessiehouders of voor andere doeleinden dan het uitvoeren van Openbaar Vervoer.
6.5.7	De Concessiehouder is verplicht alle Laadinfrastructuur aan het einde van de Concessie ter overname aan te bieden aan de opvolgende concessiehouder, conform het bepaalde in de Overnameregeling Zero-Emissievoertuigen (bijlage bij de Concessiebeschikking).

7. Reisinformatie

7.1 Reisinformatie algemeen

Om hun reis te kunnen plannen en waar nodig aan te kunnen passen, moeten Reizigers op elk moment voorafgaand aan en tijdens hun reis over betrouwbare, eenduidige, begrijpelijke, toegankelijke en actuele reisinformatie kunnen beschikken. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het verstrekken van deze reisinformatie, waaronder begrepen via de kanalen van 'Reizen door Zeeland', in ieder geval voor zover het Openbaar Vervoer betreft. De Concessiehouder werkt samen aan concessie-overstijgende reisinformatie en communicatie met andere concessiehouders en/of opdrachtnemers die in opdracht van de Concessieverlener Openbaar Vervoer verzorgen, zodat nieuwsberichten en reizigersinformatie zoveel mogelijk voor het gehele Concessiegebied zijn afgestemd.

Omdat juist op het gebied van reisinformatie technologische ontwikkelingen snel gaan is het wenselijk dat de Concessie voldoende ruimte biedt om op deze ontwikkelingen te kunnen inspelen. Daarbij is de verwachting dat de informatievoorziening in toenemende mate ook via derden, zoals MaaS-dienstverleners, gaat verlopen. De Concessiehouder dient daarom juiste en volledige brondata tijdig beschikbaar te stellen, waarmee deze derden Reizigers van reisinformatie kunnen voorzien.

Reisinformatie algemeen	
7.1.1	De Concessiehouder informeert Reizigers stipt en adequaat over het Openbaar Vervoer van, naar en binnen het Concessiegebied.
7.1.2	De Concessiehouder zorgt dat alle reisinformatie voldoet aan de landelijke richtlijnen, zoals vermeld in hoofdstuk 3 van het vigerende document 'Concessiebijlage datasets OV' (Bijlage 12) of diens opvolgers.
7.1.3	De Concessiehouder stelt voor ingang van de Concessie een Reisinformatieplan op waarin hij beschrijft welke reisinformatie, en de vormgeving daarvan, hij van plan is te verspreiden. Hij legt het Reisinformatieplan, en elk voorstel tot wijziging daarvan, minimaal 6 weken van tevoren ter advisering voor aan het OPOV, en vervolgens ter instemming voor aan de Concessieverlener.

De reisinformatie moet niet alleen beschikbaar zijn, maar ook begrijpelijk en toegankelijk voor alle groepen Reizigers, dus ook voor Reizigers die slecht(er) kunnen zien of horen.

Begrijpelijke en toegankelijke informatie	
7.1.4	De Concessiehouder zorgt dat alle reisinformatie begrijpelijk en toegankelijk is voor alle Reizigers, waaronder Reizigers met een visuele en auditieve beperking.
7.1.5	Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.
7.1.6	Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites dan wel mobiele applicaties geldt het niveau AA volgens WCAG 2.1 of diens opvolger(s) (zie www.digitoegankelijk.nl).

7.1.7	<p>De Concessiehouder publiceert uiterlijk 3 maanden voor de ingangsdatum van de Concessie een toegankelijkheidsverklaring die borgt dat de websites en mobiele applicaties voldoen aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de wetgeving inzake digitale toegankelijkheid zoals gepubliceerd op de website www.digitoegankelijk.nl/toegankelijkheidsverklaring/voorbeeld-opbouw-rapportage, en • waar relevant, de Europese standaard EN 301549
-------	--

7.2 Reisinformatie over de Dienstregeling

Bij dit alles is belangrijk dat de Concessiehouder Reizigers niet alleen goed informeert over de Dienstregeling die hij voorafgaand aan een Dienstregelingjaar heeft opgesteld, maar ook over wijzigingen van de Dienstregeling tijdens het Dienstregelingjaar en over ongeplande afwijkingen van de Dienstregeling.

Informatie over wijzigingen van de Dienstregeling	
7.2.1	<p>De Concessiehouder maakt de Dienstregeling</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) voor een nieuw Dienstregelingjaar uiterlijk 20 werkdagen voor de inwerkingtreding en (ii) bij wijzigingen tijdens een Dienstregelingjaar uiterlijk 10 werkdagen voor de inwerkingtreding bekend <p>De bekendmaking geschiedt in ieder geval via:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Displays in alle Voertuigen; b. aankondigingen op de Haltes waar wijzigingen plaatsvinden die de wijziging omschrijven; c. de websites van de Concessiehouder en 'Reizen door Zeeland', mobiele applicatie(s), en social mediakanalen; en d. actuele reisinformatiesystemen.
7.2.2	<p>In aanvulling op het bepaalde in eis 7.2.1 informeert de Concessiehouder uiterlijk 20 werkdagen voor de inwerkingtreding van een wijziging van de Dienstregeling de in eis 7.1.3 genoemde organisaties over deze wijziging, met inachtneming van het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s).</p>
7.2.3	<p>De Concessiehouder maakt tijdelijke en/of tussentijdse wijzigingen van de Dienstregeling in verband met wegomleidingen ten gevolge van werkzaamheden en/of Evenementen waarbij één of meerdere Haltes niet worden aangedaan, ten minste 5 werkdagen voorafgaande aan de wijziging bekend door publicatie overeenkomstig het bepaalde in eis 7.2.1 en 7.2.2, dan wel zo spoedig mogelijk wanneer de wegomleiding, later dan 5 werkdagen voor de ingangsdatum van de wegomleiding bekend is gemaakt.</p>
7.2.4	<p>In geval van ongeplande routewijzigingen en Rituitval zorgt de Concessiehouder ervoor dat zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 15 minuten nadat de situatie zich voordoet:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Reizigers geïnformeerd worden over de situatie, de oorzaak en Alternatieve Reismogelijkheden, waaronder de inzet van Vervangend Vervoer, met inachtneming van het bepaalde in paragraaf 5.2 (Rituitval en Vervangend Vervoer), en b. de in eis 7.1.3 genoemde organisaties voorzien worden van gegevens over de wijzigingen, met inachtneming van het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s).

7.2.5	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het tijdig uitwisselen van informatie over de te wijzigen en gewijzigde Dienstregeling met omliggende concessiehouders en de Mobiliteitscentrale Zeeland. De Concessiehouder is verantwoordelijk om afspraken te maken met omliggende concessiehouders welke tijdslimieten gelden.
7.2.6	De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle reisinformatie en de informatie die hij verstrekt aan de in eis 7.1.3 genoemde organisaties ook bij wijzigingen in de uitvoering van de Dienstregeling, zoals bij verstoringen en eventuele omleidingsroutes, juist is en tijdig beschikbaar komt.

7.3 Informatie op haltes

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beheer van statische reisinformatie op alle Haltes binnen het Concessiegebied. Deze verantwoordelijkheid betreft zowel informatie over Lijnen van de Concessiehouder zelf als informatie over Lijnen van andere concessiehouders die de betreffende Halte aandoen. De reisinformatie op alle Haltes binnen het Concessiegebied dient te worden uitgevoerd in de huisstijl van 'Reizen door Zeeland'.

Voor Haltes gelegen buiten het Concessiegebied waarvoor de Concessiehouder niet zelf verantwoordelijk is voor het informatiebeheer, verstrekt de Concessiehouder tijdig de relevante informatie over Lijnen die deze Haltes aandoen aan de partij die de reisinformatie van de betreffende Halte beheert.

Informatie op Haltes	
7.3.1	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op elke Halte in het Concessiegebied in elk geval een Haltevertrekstaat uitgevoerd conform de 'Reizen door Zeeland' stijl met de volgende informatie aanwezig is: <ul style="list-style-type: none"> a. de haltenaam en het haltenummer uit het CHB; b. van alle Lijnen die van de Halte vertrekken: <ul style="list-style-type: none"> i. het lijnnummer, ii. de vertrektijden, iii. de te volgen route met vermelding van de resterende Haltes tot het Eindpunt; iv. het Eindpunt, en v. Haltes die niet toegankelijk zijn voor mensen met een mobiliteitsbeperking; c. een URL en QR-code naar de website van 'Reizen door Zeeland' waar actuele reisinformatie is te vinden; d. het telefoonnummer, de internetsite en openingstijden van de klantenservice; en e. informatie over het reserveren van de Fijnmazige mobiliteitsdiensten.
7.3.2	Voor zover een Halte is voorzien van een abri, zorgt de Concessiehouder ervoor dat in deze abri in ieder geval de volgende informatie aanwezig is: <ul style="list-style-type: none"> a. een Lijnennetkaart in topografische stijl waarop alle Lijnen in het Concessiegebied, waaronder begrepen de Lijnen van concessiehouders van aangrenzende concessies, zijn weergegeven met een aanduiding waar de Halte zich bevindt; b. informatie over Betaalwijzen en Tarieven; c. informatie over de kanalen die de Concessiehouder inzet voor het verstrekken van reisinformatie; en d. informatie over de Compensatieregeling.

7.3.3	Op verzoek van de Concessieverlener voorziet de Concessiehouder Haltes in het Concessiegebied die bediend worden door concessiehouders van de aangrenzende concessies of door Fijnmazige mobiliteitsdiensten ook van de in eisen 7.3.1 en 7.3.2 beschreven informatie, ook wanneer de Concessiehouder de betreffende Halte zelf niet bedient.
7.3.4	Eisen 7.3.1, 7.3.2 en 7.4.3 gelden niet voor Haltes die tijdelijk buiten gebruik zijn of ten hoogste 1 maand in gebruik zijn.
7.3.5	De Concessiehouder maakt tijdelijke afwijkingen van de Dienstregeling op adequate en zorgvuldige wijze op de Halte kenbaar. Indien een Halte tijdelijk vervalt en/of een Lijn tijdelijk vanaf een andere Halte vertrekt, geeft de Concessiehouder op de Halte in ieder geval aan hoe lang de Halte niet beschikbaar is en informeert de Concessiehouder Reizigers, door middel van een kaart van de omgeving van de Halte en een routebeschrijving, hoe zij bij de dichtstbijzijnde Halte van de betreffende Lijn kunnen komen of met welke Alternatieve Reismogelijkheden zij hun reis kunnen vervolgen.
7.3.6	De Concessiehouder maakt met de concessiehouders van de aangrenzende concessies afspraken over tijdige wederzijdse aanlevering van alle informatie die nodig is om Haltes te voorzien van de vereiste reisinformatie, waaronder begrepen informatie met betrekking tot tijdelijke routewijzigingen door wegomleidingen als gevolg van werkzaamheden of Evenementen.
7.3.7	De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle Haltes op de ingangsdatum van een nieuwe/gewijzigde Dienstregeling over de actuele reisinformatie beschikken. Het is de Concessiehouder toegestaan de oude reisinformatie vanaf 5 werkdagen voorafgaand aan de ingangsdatum van de nieuwe/gewijzigde Dienstregeling te vervangen.

7.4 Informatie in en op de voertuigen

Om Reizigers tijdens hun reis goed te kunnen informeren spelen Displays en een halteomroepsysteem in de Voertuigen een belangrijke rol. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de installatie, het beheer en onderhoud van de Displays en het halteomroepsysteem alsmede voor de informatie die op de Displays en aan de buitenzijde van de Voertuigen wordt getoond en in de Voertuigen wordt omgeroepen.

Informatie in (en op) Voertuigen	
7.4.1	De Concessiehouder zorgt voor correcte en actuele reisinformatie in en op het Voertuig.
7.4.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat afwijkingen van de Dienstregeling tijdig aan Reizigers in het Voertuig kenbaar gemaakt worden. Bij verstoringen in de uitvoering van de Dienstregeling informeert de Concessiehouder Reizigers in het Voertuig over de consequenties van deze verstoring voor hun reis en over Alternatieve Reismogelijkheden. De Concessiehouder zorgt dat het Personeel in het Voertuig over de informatie beschikt die nodig is om vragen van Reizigers over consequenties van verstoringen voor hun reis en over Alternatieve Reismogelijkheden te kunnen beantwoorden.
7.4.3	De Concessiehouder voorziet alle Voertuigen van een werkend automatisch auditief halteomroepsysteem dat voor iedere Halte ten minste de eerstvolgende Halte en belangrijke Aansluitingen op deze Halte en daarnaast (in een groter interval) het lijnummer en het

	<p>Eindpunt omroept. Indien het automatisch auditief halteomroepsysteem niet functioneert, roept het Personeel in het Voertuig de eerstvolgende Halte en belangrijke Aansluitingen op deze Halte om.</p> <p>Dit lid is niet van toepassing op Voertuigen die worden ingezet voor Scholierenlijnen alsmede voor Voertuigen die worden ingezet als Versterkingsrit, Calamiteiten, Evenementen en Vervangend Vervoer.</p>
7.4.4	<p>De Concessiehouder voorziet alle Bussen en auto's, waaronder begrepen Buurtbussen, van werkende Displays. De Concessiehouder brengt de Displays zodanig in het Voertuig aan dat alle Reizigers vanaf elke positie in het Voertuig de informatie op de Displays kunnen lezen. De Concessiehouder brengt in elke Bus, niet zijnde een Gelede Bus, ten minste twee Displays aan; één in de voorste helft van de Bus, één in de achterste helft van de Bus. In een Gelede Bus brengt hij ten minste drie Displays aan; één in de voorste helft vóór de geleding, één in de achterste helft vóór de geleding, en één achter de geleding.</p>
7.4.5	<p>De Concessiehouder toont op de Displays ten minste de volgende actuele reisinformatie:</p> <ol style="list-style-type: none"> actuele inschatting van de verwachte aankomsttijden op de eerstvolgende Haltes; het Eindpunt van de Rit, inclusief de verwachte aankomsttijd op het Eindpunt; geboden Aansluitingen op Knooppunten inclusief de actuele vertrektijden van aansluitende Lijnen (zowel op de Lijnen van de Concessiehouder zelf als op de Lijnen van concessiehouders van aangrenzende concessies en op de Trein en de Ferry); overstapmogelijkheden op de eerstvolgende Haltes op de Fijnmazige mobiliteitsdiensten; de actuele tijd; en actuele informatie over tijdelijke afwijkingen ten opzichte van de Dienstregeling, waaronder in ieder geval begrepen afwijkende routes, vervallen en/of alternatieve Haltes en gewijzigde vertrektijden.
7.4.6	<p>De Concessiehouder volgt voor de vormgeving van de in eis 7.4.5 genoemde reisinformatie op de Displays de landelijke standaarden, zoals weergegeven in 'Richtlijn Reisinformatie in OV-voertuigen' of diens opvolger(s) .</p>
7.4.7	<p>De Concessiehouder mag in overleg met de Concessieverlener de Displays tevens voor promotie van het Openbaar Vervoer gebruiken, mits dit niet ten koste gaat van het tonen van actuele reisinformatie. De Concessiehouder zorgt er daarom voor dat te allen tijde, eventueel alternerend met de overige informatie genoemd in eis 7.4.5, (i) de actuele tijd en de (naam van de) eerstvolgende Halte en (ii) het lijnnummer en het Eindpunt van de Lijn getoond worden.</p>
7.4.8	<p>De Concessiehouder voorziet:</p> <ol style="list-style-type: none"> Bussen van een uniforme routeaanduiding door middel van een aanduiding van het lijnnummer en het Eindpunt op de voor- en rechterzijde van de Bus en een aanduiding van het lijnnummer op achterzijde van de Bus, en Auto's, niet zijnde personenauto's, van een uniforme routeaanduiding door middel van een aanduiding van het lijnnummer en het Eindpunt op de voorzijde van de Auto.
7.4.9	<p>De Concessiehouder vermeldt het adres van de website van 'Reizen door Zeeland' en contactgegevens en openingstijden van de klantenservice van de Concessiehouder aan de binnenzijde van alle Voertuigen.</p>

7.5 Informatie op websites en apps

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor digitale reisinformatie, waaronder begrepen reisinformatie van de Concessie op de kanalen van 'Reizen door Zeeland'. Reizigers hechten grote waarde aan digitale reisinformatie tijdens elk moment van hun reis, waaronder begrepen het vooraf plannen van hun reis, afwijkingen tijdens hun reis en informatie over Tarieven en de klantenservice. Omdat in het bijzonder op het gebied van digitale reisinformatie technologische ontwikkelingen zo snel gaan is het wenselijk dat de Concessie voldoende ruimte biedt om op deze ontwikkelingen te kunnen inspelen.

Digitale reisinformatie

7.5.1	<p>De Concessiehouder zorgt ervoor dat mensen in ieder geval de volgende informatie gratis kunnen raadplegen via de website van 'Reizen door Zeeland' en (een) mobiele applicatie(s) en kunnen opvragen bij de klantenservice van de Concessiehouder:</p> <ul style="list-style-type: none">a. informatie over de Dienstregeling van de afzonderlijke Lijnen, met in ieder geval een overzicht van de Haltes, de aankomst- en vertrektijden per Halte, de overstapmogelijkheden op belangrijke (overstap)locaties en de Aansluitingen op zowel de eigen Lijnen als op lijnen van andere concessiehouders en de Fijnmazige mobiliteitsdiensten;b. Haltevertrekstaten, met de vertrektijden van de Lijnen die vanaf de betreffende Halte vertrekken;c. Lijnennetkaart, met daarop in ieder geval alle routes en Haltes van alle Lijnen van, naar en binnen het Concessiegebied, ook als deze niet tot de Concessie behoren, en de Knooppunten en overstappunten met de Fijnmazige mobiliteitsdiensten;d. informatie over actuele vertrektijden, ook in geval van ongeplande routewijzigingen en Rituitval;e. informatie over de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer, waaronder:<ul style="list-style-type: none">i. aanwezigheid van voorzieningen ten behoeve van de toegankelijkheid in het op een Rit ingezette Voertuig en op Haltes;ii. regels over maximaal toegestane afmetingen van rolstoelen;f. informatie over het reserveren van Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer, indien aangeboden door de Concessiehouder;g. informatie over het reserveren van de Fijnmazige mobiliteitsdiensten;h. informatie over Betaalwijzen en Tarieven;i. informatie over de Compensatieregeling;j. informatie over de bereikbaarheid van de klantenservice en klachtenlijn van de Concessiehouder, inclusief telefoonnummer en website, enk. informatie over het klachtenloket openbaar vervoer en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer (of diens opvolgers) en de wijze waarop Reizigers deze instanties kunnen benaderen.
7.5.2	<p>De Concessiehouder zorgt er voor dat alle informatie genoemd in eis 7.5.1 beschikbaar is op de in eis 7.2.1 genoemde momenten.</p>
7.5.3	<p>De Concessiehouder zorgt er voor dat in ieder geval de informatie genoemd in eis 7.5.1 sub a, b en c kan worden gedownload en geprint in een handzaam en goed leesbaar formaat.</p>
7.5.4	<p>De Concessiehouder zorgt er voor dat mensen de reisinformatie en andere informatie kunnen raadplegen via de kanalen van 'Reizen door Zeeland', en beheert deze kanalen</p>

samen met de andere Zeeuwse concessiehouders en contracthouders, waartoe de Concessieverlener de Concessiehouder toegang verleent tot het CMS-systeem van de website.

7.6 Overig gebruik aangeleverde informatie

Alle informatie, ontdaan van eventuele persoonsgegevens, die door de Concessiehouder wordt aangeleverd ten behoeve van Reisinformatie kan door de Concessieverlener worden gebruikt voor andere doeleinden.

Overig gebruik aangeleverde informatie

- | | |
|-------|--|
| 7.6.1 | Van alle gegevens, ontdaan van eventuele persoonsgegevens, die volgens open koppelvlakken door de Concessiehouder (moeten) worden aangeleverd, heeft de Concessieverlener de bevoegdheid om deze zowel in onbewerkte als bewerkte vorm zonder toestemming van de Concessiehouder voor gebruik en hergebruik vrij te geven onder een CC-0 licentie (Open Data). |
| 7.6.2 | De aangeleverde gegevens die door de Concessiehouder worden aangeleverd aan DOVA OV-data (of diens opvolger) zullen onder andere worden gebruikt voor aansturing van DRIS-panelen met actuele informatie op de Haltes en vrije doorlevering aan derden volgens de principes van open data. Ook worden deze gegevens gebruikt voor monitoring en concessiebeheer door de Concessieverlener. |

8. Tarieven en betaalwijzen

8.1 Tarieven en Reizigersopbrengsten

De bevoegdheid voor het vaststellen van de Tarieven en Reisproducten ligt bij Concessieverlener. De Concessieverlener stelt na overleg met de Concessiehouder en na advisering door het OPOV de Tarieven en Reisproducten vast. Vaststelling van de Tarieven en Reisproducten vindt ten minste twee maanden voor de ingangsdatum plaats. De Concessiehouder dient mee te werken aan tariefintegratie met de Flex taxi, Ferry, Trein en vormen van deelmobiliteit.

Tarieven en Reizigersopbrengsten	
8.1.1	De Concessiehouder hanteert de Tarieven en Reisproducten die de Concessieverlener, na overleg met de Concessiehouder, heeft vastgesteld.
8.1.2	Het is de Concessiehouder niet toegestaan om in de Concessie Tarieven of Reisproducten te hanteren of tariefacties te voeren, welke niet zijn vastgesteld door de Concessieverlener.
8.1.3	De Concessiehouder stelt jaarlijks een concept-Tarievenplan op waarbij hij zich bij de vormgeving van de Tarieven en Reisproducten conformeert aan de afspraken uit het Landelijk Tarievenkader (LTK) of haar opvolger. Het Tarievenplan behoeft de instemming van de Concessieverlener uiterlijk twee maanden voor de ingangsdatum van het Dienstregelingjaar.
8.1.4	Voor de inschatting van de vervoervraag in het Vervoerplan gaat Concessiehouder uit van de Tarieven die op het moment van het opstellen van het Vervoerplan geldig zijn.
8.1.5	Soho-, blindengeleidehonden of andere hulphonden, als zodanig herkenbaar, mogen gratis meereizen met een Reiziger. Tevens mag één begeleider van een Reiziger met een Functiebeperking gratis meereizen mits deze Reiziger een OV-begeleiderskaart kan tonen. Ook kleine huisdieren, mits vervoerd in tas of mand, mogen gratis meereizen met een Reiziger.
8.1.6	De Concessiehouder dient uiterlijk 3 maanden voor de inwerkingtreding van de Concessie bij de Concessieverlener een voorstel in ten aanzien van de te hanteren tariefkilometermatrix per Lijn. Deze matrix geeft voor alle denkbare combinaties van Halten die door Lijnen die tot de Concessie behoren worden aangedaan, het aantal tariefkilometers weer 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 OPOV is omgegaan.
8.1.7	De Concessiehouder maakt (wijziging(en) van) voorwaarden, Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten adequaat en tijdig bekend via de verschillende kanalen zoals in de voertuigen, de website ('Reizen door Zeeland' of de website van de vervoerder) en aanbieders van reis informatie (waaronder 9292.nl) en draagt zorg voor een adequate beschikbaarheid. In aanvulling hierop draagt de Concessiehouder zorg voor adequate en tijdige aanpassingen de landelijke informatie en betaalsystemen.
8.1.8	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers op aanvraag een overzicht van hun reisgeschiedenis inclusief bijbehorende kosten kunnen krijgen. Het overzicht van de reisgeschiedenis omvat alle reizen die gemaakt zijn met alle Elektronische Betaalwijzen. Reizigers hebben daarbij de mogelijkheid te kiezen uit meerdere periodes.
8.1.9	Alle Reizigersopbrengsten in de Concessie komen toe aan de Concessieverlener.

8.1.10	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het innen van de Reizigersopbrengsten.
8.1.11	<p>Concessiehouder geeft zo snel als mogelijk na afloop van ieder kalenderjaar een definitief overzicht van de Reizigersopbrengsten, ontdaan van eventuele persoonsgegevens, bestaande uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opbrengsten uit Elektronische Betaalwijzen, uitgesplitst naar Reisproduct en gebruik per Lijn en per Rit; • Opbrengsten uit andere Reisproducten en gebruik grootgebruikers en per Lijn en per Rit; • Opbrengsten uit Studentenreisproducten per Lijn en per Rit; • Fictieve opbrengst van door de Concessiehouder gratis verstrekte vervoerbewijzen per Lijn en per Rit; • Overige opbrengsten die beschouwd kunnen worden als Reizigersopbrengsten waaronder boetes voor overtreding van art. 70 t/m 74 van Wp2000 (zwartrijden) per Lijn en per Rit; • Eventuele subsidies, uitgekeerd aan de Concessiehouder, die kunnen worden beschouwd als vergoeding voor de vervoerprestatie in het kader van de Concessie (tenzij anders overeengekomen).
8.1.12	De door de Concessiehouder opgegeven definitieve Reizigersopbrengsten dienen door een registeraccountant op inhoudelijke juistheid te zijn gecontroleerd, een en ander overeenkomstig het bepaalde in het Besluit personenvervoer 2000. Een goedkeurende accountantsverklaring van de Reizigersopbrengsten over een kalenderjaar dient uiterlijk 1 december van het opvolgende kalenderjaar door de Concessieverlener te zijn ontvangen.
8.1.13	De opbrengsten uit het contract voor het Studenten Reis Product behoren tot de Reizigersopbrengsten. De Concessiehouder is verplicht alle informatie inzake het Studenten Reis Product (waaronder bijvoorbeeld maar niet uitsluitend prognoses over de verdeling van de gelden) kosteloos en direct te verstrekken aan de Concessieverlener. Als er wijzigingen in de contracten/vergoeding(en) plaatsvinden dan is de Concessiehouder verplicht dit, ontdaan van eventuele persoonsgegevens, direct aan de Concessieverlener te melden.
8.1.14	Bij beëindiging van de Concessie keert de Concessiehouder gelden uit Reisproducten die doorlopen en geldig blijven in de opvolgende concessie uit aan de Concessieverlener naar rato van het aantal niet verstreken reisdagen
8.1.15	Bij beëindiging van de Concessie draagt de Concessiehouder Reisproducten over aan de nieuwe concessiehouder zodat reizigers bij de concessiewisseling ongehinderd met de betreffende Reisproducten kunnen blijven reizen.

8.2. Elektronische Betaalwijzen

Elektronische Betaalwijzen	
8.2.1	De Concessiehouder geeft uitvoering aan alle besluiten die in het NOVB of diens opvolger(s) zijn en worden genomen over de ontwikkeling, invoering en ondersteuning van zowel bestaande als nieuwe Elektronische Betaalwijzen.
8.2.2	Alle kosten voor ontwikkeling, invoering, instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van hard- en software van zowel bestaande als nieuwe Elektronische Betaalwijzen zijn volledig voor rekening en risico van de Concessiehouder.

8.2.3	De Concessiehouder is volledig verantwoordelijk voor de migratie naar nieuwe Elektronische Betaalwijzen en de daaruit voortvloeiende opbrengstderiving als gevolg van het niet goed functioneren van deze betaalwijze(n).
8.2.4	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Reiziger vanaf de aanvang van de Concessie op alle tot de Concessie behorende Lijnen en Ritten gebruik kan maken van de dan geldende Elektronische Betaalwijze(n).
8.2.5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de vigerende Elektronische Betaalwijze(n) vanaf de start van de Concessie en op ieder moment gedurende de Concessie alle Tarieven, Vervoerbewijzen, Reisproducten en Bijzondere Vervoerbewijzen die geldig zijn in het Concessiegebied, en de landelijk overeengekomen of tijdens de Concessie nog overeen te komen Reisproducten kan (kunnen) voeren.
8.2.6	De Concessiehouder moet ervoor zorgen dat de Elektronische Betaalwijze(n) vanaf de start van de Concessie volledig functioneren, onder andere in de Voertuigen en binnen de organisatie van de Concessiehouder (het zogeheten "level 3").
8.2.7	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de OV-Chipkaart, eventueel met gebruikmaking van de backoffice van derden, is aangesloten op de landelijke backoffice van TLS (het zogeheten "level 4"), zodat vanaf de start van de Concessie een volledig functionerend OV-Chipkaartsysteem operationeel is en blijft, zodanig dat alle Reizigers die in het bezit zijn van een geldige OV-Chipkaart (ook van andere concessiehouders) kunnen reizen met het Openbaar Vervoer zowel via de geldige Reisproducten als op Saldo. Het systeem moet tot en met "level 4" volledig functioneren.
8.2.8	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de door hem toegepaste Elektronische Betaalwijze(n) is (zijn) gecertificeerd door TLS, tenzij TLS voor certificering een ontheffing ("waiver") heeft verleend.
8.2.9	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de door hem toegepaste Elektronische Betaalwijze(n) zodanig is (zijn) ingericht dat het ten minste alle gegevens, ontdaan van eventuele persoonsgegevens, verzamelt die nodig zijn om door de Concessieverlener gevraagde informatie met betrekking tot de distributie en het gebruik van de Elektronische Betaalwijze(n) op te leveren.
8.2.10	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Elektronische Betaalwijze(n) de Concessiehouder en de Concessieverlener in staat stelt/stellen om zonder kosten en zonder beperkingen vervoerkundige analyses uit te voeren, onder meer over het gebruik van het Openbaar Vervoer, Reisproducten en Tarieven.
8.2.11	De Concessiehouder vervoert Reizigers die als gevolg van ontbrekende of defecte apparatuur in Voertuigen niet kunnen in- en/of uitchecken gratis of hanteert een andere klantvriendelijke oplossing. Indien de Concessiehouder gebruik maakt van een andere klantvriendelijke oplossing dan gratis Openbaar Vervoer, legt hij deze oplossing ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener uiterlijk 3 maanden voor de inwerkingtreding van de Concessie. De Concessiehouder betreft daarbij het advies van het OPOV.
8.2.12	De Ritten die gratis voor de Reiziger worden uitgevoerd zoals bedoeld in het vorige artikel worden apart aan de Concessieverlener gerapporteerd. De Concessieverlener ontvangt voor deze Ritten een compensatie van de gemiste opbrengsten. De compensatie wordt bepaald door de formule: gemiddelde ritprijs*gemiddeld aantal Reizigers per uur voor de betreffende lijn* aantal uren van de storing.

8.3 Distributie Elektronische Betaalwijzen

Distributie Elektronische Betaalwijzen	
8.3.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de distributie van de voor Elektronische Betaalwijzen benodigde middelen en Reisproducten en draagt alle kosten die hiermee gepaard gaan.
8.3.2	<p>De verantwoordelijkheid zoals genoemd in lid 1 betekent dat de Concessiehouder er in ieder geval voor zorgt dat:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Er een netwerk van Distributiepunten voor de distributie van kaarten en de distributie van Saldo en Reisproducten wordt gerealiseerd. De Concessiehouder draagt er tenminste zorg voor dat de Distributiepunten worden gevestigd op herkenbare en via de HOV-lijnen bereikbare plaatsen. Tevens zorgt de Concessiehouder ervoor dat in ieder gebiedsdeel van de provincie Zeeland ten minste twee Distributiepunten worden gerealiseerd, waarbij een logische spreiding binnen het gebiedsdeel wordt aangehouden. De gebiedsdelen zijn Schouwen-Duiveland, Walcheren, Noord-Beveland, Zuid-Beveland, Tholen, West Zeeuws-Vlaanderen en Oost Zeeuws-Vlaanderen. Toegestaan wordt dat Concessiehouder op Noord-Beveland slechts één Distributiepunt realiseert.○ De organisatie van de Bibliobus wordt ondersteund bij het inrichten en exploiteren van een Distributiepunt met Oplaad- en Ophaalautomaat.○ Reizigers bij ieder, al dan niet in opdracht van de Concessiehouder door derden geëxploiteerde, Distributiepunt ten minste anonieme dragers, Saldo en Reisproducten kunnen kopen/opladen/ophalen en baliehandelingen kunnen verrichten.○ Bij ieder, al dan niet door een derde in opdracht van Concessiehouder geëxploiteerd, Distributiepunt ten minste één Oplaad- en Ophaalautomaat aanwezig en voor Reizigers beschikbaar is.○ Reizigers via de klantenservice van de Concessiehouder (internet/telefoon) informatie over en een aanvraagformulier voor een kaart kunnen opvragen. De Concessiehouder stuurt desgevraagd een aanvraagformulier naar het huisadres van Reizigers zonder dat hier voor Reizigers kosten aan zijn verbonden.○ Reizigers de functie Automatisch Opladen Saldo op hun Persoonlijke kaart kunnen aanvragen, activeren en wijzigen.○ Reizigers via een Webwinkel Saldo en Reisproducten kunnen aanschaffen.
8.3.3	De Concessiehouder draagt zorg voor een duidelijke communicatie en vindbaarheid van de verschillende distributieopties genoemd in lid 8.3.2. Nadrukkelijk hoort hier de vindbaarheid via Internet, telefonisch en in de Voertuigen bij.
8.3.4	De Concessiehouder kan bij Concessieverlener een gemotiveerd verzoek indienen om af te wijken van artikel 8.3.2. De Concessiehouder betreft daarbij het advies van het reizigersoverleg.

8.4 Andere Betaalwijzen

Andere Betaalwijzen	
8.4.1	De Concessiehouder geeft uitvoering aan alle besluiten die in het NOVB of diens opvolger(s) zijn en worden genomen over de ontwikkeling, invoering en ondersteuning van zowel bestaande als nieuwe andere Betaalwijzen.
8.4.2	Voor alle Tarieven en Reisproducten, dus ook zoals deze samenhangen met de overige leden van dit artikel, geldt dat deze worden opgenomen in het OV-tarievenhuis.
8.4.3	De Concessiehouder kan Reizigers die niet in het bezit zijn van een Vervoerbewijs verplichten bij het Rijdend Personeel of het Personeel dat belast is met toezichhoudende activiteiten een Uitrijkaart aan te schaffen. De opbrengsten van de Uitrijkaart tellen niet mee bij de bepaling van de hoogte van de Vervoeropbrengsten maar komen wel toe aan de Concessieverlener.
8.4.4	De Concessiehouder maakt het mogelijk dat aanbieders van mobiliteitsproducten zoals Mobiliteitskaartaanbieders (MKA's) of Bedrijfskaartaanbieders (BKA's), na instemming van de Concessieverlener de regionale Reisproducten en Tarieven aanbieden als onderdeel van hun aanbieding aan eindgebruikers, tegen condities zoals tussen de Concessieverlener en MKA zijn overeengekomen.
8.4.5	Door of namens de Concessieverlener worden grootverbruikcontracten afgesloten. Hieraan voorafgaand wordt overleg gevoerd met de Concessiehouder. De Concessiehouder voert de benodigde handelingen uit ter uitvoering van de contracten, waaronder distributie.
8.4.6	Concessiehouder werkt mee aan de verkoop en betaling van zijn portfolio aan tarieven en Reisproducten non-discriminatoir via derden, zoals MaaS-aanbieders
8.4.7	Concessiehouder werkt mee aan de verkoop en betaling via derden, zoals MaaS-aanbieders, van in ieder geval een door de Concessieverlener vastgesteld referentieaanbod. Dit referentieaanbod omvat bij aanvang van de Concessie in ieder geval: het reizen tegen voltarief, een mogelijkheid om in de daluren met korting te reizen en een mogelijkheid om met korting meerdere reizen of reiskilometers te kopen. De verkoopvoorwaarden die de Concessiehouder daarbij stelt aan MaaS-aanbieders zijn (1) transparant, (2) non-discriminerend en (3) concurrerend. De Concessieverlener kan dit referentieaanbod gedurende de looptijd van de Concessie jaarlijks aanpassen en voor advies aan het OPOV voorleggen.
8.4.8	Concessiehouder voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het document 'Concessie MaaS-waardige bestekseisen' (https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/maaswaardige-ov-concessies)
8.4.9	Concessiehouder implementeert wijzigingen van en aanvullingen op de eisen als genoemd in het vorige lid binnen één jaar na publicatie van een gewijzigde of vervangende versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen'.

8.5 *Betalen op concessiegrensoverschrijdende lijnen*

Betalen op concessiegrensoverschrijdende lijnen	
8.5.1	De Concessieverlener maakt, indien nodig, met aangrenzende concessiehouders/vervoerders afspraken over de onderlinge acceptatie van Reisproducten en Tarieven en de verdeling van opbrengsten in aanvulling op de landelijke afspraken. Deze afspraken vormen een integraal onderdeel van het OV-Tariefhuis.
8.5.2	Voor concessiegrensoverschrijdende Lijnen geldt - voor zover de Lijnen volledig tot de Concessie behoren - het principe dat op het grondgebied van andere concessies (die deze lijnen gedogen) de Tarieven en Reisproducten gelden die door de Concessieverlener worden gehanteerd, tenzij dit concurrentieverstorend werkt. Of sprake is van concurrentieverstoring is ter beoordeling van de concessieverlener van de concessie waarin het concurrentieverstorend effect optreedt.
8.5.3	Voor lijnen die de staatsgrens met België overschrijden en die de Concessiehouder gezamenlijk exploiteert met de betrokken Belgische vervoerder stelt de Concessiehouder aan de Belgische vervoerder voldoende Nederlandse apparatuur voor het elektronisch betalen ter beschikking, levert en installeert deze op de bussen die op deze lijnen door de Belgische vervoerder worden ingezet. De Concessiehouder houdt de Nederlandse betaalapparatuur op bussen van de Belgische vervoerder operationeel en verzorgt hiervan de back office.
8.5.4	Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Nederlandse betaalapparatuur zoals bedoeld in lid 3 gebruikt wordt voor de plaatsbepaling van de bussen van de Belgische vervoerder, aan te leveren volgens de vigerende BISON-koppelvlakken.
8.5.5	Voor bussen op Lijnen die de staatsgrens met België overschrijden en die de Concessiehouder gezamenlijk exploiteert met de betrokken Belgische vervoerder stelt de Belgische vervoerder aan de Concessiehouder voldoende Belgische betaalapparatuur ter beschikking, levert en installeert deze op de bussen die op deze lijnen door de Belgische vervoerder worden ingezet. De Belgische vervoerder houdt de Belgische betaalapparatuur op bussen van de Concessiehouder operationeel en verzorgt hiervan de back office. De Concessiehouder accepteert deze werkwijze en werkt hier proactief aan mee.
8.5.6	Indien de Belgische betaalapparatuur op de Bussen die de Concessiehouder inzet op Lijnen die de Staatsgrens met België overschrijden en die de Concessiehouder gezamenlijk exploiteert met de betrokken Belgische vervoerder niet (goed) functioneert, stelt de Concessiehouder de Belgische vervoerder hiervan direct op de hoogte.

8.6 *Betalen binnen andere modaliteiten*

Betalen binnen andere modaliteiten	
8.6.1	Op verzoek van de Concessieverlener werkt de Concessiehouder mee aan de Tariefintegratie van bus, Trein, Ferry en Fijnmazige mobiliteitsdiensten en andere modaliteiten in de vigerende betaalwijze(n). Dit verzoek kan gedurende de gehele concessieperiode worden gedaan.

8.6.2 De Concessiehouder stelt op verzoek van de Concessieverlener de concessiehouder van de Ferry, de aanbieders van Fijnmazige mobiliteitsdiensten in de provincie Zeeland in staat om kosteloos gebruik te maken van zijn aansluiting, die benodigd is voor de Elektronische Betaalwijzen en faciliteert hen bij de aanschaf van de daarvoor benodigde apparatuur.

9. Marketing

9.1 Marketingsubsidie en marketingplan

De Concessieverlener kan jaarlijks aan de Concessiehouder een marketingbudget beschikbaar stellen ten behoeve van de uitvoering van marketingactiviteiten. Dit bedrag blijft beschikbaar zolang de Concessiehouder de marketing uitvoert, maar kan worden verminderd of afgebouwd als de Concessieverlener (geheel of gedeeltelijk) verantwoordelijk wordt voor de marketing. De Concessiehouder geeft jaarlijks in een Marketingplan aan welke marketingactiviteiten hij het komende Dienstregelingjaar gaat voeren om de bekendheid en het gebruik van het Openbaar Vervoer te vergroten. Vanzelfsprekend mogen goedlopende marketingactiviteiten opnieuw in het Marketingplan worden opgenomen. De Concessiehouder stemt het Marketingplan af met aanbieders van Fijnmazige mobiliteitsdiensten.

Marketingsubsidie en marketingplan

- | | |
|-------|---|
| 9.1.1 | De Concessieverlener kan jaarlijks aan de Concessiehouder een subsidie beschikbaar stellen ten behoeve van de uitvoering van marketingactiviteiten. |
| 9.1.2 | <p>Indien de Concessieverlener een subsidie zoals bedoeld in lid 1 beschikbaar stelt, stelt de Concessiehouder jaarlijks een Marketingplan voor het komende Dienstregelingjaar op waarin hij in ieder geval de volgende onderwerpen behandelt:</p> <ul style="list-style-type: none">a. een analyse van de resultaten die met eerdere, voor het Concessiegebied relevante, marketingactiviteiten zijn bereikt;b. een analyse van kansrijke marketingactiviteiten die aansluiten bij het Ontwikkelplan, waaronder de marketingkansen van wijzigingen van de Dienstregeling om extra Reizigers te trekken;c. de concrete marketingactiviteiten die de Concessiehouder in het komende Dienstregelingjaar onderneemt, waaronder:<ul style="list-style-type: none">i. promotie, waaronder een actieve benadering van bestaande en potentiële Reizigers;ii. gezamenlijke marketingactiviteiten met andere vervoerders die in opdracht van de Concessieverlener Fijnmazige mobiliteitsdiensten verzorgen;iii. marketingactiviteiten rond landelijke en regionale Evenementen;iv. (innovatieve) omgang met betrekking tot het Betaalsysteem in het Openbaar Vervoer;v. (innovatieve) omgang met betrekking tot (actuele) reisinformatie, bijvoorbeeld nieuwe (digitale) kanalen om bestaande en potentiële Reizigers te informeren, envi. Marketingactiviteiten gericht op het stimuleren van Ketenreizen.d. een jaarkalender met daarin de voorgestelde marketingactiviteiten;e. een begroting van de kosten van de marketingactiviteiten die past binnen de in lid 1 beschikbaar gestelde subsidie;f. verwachte effect(en) op het gebied van het aantal Reizigers en de Reizigersopbrengsten, eng. de wijze waarop de Concessiehouder het resultaat van de marketingactiviteiten zal meten en evalueren. |

9.1.3	De Concessiehouder legt het Marketingplan van het komende Dienstregelingjaar eerst ter instemming aan de Concessieverlener voor en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in het vorige lid in acht.
9.1.4	Uiterlijk 3 maanden na afloop van ieder Dienstregelingjaar doet de Concessiehouder aan de Concessieverlener verslag aan de Concessieverlener van de realisatie en effecten van marketingactiviteiten in het betreffende Dienstregelingjaar, inclusief een verantwoording van de gemaakte kosten in relatie tot de begroting zoals opgenomen in het Marketingplan en de ontvangen subsidie zoals bedoeld in lid 1.

9.2 Merk en huisstijl

De Concessieverlener wil de bekendheid en het gebruik van het mobiliteitssysteem in Zeeland onder haar inwoners en bezoekers verder vergroten. Marketing en communicatie moeten hieraan een belangrijke bijdrage leveren. Met het oog op de herkenbaarheid hebben de Provincie Zeeland en de Gemeenten voor ogen om de bus en buurtbus, als onderdeel van een breder mobiliteitssysteem, in samenhang met onder andere de Flextaxi, te presenteren.

Merk en huisstijl	
9.2.1	De Concessiehouder hanteert de huisstijl 'Reizen door Zeeland', zoals die nader door Concessieverlener zal worden uitgewerkt op basis van het concept (zie Bijlage 17).
9.2.2	Alle communicatie inclusief alle marketing uitingen en informatie aan de Reiziger (herkenbaarheid en zichtbaarheid) vanuit de Concessiehouder moet plaatsvinden volgens de huisstijl zoals bedoeld in eis 9.2.1.
9.2.3	De Concessiehouder legt alle uitingsvormen, zoals bedoeld in eis 9.2.1, eerst ter instemming voor aan de Concessieverlener, die de uitingsvormen toetst aan de voorschriften van de huisstijl 'Reizen door Zeeland'.
9.2.4	Voertuigen, geheel of gedeeltelijk in de huisstijl 'Reizen door Zeeland' zoals bedoeld in lid 1, mogen niet elders (buiten de uitvoering van de concessie) worden ingezet zonder voorafgaande toestemming van de Concessieverlener.
9.2.5	De huisstijl 'Reizen door Zeeland', waaronder begrepen het ontwerp van de reisinformatie, is eigendom van de Concessieverlener.

10. Personeel

10.1 Personeel en Reizigers

Net als voor elke vorm van dienstverlening geldt dat ervaringen met het Openbaar Vervoer mede bepaald worden door de kwaliteit van het contact tussen Reizigers en Personeel. Het Personeel is immers de gastheer en het visitekaartje van het Openbaar Vervoer. Een hartelijk welkom, prettige rijstijl en behulpzame houding dragen bij aan een positieve beleving van het Openbaar Vervoer door Reizigers. De Concessiehouder heeft er daarom belang bij dat hij beschikt over voldoende Personeel om de Dienstregeling stipt en volledig uit te kunnen voeren en dat het Personeel deskundig en gemotiveerd is om Reizigers zo goed mogelijk van dienst te zijn. De Concessieverlener verwacht in dat kader dat de Concessiehouder de kwaliteit van de dienstverlening door het Personeel blijvend verbetert.

Eisen aan Personeel

10.1.1 De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel gastvrij en klantvriendelijk is en dienstverlenend optreedt.

10.1.2 De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel dat in contact met Reizigers komt of kan komen in ieder geval:

- a. bekend is met het Concessiegebied, de Dienstregeling, de Betaalwijzen en de Tarieven;
- b. zodanig bekend is met Fijnmazige mobiliteitsdiensten in het Concessiegebied dat hij Reizigers kan adviseren;
- c. bekend is met de locaties van hubs en knooppunten waarop op Fijnmazige mobiliteit kan worden overgestapt;
- d. eventueel na consultatie van de Verkeersleiding, vragen met betrekking tot het Openbaar Vervoer naar aangrenzende concessiegebieden kan beantwoorden, waaronder in ieder geval vragen met betrekking tot de lijnvoering van aansluitende lijnen;
- e. bij verstoringen en vertragingen duidelijk zichtbaar en aanspreekbaar is en Reizigers informeert over de oorzaak en duur van de verstoring/traging, de gevolgen voor Aansluitingen en, indien van toepassing, Alternatieve Reismogelijkheden waaronder de eventuele inzet van Vervangend Vervoer;
- f. klantgericht en betrokken is en zich tegenover Reizigers correct opstelt;
- g. herkenbaar en representatief gekleed is in de huisstijl van de Concessiehouder;
- h. de Nederlandse taal zodanig goed beheerst dat het Personeel goed met de Reizigers kan communiceren of, in geval het Personeel de Nederlandse taal (nog) niet goed beheerst, de Engelse taal voldoende beheerst om vragen in het Engels te kunnen beantwoorden;
- i. bekend is met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van Incidenten;
- j. in staat is om te gaan met agressie en het beheersend en de-escalierend optreden; en
- k. in staat is levensreddende handelingen te verrichten en AED's te gebruiken. In verband daarmee dienen chauffeurs jaarlijks de lesdag Code 95 en eens per 5 jaar een les in het gebruiken van een defibrillator te volgen.

10.1.3 In aanvulling op het bepaalde in eis 10.1.2 draagt de Concessiehouder er zorg voor dat het rijdend Personeel:

- a. Reizigers veilig, comfortabel en in overeenstemming met de Dienstregeling vervoert;
- b. bijdraagt aan de Sociale Veiligheid door de rust en de orde in het Voertuig te handhaven;
- c. er op toeziet dat Reizigers met een visuele, auditieve en/of motorische beperking het Voertuig kunnen betreden en gebruik kunnen maken van de voor hen bestemde zitplaatsen; en

	d. de Procedures volgt in geval Reizigers met een mobiliteitsbeperking van het Openbaar Vervoer gebruik willen maken, hen indien nodig helpt bij het betreden en verlaten van het Voertuig en helpt bij het zo nodig vastzetten van (elektrische) rolstoelen en andere hulpmiddelen in het Voertuig.
10.1.4	Het Personeel controleert of Reizigers over een geldig reisrecht beschikken.
10.1.5	Het Personeel rookt niet, luistert niet naar muziek en maakt geen gebruik van een mobiele telefoon (tenzij dit voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is) in, of in onmiddellijke nabijheid van het Materieel en voert geen handelingen uit die af kunnen leiden van het besturen van de bus.
10.1.6	Het Personeel ziet erop toe dat Reizigers zich aan de huisregels en reisvoorwaarden van de Concessiehouder houden.

10.2 Concessiehouder als werkgever

Hoewel dit primair de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder in zijn rol van werkgever is, verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder dat hij oog heeft voor het welzijn en de veiligheid van het Personeel. Dat betekent dat de Concessiehouder niet alleen afspraken zoals vastgelegd in de CAO Openbaar Vervoer en het Rijtijdenbesluit naleeft, waaronder afspraken over rij- en rusttijden bij het maken van roosters op basis van realistische rijtijden, maar ook dat de Concessiehouder investeert in de opleiding van het Personeel en maatregelen treft gericht op duurzame inzetbaarheid van het Personeel.

Concessiehouder als werkgever	
10.2.1	De Concessiehouder zorgt dat hij gedurende de gehele looptijd van de Concessie over voldoende Personeel beschikt om, ook bij een wijziging in de (vervoer)omvang, de Concessie goed uit te kunnen voeren. De Concessiehouder neemt indien nodig maatregelen om een tekort aan Personeel te voorkomen en informeert de Concessieverlener voorafgaand aan en tijdens de looptijd van de Concessie over mogelijke gevolgen van een (dreigend) tekort aan Personeel.
10.2.2	De Concessiehouder voert een personeelsbeleid gericht op bevordering van de vitaliteit van medewerkers, leidend tot beperking van ziekteverzuim en vergrote duurzame inzetbaarheid van het Personeel.
10.2.3	De Concessiehouder zorgt dat het Personeel over een gedegen en juiste opleiding en de vereiste kwalificaties en/of certificaten beschikt en faciliteert het Personeel zodanig dat zij hun taken goed kunnen uitvoeren door in ieder geval aandacht te besteden aan opleiding, aansturing, (het gevoel van) veiligheid en een prettige werkplek, onder meer door het hanteren van realistische rijtijden.
10.2.4	De Concessiehouder neemt in zijn jaarplan een personeelsparagraaf op waarin hij ingaat op: <ul style="list-style-type: none"> • De manier waarop hij zich als zorgvuldig werkgever opstelt, waarbij hij zijn inspanningen weergeeft om ervoor te zorgen dat het Personeel het werk op een veilige, aangename en gezonde manier kan uitvoeren; • De opleiding volgens de verplichting Code 95 (of opvolgende kaders) en eventueel aanvullende trainingen en opleidingen, onder andere gericht op een duurzame inzetbaarheid van het Personeel;

- De manier waarop hij zijn personeelsomvang aanpast ten opzichte van de huidige situatie;
- De verwachtingen die hij heeft van het Personeel richting Reizigers, onder meer als het gaat om klantvriendelijk optreden, een prettige rijstijl en een behulpzame houding.
- De manier waarop hij zich als zorgvuldig werkgever opstelt, waarbij hij zijn inspanningen weergeeft om ervoor te zorgen dat het Personeel het werk op een veilige, aangename en gezonde manier kan uitvoeren;
- De opleiding volgens de verplichting Code 95 (of opvolgende kaders) en eventueel aanvullende trainingen en opleidingen, onder andere gericht op een duurzame inzetbaarheid van het Personeel;
- De manier waarop hij zijn personeelsomvang aanpast ten opzichte van de huidige situatie;
- De verwachtingen die hij heeft van het Personeel richting Reizigers, onder meer als het gaat om klantvriendelijk optreden, een prettige rijstijl en een behulpzame houding.

10.2.5 De Concessiehouder laat jaarlijks een medewerkerstevredenheidsonderzoek doen. De Concessiehouder bespreekt de onderzoeksmethodiek en vraagstelling vooraf met de Concessieverlener en de reguliere personeelsvertegenwoordiging en stelt beide partijen op de hoogte van de resultaten van het onderzoek en de daaruit volgende maatregelen.

Naast de verantwoordelijkheden ten aanzien van het Personeel heeft de Concessiehouder ook een aantal taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van vrijwilligers die Buurtbuslijnen uitvoeren.

Vrijwilligers Buurtbussen

10.2.6 De Concessiehouder stelt vrijwilligers in staat om Buurtbuslijnen goed uit te voeren door:

- desgevraagd de Dienstregeling van de Buurtbuslijn en roosters voor de vrijwilligers op te stellen;
- de vrijwilligers te keuren en te instrueren;
- de benodigde verzekeringen af te sluiten;
- de vrijwilligers trainingen aan te bieden over het vervoeren van rolstoelgebruikers; en
- desgevraagd andere relevante trainingen dan wel faciliteiten aan te bieden.

11. Sociale Veiligheid

11.1 Sociale Veiligheid algemeen

Sociale Veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer is een belangrijk onderwerp. Sociale Veiligheid is een maatschappelijk verschijnsel waaraan zowel de Concessiehouder als andere bij de Concessie betrokken partijen in positieve zin hun steentje kunnen bijdragen. De Concessieverlener continueert in de Concessie de huidige werkwijze waarbij de verantwoordelijkheid voor Sociale Veiligheid bij de Concessiehouder ligt.

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het in stand houden en verbeteren van de Sociale Veiligheid van zowel Reizigers als Personeel in het Materieel. De Concessieverlener verwacht daarnaast van de Concessiehouder een proactieve houding als het gaat om aspecten van Sociale Veiligheid die onder de verantwoordelijkheid van andere bij de Concessie betrokken partijen vallen. Ook verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder zich conformeert aan het Landelijk Convenant Sociale Veiligheid in het OV 2020-2025.

Algemene eisen met betrekking tot Sociale Veiligheid	
11.1.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de Sociale Veiligheid in het Materieel, voor zowel Reizigers als Personeel. De Concessiehouder is niet verantwoordelijk voor de Sociale Veiligheid op Haltes, maar denkt en werkt proactief mee om de Sociale Veiligheid op Haltes in stand te houden en te verbeteren.
11.1.2	De Concessiehouder benoemt een medewerker die als aanspreekpunt voor Sociale Veiligheid op operationeel, tactisch en strategisch niveau functioneert.
11.1.3	De Concessiehouder neemt alle maatregelen die ingevolge van wet- en regelgeving vereist zijn, en daarnaast alle maatregelen die redelijkerwijs van hem verlangd kunnen worden om de veiligheid, waaronder de Sociale Veiligheid, van Reizigers en Personeel, voor zover dit onder zijn verantwoordelijkheid valt, te waarborgen.
11.1.4	De Concessiehouder voldoet aan de afspraken uit het 'Landelijk Convenant Sociale Veiligheid in het OV 2020-2025' of diens opvolger(s), ook voor wat betreft de levering van gegevens t.b.v. SVOVDA (voorheen TRIAS).
11.1.5	De Concessiehouder werkt samen met partners in de reisketen, de concessiehouders West-Brabant en Hoeksche Waard Goeree-Overflakkee en de Concessieverlener aan de uitvoering van het Landelijk Convenant Sociale Veiligheid 2020-2025 of diens opvolger(s).
11.1.6	De Concessiehouder zorgt ervoor dat tijdens de gehele looptijd van de Concessie het oordeel van Reizigers voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit, zoals gemeten met de Klantenbarometer, ten minste 8,0 bedraagt.
11.1.7	De Concessiehouder zorgt ervoor dat tenminste voldaan wordt aan de volgende voorwaarden: <ul style="list-style-type: none">• De Concessiehouder maakt afspraken met de politie over tenminste het contact tussen de meldkamer van de Concessiehouder en de meldkamer van de politie, alsmede over de prioriteit van (doorgifte van) meldingen van de Concessiehouder;

	<ul style="list-style-type: none"> • De Concessiehouder legt indien nodig vervoerverboden op en maakt met de politie en het openbaar ministerie duidelijke afspraken over de handhaving van de reis- en verblijfsverboden; • De Concessiehouder zet tenminste 2,0 fte aan toezichthouders in Veiligheid in voor service, toezicht en controle van Vervoersbewijzen; • De Concessiehouder stemt in met de wederzijdse inzet van extra toezichthouders uit de naastgelegen concessies bij evenementen.
11.1.8	De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om Incidenten via internet en per telefoon te melden. De Concessiehouder verwijst naar deze mogelijkheid in het Voertuig en op zijn website. De Concessiehouder geeft deze meldingen door naar de Mobiliteitscentrale.
11.1.9	De Concessiehouder zorgt dat het Personeel dat wordt ingezet als toezichthouder een bij de functie behorende opleiding succesvol heeft afgerond (BOA).
11.1.10	De Concessiehouder zorgt voor een voldoende gespreide inzet van toezichthouders zodanig dat sprake is van regelmatige (preventieve) kaartcontrole in Bussen en Auto's. De Concessiehouder stemt de (planning van) de inzet van toezichthouders af op risicoritten/-lijnen en Evenementen.
11.1.11	De Concessiehouder traint rijdend en toezichthoudend Personeel regelmatig en afdoende zodat dit Personeel blijvend over parate kennis en vaardigheden beschikt om Incidenten te voorkomen en de-escalerend op te treden bij Incidenten.
11.1.12	De Concessiehouder zorgt voor adequate opvang, assistentie en voldoende ondersteuning voor Reizigers en Personeel die het slachtoffer zijn van Incidenten.
11.1.13	<p>De Concessiehouder levert uiterlijk 1 maand na afsluiting van elk kwartaal een overzicht van alle Incidenten in de periode vanaf start van het betreffende kalenderjaar tot en met het betreffende kwartaal aan de Concessieverlener. De Concessiehouder neemt bij elk Incident in ieder geval de volgende informatie in het overzicht op:</p> <ol style="list-style-type: none"> Vestiging Lijnnummer Datum Incident Dagsoort (ma, di etc) Tijdstip Incident Plaats/kern Locatie Code Incident (conform ABC-systematiek) Categorie Code aanleiding (bijv. geen geldig Vervoerbewijs bij controle) Plaats Incident (in Voertuig/op Halte of station) Korte beschrijving van het Incident Assistentie Politie wel of niet opgeroepen

11.2 Sociaal Veiligheidsplan

De Concessiehouder neemt de maatregelen die hij treft ter verbetering van de Sociale Veiligheid op in een Sociaal Veiligheidsplan. De Concessiehouder actualiseert en optimaliseert het Sociaal Veiligheidsplan jaarlijks en legt dit voor advies voor aan het OPOV. Na eventuele aanpassingen aan het plan legt de Concessiehouder het plan ter instemming voor aan de Concessieverlener.

Sociaal Veiligheidsplan

11.2.1	<p>De Concessiehouder stelt voor aanvang van de Concessie een Sociaal Veiligheidsplan op dat hij jaarlijks actualiseert en dat in ieder geval de volgende elementen bevat:</p> <ol style="list-style-type: none">Visie op de ontwikkeling van de Sociale Veiligheid en de maatregelen die de Concessiehouder uitvoert voor het handhaven en verbeteren van de Sociale Veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer;Analyse van de in eis 11.2.3 genoemde rapportages en de score in de Klantenbarometer in voorgaande jaren;Risico-inventarisatie met betrekking tot de Sociale Veiligheid;Maatregelen die de Concessiehouder neemt voor het handhaven en verbeteren van de Sociale Veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer, waaronder in ieder geval de inzet van toezichthouders/beëdigde BOA's (in fte's), hun rol en taken, de opleiding van het Personeel en monitoring;De afstemming van (de uitvoering van) deze maatregelen met de concessiehouders van aangrenzende concessies, wanneer relevant;De resultaten die de Concessiehouder met de maatregelen verwacht te bereiken op korte en lange termijn;De kosten van de maatregelen.
11.2.2	<p>De Concessiehouder legt jaarlijks het (geactualiseerde) Sociaal Veiligheidsplan ter advies voor aan het OPOV en na verwerking van dit advies ter instemming voor aan de Concessieverlener.</p>
11.2.3	<p>De Concessiehouder levert uiterlijk een half jaar na afloop van ieder kalenderjaar aan de Concessieverlener:</p> <ul style="list-style-type: none">Een overzicht en beschrijving van uitgevoerde maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid;De verantwoording van de resultaten van/behaalde effecten met de maatregelen Sociale Veiligheid in het betreffende kalenderjaar;Het oordeel van Reizigers (Klantenbarometer) en het Personeel (Personeelsmonitor) voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit;Het aantal Incidenten gecategoriseerd conform de ABC-systematiek;Het percentage zwartrijders en aantal uitgeschreven UvB's (Uitstel van Betaling);De omvang vandalismeschade aan voertuigen;Resultaten van overleggen en convenanten met Gemeenten, politie en Openbaar Ministerie;De kosten van de uitgevoerde maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid in relatie tot de begroting zoals opgenomen in het Sociaal Veiligheidsplan;Andere relevante zaken.

12. Duurzaamheid en circulariteit

12.1 Duurzame bedrijfsvoering

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder maatregelen treft die leiden tot een verdere verduurzaming van zijn bedrijfsvoering. De Concessiehouder maakt gebruik van Hernieuwbare Energie voor zijn Zero-Emissievoertuigen en staat verhandelbare emissierechten af aan de Concessieverlener. De Concessiehouder zorgt ervoor dat hij vanaf het kalenderjaar 2031 ten minste Niveau 5 van de CO₂-Prestatieladder behaalt. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder de maatregelen die hij treft met het oog op een verdere verduurzaming van zijn bedrijfsvoering jaarlijks rapporteert.

Duurzame bedrijfsvoering	
12.1.1	De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan initiatieven van de Concessieverlener betreffende (innovaties op het gebied van) duurzaamheid.
12.1.2	De Concessiehouder spant zich maximaal in om de uitstoot van schadelijke emissies en geluid blijvend te minimaliseren, het energiegebruik te beperken en overige negatieve effecten van de uitvoering van de Concessie voor het milieu blijvend te vermijden.
12.1.3	De Concessiehouder maakt voor het laden dan wel tanken van Zero-Emissievoertuigen uitsluitend gebruik van gecertificeerde 100% Hernieuwbare Energie (afkomstig uit bijvoorbeeld windenergie, zonne-energie, waterkracht of geothermische energie) die zoveel als mogelijk in België, Luxemburg en Nederland, inclusief windgebieden op zee is opgewekt.
12.1.4	De Concessiehouder is, vanwege het gebruik van Hernieuwbare Energie voor het laden van Zero-Emissievoertuigen, zoals omschreven in eis 12.1.3, verplicht om de verhandelbare emissierechten (zoals Hernieuwbare Brandstofeenheden) te laten registreren bij de Nederlandse Emissieautoriteit. De Concessiehouder draagt de verhandelbare emissierechten (Hernieuwbare Brandstof Eenheden) om niet over aan de Concessieverlener.
12.1.5	De Concessiehouder spant zich blijvend in om de CO ₂ -uitstoot bij zijn activiteiten in het kader van de uitvoering van de Concessie te reduceren waarbij de Concessiehouder: a. vanaf de start van de Concessie ten minste trede 2 op de CO ₂ -Prestatieladder behaalt, en b. vanaf het kalenderjaar 2031 ten minste Niveau 5 op de CO ₂ -Prestatieladder behaalt.
12.1.6	De Concessiehouder toont jaarlijks door middel van een certificaat ten genoegen van de Concessieverlener aan dat hij ten minste de in eis 12.1.5 onder sub a. en b. genoemde trede heeft behaald.
12.1.7	De Concessiehouder rapporteert uiterlijk drie maanden na afloop van ieder kalenderjaar aan de Concessieverlener over de duurzaamheidsmaatregelen die hij in het betreffende kalenderjaar heeft getroffen en de resultaten die hij daarmee heeft bereikt.

12.2 Circulariteit

In het kader van circulair inkopen eist de Concessieverlener dat de Concessiehouder blijvend streeft naar maximalisatie van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen en behoud van natuurlijke hulpbronnen. De Concessiehouder geeft in een Circulariteitsplan aan welke maatregelen hij

vanuit het oogpunt van circulariteit treft, bijvoorbeeld als het gaat om (her)gebruik van Batterijen, en welke mogelijkheden hij benut om circulariteit toe te passen in zijn bedrijfsvoering.

Op dit moment zijn certificeringen op het gebied van circulariteit nog niet gangbaar in de OV-sector, zoals dat bijvoorbeeld wel het geval is met certificering op het gebied van CO2-reductie. De Concessieverlener overweegt om bij het herijkingsmoment van de Concessie eisen ten aanzien van certificering op het gebied van circulariteit in de Concessie op te nemen, en wel op het moment dat aangesloten kan worden bij een passende circulariteitsnorm.

Circulariteit	
12.2.1	De Concessiehouder streeft bij de uitvoering van de Concessie blijvend naar maximalisatie van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen en het behoud van natuurlijke hulpbronnen.
12.2.2	De Concessiehouder beschikt over een Circulariteitsplan waarin hij in ieder geval de volgende onderdelen beschrijft: <ul style="list-style-type: none">a. herkomst van materialen en producten (inclusief het Materieel en eventuele Batterijen);b. reparatie, hergebruik en recycling van gebruikte materialen en producten;c. werkprocessen, end. afspraken met leveranciers en afnemers.
12.2.3	De Concessiehouder dient bij zijn inschrijving voor het eerst een Circulariteitsplan in, dat instemming behoeft van de Concessieverlener. De Concessiehouder actualiseert het Circulariteitsplan indien daartoe aanleiding is. Een geactualiseerd Circulariteitsplan behoeft instemming van de Concessieverlener.

13. Consumentenbescherming en reizigersinspraak

13.1 Klantenservice en klachtenafhandeling

Tevredenheid van Reizigers staat voorop voor de Concessieverlener. Een goede klantenservice zorgt ervoor dat klachten voorkomen worden. Daarom wordt de Concessiehouder uitgedaagd om, binnen de kaders die in hoofdstuk 7 (Reisinformatie) en hoofdstuk 10 (Personeel) worden gesteld, een klantenservice in te richten die altijd bereikbaar is als hij Openbaar Vervoer verricht. De Concessiehouder neemt op de 'Reizen Door Zeeland' website en communicatiekanalen, in het Voertuig en op Haltes een verwijzing naar zijn klantenservice op.

De Concessiehouder biedt de mogelijkheid tot het indienen van klachten en wensen door Reizigers. Reizigers moeten in staat worden gesteld dit eenvoudig te doen. Daarbij verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder dat hij klachten netjes afhandelt en suggesties ter harte neemt teneinde de kwaliteit van het Openbaar Vervoer continu te verbeteren.

Klantenservice en klachtenafhandeling

- 13.1.1 De Concessiehouder beschikt over een klantenservice die telefonisch bereikbaar is ten minste op de onder 13.1.2.a genoemde momenten dat de Concessiehouder Openbaar Vervoer verricht.
- 13.1.2 De Concessiehouder beschikt over een systeem van klachtenafhandeling, dat in elk geval voldoet aan de volgende eisen:
- a. Reizigers kunnen klachten door middel van internet, telefoon, e-mail, sociale media/mobiele applicatie(s) en/of schriftelijk indienen. Het telefoontarief dat de Concessiehouder aan de beller van het klachtennummer berekent mag niet hoger zijn dan het tarief voor bellen binnen het Concessiegebied vanaf een vast telefoontoestel. Het klachtennummer is ten minste bereikbaar op de volgende tijden:
 - i. maandag tot en met vrijdag: 8:00 – 18:00 uur
 - ii. zaterdag: 9:00 – 18:00 uur
 - iii. zondag: 10:00 – 17:00 uur
 - b. de Concessiehouder geeft klachten die betrekking hebben op de Infrastructuur of het mobiliteitsbeleid binnen 5 werkdagen door aan de betreffende Wegbeheerder respectievelijk de Concessieverlener;
 - c. de Concessiehouder geeft klachten en vergoedingsverzoeken die betrekking hebben op andere onderdelen van de reis die niet onder zijn verantwoordelijkheid vallen, binnen 5 werkdagen door aan de aanbieder van de desbetreffende Mobiliteitsdienst, de desbetreffende MaaS-aanbieder of de desbetreffende concessiehouder;
 - d. de Concessiehouder stuurt binnen 5 werkdagen naar de desbetreffende Reiziger een bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen. De Concessiehouder vermeldt in de behandelbevestiging van klachten als bedoeld onder sub b. en sub c. naar welke partij hij de klacht heeft doorgegeven, inclusief vermelding van de contactgegevens van deze partij;
 - e. de Concessiehouder handelt klachten, met uitzondering van de klachten als bedoeld onder sub b en sub c, binnen 10 werkdagen na indiening op correcte wijze af. Hij maakt hierbij geen onderscheid tussen klachten en restitutieverzoeken die bij hemzelf dan wel via derden, waaronder MaaS-aanbieders worden ingediend;
 - f. de Concessiehouder vermeldt bij de afhandeling van klachten in ieder geval welke maatregelen hij zal nemen om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen; en

Klantenservice en klachtenafhandeling

	<p>g. de Concessiehouder wijst Reizigers bij de afhandeling van klachten op het Klachtenloket Openbaar Vervoer en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, met vermelding van de volledige gegevens.</p>
13.1.3	<p>De Concessiehouder wijst Reizigers er op zijn communicatiekanalen op dat het indienen van klachten over het Openbaar Vervoer uitsluitend bij de Concessiehouder kan plaatsvinden.</p>
13.1.4	<p>De Concessiehouder werkt constructief mee aan bemiddelingspogingen van het Klachtenloket Openbaar Vervoer.</p>
13.1.5	<p>De Concessiehouder is aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.</p>
13.1.6	<p>Indien in samenspraak met de Concessieverlener gedurende de concessieduur een regionale Geschillencommissie wordt opgericht, sluit de Concessiehouder zich ook bij deze commissie aan.</p>
13.1.7	<p>De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener na afloop van iedere maand een overzicht van:</p> <ol style="list-style-type: none">het aantal klachten dat hij in de betreffende maand heeft ontvangen;de aard van de binnengekomen klachten;de Rit (lijnnummer, tijd) waarop de klachten betrekking hebben;de snelheid van afhandeling van de klachten; ende actie die de Concessiehouder heeft ondernomen om herhaling van de klacht of soortgelijke klachten te voorkomen.
13.1.8	<p>De Concessiehouder hanteert een regeling gevonden voorwerpen. De Concessiehouder legt de regeling ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener tijdens de implementatieperiode. De regeling wordt uiterlijk bij aanvang van de Concessie door de Concessiehouder op zijn website gepubliceerd en is op verzoek ook op papier verkrijgbaar.</p>
13.1.9	<p>De Concessiehouder stelt Reizigers die iets verloren hebben, door middel van een gebruikersvriendelijke procedure, ten minste met een online formulier en een telefoonnummer, in de gelegenheid een beroep te doen op de regeling gevonden voorwerpen.</p>
13.1.10	<p>Indien de Concessiehouder optreedt als MaaS-aanbieder en in die hoedanigheid multimodale (Keten)reizen aanbiedt aan Reizigers, verwijst hij Reizigers die klachten bij hem indienen over een onderdeel van een door hem gedistribueerde Ketenreis dat niet onder zijn verantwoordelijkheid valt, tijdig door naar de derde die verantwoordelijk is voor het betreffende onderdeel van de Ketenreis, overeenkomstig het bepaalde in eis 13.1.2.</p>

13.2 Rol Overleg Platform Openbaar Vervoer Zeeland (OPOV)

Het Overleg Platform Openbaar Vervoer Zeeland (OPOV) adviseert over adviesplichtige onderwerpen en plannen die de Concessiehouder indient. Om het OPOV voldoende voorbereidingstijd te geven, zorgt de Concessiehouder dat hij de concept-plannen tijdig aanlevert. Daarnaast legt de Concessiehouder tijdens de implementatie van de Concessie een aantal onderwerpen ter advisering voor aan het OPOV.

Overleg Platform Openbaar Vervoer Zeeland (OPOV)

13.2.1	De Concessiehouder voorziet het OPOV ten behoeve van de advisering uiterlijk twee weken van tevoren van voldoende informatie.
13.2.2	De Concessiehouder is verplicht om door het OPOV opgestelde voorstellen voor verbetering of verandering van het Openbaar Vervoer en/of de bijbehorende diensten op haalbaarheid te onderzoeken, mits het voorstel voorzien is van een deugdelijke onderbouwing (zulks ter beoordeling door de Concessieverlener).
13.2.3	De Concessiehouder informeert het OPOV en de Concessieverlener over eventuele aanpassingen in de voorstellen en plannen naar aanleiding van het advies van het OPOV zoals bedoeld in het vorige lid, inclusief zijn overwegingen hiervoor.
13.2.4	De Concessiehouder is verplicht om alle gegevenselementen die zijn opgenomen in het vigerende MIPOV (zie artikel 10.3.1 lid 1), op verzoek rechtstreeks te leveren aan het OPOV.
13.2.5	De Concessiehouder voert tenminste viermaal per jaar overleg met het OPOV. Op verzoek van het OPOV kan de Concessieverlener de Concessiehouder uitnodigen voor een extra overleg met het OPOV.

13.3 Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden

Het OPOV is voor de Concessiehouder de eerste gesprekspartner waar het gaat om de belangen en (vervoer)behoeften van Reizigers. De Concessieverlener verwacht echter dat de Concessiehouder ook open staat voor en invulling geeft aan suggesties, ideeën en advies van Reizigers en andere belanghebbenden in het Concessiegebied die hem via andere kanalen bereiken.

Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden

13.3.1	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener en het OPOV in ieder geval na afloop van elk kwartaal over de door Reizigers en andere belanghebbenden ingebrachte ideeën en suggesties, over zijn reactie daarop en over de resultaten van maatregelen die hij naar aanleiding van de ideeën en suggesties eventueel heeft getroffen.
--------	---

14. Data en monitoring

14.1 Datalevering

Een goede uitvoering van de Concessie zorgt voor tevredenheid bij Reizigers en andere Stakeholders. Monitoring van en sturing op de uitvoeringskwaliteit dragen hieraan bij. Goede informatie over de uitvoering van de Concessie is hiervoor een noodzakelijke voorwaarde. Deze informatie dient meerdere doelen:

- a. Inzicht krijgen in de uitvoeringskwaliteit van de Concessie;
- b. Analyseren van trends en afwijkingen om te kunnen bijsturen;
- c. Informeren van Stakeholders, zoals Provinciale Staten, het OPOV en Gemeenten;
- d. Ontwikkelen van kennis;
- e. Ontwikkelen en aanbieden van diensten door de Concessiehouder of andere partijen;
- f. Verbeteren van de bereikbaarheid en doorstroming van het Zeeuwse mobiliteitsnetwerk;
- g. Verzamelen van informatie voor volgende aanbestedingen;
- h. Voldoen aan wet- en regelgeving, zoals rond stikstofuitstoot.

De Concessieverlener monitort de uitvoeringskwaliteit op basis van een eigen dashboard, dat gevoed wordt door geanonimiseerde dan wel gepseudonimiseerde brondata meestal op geaggregeerd niveau die de Concessiehouder aan de Concessieverlener levert. Dit geeft de Concessieverlener flexibiliteit in het analyseren van de gegevens en draagt daarmee bij aan bovenstaande doelen. De Concessiehouder dient evenwel vanaf aanvang van de Concessie ook te beschikken over een eigen dashboard, zodat de Concessieverlener altijd kan beschikken over de in Bijlage 18 (Dataleveringsspecificatie) genoemde gegevens.

Beschikbaar stellen en verstrekken van gegevens

14.1.1	De Concessiehouder stelt gegevens die hij uit hoofde van de Concessie moet leveren tijdig, correct, compleet en volgens voorgeschreven (landelijke) standaarden beschikbaar, waarbij standaarden van de Concessieverlener prevaleren boven landelijke standaarden.
14.1.2	De verplichting tot het verstrekken van gegevens over de Concessie geldt tot één kalenderjaar na afloop van de Concessie.
14.1.3	De Concessiehouder is verplicht om binnen de kaders van wet- en regelgeving, onvoorwaardelijk mee te werken aan het om niet beschikbaar stellen van gegevens in de vorm van open data voor onderzoeksdoeleinden.
14.1.4	De Concessiehouder beroept zich niet op zijn eigendomsrecht ten aanzien van door hem verstrekte en ontvangen gegevens.
14.1.5	De Concessieverlener mag alle gegevensbestanden binnen de kaders van wet- en regelgeving als open data bewerken, delen en publiceren.

Gegevenslevering aan NDOV

14.1.6	De Concessiehouder levert tijdig volledige en juiste gegevens rechtstreeks aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data conform het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s). ⁴
14.1.7	De Concessiehouder levert, binnen één jaar nadat hierover door de Concessieverlener dan wel landelijk afspraken zijn gemaakt, gewijzigde en/of aanvullende gegevens over de uitvoering van de Concessie aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data conform de betreffende (gewijzigde) standaarden.
14.1.8	Als de Concessiehouder in aanvulling op de conform de gevraagde BISON-koppelvlakken te verstrekken gegevens, (andere) gegevens beschikbaar stelt aan enig afnemer van reisinformatiediensten of ten behoeve van eigen reisinformatie publiceert, dan stelt hij deze gegevens om niet gelijktijdig en volledig gedocumenteerd aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data ter beschikking.

Gegevenslevering aan de Concessieverlener

14.1.9	De Concessiehouder verstrekt gegevens aan de Concessieverlener op basis van Open standaarden conform het "Pas toe of leg uit" beleid van de adviescommissie Forum Standaardisatie.
14.1.10	De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener alle gegevens, ontdaan van eventuele persoonsgegevens, met betrekking tot de Concessie die naar het oordeel van de Concessieverlener nodig zijn voor: <ul style="list-style-type: none">• het monitoren van en sturen op de uitvoering en ontwikkeling van de Concessie en/of het systeem van collectieve mobiliteit in Zeeland;• de aanbesteding van de opvolgende concessie(s) of van een aangrenzende concessie;• het toepassen van landelijke wet- en regelgeving, zoals rond stikstofuitstoot.
14.1.11	De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener alle gegevens, ontdaan van eventuele persoonsgegevens, over de uitvoering van de Concessie zoals benoemd en conform de voorschriften in Bijlage 18 (Dataleveringsspecificatie).
14.1.12	De Concessiehouder levert op verzoek van de Concessieverlener binnen de gevraagde termijn onbewerkte gegevens, ontdaan van eventuele persoonsgegevens, verkregen via het gebruik van OVpay, de OV-chipkaart en/of eventuele toekomstige Betaalwijzen in het uitgevraagde format aan de Concessieverlener. De Concessiehouder stelt deze gegevens ook na de wettelijke bewaartermijn van 18 maanden in (minimaal) geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar aan de Concessieverlener.
14.1.13	De Concessiehouder geeft de Concessieverlener, of een door de Concessieverlener aangewezen derde, in een door de Concessieverlener bepaalde format ongelimiteerd toegang tot alle onbewerkte brondata, ontdaan van eventuele persoonsgegevens, die gebruikt is voor het aanleveren van de in eisen 14.1.9 tot en met 14.1.11 gevraagde gegevens. De Concessieverlener of aangewezen derde mag alle brondata zelf bewerken.

⁴ Te vinden op <https://dova.nu/document/concessiebijlagen>

Online dashboard

- 14.1.14 In aanvulling op het dashboard van de Concessieverlener beschikt de Concessiehouder over een actueel online eigen dashboard dat voldoet aan het bepaalde in de eis 14.1.15.
- 14.1.15 De Concessiehouder zorgt ervoor dat zijn online dashboard alle gegevens, ontdaan van eventuele persoonsgegevens, over de uitvoering van de Concessie als bedoeld in eis 14.1.9, beschikt over een analyse- en exportfunctie (op dag-, halte- en ritniveau) en is uitgevoerd conform door de Concessieverlener, al dan niet op voorstel van de Concessiehouder vastgestelde standaarden en lay-out. De Concessiehouder zorgt er daarbij tevens voor dat:
- de Concessieverlener via het online dashboard op elk moment gegevens en rapportages kan downloaden en analyses op deze gegevens kan uitvoeren;
 - de gegevens en rapportages vanaf aanvang tot ten minste een jaar daarna beschikbaar zijn voor en via het online dashboard te raadplegen zijn door de Concessieverlener; en
 - alle gegevens en rapportages na beëindiging van het gebruik van het dashboard worden overgedragen aan de Concessieverlener.

Gegevenslevering aan MaaS-aanbieders

- 14.1.16 De Concessiehouder committeert zich aan en implementeert voorafgaand aan en tijdens de Concessie de meest actuele landelijke afspraken om te komen tot een MaaS-waardige concessie en tot goede samenwerking met MaaS-aanbieders.⁵ De Concessiehouder verstrekt gegevens aan MaaS-aanbieders conform de meest recente binnen NOVB en/of DOVA vastgestelde richtlijnen.

Meewerken aan audits en externe onderzoeken

- 14.1.17 De Concessiehouder verleent op verzoek van de Concessieverlener volledige medewerking aan controles (door derden) van geleverde gegevens (door derden), door inzicht te geven in zijn interne processen, systemen en keuzes met betrekking tot het verzamelen, opslaan, bewerken en delen van gegevens. De Concessiehouder zorgt in dat kader voor volledige en toegankelijke archivering van gegevens en rapportages over de uitvoering van de Concessie.
- 14.1.18 De Concessieverlener is bevoegd de juistheid en authenticiteit van door de Concessiehouder geleverde gegevens te (laten) controleren. Deze bepaling is onverminderd van kracht na het verstrijken van wettelijke bewaartermijnen.
- 14.1.19 De Concessiehouder werkt actief mee aan de organisatie en uitvoering van de Klantenbarometer of diens opvolger(s) en eventuele aanvullende landelijk of regionaal overeengekomen onderzoeken op het gebied van Openbaar Vervoer, waaronder de personeelsmonitor.

⁵ Zie <https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/maaswaardige-ov-concessies>

14.1.20 De Concessiehouder informeert de Concessieverlener wanneer derden (bijvoorbeeld onderzoekers, andere overheden) gegevens over de Concessie opvragen.

14.2 Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens

De Concessieverlener wenst over zo gedetailleerd mogelijke gegevens over de uitvoering van de Concessie te beschikken en heeft daarbij de intentie deze gegevens zoveel mogelijk in de vorm van openbare data beschikbaar te stellen. Vanzelfsprekend respecteert de Concessieverlener daarbij de beperkingen die vanuit wet- en regelgeving aan het verzamelen en gebruik van (persoons)gegevens gesteld worden. Van de Concessiehouder wordt hetzelfde verwacht.

Opslag en beveiliging van persoonsgegevens	
14.2.1	De Concessiehouder voldoet bij het verwerken van persoonsgegevens aan de verplichtingen die de (Uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensbescherming ((U)AVG) of diens opvolger(s) en daaraan gerelateerde regelgeving stelt.
14.2.2	De Concessiehouder garandeert, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau, gelet op de risico's en de aard van de te beschermen persoonsgegevens. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. De Concessiehouder handelt conform de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid). Vanwege de veiligheidseisen is bijgevoegde ICO-wizard van toepassing.
14.2.3	De Concessiehouder en het Personeel houden de persoonsgegevens waar zij kennis van nemen en mee werken geheim, tenzij er een wettelijke uitzondering is.
14.2.4	De Concessiehouder verwerkt persoonsgegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij hij daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verkregen van de Concessieverlener en behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
14.2.5	Indien de Concessiehouder op grond van een wettelijke verplichting persoonsgegevens dient te verstrekken, informeert hij de Concessieverlener onmiddellijk en zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking.
14.2.6	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener zodra hij kennis heeft genomen van onrechtmatige verwerkingen van persoonsgegevens of inbreuken op beveiligingsmaatregelen.
14.2.7	De Concessiehouder is aansprakelijk voor alle schade of nadeel, voortvloeiende uit het niet-nakomen van of in strijd handelen met de bij of krachtens de AVG gegeven voorschriften, onverminderd de aanspraken op grond van wettelijke regels. De Concessiehouder is aansprakelijk voor schade of nadeel voor zover ontstaan bij de verwerking van de persoonsgegevens, waaronder alle schade of nadeel voortvloeiende uit de ontstane inbreuken op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen.

Openbaarheid en bescherming van te leveren (persoons)gegevens

- 14.2.8 De Concessieverlener mag gegevens die de Concessiehouder op grond van de Concessiebeschikking dan wel bij of krachtens de Wp2000 aan de Concessieverlener moet verstrekken, openbaar maken, tenzij het belang van openbaarmaking niet opweegt tegen het belang van het voorkomen van onevenredige benadeling van de Concessiehouder. Gelet op het publieke karakter van het Openbaar Vervoer zal van een dergelijke onevenredige benadeling niet snel sprake zijn. De openbaar te maken gegevens zullen noch direct noch indirect herleidbaar zijn tot natuurlijke personen.
- 14.2.9 Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om ervoor te zorgen dat bij levering van de data zoals omschreven 14.1.9 t/m 14.1.12 deze data zijn ontdaan van persoonsgegevens binnen de kaders van wet- en regelgeving en tevens tijdig alle maatregelen worden genomen die nodig zijn om deze gegevens te kunnen verstrekken. De Concessiehouder legt de afspraken rondom de uitwisseling van deze gegevens vast in een gegevensuitwisselingsovereenkomst met Concessieverlener (bijlage bij de Concessiebeschikking). Ook bij het leveren van gegevens is artikel 14.2.7 van toepassing.

14.3 Monitoring

Naast complete, juiste en tijdig beschikbare informatie, draagt regelmatig overleg tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder bij aan een kwalitatief goede uitvoering van de Concessie binnen de door de Concessieverlener gestelde kaders. Samen zetten de Concessieverlener en de Concessiehouder zich in voor een constructieve samenwerking, gericht op realisatie van de doelen die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft (zie hoofdstuk 1), met oog voor de belangen van Reizigers en andere Stakeholders.

Monitoren

- 14.3.1 De Concessiehouder stelt na afloop van ieder Dienstregelingjaar een rapportage op die aansluit bij de opbouw van het Vervoerplan en waarin hij ten minste de voortgang van de uitvoering van de aangekondigde plannen en (marketingacties) en de ontwikkelingen in het aanbod, de uitvoeringskwaliteit, het gebruik en de Reizigersopbrengsten van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie beschrijft en duidt.
- 14.3.2 De Concessiehouder besteedt in de in eis 14.3.1 genoemde rapportage in ieder geval aandacht aan de ontwikkelingen in de volgende KPI's en maakt daarbij onderscheid naar Lijnen (het detailniveau van de rapportage wordt in de implementatiefase van de Concessie afgestemd):
1. Rituitval: de mate waarin de Lijnen behorend tot de Concessie voldoen aan de gestelde norm in paragraaf 5.2;
 2. ZE-transitie: aantal en aandeel Dienstregelinguren die gereden worden met Zero-Emissievoertuigen;
 3. Punctualiteit: de mate waarin de Lijnen behorend tot de Concessie voldoen aan de gestelde normen in paragraaf 5.3;
 4. Reizigerstevredenheid: de Concessiehouder analyseert de uitkomsten van de Klantenbarometer of diens opvolger(s). Hij streeft er daarbij naar om de klantwaardering minimaal gelijk te laten blijven en bij voorkeur te laten verbeteren ten opzichte van de klantwaardering volgens de OV-

	<p>klantenbarometer 2019. In zijn Vervoerplan laat hij zien hoe hij met dit klantoordeel rekening houdt en hoe hij zich inspant om het oordeel te verbeteren;</p> <p>5. OV-gebruik in termen van reizigersaantallen en reizigerskilometers;</p> <p>6. Reizigersopbrengsten per Lijn, ontdaan van eventuele persoonsgegevens, waarbij het detailniveau van de rapportage in de implementatiefase van de Concessie wordt afgestemd;</p> <p>7. Aantallen klachten en aantallen incidenten;</p> <p>8. Eventuele aanvullende KPI's, waaronder de resultaten van onderzoeken uitgevoerd met mystery guests in opdracht van de Concessieverlener.</p>
14.3.3	In alle gevallen zorgt de Concessiehouder ervoor dat de cijfers die hij in de in eis 14.3.1 genoemde rapportage opneemt aansluiten op en herleidbaar zijn uit de gegevens die de Concessiehouder aan de Concessieverlener en derden verstrekt.
14.3.4	De Concessieverlener kan de uitvoeringskwaliteit ook zelf monitoren, onder andere via mystery guests. De Concessiehouder ontvangt een rapportage van de monitoring.

Bijsturen	
14.3.5	De Concessiehouder streeft continu naar een verbetering van de uitvoeringskwaliteit.
14.3.6	Ingeval de prestaties van de Concessiehouder ten aanzien van een KPI achterblijven bij de overeengekomen norm, volgt de Concessieverlener het Protocol Sturing zoals opgenomen in (als bijlage van) de Concessiebeschikking.
14.3.7	Ingeval de Concessiehouder (delen van) een plan en/of (marketing)acties niet of niet tijdig uitvoert en/of gegevensbestanden, documenten of rapportages niet, niet volledig of met onvoldoende kwaliteit oplevert, volgt de Concessieverlener het Protocol Sturing.

Bijlagen

- Bijlage 1. Gemeenten in het Concessiegebied
- Bijlage 2. Nota van Uitgangspunten
- Bijlage 3. Begrippenlijst
- Bijlage 4. Concessiegrensoverschrijdende en te gedogen verbindingen
- Bijlage 5. HOV-verbindingen en overige lijnen.
- Bijlage 6. Overzicht te bedienen Hubs, Knooppunten en HOV-haltes
- Bijlage 7. Scholierenlijnen
- Bijlage 8. Dienstregeling 2023
- Bijlage 9. Besluit inzake subsidie voor Buurtbussen
- Bijlage 10. Bestaande buurtbuslijnen in 2023
- Bijlage 11. Procedure Dienstregeling
- Bijlage 12. Concessiebijlage datasets OV
- Bijlage 13. Concessiebijlage m.b.t. gebruik Korte Afstand Radio
- Bijlage 14. Wegbeheerdersconvenant
- Bijlage 15. Beschikbare OV-infrastructuur
- Bijlage 16. Huidige stallingslocaties
- Bijlage 17. Huisstijl 'Reizen door Zeeland'

Bijlage 1. Gemeenten in het Concessiegebied

De volgende gemeenten maken deel uit van het Concessiegebied:

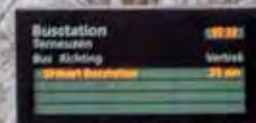
Borsele, Goes, Hulst, Kapelle, Middelburg, Noord Beveland, Reimerswaal, Schouwen Duiveland, Sluis, Terneuzen, Tholen, Veere, Vlissingen.

Bijlage 2. Nota van Uitgangspunten

(Vastgesteld door Provinciale Staten d.d. 6 september 2022)

Concessie Openbaar Busvervoer Zeeland'

NOTA VAN UITGANGSPUNTEN



De Regionale Mobiliteitsstrategie is het beleidskader van de Zeeuwse overheden waarin de doorontwikkeling van het mobiliteitssysteem op strategisch niveau beschreven staat. De reiziger verplaatst zich met eigen vervoer, fijnmazige mobiliteit en snelle openbaar vervoerverbindingen (de bus, de ferry en de trein). In deze Nota van Uitgangspunten zijn strategische keuzes vanuit de Regionale Mobiliteitsstrategie met betrekking tot de busconcessie verduidelijkt. Deze nota is de basis voor het Programma van Eisen en het Bestek voor de busconcessie. gevraagd wordt.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3	6. Materieel	16
Doel en positie Nota van Uitgangspunten	3	Inleiding	16
Visie op aanbesteden	5	Uitstootnorm, energietransitie	16
Doelstellingen Aanbesteding Concessie openbaar busvervoer	5	Comfort	16
2. Financieel kader Concessie openbaar busvervoer	7	7. Tarieven en betaalwijzen	18
Inleiding	7	LTK	18
Hoogte van de provinciale bijdrage	7	Regietaak	18
De toe te passen indexering	7	Regionaal	18
Meer- en minderwerk	8	Betaalwijzen	18
Alternatieve financieringsconstructie ZE-bussen	8	Betaalinfrastructuur	18
Overig	8	8. Data	19
3. Reikwijdte van de Concessie openbaar busvervoer	9	9. Personeel	20
Inleiding	9	10. Sociale veiligheid	21
Kwalitatief hoogwaardige openbaar busvervoer	9	11. Aansturing concessie openbaar busvervoer	22
Scholierenlijnen	10	Inleiding	22
Buurtbussen	11	Verantwoordelijkheden mobiliteitssysteem	22
Grensoverschrijdende verbindingen	12	Taakverdeling Concessieverlener (Provincie) en Concessiehouder openbaar busvervoer	23
Te gedogen verbindingen	12	Doorontwikkeling mobiliteitssysteem	23
Nieuwe (concessiegrensoverschrijdende) verbindingen	12	Ontwikkelteam openbaar busvervoer	23
4. Ontwikkelruimte, ontwikkelfunctie en opbrengstverantwoordelijkheid	13	Concessiemanagement op outputcriteria	24
Inleiding	13	Malusregeling	24
Ontwikkelruimte, ontwikkelrol en opbrengstverantwoordelijkheid hoogwaardig openbaar busvervoer	13	Bonusregeling	24
Ontwikkelruimte en ontwikkelrol scholierenvervoer	14	Goedkeuring voor schrappen lijnen / frequenties en vraaggerichtheid	24
Ontwikkelrol Concessiehouder openbaar busvervoer in ontwikkelteam	14	Werkzaamheden door wegbeheerders	24
Opbrengsten en kosten, prikkels in de concessie	14	Wendbaarheid	24
5. Concessieduur	15	Bijlage 1. Begrippenlijst	26
6. Materieel	16	Bijlage 2. Lijst gemeenten Concessiegebied	29



1. Inleiding

Doel en positie Nota van Uitgangspunten

Op 14 december 2024 eindigt de huidige openbaar vervoer Concessie per bus Zeeland. Op grond van de Wet Personenvervoer 2000 (WP2000) is het college van Gedeputeerde Staten (GS) van Zeeland Concessieverlener voor dit vervoer. Door middel van een Aanbesteding gunnen GS de concessie openbaar busvervoer aan een (nieuwe) vervoerder. Op 15 December 2024 start de nieuwe Concessie openbaar busvervoer Zeeland.

De concessieverlening openbaar busvervoer Zeeland is het moment om het openbaar vervoer te herzien; om aan te sluiten bij de vraag van de reiziger en bij het beleid van de Provincie en de Regio. Het Mobiliteitsbeleid van Zeeland is vastgelegd in de Regionale Mobiliteitsstrategie en vastgesteld door GS en PS (en door de gemeentelijke colleges en raden) in Zeeland. Dit is het kader voor de Concessie: de Regionale Mobiliteitsstrategie (RMS) is koersbepalend voor de Aanbesteding van de Concessie; in de RMS staat het beleid op hoofdlijnen. Een onderdeel van de uitwerking van de strategie is de Concessie voor openbaar busvervoer.

De basis voor de Aanbesteding van de Concessie openbaar busvervoer zelf is het Bestek. Een belangrijk onderdeel daarvan is het Programma van Eisen (PvE). Voor de doorvertaling naar het PvE vanuit het koersbepalende RMS is het nodig om soms meer in detail te treden dan dat de RMS doet. De voorliggende Nota van Uitgangspunten (NvU) behandelt de onderwerpen waar een nadere verduidelijking of keuze ten opzichte van het RMS is vereist. De NvU beschrijft voor die onderwerpen onze afwegingen en hoofdkeuzes.

Op basis van deze NvU werken wij het Programma van Eisen (PvE) voor de Concessie openbaar busvervoer uit. Deze vormt de basis voor het Bestek; de daadwerkelijke uitvraag aan de marktpartijen.

De in deze NvU geschreven woorden met een Hoofdletter komen terug in de begrippenlijst in bijlage 1. In deze NvU hebben gedefinieerde begrippen de betekenis die hieraan in bijlage 1 wordt toegekend.

Het OPOV, gemeenten, wegbeheerders en naburige OV-autoriteiten zijn geconsulteerd op het concept NvU.





Vertrek bussen 15:46

Bus	Richting	Halte	Vertrek
589	Clinge De Sterre	D	---
10	Terneuzen	A	15 min
20	Goes Station NS	B	18 min
589	Ossenisse Lageweg	D	43 min
20	Goes Station NS	B	48 min
608	Sas van Gent	A	55 min



Visie op aanbesteden

De volgende aanbestedingsprincipes worden gehanteerd:

Marktspanning

De Provincie hanteert een Europese Aanbesteding waarbij de aanbestedingsdocumenten zijn getoetst aan de financiële haalbaarheid voor inschrijvers. Hierbij is rekening gehouden met benodigde investeringen, risicoprofielen, duur van de Concessie en de beoogde doorontwikkeling van het mobiliteitssysteem in Zeeland. Het streven naar voldoende marktspanning wordt vormgegeven via:

- Nota van Uitgangspunten als basis voor het Programma van Eisen (PvE)
- Marktconsultatie over het Ontwerp PvE (OPOV, Gemeenten, Potentiële aanbieders)
- Informatie uit de marktconsultatie over het Ontwerp PvE gebruiken bij het finaliseren van het PvE
- Aankondiging van de Aanbesteding en marktconsultatie
- Realistische en haalbare eisen stellen
- Goede afweging risicoprofielen, ontwikkelruimte, ontwikkel- en opbrengstverantwoordelijkheid en financiële prikkels
- Aanbieden alternatieve financieringsconstructie vanuit de Provincie
- Inschrijftermijn van de Concessie openbaar busvervoer valt zo min mogelijk samen met inschrijftermijn van andere Concessies openbaar vervoer
- Bij bestek wordt voldoende achtergrondinformatie geleverd inclusief onderzoek naar mogelijke oplaadlocaties

Eenvoud en consistentie

Voor alle partijen in de Aanbesteding moeten de eisen en de reikwijdte helder zijn. Bij de nog te houden marktconsultatie wordt het concept PvE bijgevoegd.

Vervoervormen buiten de Concessie openbaar busvervoer

Vraagafhankelijke vormen van mobiliteit zoals deelmobiliteit, carpoolen en flex vervoer zijn geen deel van de reikwijdte van de Concessie Openbaar Busvervoer. Deze richtinggevende keuze is in de RMS gemaakt.

Vervoervormen die binnen of buiten de Concessie Openbaar Busvervoer kunnen vallen

Kleinschalige vormen van openbaar vervoer zijn geen exclusief recht van de Concessiehouder openbaar busvervoer. Dit is nader gespecificeerd in deze NvU.

Regie tussen de Concessie openbaar busvervoer en (contractuele) vervoervormen buiten de Concessie openbaar busvervoer ligt bij de Overheid

Deze richtinggevende keuze is in de RMS gemaakt. Wat in de samenwerking tussen de Provincie en Concessiehouder openbaar busvervoer van de Concessiehouder wordt verwacht, wordt nader beschreven in deze NvU en in het PvE.

Doelstellingen Aanbesteding Concessie openbaar busvervoer

Provinciale doelstellingen voor de Concessie openbaar busvervoer zijn:

- Kwalitatief hoogwaardige busverbindingen tussen knooppunten met voldoende reizigersvraag (hubs en/of specifieke begin- en eindpunten).
- Verduurzaming van het openbaar busvervoer.
- Borging van goede overgang van scholierenlijnen naar de nieuwe situatie volgens eisen die passen bij het nieuwe mobiliteitssysteem
- Herijking van scholierenlijnen en scholierenritten binnen maximaal 5 jaar vanaf de start van de concessie
- Borging van goede overgang van toekomst vaste buurtbussen naar het nieuwe mobiliteitssysteem
- Een betaalbare uitvoering van het openbaar busvervoer voor zowel reiziger als Provincie.



2. Financieel kader Concessie openbaar busvervoer

Inleiding

Aan een Concessie worden door GS voorschriften verbonden als bedoeld in artikel 32 Wp2000. De inhoudelijke eisen aan het vervoer worden verwoord in het PvE. Inschrijvers worden via een gunningsmodel aangemoedigd om het juiste busvervoer met de juiste kwaliteit aan te bieden. Wat de winnende busvervoerder aanbiedt moet hij ook realiseren; de bieding van de winnende busvervoerder maakt onderdeel uit van de Concessie. Dit maakt dat de Provincie de gegunde busvervoerder kan aanspreken op het nakomen van het toegezegde aanbod. Naast inhoudelijke eisen bevat de Concessie bepalingen met betrekking tot financiën.

Hoogte van de provinciale bijdrage

Uitgangspunt:

- ▶ Er is een jaarlijkse provinciale exploitatiebijdrage van 13,8 miljoen Euro (prijsspeil 2021, exclusief indexatie, exclusief reizigersopbrengsten en exclusief inkomsten SOV-kaart) beschikbaar voor de Concessie openbaar busvervoer.

Voor de nieuwe Concessie openbaar busvervoer is een jaarlijks bedrag vanuit de Provincie beschikbaar. De totale waarde van de concessie openbaar busvervoer is door een wijziging in het mobiliteitssysteem en daaraan gerelateerd een herverdeling van middelen aan mobiliteit lager dan de waarde in de huidige Concessie openbaar busvervoer (exploitatiebijdrage en reizigersopbrengsten). Uitgangspunt van de RMS is dat deze herverdeling direct start bij ingang van de nieuwe Concessie. De achtergrond van deze herverdeling is dat meer reisbewegingen in de nieuwe Concessieperiode door fijnmazig vervoer zullen worden bediend. Het voorzieningenniveau dat zal worden bediend met het openbaar busvervoer wordt daarmee beduidend lager dan momenteel, maar in samenhang met het fijnmazige vervoer wordt een grotere bereikbaarheid van Zeeland bereikt.

De toe te passen indexering

Uitgangspunt:

- ▶ De Provincie past de landelijke bijdrage index (LBI) en de landelijke Tariefindex (LTI) in de Concessie openbaar busvervoer toe.

Decentrale OV-autoriteiten hebben zich gecommitteerd aan het convenant Landelijk Tarievenkader (LTK). Het LTK bevat landelijke afspraken tussen decentrale OV-autoriteiten over onder andere het basistarief voor reizen op saldo en landelijke producten, en de verdeling van opbrengsten hiervan. Deze tarieven worden jaarlijks geïndexeerd met de Landelijke Tariefindex (LTI). De indexering komt tot stand door een weging van de loon-, energie- en inflatieontwikkeling. De weging hierbij wordt periodiek herijkt. In de komende concessieperiode draagt de provincie de opbrengstverantwoordelijkheid.

De Landelijke Bijdrage Index (LBI) wordt gebruikt in concessieovereenkomsten voor de periodieke aanpassing van de vergoedingen. Er zijn verschillende LBI's afhankelijk van de modaliteit en gebruikte energiebron. De indexering komt tot stand door een weging van de loon-, energie- en inflatieontwikkeling. De weging hierbij wordt periodiek herijkt. De Provincie dekt haar bijdrage uit de algemene middelen. De indexatie hiervan wijkt af van die van de landelijke bijdrage index (LBI) die sectorbreed in het openbaar vervoer wordt gebruikt voor exploitatiebijdragen. Het verschil tussen de indexatie van de algemene middelen en de LBI zal achteraf per jaar door de Provincie worden verrekend. Het voordeel hiervan is dat dit bedrag daarmee niet ten koste gaat van de beschikbare bijdrage aan het voorzieningenniveau in de Concessie openbaar busvervoer.



Regeling meer- en minderwerk

Uitgangspunt:

- ▶ De Provincie past een regeling meer- en minderwerk toe.
- ▶ Meer- en minderwerk worden verrekend tegen het DRU-tarief waarvoor de winnende vervoerder inschrijft

In de Concessiebeschikking wordt een regeling meer- en minderwerk beschreven. Dit is gerelateerd aan het DRU-tarief waarvoor de Concessiehouder inschrijft. Meer- en minderwerk worden verrekend tegen dit DRU-tarief. Tegen dit tarief kan de Provincie ad hoc extra vervoer inkopen (meerwerk) of afschalen (minderwerk).

Alternatieve financieringsconstructie ZE-materieel

Uitgangspunt:

- ▶ De Provincie biedt een nader uit te werken alternatieve financieringsconstructie aan voor vervoerders die hiervan gebruik willen maken.
- ▶ De Provincie wordt hierbij geen eigenaar van het materieel en/of de laadinfrastructuur

De Provincie biedt een nader uit te werken alternatieve financieringsconstructie aan voor vervoerders die hiervan gebruik willen maken. Hiermee doet de Provincie recht aan de uitkomsten van de eerder gehouden marktconsultatie. Hierbij geldt als uitgangspunt dat de provincie geen eigenaar wordt van het materieel en/of de laadinfrastructuur.

Overig

In het hoofdstuk aansturing Concessie wordt de methodiek van malus en ontwikkelprikkel benoemd.

3. Reikwijdte van de Concessie openbaar busvervoer

Inleiding

Onderwerp van de Aanbesteding is de Concessie openbaar busvervoer Zeeland. In de RMS zijn de volgende keuzen gemaakt:

- Trein, Ferry en vraagafhankelijke vormen van mobiliteit zoals deelmobiliteit, carpools en flex vervoer zijn geen onderdeel van de Concessie openbaar busvervoer.
- Het Concessiegebied openbaar busvervoer blijft geografisch hetzelfde als in de voorgaande Concessie en bevat het grondgebied van de provincie Zeeland; de gemeenten zoals weergegeven in bijlage 2.
- Er is geen sprake van een specifiek toeristennet in de nieuwe Concessie openbaar busvervoer. De doelgroep toeristen wordt ten opzichte van de huidige Concessie niet gezien als separate doelgroep. De ervaring heeft geleerd dat het huidige concept openbaar busvervoer niet passend is voor specifieke toeristische wensconcepten. Toeristen kunnen voor hun mobiliteitsbehoefte in de nieuwe Concessieperiode gebruik maken van het Zeeuwse mobiliteitssysteem zoals dat voor alle groepen geldt.

Ten behoeve van de Aanbesteding van de Concessie openbaar busvervoer is het noodzakelijk om een aantal aspecten – die niet als keuze in de RMS zijn gemaakt – nader te detailleren. Het gaat dan om de volgende onderwerpen:

► Openbaar busvervoer

- Welke aspecten belangrijk zijn voor de exploitatie op de verbindingen door de bus;
- Bedieningsperiode, frequentie en lijnvoering van de bus op die verbindingen;
- Productformule kwalitatief hoogwaardige busverbinding.

► Scholierenlijnen:

- Scholierenvervoer; definitie en noodzaak van scholierenlijnen en scholierenritten in het toekomstige mobiliteitssysteem.
- Scholierenlijnen: wel of geen deel van de reikwijdte van de Concessie openbaar busvervoer

► Buurtbussen (kleinschalig openbaar vervoer met auto uitgevoerd door vrijwilligers):

- Buurtbussen in het toekomstige mobiliteitssysteem
- Dienstregelings- en routegebonden kleinschalig vervoer met een auto (maximaal 8 persoons voertuig) en/of nieuwe vormen van kleinschalig openbaar vervoer in het toekomstige mobiliteitssysteem
- Het faciliteren door de Provincie van buurtbussen / dienstregelings- en route gebonden kleinschalig vervoer met een auto en/of nieuwe vormen van kleinschalig openbaar vervoer en de relatie met de Concessie openbaar busvervoer.

► Grensoverschrijdende verbindingen met het openbaar busvervoer.

► Te gedogen verbindingen openbaar busvervoer.

Kwalitatief hoogwaardige openbaar busvervoer

Uitgangspunten

- De productformule kwalitatief hoogwaardig openbaar busvervoer is gedefinieerd als snel, comfortabel en betrouwbaar.
- Het kwalitatief hoogwaardige openbaar busvervoer bedient verbindingen die zullen worden voorgeschreven in het PvE.
- De maximale reistijd met het openbaar busvervoer op de voorgeschreven verbindingen is als keuze vanuit de RMS maximaal 2 keer de reistijd per auto op dezelfde verbindingen. De ambitie is om binnen maximaal 4 jaar toe te groeien naar maximaal 1.5 keer de reistijd per auto op de verbindingen.
- De operationalisering van de aspecten comfortabel en betrouwbaar worden uitgewerkt in het PvE in de vorm van outputindicatoren.
- De productformule kwalitatief hoogwaardige openbaar busvervoer betekent op de voorgeschreven verbindingen een minimale frequentie van 1 keer per uur.
- De vervoerder kent een vervoerplicht op de voorgeschreven verbindingen; daar waar de reizigersvraag binnen de verplicht voorgeschreven bedieningsperiode een hogere frequentie dan

1 keer per uur vraagt, dient een hogere frequentie te worden geboden in die periode. Reizigersdata van 2021 en eerste helft 2022 worden bij de Aanbestedingsdocumenten bijgevoegd en gelden als uitgangspunt.

- ▶ Het kwalitatief hoogwaardige openbaar busvervoer kent op de voorgeschreven verbindingen een verplicht te bedienen bedieningsperiode. De Provincie schrijft in het PvE deze verplichte bedieningsperiode per verbinding voor.
- ▶ Treinstations worden door het kwalitatief hoogwaardige openbaar busvervoer alleen verplicht bediend als die stations zijn benoemd als verplicht te bedienen en vallen binnen de voorgeschreven bedieningsperiode op die verbinding.
- ▶ Bij de bediening van (bestaande en nader te ontwikkelen) Halteplaatsen op de verbindingen dient de Concessiehouder uit te gaan van vraaggerichtheid. In het PvE wordt uitgewerkt wat wordt verstaan onder vraaggerichtheid.
- ▶ Daar waar de winnende vervoerder eventuele wensen van de Provincie met betrekking tot kwalitatief hoogwaardig openbaar busvervoer – bovenop de gestelde eisen – bij zijn inschrijving inwilligt, gelden daarvoor eveneens de outputindicatoren van de provinciale productformule kwalitatief hoogwaardig openbaar busvervoer.

De RMS voorziet voor het openbaar busvervoer een netwerk van bussen die minder verbindingen of een lagere frequentie bieden dan in de huidige Concessie, maar wel meer kwalitatief hoogwaardige verbindingen. Dit kwalitatief hoogwaardige busnetwerk heeft geen verzamelende functie, maar wel de verbindende functie tussen knooppunten met voldoende reizigersvraag (hubs en/of begin-eindpunten). Reizigers kunnen met de kwalitatief hoogwaardige busverbindingen snel van en naar knooppunten reizen en daar via fijnmazige mobiliteitsopties het voor- en natransport inrichten. De Provincie schrijft verbindingen en bedieningsperioden voor. Hiermee ontstaat voor de inschrijvers een consistent en eenduidig kader. De Provincie operationaliseert de productformule kwalitatief hoogwaardig openbaar busvervoer in de outputindicatoren snelheid, comfort en betrouwbaarheid.

Scholierenlijnen

Het beleid van de Overheid (RMS) is gericht op het bevorderen van actieve mobiliteit, waaronder de fiets en e-fiets. Daarnaast is het beleid van de Provincie gericht op bereikbaarheid van Zeeland, waaronder de bereikbaarheid van scholen voor scholieren en studenten. Hierbij geldt in principe hetzelfde als voor andere groepen reizigers: er is voor- en natransport door fijnmazige mobiliteitsopties en voor de verbindingen tussen knooppunten

kan gebruik worden gemaakt van het openbaar busvervoer. Uitgangspunt vanuit de RMS is de bereikbaarheid van scholen voor scholieren en studenten; de RMS stelt dat deze bereikbaarheid alleen bij voldoende reizigersvraag op verbindingen een grote bus op verbindingen rechtvaardigt.

De RMS benoemt specifieke scholierenlijnen maar gaat niet in op de vraag of en hoe de scholieren / studenten die in de huidige Concessie gebruik maken van deze scholierenlijnen in het toekomstige mobiliteitssysteem gaan reizen. En ook niet op de vraag of en hoe COVID mogelijk structurele effecten op het reisgedrag van scholieren en studenten heeft.

Uitgangspunten

- ▶ De huidige Scholierenlijnen en Scholierenritten vallen voor maximaal 5 jaar binnen de reikwijdte van de openbaar vervoer concessie.
- ▶ Scholierenlijnen en Scholierenritten kennen een andere productformule (eisen aan snelheid, reistijd, verbindingen) dan het kwalitatief hoogwaardige openbaar busvervoer en zijn als zodanig herkenbaar.
- ▶ De eisen die worden gesteld aan Scholierenlijnen worden de komende periode uitgewerkt, waarbij de provincie overleg voert met de Stichting Scholierenvervoer Zeeland (SSZ). De uiteindelijke eisen worden in het PvE opgenomen door de Provincie.
- ▶ Uitgangspunt voor het scholierenvervoer is het visgraatmodel (bus voedt de trein) mits aan een aantal nader uit te werken voorwaarden wordt voldaan. Een belangrijk uitgangspunt is dat zo lang de tariefintegratie bus – spoor niet is geregeld, bussen parallel aan het spoor blijven rijden. Wanneer aan de voorwaarden is voldaan, zullen bussen niet meer parallel aan het spoor rijden.

Scholierenvervoer - definitie

Scholieren en studenten zijn een groot deel van de openbaar vervoer reizigers in Zeeland in de huidige Concessie. Kenmerkend voor Zeeland is dat scholieren en studenten dus niet alleen met specifieke Scholierenlijnen van en naar scholen reizen. Het Scholierenvervoer is een verzamelnaam voor de manieren waarop scholieren en studenten reizen in de huidige Concessie. Zij reizen zowel op buslijnen op het kernnet als met specifieke Scholierenlijnen. Daarnaast zijn er ook versterkingsritten; ritten die specifiek voor scholieren worden ingelegd in de ochtend- of middagspits om het grote volume op die tijdstippen te kunnen vervoeren bovenop reguliere buslijnen die dan al rijden.

Ontwikkelingen

Het kenmerk van de specifieke Scholierenlijnen en Scholierenritten is:

- Doelgroep zijn scholieren en MBO-studenten in de leeftijd tot 18 jaar;
- Studenten MBO, HBO en Universiteit;
- Eenzijdig spitsvervoer; tegenritten zijn niet nodig;
- Kortstondige inzet van materieel;
- Stilstand van materieel buiten spijtijden en in vakantieperiodes.

De Scholierenlijnen en -ritten zoals deze in de huidige situatie bestaan zijn een resultaat van een samenwerking tussen de provincie Zeeland en de Concessiehouder. In de huidige situatie worden Scholierenlijnen en Scholierenritten gereden met eigen bussen door de Concessiehouder en met eigen bussen door Zeeuwse regionale touringcar ondernemers (onderaannemers); dit laatste betreft materieel van de onderaannemers zelf; dit zijn geen touringcars maar reguliere (toegankelijke) bussen.

In het toekomstige mobiliteitssysteem bedient het kwalitatief hoogwaardige openbaar busvervoer snel, comfortabel en betrouwbaar diverse verbindingen tussen knooppunten. Studenten en scholieren kunnen gebruik maken van dit kwalitatief hoogwaardige openbaar busvervoer. Voor het voor- en natransport kan gebruik worden gemaakt van fijnmazige mobiliteit. Dit fijnmazige mobiliteitssysteem is bij de start van de Concessie echter nog niet uit-ontwikkeld.

COVID heeft geleid tot wijzigingen in reisgedrag, bijvoorbeeld door studeren op afstand. In de transitieperiode van het Openbaar Vervoer is samen met vervoerders en OV-autoriteiten en samen met het Rijk gekeken naar mogelijke maatregelen om het openbaar vervoer betaalbaar en kwalitatief goed te houden. Een van die maatregelen is de Onderwijsaanpak. Hierbij wordt in gezamenlijkheid verkend wat de mogelijkheden zijn om deels digitaal onderwijs in te richten en/of schooltijden van het fysieke onderwijs te wijzigen zodat een spreiding van ritten over de dag mogelijk is. Effecten van de door ontwikkelingen op het Scholierenvervoer zijn nog onduidelijk. Daarom ziet de Provincie Scholierenlijnen en – Ritten als een separate productformule ten opzichte van de productformule van het kwalitatief hoogwaardige openbaar busvervoer.

Buurtbussen

Uitgangspunten

- ▶ Voor een goede en tijdige overgang naar het nieuwe mobiliteitssysteem kiest de Provincie ervoor om bij de aanbesteding van de grote bus een aantal van de bestaande buurtbussen – die binnen het aangescherpte provinciale toetsingskader passen - in te kopen bij de Concessiehouder. Dit wordt uitgewerkt in het PvE.
- ▶ Dienstregelings- en routegebonden kleinschalig vervoer en/of nieuwe vormen van kleinschalig openbaar vervoer zijn geen exclusief recht van de Concessiehouder.
- ▶ Dit betekent dat de Provincie het recht heeft om kleinschalige route- en dienstregelingsgebonden initiatieven en/of nieuwe vormen van kleinschalig openbaar vervoer bij de Concessiehouder in te kopen, maar niet de plicht. Kleinschalige route- en dienstregelingsgebonden initiatieven waaronder de buurtbus en/of nieuwe vormen van kleinschalig openbaar vervoer zijn geen exclusief recht van de Concessiehouder.
- ▶ De Provincie bespreekt in het Ontwikkelteam de meerwaarde, de bekostiging (wie en welk bedrag) en de status (pilot / structureel) van mogelijkheden van kleinschalig dienstregelings- en routegebonden vervoer en/of nieuwe vormen van kleinschalig openbaar vervoer die zich tijdens de concessie voordoen.
- ▶ Het staat de Overheid vrij waar zij gedurende de concessie kleinschalig dienstregelings- en routegebonden vervoer en/of nieuwe vormen van kleinschalig openbaar vervoer inkoopt.
- ▶ Eventuele nieuwe (niet bij de aanbesteding uitgevraagde) dienstregelings- en routegebonden kleinschalig vervoer diensten met kleinschalig materieel en/of nieuwe vormen van kleinschalig openbaar vervoer die niet bij de Concessiehouder worden ingekocht moeten door de Concessiehouder worden gedoogd.
- ▶ De Provincie faciliteert maatschappelijke (vrijwilligers) initiatieven voor het rijden van een Buurtbus; de Provincie toetst aanvragen hiervoor op basis van een – ten opzichte van de huidige situatie – aangescherpt Provinciaal subsidie-kader.
- ▶ De Concessiehouder krijgt een coördinerende taak in het kleinschalige dienstregelingsgebonden vervoer in het ontwikkelteam. Dit betreft onder andere afstemming van dienstregelingen en eenduidigheid van materieel. Deze taak is ook voorzien voor dienstregelingsgebonden diensten die gedurende de concessie mogelijk niet bij de Concessiehouder worden ingekocht.

De ontwikkeling van kleinschalig vervoer inclusief dienstregelings- en routegebonden vervoer en/of nieuwe vormen van kleinschalig openbaar vervoer is nu nog niet te voorzien. De provincie ziet dit als deel van een door-ontwikkeling waarbij de overheid regie voert. Daarom kiest de Provincie ervoor om de door-ontwikkeling van kleinschalig vervoer expliciet deel te laten zijn van de besprekingen in het Ontwikkelteam. De overheid wil daarbij de vrijheid hebben om – op het moment dat het vraagstuk van kleinschalig dienstregelings- en routegebonden vervoer en/of nieuwe vormen van kleinschalig openbaar vervoer speelt gedurende de concessie – te bepalen waar zij dit inkoop. Dit betekent dat de provincie in de nieuwe concessie het recht heeft om nieuwe kleinschalige route- en dienstregelingsgebonden initiatieven en/of nieuwe vormen van kleinschalig openbaar vervoer bij de Concessiehouder in te kopen, maar niet de plicht. Kleinschalige route- en dienstregelingsgebonden initiatieven waaronder de buurtbus zijn geen exclusief recht van de Concessiehouder.

Het concept Buurtbus is een maatschappelijk initiatief: vrijwilligers rijden (met een rijbewijs B) 8-persoonsbussen (in de Wet gedefinieerd als auto) met een dienstregeling en route gebonden van beginpunt naar eindpunt. Tussentijd worden haltes aangedaan. Buurtbussen worden ingezet waar een voldoende reizigersvraag is om buurtbussen te rechtvaardigen. De Provincie scherpt op dit moment haar Provinciale subsidiekader aan.

Vanuit een goede overgang van de huidige naar de toekomstige situatie is de Provincie voornemens de bestaande buurtbuslijnen – die volgens de aan te scherpen provinciale subsidieregeling toekomstbestendig zijn – als dienst bij de Concessiehouder in te kopen.

Grensoverschrijdende verbindingen

Reizigers moeten zonder problemen over concessiegrenzen heen kunnen reizen. In de Aanbesteding van het openbaar busvervoer zullen dan ook duidelijke voorwaarden en wensen opgenomen worden over landsgrensoverschrijdende lijnen naar Vlaanderen en concessiegrensoverschrijdende lijnen van en naar Nederlandse buurconcessies.

Uitgangspunten

- ▶ **Landsgrensoverschrijdende verbindingen binnen de openbaar vervoer concessie kennen een gezamenlijke bekostiging van Vlaanderen en Zeeland.**
- ▶ **De provincie Zeeland maakt met Vlaanderen (MoW) afspraken over de verdeelsleutel van bekostiging voor de landsgrensoverschrijdende verbindingen**

- ▶ **De verbinding Gent – Terneuzen wordt niet verplicht voorgeschreven maar als gespecificeerde optie of wens uitgevraagd.**
- ▶ **De verbinding Breskens Veerhaven – Brugge Station wordt voorgeschreven als verplicht uit te voeren verbinding in samenwerking met De Lijn.**
- ▶ **De verbinding Hulst – Antwerpen – Breda: de verbinding van Hulst naar Antwerpen wordt verplicht voorgeschreven. De verbinding Antwerpen – Breda wordt niet verplicht voorgeschreven maar als gespecificeerde optie of wens uitgevraagd.**

Te gedogen verbindingen

De Concessiehouder dient enkele binnenkomende lijnen vanuit buurconcessies te gedogen, ook als het gaat om nieuwe lijnen vanuit andere concessies. De Concessiehouder dient onderstaande verbindingen te gedogen.

Te gedogen verbinding	OV-Autoriteit
• 22/42/43 Sint Niklaas - Hulst ¹	MoW (Vlaanderen)
• Vipre EECV Shuttle 23 Scharendijke - Rotterdam Europort	Provincie Zuid-Holland
• 58 Brugge – Aardenburg	MoW (Vlaanderen)
• 104 Hellevoetsluis - Renesse	Provincie Zuid-Holland
• 214 St. Anna Jacobapolder – Steenbergse (buurtbus)	Provincie Noord-Brabant
• 614; Deze rijdt in feite dezelfde route als buurtbus 214, maar 614 versterkt in de ochtend- en middagspits 1 rit.	Provincie Noord-Brabant
• 802 Middelharnis – Renesse Transferium (zomer)	Provincie Zuid-Holland
• Semi-flex systeem vanuit Maldegem dat verbinding maakt tussen Maldegem en Sluis & Aardenburg (vervoer op maat)	MoW (Vlaanderen)

Nieuwe (concessiegrensoverschrijdende) verbindingen

De Concessie biedt de ruimte om op een later moment nieuwe verbindingen of lijnen toe te voegen. Bij concessiegrensoverschrijdende verbindingen dient ook te worden voldaan aan de eisen uit de betreffende concessie.

¹ Afhankelijk van de exacte datum van (gefaseerd) invoeren van basisbereikbaarheid (juli 2023 als richtdatum), wordt het aanbod volgens dienstregeling beperkt tot scholierenritten via het tracé van de huidige lijn 42.

4. Ontwikkelruimte, ontwikkelfunctie en opbrengst-verantwoordelijkheid

Inleiding

Er is een directe relatie tussen financiën en ontwikkel- en opbrengstmogelijkheden en -verantwoordelijkheden. De RMS geeft aan dat voor de ontwikkelfunctie binnen de nieuwe Concessie openbaar busvervoer een samenspel nodig zal zijn tussen Provincie en Concessiehouder openbaar busvervoer. Hierbij is in de RMS de keuze gemaakt dat de Overheid vanuit haar Regierol verantwoordelijk is voor het zo goed mogelijk inzetten van de verschillende vormen van mobiliteit, op basis van data over de vraag van reizigers en het aanbod van vervoermiddelen vanuit de verschillende contracten. In de RMS is op hoofdlijnen de keuze gemaakt welke vervoervormen wel en welke niet in de reikwijdte van de concessie openbaar busvervoer vallen. De RMS maakt geen keuze in het beleggen van de ontwikkelfunctie en opbrengstverantwoordelijkheid.

Uitgangspunten

- ▶ De Concessie openbaar busvervoer bestaat voor een relatief groot deel uit een door de Provincie geëist voorzieningenniveau op door de Provincie geëiste Verbindingen
- ▶ De Provincie gaat over het voorzieningenniveau in de bus. Het voorzieningenniveau bij de hubs is primair een verantwoordelijkheid van de wegbeheerders. Inzet is om daarover vanuit een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid samen afspraken te maken.
- ▶ De opbrengstverantwoordelijkheid ligt bij de Provincie.
- ▶ De Concessiehouder ontwikkelt het lijnennet en de dienstregeling van het openbaar busvervoer binnen de door de Provincie gestelde eisen in het PvE.
- ▶ De Concessiehouder wordt uitgedaagd om het openbaar busvervoer kwalitatief hoogwaardig uit te voeren en mede door te ontwikkelen.
- ▶ De Concessiehouder wordt uitgedaagd om het scholierenvervoer kwalitatief goed uit te voeren en mede door te ontwikkelen.
- ▶ De Concessiehouder brengt zijn specifieke openbaar vervoer expertise in het Ontwikkelteam in om invulling te geven aan het door ontwikkelen van het kwalitatief hoogwaardige openbaar vervoer en het scholierenvervoer.

Ontwikkelruimte, ontwikkelrol en opbrengstverantwoordelijkheid hoogwaardig openbaar busvervoer

De verbindingen met het hoogwaardige openbaar busvervoer worden – samen met de Trein en de Ferry – door de RMS als de toekomstvaste ruggegraat van het openbaar vervoer in Zeeland gezien. Mede door de infrastructurele en geografische kenmerken in Zeeland liggen deze verbindingen – met een relatief groot reizigersvolume – voor langere tijd vast. Dit biedt daarmee zekerheid aan reizigers. Op deze ruggegraat eist de Provincie een hoogwaardige dienstverlening per bus. De eisen hieraan worden in het PvE beschreven. Dit hoogwaardige openbaar busvervoer bestaat voor een relatief groot deel uit een door de Provincie te eisen Voorzieningenniveau op door de Provincie te eisen Verbindingen. Dit betekent dat de ontwikkelruimte voor de Concessiehouder openbaar busvervoer beperkt is.

Verder is in de RMS de keuze gemaakt voor het beleggen van de Regiefunctie bij de Overheid. Dit betekent dat de Overheid stuurt op het fijnmazige vervoer dat als Voor- en Natransport van het openbaar busvervoer gaat functioneren. Dit betekent ook dat de ontwikkeling in aantallen reizigers in het hoogwaardige openbaar busvervoer mede afhankelijk zijn van het functioneren van vervoervormen buiten de Concessie openbaar busvervoer, waarop de Concessiehouder openbaar busvervoer geen of zeer beperkt invloed heeft. De Concessiehouder kan wel pro-actief meedenken.

Ontwikkelruimte, Ontwikkelfunctie en Opbrengstverantwoordelijkheid zijn aan elkaar gerelateerd. Wie geen of beperkte ruimte heeft om te ontwikkelen, kan de ontwikkelrol en – verantwoordelijkheid niet (geheel) dragen. En bij wie de ontwikkelrol en – verantwoordelijkheid ligt, moet ook de prikkel hebben om daadwerkelijk te ontwikkelen: een financiële prikkel om met opbrengsten inspanningen te rechtvaardigen.

Het grotendeels voorschrijven van het voorzieningenniveau op verbindingen voor het hoogwaardige openbaar busvervoer

betekent enerzijds dat de Concessiehouder kan uitgaan van een bepaald toekomst vast deel in het te bedienen voorzieningen binnen de Concessieperiode. Tegelijkertijd betekent het ook dat de ontwikkelrol voor een groot deel bij de Provincie ligt. En omdat het aantal reizigers in het openbaar busvervoer (en daarmee reizigersopbrengsten) mede afhankelijk is van het functioneren van vervoervormen buiten de Concessie openbaar busvervoer, ligt de opbrengstverantwoordelijkheid bij de Provincie.

Ontwikkelruimte en ontwikkelrol scholierenvervoer

De Concessiehouder heeft weinig ontwikkelruimte met betrekking tot het scholierenvervoer. Eisen aan scholierenlijnen en Scholierenritten zijn voorgeschreven. De Provincie heeft ambities met betrekking tot de doorontwikkeling van vervoer van en naar scholen. Landelijk is de ambitie te kijken naar mogelijke spreiding van aanvangs- en eindtijden, zodat de spitsen kunnen worden afgevlakt en de inzet van materieel gespreid over de dag kan plaatsvinden. Een vervoerder heeft slechts een beperkte invloed op effectuering hiervan en is afhankelijk van andere stakeholders; de provincie acht dit een samenspel van vervoerder, provincie, gemeenten en scholen. De Provincie ziet deze doorontwikkeling als onderdeel van de Regietaak, waarbij de expertise van de vervoerder pro-actief moet worden ingezet.

De eisen aan scholierenlijnen worden in de fase PvE gedetailleerd. De Provincie nodigt de SSZ uit om mee te denken; de provincie stelt de eisen vast. Dit proces is gestart.

Ontwikkelrol Concessiehouder openbaar busvervoer in ontwikkelteam

Het meebewegen met ontwikkelingen op vervoervormen buiten de concessie openbaar busvervoer (Doorontwikkeling) wordt geregistreerd door de Overheid. De Provincie heeft als uitgangspunt dat de Concessiehouder busvervoer specifieke expertise heeft, waarvan zij graag gebruik wil maken. De Provincie wil met de Concessiehouder een Ontwikkelteam vormen, waarbij de Concessiehouder busvervoer op specifieke ontwikkelaspecten voorstellen kan doen. De beloningsmethodiek daarvoor wordt nader uitgewerkt in het Bestek. De provincie kiest bewust niet voor alleen afstemming tussen Concessieverlener en Concessiehouder, maar geeft de Concessiehouder een actieve rol in de doorontwikkeling. De Provincie kan binnen het Ontwikkelteam afwegingen maken over beslissingen over het vragen van specifieke expertise op basis van het afgezonderde budget. Ook kan de Provincie in het Ontwikkelteam

afwegingen maken over beslissingen over meer- of minderwerk binnen de concessie openbaar busvervoer (inkopen van extra dienstregelingen).

Het uitgangspunt om de ontwikkelfunctie en de opbrengstverantwoordelijkheid bij de Provincie te leggen betekent niet dat de Concessiehouder geen prikkels kent. Zo worden er prikkels ingebouwd voor een hoogwaardige dienstverlening via output indicatoren en een bijpassende malusregeling. Ook werken wij een beloningsmethodiek uit voor het deel waarvan de expertise van de Concessiehouder voor de doorontwikkeling wordt gevraagd.

Opbrengsten en kosten, prikkels in de concessie

Het uitgangspunt is dat de verantwoordelijkheid voor de reizigersopbrengsten bij de provincie ligt. De Concessiehouder kent opbrengsten vanuit de Exploitatie door het ingeschatte rendement die hij in zijn inschrijving heeft gehanteerd. Daar waar specifieke ontwikkelvragen aan de Concessiehouder vanuit zijn rol in het Ontwikkelteam zijn, worden specifieke afspraken over de beloning (opbrengsten voor de inspanningen van de Concessiehouder) gemaakt. Deze methodiek wordt in het Bestek beschreven.

Het beleggen van de opbrengstverantwoordelijkheid bij de Provincie betekent dat de Provincie de risico's van tegenvallende reizigersopbrengsten (inclusief SOV gelden) en de voordelen van extra reizigersopbrengsten draagt. Een winnende vervoerder zal gericht zijn op het optimaliseren tussen kosten en opbrengsten. Het uitgangspunt is dat de verantwoordelijkheid - en risico's - voor de kosten voor de uitvoering van de concessie openbaar busvervoer - conform de eisen zoals die zijn gesteld in het PvE en conform de inschrijving van de vervoerder - bij de vervoerder ligt.

5. Concessieduur

Uitgangspunten

- ▶ De Provincie is voornemens de Concessie openbaar busvervoer te gunnen voor een periode van 7 jaar met een verlengingsoptie van 1 jaar.
- ▶ Scholierenlijnen en Scholierenritten zijn een expliciet benoemd product binnen de openbaar vervoer concessie. Deze lijnen en ritten zijn in de bij de aanbesteding geldende eisen voor maximaal 5 jaar deel van de concessie openbaar vervoer.

De Provincie kent als uitgangspunt dat het openbaar busvervoer zoveel mogelijk toekomst-vast moet zijn, zodat het zekerheid biedt voor Reizigers en een gunstig effect heeft op de vestiging van nieuwe inwoners en werkgelegenheid. Tegelijkertijd wil de Provincie een wendbare Concessie, die voor een deel kan mee-ademen met de ontwikkeling van het fijnmazige net en de daadwerkelijke reizigersontwikkeling. De Provincie kiest voor een stabiel deel en een relatief kleiner te ontwikkelen deel binnen de Concessie. De Provincie ziet de Concessiehouder daarbij als partner.

De Provincie is voornemens de Concessie openbaar busvervoer te gunnen voor een periode van 7 jaar met een verlengingsoptie van 1

jaar. De gekozen concessieduur is gebaseerd op het gegeven dat de levensduur van elektrische bussen 15 jaar bedraagt en de accu's gegeven de huidige stand van zaken na circa halverwege deze periode moeten worden vervangen. Dit betekent dat er een overnameregeling voor aan te schaffen ZE-materieel als overgang naar de daarop volgende concessie zal komen.

Net als het gehele mobiliteitssysteem worden ook de scholierenlijnen en -ritten geëvalueerd. Voor de scholierenlijnen en ritten – volgens de eisen vanuit het PvE - geldt dat deze maximaal 5 jaar deel zijn van de concessie openbaar vervoer.

De redenen voor deze maximale duur zijn de effecten van doorontwikkeling op dit specifieke type vervoervoorziening die de Provincie voorziet in het kader van de Onderwijsaanpak, de structurele gevolgen van COVID, de doorontwikkeling van fijnmazige Mobiliteit en daarmee de mogelijkheden van het nieuwe mobiliteitssysteem voor scholieren. De keuze om de scholierenlijnen en -ritten wel voor maximaal de komende 5 jaar in de concessie op te nemen is om met de SSZ als belangrijke stakeholder een goede overgang en nieuwe vormgeving van scholierenlijnen te bewerkstelligen.



6. Materieel

Inleiding

Materieel heeft een belangrijke invloed op de reiservaring van de reiziger. De RMS bepaalt:

- Alle bussen in de Concessie openbaar busvervoer zijn vanaf 2025 toegankelijk voor reizigers met een beperking zoals bedoeld in het besluit Toegankelijkheid personenvervoer
- De bussen in de Concessie openbaar busvervoer dienen, naast de wettelijke eisen, te voldoen aan de eisen zoals afgesproken in het Bestuursakkoord 'Zero Emissie Regionaal Openbaar Vervoer Per Bus'.

De RMS maakt geen keuzen op de onderstaande aspecten.

Uitstootnorm, energietransitie

Uitgangspunten

- ▶ De bussen in de Concessie openbaar busvervoer dienen te voldoen aan de eisen zoals afgesproken in het Bestuursakkoord 'Zero Emissie Regionaal Openbaar Vervoer Per Bus'.
- ▶ De Provincie faciliteert de inzet van Zero Emissie voor materieel dat wordt ingezet op het openbaar busvervoer door onderzoek naar mogelijke locaties voor de aanleg van productiemiddelen. Dit onderzoek wordt als bijlage bij de aanbestedingsdocumenten gevoegd.
- ▶ De Provincie faciliteert de inzet van Zero Emissie voor materieel dat wordt ingezet op het openbaar busvervoer door het aanbieden van een alternatieve financieringsconstructie.
- ▶ Er geldt geen overnameregeling van materieel vanuit de huidige Concessie.
- ▶ De Provincie wordt geen eigenaar van productiemiddelen, ook niet bij het aanbieden van een alternatieve financieringsconstructie.
- ▶ De Provincie hecht waarde aan de inzet van Zero Emissie per start van de Concessie voor het kwalitatief hoogwaardige openbare busvervoer.

In 2016 heeft de provincie Zeeland, net als de andere concessieverleners in Nederland, het landelijke Bestuursakkoord 'Zero Emissie Regionaal Openbaar Vervoer Per Bus' getekend. Doel van het bestuursakkoord is om alleen nog uitstootvrije Bussen voor de uitvoering van Openbaar Vervoer in te zetten om zo de luchtkwaliteit te verbeteren. Het bestuursakkoord noemt daarbij twee mijlpalen:

- alle nieuwe Bussen die vanaf 2025 in concessies instromen, moeten uitstootvrij zijn (tank-to-wheel); en
- vanaf 2030 moeten alle Bussen in het Openbaar Vervoer uitstootvrij zijn (met een zo gunstig mogelijke well-to-wheel uitstoot

Tevens is in het Bestuursakkoord 'Zero Emissie Regionaal Openbaar Vervoer Per Bus' vastgelegd dat de uitstootvrije Bussen op 100 procent hernieuwbare energie moeten rijden die met het oog op de economische ontwikkeling zoveel mogelijk in de regio wordt opgewekt.

Comfort

- In het PvE worden nadere eisen gesteld aan de maximum leeftijd van het materieel dat wordt ingezet.
- Al het in te zetten materieel dient toegankelijk te zijn volgens de wet Gelijke Behandeling op grond van handicap of chronische ziekte, het Besluit Toegankelijkheid Personenvervoer en/of diens opvolger, waaronder inbegrepen bestuursakkoorden toegankelijkheid.
- Alle nadere eisen worden in het PvE gedetailleerd



Vertrek bussen

13 11

Bus Richting

Halte Vertrek

58 Uliszingen	A	12 min
133 Oude-Tonge Busstation	D	12 min
50 Terneuzen Busstat.	E	14 min
53 Domburg	C	24 min
65 Middelburg	D	25 min
56 Uliszingen NS	A	28 min

7. Tarieven en betaalwijzen

De Provincie is opbrengstverantwoordelijk en stelt het tarievenkader, de tarieven en het productenpalet vast. Randvoorwaarden hierbij zijn het Landelijk Tarievenkader (LTK) en afspraken met aangrenzende OV-autoriteiten over reisproducten en vergoedingen van grensoverschrijdende lijnen. De Concessiehouder moet dit faciliteren.

LTK

De veertien decentrale OV-autoriteiten (twee metropoolregio's en twaalf provincies) hebben voor bus, tram en metro het Landelijk Tarievenkader (LTK) opgesteld. Het LTK geldt daarmee ook voor de concessie Zeeland, waarmee in de praktijk GS ieder jaar opnieuw instemmen. Het productenpalet (type vervoerbewijzen) moet in lijn zijn met landelijke afspraken. Dit Tarievenkader stelt de landelijke kaders die GS hanteren in afspraken met vervoerders, zoals het aansluiten bij landelijke afspraken over tarieven & vervoerbewijzen en het aansluiten van vervoerbewijzen met aangrenzende Concessies.

Regietaak

Binnen haar Regietaak maakt de Provincie afspraken over tariefproducten en tariefproposities voor het openbaar busvervoer en fijnmazige mobiliteit die onder de verantwoordelijkheid van de Provincie valt. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij zijn specifieke expertise hiervoor in het Ontwikkelteam inbrengt.

Regionaal

De Provincie is voornemens om het tariefproduct Zeeland Voordeel te blijven bieden. Ook is de Provincie voornemens de mogelijkheid voor de propositie minima product – dat naar aanleiding van Zeeland Voordeel is ingevoerd - te blijven bieden; het is wel zo dat de gemeente vanuit haar inkomensbeleid voor haar minima dit product al dan niet mogelijk maakt; de Provincie voert geen inkomenspolitiek binnen openbaar vervoer.

Betaalwijzen

De OV-chipkaart (of z'n opvolger) is voorgeschreven als uniforme betaalwijze. De vervoerders willen een nieuw betaalsysteem in het OV invoeren om het reizen makkelijker en aantrekkelijker te maken. Dit nieuwe betaalsysteem moet de OV-chipkaart opvolgen. Het streven van de vervoerders is dat dit nieuwe betaalsysteem in 2023 naar behoren functioneert. De nieuwe betaalwijzen die het programma OV betalen mogelijk maakt moeten door de vervoerder volledig worden

meegenomen. Hierbij geldt niet alleen de apparatuur in de voertuigen maar ook uitgifte van kaarten, webshop, app en back office. De vervoerder heeft hierbij het incasso risico van dit ticketingsysteem. In aanvulling kan de vervoerder ook voorstellen om andere ticketingsystemen toe te voegen als deze passen in de eisen van de Provincie.

Betaalinfrastructuur

Van een toekomstige Concessiehouder kan mogelijk worden gevraagd om ook de betaalinfrastructuur voor de Westerschelde Ferry en fijnmazig vervoer te verzorgen.

Uitgangspunten

- ▶ Voor openbaar busvervoer mag van de reiziger een passende prijs worden gevraagd.
- ▶ De tarieven voor het openbaar busvervoer kunnen elk jaar worden verhoogd met maximaal de Landelijke Tarief Index.
- ▶ De Provincie ontwikkelt in het Ontwikkelteam samen met de vervoerder tariefproposities voor het Openbaar busvervoer.
- ▶ Het producten-palet moet aansluiten bij de ambitie van de Provincie Zeeland. In deze ambitie zit een integrale benadering van tarieven tussen verschillende modaliteiten. De vervoerder wordt gevraagd om hier pro-actief zijn expertise in te zetten.
- ▶ De vervoerder draagt er zorg voor dat de tarieven en producten in de backoffice van het OV betaalsysteem worden opgenomen en werken conform de afspraken.
- ▶ Voor OV betalen wordt een eenduidige formulering gehanteerd; OV Chip nu, in de nabije toekomst de onderdelen van OV-betalen. De vervoerder moet dit faciliteren.

8. Data

De Concessiehouder dient (real-time) (open) data aan te leveren aan de Provincie en aan landelijke servers (NDOV/DOVA). Deze data gaat de Provincie benutten voor monitoring, uitvoeringskwaliteit, bezettingen, informatie aan stakeholders en om informatiepanelen op de halte en hubs (DRIS) aan te sturen. De data kunnen ook worden gebruikt door derde partijen om bijvoorbeeld apps met

informatiediensten aan te bieden. De Concessiehouder heeft geen eigendomsrecht op de gegevens en kan geen opslag berekenen voor het leveren van gegevens voor bijvoorbeeld plannen, boeken en betalen (MaaS diensten) aan derden.

De Concessie is MaaS-waardig conform landelijke afspraken.



9. Personeel

Personeel is het uithangbord van de Concessiehouder met grote invloed op de ervaring van het reizen per OV. Daarbij gaat het om servicegerichtheid naar reizigers, zoals een vriendelijke houding en duidelijke communicatie. Hiermee zorgt het personeel dat reizigers een prettige reis kunnen maken met het OV. Personeel moet al aan het begin van de concessie zijn getraind in de omgang met en bejegening van reizigerstypen, waaronder reizigers met een beperking.

De vigerende wet- en regelgeving, waaronder het besluit toegankelijkheid openbaar vervoer (en het bestuursakkoord toegankelijkheid in aanloop naar een nieuw besluit), moet bekend en duidelijk zijn. Zowel bij de vervoerder als in de communicatie met de reiziger. Servicegerichtheid wordt minimaal beoordeeld op basis van de OV Klantbarometer zoals momenteel uitgevoerd door CROW/KPVV.



10. Sociaale veiligheid

De vervoerder is verantwoordelijk voor de sociale veiligheid in de voertuigen. De Provincie wil niet dat inschrijvende vervoerders onderling concurreren op sociale veiligheid (het gevoel van veiligheid). Daarom kunnen vervoerders geen punten verdienen met hun maatregelen voor sociale veiligheid, maar moeten ze een basiskwaliteit garanderen. Dit wordt nader gedetailleerd in het PVE.



11. Aansturing concessie openbaar busvervoer

Inleiding

De Overheid voert in Zeeland bij de start van de Concessie de Regie. Hierbinnen draagt de Provincie de opbrengstverantwoordelijkheid en de ontwikkelingsfunctie voor het openbaar vervoer. Dit betekent dat de Provincie een sturende invloed heeft:

- Via het PvE, dat de kaders vastlegt
- Via concessie management op basis van nader te bepalen outputindicatoren (waaronder punctualiteit, rituitval, bijdrage aan doelen met betrekking tot door-ontwikkeling)

In het ontwikkelteam brengt de Concessiehouder specifieke expertise in. In dit ontwikkelteam overlegt de Provincie in ieder geval met Concessiehouder over de ontwikkeling van het OV en in overleg met Concessiehouder en nader te bepalen andere stakeholders over de ontwikkeling van OV ten opzichte van het bredere mobiliteitssysteem.

Verantwoordelijkheden mobiliteitssysteem

De busdiensten binnen de concessie openbaar busvervoer zijn een van de mobiliteitsdiensten binnen het nieuwe Zeeuwse mobiliteitssysteem. De RMS heeft de onderstaande verantwoordelijkheden benoemd per vervoersvorm. (zie tabel 1)

De gemeenten/regio's zijn ten tijde van de aanbesteding binnen de fijnmazige mobiliteit financieel verantwoordelijk voor het doelgroepenvervoer en de provincie is bij de aanbesteding verantwoordelijk voor het vervoer dat zij aanbesteedt. Een door ontwikkeling van fijnmazige mobiliteit ligt in de lijn der verwachtingen, waarbij de provincie verwacht dat nieuwe concepten kunnen ontstaan. Verantwoordelijkheden over die nieuwe kleinschalige concepten en vermenging van die kleinschalige concepten met bestaande huidige concepten zijn bespreekpunt in de mobiliteitscentrale tussen gemeenten en provincie. Een goede afstemming is daarmee een gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeenten/regio's en provincie in de mobiliteitscentrale.

Vervoersnorm / Structuur	Verantwoordelijk	Ontwikkelingsrichting
Openbaar Vervoer	Provincie	Opdrachtgeverschap via Mobiliteitscentrale.
Fijnmazige Mobiliteit	Provincie en Gemeente	Gezamenlijke opdrachtgeverschap gemeente en provincie via Mobiliteitscentrale.
Doelgroepenvervoer	Gemeenten	Eigen sturingsinstrumenten blijven bij gemeenten/samenwerkingsverbanden. Gezamenlijke planning en uitvoering via Mobiliteitscentrale.
Fietsen	Wegbeheerders, Routebureau en beheerders voorzieningen	
Vrijwilligersinitiatieven	Vrijwilligersorganisatie	Mobiliteitscentrale biedt ondersteuning, overheden ondersteunen financieel
Private initiatieven	Initiatiefnemer	Mobiliteitscentrale biedt ondersteuning in aansluiting op Maas

Tabel 1

Taakverdeling Concessieverlener (Provincie) en Concessiehouder openbaar busvervoer

Definitie	Concessieverlener	Concessiehouder
Corridors; verbindingen tussen knooppunten	Eisen en wensen	Routevoering binnen gestelde eisen
Ontwerp dienstregeling openbaar busvervoer	-	Voorstel in bieding; Bespreken jaarlijks in vervoerplan; advies vanuit ontwikkeling inclusief aantallen reizigers
Scholierenlijnen en -ritten	Voorgeschreven in PvE; A binnen maximaal 5 jaar	Actief expertise inzetten in Onderwijsaanpak en door ontwikkeling scholierenlijnen en -ritten
Frequentie openbaar busvervoer	Minimale frequentie in PvE als deel van de productformule kwalitatief hoogwaardig OV	Bieden frequentie die nodig is om reizigers te vervoeren
Tarievenkader inclusief tariefproducten en –proposities	Voorschrijven en vaststellen	Adviseren
Materieel	Functionele specificaties	Keuze, eigenaarschap, bestellen, beheer en onderhoud materieel; ook bij alternatieve financieringsconstructie
Branding	Regie	Adviseren

Doorontwikkeling mobiliteitssysteem

De provincie Zeeland kiest voor een nieuw mobiliteitssysteem waarbij de bereikbaarheid van Zeeland voor burgers centraal staat. Niet alleen gemeenten en OPOV maar ook bedrijven, het onderwijs, zorginstellingen, naburige OV-autoriteiten en inwoners worden door de Provincie continu betrokken bij de verdere doorontwikkeling.

Ontwikkelteam openbaar busvervoer

De Concessiehouder ontwikkelt binnen de Concessie de dienstregeling, aansluitingen op knooppunten en de routevoering. Het meebewegen met ontwikkelingen op vervoervormen buiten de Concessie openbaar busvervoer (Doorontwikkeling) wordt geregistreerd door de Overheid. De Provincie heeft als uitgangspunt dat de Concessiehouder busvervoer specifieke expertise heeft, waarvan zij

graag gebruik wil maken. De Provincie wil met de Concessiehouder een Ontwikkelteam vormen, waarbij de Concessiehouder busvervoer op specifieke ontwikkelaspecten van het OV in relatie tot het bredere mobiliteitssysteem voorstellen kan doen. Hiertoe wil de Provincie de Concessiehouder prikkelen om verder te denken dan alleen de OV Concessie. Hiertoe wordt een methodiek uitgewerkt.

De provincie kiest bewust niet voor alleen afstemming tussen Concessieverlener en Concessiehouder, maar geeft de Concessiehouder een actieve rol in de doorontwikkeling. De Provincie kan binnen het Ontwikkelteam afwegingen maken over de in te zetten expertise en kan afwegingen maken over beslissingen over meer- of minderwerk binnen de concessie openbaar busvervoer (inkopen van extra materieel of inzet van minder materieel).

Concessiemanagement op outputcriteria

De provincie stuurt de uitvoering van de concessie Zeeland vooral op basis van output. Als de vervoerder een norm structureel niet haalt, dan kan de provincie een boete in de vorm van een malus opleggen. Om te toetsen of de Concessiehouder zich houdt aan de vereisten uit het PvE en zijn inschrijving dient de Concessiehouder data en informatie volgens een in het PvE voorgeschreven format te leveren aan de Provincie.

Uitgangspunt is:

- ▶ De Concessiehouder levert alle data en informatie volgens een in het PvE voorgeschreven format te leveren aan de Provincie;
- ▶ De Concessieverlener is gerechtigd om steekproefsgewijs aangeleverde data en informatie te toetsen
- ▶ Toetsingsmethodiek en steekproefgrootte worden in het PvE beschreven

Concessiemanagement is meer dan het toetsen of de Concessiehouder zich houdt aan de vereisten uit het PvE en zijn inschrijving. Concessiemanagement bevat ook de taken en verantwoordelijkheden in de door-ontwikkeling, zoals beschreven in het Ontwikkelteam.

Malusregeling

De Provincie stuurt de kwaliteit van de uitvoering van de concessie grote bus op output indicatoren. Deze indicatoren worden in het PvE gedetailleerd. Het gaat hierbij onder andere om punctualiteit en verwijtbare / niet – verwijtbare rituitval. Omdat de Concessieverlener de verbindingen die worden geboden door de grote bus als ruggengraat ziet (samen met trein en ferry) hecht de Concessieverlener grote waarde aan een kwalitatief goede uitvoering van de aangeboden diensten. Daarom hanteert de Concessieverlener een malus regeling, die kan worden toegepast bij een kwalitatief achterblijvende uitvoering; dit heeft betrekking op alle vereisten uit het PvE en de inschrijving van de Concessiehouder.

Prikkel om door te ontwikkelen

De Provincie wil met de Concessiehouder een Ontwikkelteam vormen, waarbij de Concessiehouder busvervoer op specifieke ontwikkelaspecten van het OV in relatie tot het bredere mobiliteitssysteem voorstellen kan doen. Hiertoe wil de Provincie de Concessiehouder prikkelen om verder te denken dan alleen de OV Concessie. Deze prikkel wordt nader uitgewerkt.

Goedkeuring voor schrappen lijnen / frequenties en vraaggerichtheid

De Overheid voert regie over verschillende vervoercontracten heen. Omdat de Overheid regie voert en opbrengstverantwoordelijkheid draagt kan de vervoerder voorstellen doen voor de doorontwikkeling van het voorzieningenniveau (lijnen, frequenties, routes) in het Ontwikkelteam. Omdat het af- of opschalen van de bus gevolgen heeft voor het fijnmazige vervoer, is goedkeuring vereist door de Concessieverlener alvorens wijzigingen in de dienstvoering kunnen worden aangebracht. Tegelijkertijd wordt de vervoerder in het Ontwikkelteam uitgedaagd om mee te denken in verbetervoorstellen voor de doorontwikkeling van het gehele mobiliteitssysteem.

Werkzaamheden door wegbeheerders

In de komende concessieperiode is reistijd en het aandoen van hubs van groot belang. Wegbeheerders hebben hierin een grote verantwoordelijkheid. Uitgangspunt is dat de verantwoordelijke kostenverhogingen van het openbaar vervoer ten gevolge van wegwerkzaamheden draagt om rituitval te voorkomen. De komende periode gaat de provincie in overleg met de wegbeheerders om hierover afspraken te maken.

Wendbaarheid

De provincie voorziet in de Concessieperiode verschillende stappen in ontwikkeling en heeft binnen de concessie perioden benoemd voor wendbaarheid.

Meer dan jaarlijkse cyclus

Op reguliere basis zal middels vervoerplannen het netwerk worden gezien en besproken. De provincie heeft de ambitie om meer dan de huidige jaarlijkse cyclus wijzigingen in het netwerk toe te staan, mocht daartoe onderbouwd de noodzaak bestaan. Het kan in deze periode zo zijn dat de tarief integratie bus – trein is bewerkstelligd; in dat geval zullen parallelle bussen aan de trein niet meer plaatsvinden.

Scholierenlijnen: maximaal na 5 jaar herijkt

Voor scholierenlijnen geldt dat we een uitvraag voor een periode van maximaal 5 jaar doen; binnen die 5 jaar bezien we noodzaak en mogelijkheden om huidige scholierenlijnen anders te organiseren.

Uiterlijk december 2026 / januari 2027 (einde jaar 2 / begin jaar 3) zal het product scholierenlijnen en scholierenritten zijn geëvalueerd. De resultaten worden gebruikt om een besluit te nemen over vorm-

geving (eventueel besloten vervoer) en/of een nieuwe aanbesteding van resterende scholierenlijnen en scholierenritten. De resultaten zijn eind december 2026 / begin 2027 noodzakelijk om voldoende tijd te hebben voor een nieuwe inkoop voor het einde van de concessieperiode. In dit proces wordt de SSZ nauw betrokken.

Concessie openbaar vervoer: tussentijdse evaluatie

De busconcessie zal halverwege de concessieperiode worden geëvalueerd. Uitkomsten zijn de basis voor de dan volgende aanbesteding.



Bijlage 1. Begrippenlijst

Begrip	Definitie
Aanbesteding	Proces om vervoerder te vinden die het openbaar vervoer tegen de beste prijs- kwaliteitverhouding gaat verzorgen
Bus	Motorvoertuig, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, ingericht voor het vervoer van meer dan acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Buurtbus	Vervoer dat ontstaat / is ontstaan vanuit vrijwilligersinitiatieven. Het vervoer wordt uitgevoerd door vrijwillige chauffeurs en is veelal dienstregelingsgebonden.
Concessie openbaar busvervoer	Het exclusieve recht van de Concessiehouder om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer over de weg te verrichten in het Concessiegebied, in de zin van artikel 1 van de Wp2000, een en ander als nader omschreven in de Concessiebeschikking en het Programma van Eisen. Het begrip Concessie kan zowel verwijzen naar het hiervoor genoemde recht, als naar de Concessiebeschikking waarmee dit recht aan de Concessiehouder is/wordt verleend. Het exclusieve recht in de Concessie openbaar busvervoer Zeeland betreft het busvervoer zoals beschreven in de Concessiebeschikking en het Programma van Eisen.
Concessiebeschikking	Het door Concessieverlener te nemen besluit, waarbij de Concessie openbaar busvervoer aan de Concessiehouder openbaar busvervoer is/wordt verleend.
Concessiegebied	Afgebakend gebied waarin de winnende vervoerder openbaar busvervoer verzorgt.
Concessiehouder	Vergunninghoudende Vervoerder aan wie de Concessie is verleend. In deze NvU wordt hiermee de Concessiehouder openbaar busvervoer bedoeld.
Concessieverlener	Gedeputeerde Staten van Zeeland zijnde bevoegd tot het verlenen, wijzigen of intrekken van concessies voor Openbaar Vervoer.
Deelmobiliteit	Het delen van transportmiddelen, zoals auto's, fietsen, scooters en stapjes, tussen gebruikers, dan wel tegelijk of na elkaar.
Dienstregeling	Voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin onder andere zijn aangeduid de Haltes waartussen en de tijdstippen waarop de Concessiehouder Openbaar Vervoer voor de Concessie verricht.
Dienstregelinguur	In de Dienstregeling opgenomen rij-uur, waarin de Concessiehouder een Bus via Openbaar Vervoer daadwerkelijk inzet voor het vervoeren van Reizigers.

Begrip	Definitie
Dienstregelingjaar	Indien wordt gerefereerd aan een bepaald Dienstregelingjaar, wordt de periode bedoeld die loopt vanaf de zondag na de tweede zaterdag van december van het voorafgaande jaar, tot en met de tweede zaterdag van december van het aangeduide jaar, een en ander volgens de EU-richtlijn 2017/2075.
DRU	Dienstregelinguur
Exploitatie	Het laten rijden van openbaar vervoer door de Concessiehouder
Ferry	Westerschelde Ferry; veerboot Breskens – Vlissingen
GS	College van Gedeputeerde Staten (GS) van Zeeland
Kleinschalig materieel	Auto
Halte	Een daartoe ingerichte of opgestelde infrastructurele voorziening om wachtende Reizigers de gelegenheid te geven van het Openbaar Vervoer gebruik te maken en om Reizigers uit te laten stappen. Onder Halte wordt uitdrukkelijk begrepenabri's, Halteborden, Haltepalen, bushokjes en dergelijke die de Concessiehouder kan gebruiken bij de uitvoering van de Concessie.
Haltepaal	Een voorziening ter aanduiding van een Halte, waaronder begrepen een haltebord met de naam van de Halte (bijvoorbeeld de straatnaam of naam van de zijstraat plus huisnummer of de naam van een nabijgelegen attractie/voorziening), en eventueel een Display.
Hoofdrailnet	Spoorvervoerdiensten die als zodanig zijn aangewezen bij het koninklijk besluit, bedoeld in artikel 65, eerste lid, van de Wp2000.
Kwalitatief hoogwaardig openbaar busvervoer	Aanbod van snel, comfortabel en betrouwbaar openbaar busvervoer op verbindende corridors in Zeeland. De frequentie op deze corridors is afgestemd op de vraag en minimaal 1 keer per uur.
Hubs	Knooppunten waarop openbaar busvervoer en andere vormen van vervoer op elkaar aansluiten. Deze verplicht te bedienen knooppunten worden voorgeschreven in het PvE.
Infrastructuur	De voorzieningen van verkeerstechnische en/of civieltechnische aard waarvan het Openbaar Vervoer per Bus gebruikmaakt of die daarvoor ten dienste staat.
Landelijk Tarievenkader (LTK)	Convenant "Landelijk Tarievenkader OV-Chipkaart 2009", zoals vastgesteld in de vergadering van de Stuurgroep OV-Chipkaart van 2 april 2009, of diens eventuele opvolger(s).

Begrip	Definitie
MaaS	Mobility as a Service
Mobiliteitscentrale	Een publieke centrale waarin de Overheid als regievoerder over verschillende mobiliteitsvormen heen mobiliteit organiseert. De mobiliteitscentrale biedt aan alle reizigers in Zeeland een telefooncentrale- dienst voor het plannen en boeken van reizen, informatie en klachtafhandeling.
Ontwikkelfunctie	Ontwikkelen van openbaar busvervoeraanbod afgestemd op de vervoervraag
OV-autoriteit	Overheid die gerechtigd is het openbaar vervoer aan te besteden en aan te sturen
Overheid	Provincie Zeeland en gemeenten zoals genoemd in bijlage 2
PvE	Programma van Eisen: De concessievoorschriften die de provincie stelt aan de vervoerder. Met ontwerp-PvE wordt het concept PvE bedoeld.
Provincie	Provincie Zeeland; OV-autoriteit en verantwoordelijke voor het openbaar vervoer over de weg in Zeeland; tevens wegbeheerder.
Regiefunctie	Integrale afstemming tussen en ontwikkeling van de verschillende vormen van mobiliteit.
Reizigersoverleg (OPOV Zeeland)	Officiële afvaardiging van consumentenorganisaties die provincie en vervoerder adviseert over openbaar en publiek vervoer (onder andere PvE, concessie, dienstregeling, tarieven).
Scholierenlijnen	Lijnen die aanvullend zijn op het openbaar busvervoer. Deze lijnen worden in het PvE specifiek benoemd.
Scholierenritten	Specifieke ritten die Scholieren maken aanvullend op de routes van het HOV en alleen rijden tijdens schooltijden (niet in vakanties). Deze ritten worden in het PvE specifiek benoemd. .
Scholierenvervoer	Het geheel van ritten die scholieren maken met het Openbaar vervoer en met specifieke Scholierenlijnen en Scholierenritten.
Trein	Hoofdrailnet NS
Wegbeheerder	Overheid of bedrijf die over bepaalde wegen gaat (gemeente, provincie, Rijk, waterschap, NV Westerscheldetunnel)
Wp 2000	Wet personenvervoer 2000: wet die openbaar vervoer en taxivervoer regelt

Bijlage 2. Lijst gemeenten Concessiegebied

- Borsele
- Goes
- Hulst
- Kapelle
- Middelburg
- Noord Beveland
- Reimerswaal
- Schouwen-Duiveland
- Sluis
- Terneuzen
- Tholen
- Veere
- Vlissingen

COLOFON

Uitgave:

Nota van Uitgangspunten busconcessie Zeeland

Tekst:

Provincie Zeeland

PrePress en Print:

Beeldbank Zeeland

Fotografie:

- Beeldenbank laatzeeelandzien.nl
- Suzan Fotografie
- Bart van der Putten

6 september 2022

Bijlage 3. Begrippenlijst

Begrip	Definitie
Aanbesteding	Proces om vervoerder te vinden die het Openbaar Vervoer tegen de beste prijs- kwaliteitverhouding gaat verzorgen, i.c. de aanbesteding van de Concessie.
Aansluitgarantie	De zekerheid bij een Aansluiting dat in geval van vertraging van de Rit de aansluitende Rit tot een bepaalde tijd wacht op de vertraagde Rit. De aansluitende Rit wacht tot maximaal 5 minuten na de eigen vertrektijd volgens de Dienstregeling en in geval van de laatste Aansluiting van de dag maximaal 15 minuten.
Aansluiting	De mogelijkheid om binnen de in de Dienstregeling aangegeven tijd op een andere Openbaar Vervoermiddel of Fijnmazige mobiliteitsdiensten over te stappen, waarbij de overstaptijd is afgestemd op de loopafstand en afhankelijk is van de vraag of de Concessiehouder een Aansluitgarantie biedt.
Alternatieve Route	Een door de Concessiehouder voorgesteld alternatief voor de door de Concessieverlener voorgeschreven Route die een Traject volgt.
Barcode	Een digitale verschijningsvorm van een reisrecht dat op papier geprint kan worden of getoond kan worden op een mobiel toestel.
Batterij	Onderdeel van een Voertuig dat dient voor de opslag van elektriciteit ten behoeve van de aandrijving.
Beginpunt	De eerste Halte van een Lijn zoals vermeld in de Dienstregeling.
Bestek	Het Beschrijvend Document inclusief de Standaardformulieren, de Bijlagen en de Nota's van Inlichtingen alsmede de achtergrondinformatie, zoals deze door de Concessieverlener ten behoeve van de aanbesteding van de Concessie beschikbaar worden gesteld.
Betaalsysteem	Onder meer, maar niet uitsluitend: de Kaartlezers, de Verkoopautomaten, de Oplaadautomaten, de Ophaalautomaten, de Oplaad- & Ophaalautomaten en het Verwerkingsstelsel ten behoeve van Betaalwijzen, ten behoeven van volledig functioneren.
Betaalwijze	Een manier, methode of wijze van betaling, waaronder begrepen OVpay, waarmee een Reiziger voor het Openbaar Vervoer kan betalen.

Bijlage	Een bijlage bij de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen, de Financiële Bepalingen of het Beschrijvend Document.
Boete	Een geldbedrag dat de Concessiehouder dient te voldoen aan de Concessieverlener overeenkomstig het bepaalde in de Bijlagen bij de Financiële Bepalingen, indien de Concessiehouder verplichtingen voortvloeiende uit de Concessiebeschikking inclusief Bijlagen niet nakomt.
Bp2000	Bijlage bij de Financiële Bepalingen waarin de procedure tot het opleggen van een Boete is vastgelegd.
Bus	Motorvoertuig, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, ingericht voor het vervoer van meer dan acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Business Case	Een studie waarbij de kosten en baten inclusief risico's van een plan/maatregel worden afgewogen en de haalbaarheid van dat plan wordt bepaald.
Buurtbus	Vervoer dat ontstaat / is ontstaan vanuit vrijwilligersinitiatieven. Het vervoer wordt uitgevoerd door vrijwillige chauffeurs en is veelal dienstregelingsgebonden.
Buurtbuslijn	Een Lijn die wordt geëxploiteerd door een Buurtbusvereniging.
Buurtbusvereniging	Een vereniging belast met de uitvoering van Buurtbuslijnen zoals genoemd in Bijlage 10 bij het Programma van Eisen.
Circulariteitsplan	Het plan zoals genoemd in eis 12.2.2 van het Programma van Eisen.
CO2-Prestatieladder	Een CO2-managementsysteem dat bestaat uit 5 niveaus. Tot en met niveau 3 maakt een organisatie werk van de uitstoot van de eigen organisatie (en alle projecten). Vanaf niveau 4 en 5 wordt er ook werk gemaakt van de CO2-uitstoot van de keten en sector. Een gecertificeerde organisatie voldoet op een bepaald niveau (en alle onderliggende niveaus) aan de eisen van de CO2-Prestatieladder.
Compensatieregeling	Door de Concessiehouder op te stellen regeling om Reizigers te compenseren voor het niet voldoen aan de uitvoeringskwaliteit en die voldoet aan de eisen in paragraaf 5.6 (Compensatieregeling).
Concessie	Concessie Busvervoer Zeeland 2025. Het exclusieve recht van de Concessiehouder om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer over de weg te verrichten in het Concessiegebied, in de zin van artikel 1 van de Wp2000, een en

	<p>ander als nader omschreven in de Concessiebeschikking en het Programma van Eisen. Het begrip Concessie kan zowel verwijzen naar het hiervoor genoemde recht, als naar de Concessiebeschikking waarmee dit recht aan de Concessiehouder is/wordt verleend.</p>
Concessiebeschikking	<p>Het door de Concessieverlener te nemen besluit, waarbij de Concessie openbaar busvervoer aan de Concessiehouder openbaar busvervoer is/wordt verleend.</p>
Concessiegebied	<p>Afgebakend gebied waarin de winnende vervoerder openbaar busvervoer verzorgt.</p>
Concessiehouder	<p>Vergunninghoudende Vervoerder aan wie de Concessie is verleend. In dit PvE wordt hiermee de Concessiehouder openbaar busvervoer bedoeld.</p>
Concessieverlener	<p>Gedeputeerde Staten van Zeeland zijnde bevoegd tot het verlenen, wijzigen of intrekken van concessies voor Openbaar Vervoer.</p>
Deelmobiliteit	<p>Het delen van transportmiddelen, zoals auto's, fietsen, scooters en stapjes, tussen gebruikers, dan wel tegelijk of na elkaar.</p>
Derde	<p>Een rechtspersoon, niet zijnde de Concessieverlener of de Concessiehouder.</p>
Dienstregeling	<p>Voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin onder andere zijn aangeduid de Haltes waartussen en de tijdstippen waarop de Concessiehouder Openbaar Vervoer voor de Concessie verricht.</p>
Dienstregelingsuur	<p>In de Dienstregeling opgenomen rij-uur, waarin de Concessiehouder een Bus via Openbaar Vervoer daadwerkelijk inzet voor het vervoeren van Reizigers.</p>
Dienstregelingjaar	<p>Indien wordt gerefereerd aan een bepaald Dienstregelingjaar, wordt de periode bedoeld die loopt vanaf de zondag na de tweede zaterdag van december van het voorafgaande jaar, tot en met de tweede zaterdag van december van het aangeduide jaar, een en ander volgens de EU-richtlijn 2017/2075.</p>
Display	<p>Een beeldscherm in een Voertuig of op een Halte waarop actuele Reisinformatie getoond wordt.</p>
Distributiepunt	<p>Een door of in opdracht van de Concessiehouder geëxploiteerde locatie, niet zijnde een Voertuig, waar Reizigers Vervoerbewijzen en Reisproducten kunnen kopen/opladen/ophalen en Reisinformatie in</p>

	gedrukte vorm kunnen verkrijgen zoals bedoeld in eis 8.3.2 van het Programma van Eisen.
DRU	Dienstregelinguur
Eindpunt	De laatste Halte van een Lijn, zoals vermeld in de Dienstregeling.
EMVc	Europay MasterCard Visa, de drie betaalkaartsystemen die samen een kader hebben opgesteld voor het compatibel maken van chipbetaalkaarten en chipbetaalterminals. Ook andere betaalsystemen, vooral in Europa, gebruiken de EMV-standaarden voor hun chipbetaalkaarten. De 'c' in EMVc staat voor contactloos.
Evenement	Een bijzondere attractie of gelegenheid waarbij extra vraag naar Openbaar Vervoer verwacht kan worden.
Exploitatie	Het laten rijden van Openbaar Vervoer door de Concessiehouder.
Exploitatiebijdrage	De door de Concessieverlener aan de Concessiehouder te verstrekken middelen ten behoeve van de exploitatie van het krachtens de Concessiebeschikking te verrichten Openbaar Vervoer (inclusief Buurtbuslijnen) als aanvulling op de door de Concessiehouder te genereren Reizigersopbrengsten en eventuele overige opbrengsten, waaronder bijdragen van derden.
Exploitatiekosten	Kosten die de Concessiehouder maakt voor het uitvoeren van de Concessie, een en ander volgens de Financiële Bepalingen.
Ferry	Westerschelde Ferry, de fietsvoetveerverbinding tussen Breskens en Vlissingen.
Fijnmazige mobiliteitsdiensten	Diverse vormen van mobiliteitsdiensten met kleinschalig materieel, zoals buurtbus, servicebus, deelmobiliteit, carpoolen en mobiliteitsdiensten uitgevoerd door vrijwilligers.
Financiële bepalingen	Een bijlage bij de Concessiebeschikking met financiële voorwaarden inzake de Concessie, inclusief eventuele aanpassingen naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen.
Flexitaxi	Vraagafhankelijk vervoer tussen opstappunten, Haltes en/of Hubs, uitgevoerd met een auto of acht persoons bus. Flexitaxivoer kan dienen als voor-of natransport voor het openbaar vervoer en is niet concurrerend op busvervoer.
Gegarandeerde inzetperiode	Inzetperiode zoals bedoeld in de bijlage (Model Overnameregeling Zero-Emissievoertuigen) bij de Concessiebeschikking.

Gelede Bus	Bus die bestaat uit twee ten opzichte van elkaar scharnierende geledingen met een maximale lengte van 18,75 meter.
Gemeenten	De gemeenten genoemd in bijlage 1.
Geschillencommissie Openbaar Vervoer	Een commissie die geschillen tussen Reizigers en de Concessiehouder met betrekking tot de totstandkoming of uitvoering van de vervoersovereenkomst bij wijze van bindend advies beslecht, een en ander als beschreven op https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/openbaar-vervoer/ .
GS	College van Gedeputeerde Staten (GS) van Zeeland
Kleinschalig materieel	Auto
Halte	Een daartoe ingerichte of opgestelde infrastructurele voorziening om wachtende Reizigers de gelegenheid te geven van het Openbaar Vervoer gebruik te maken en om Reizigers uit te laten stappen. Onder Halte wordt uitdrukkelijk begrepenabri's, Halteborden, Haltepalen, bushokjes en dergelijke die de Concessiehouder kan gebruiken bij de uitvoering van de Concessie.
Haltebord	Een bord in L3-formaat, conform de huisstijl "Reizen door Zeeland", met de naam van de Halte (bijvoorbeeld de straatnaam plus huisnummer, naam van de zijstraat of de naam van een nabijgelegen attractie/voorziening).
Haltepaal	Een voorziening ter aanduiding van een Halte, waaronder begrepen een haltebord met de naam van de Halte (bijvoorbeeld de straatnaam of naam van de zijstraat plus huisnummer of de naam van een nabijgelegen attractie/voorziening), en eventueel een Display.
Haltevertrekstaat	Een overzicht van de vertrektijden van alle Ritten van een Lijn vanaf een Halte.
Herijking	Periodieke evaluatie om na te gaan in hoeverre afspraken tussen de Concessiehouder en de Concessieverleners nog aansluiten bij de ontwikkelingen op de mobiliteitsmarkt en de provinciale doelstellingen, inclusief een voorstel voor de invulling van de rest van de Concessie.
Hernieuwbare Brandstofeenheid (HBE)	Een volgens het marktmechanisme Energie voor Vervoer van de Nederlandse Emissieautoriteit uitgegeven eenheid die wordt

	ge genereerd bij elke gigajoule aan vervoer geleverde en in het Register Energie voor Vervoer ingeboekte hernieuwbare energie.
Hernieuwbare Energie	Elektriciteit of brandstof, voor 100% afkomstig uit bijvoorbeeld windenergie, zonne-energie, waterkracht of geothermische energie waarvoor de opwekking/productie geen uitstoot veroorzaakt. Uitgesloten als bron van Hernieuwbare Energie zijn biomassa en kernenergie.
Hogevloerbus	Bus, niet zijnde een Lagevloerbus of Low-entrybus.
Hoofdrailnet	Spoorvervoerdiensten die als zodanig zijn aangewezen bij het koninklijk besluit, bedoeld in artikel 65, eerste lid, van de Wp2000.
Hubs	Knooppunten waarop openbaar busvervoer en andere vormen van vervoer op elkaar aansluiten. Deze verplicht te bedienen knooppunten worden voorgeschreven in het Programma van Eisen.
Implementatieplan	Het plan van de Concessiehouder zoals opgenomen in zijn Inschrijving, strekkende tot nakoming van de Concessiehouders verplichtingen en tot implementatie van de nodige maatregelen om vanaf de begindatum de Concessie uit te voeren.
Incident	Onvoorziene gebeurtenis met of zonder aanwijsbare oorzaak, buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder, tijdens de uitvoering van de Concessie, waaronder aanrijdingen, ongevallen, (natuur)rampen, brand, ontploffing, overstroming of storing op het hoog- of middenspanningsnet.
Infrastructuur	De voorzieningen van verkeerstechnische en/of civieltechnische aard waarvan het Openbaar Vervoer per Bus gebruikmaakt of die daarvoor ten dienste staat.
Inschrijving	De aanbieding die een Inschrijver naar aanleiding van het Bestek aan de Concessieverlener heeft uitgebracht.
KAR	Kortafstandsradio, waarmee met een radiosignaal prioriteit wordt aangevraagd bij verkeerslichten en een Voertuig zich bij aankomst en vertrek van een Halte meldt.
Kernprestatie-indicatoren (KPI)	Eenduidige eenheid om prestaties te meten/kwantificeren en ontwikkelingen in prestaties te monitoren.
Klantenbarometer	Onderzoek in opdracht van het CROW aangaande de kwaliteit van het Openbaar Vervoer, of diens opvolger(s).

Knooppunt	Een knooppunt zoals genoemd in tabel 3 in bijlage B2 (Haltes) bij het Programma van Eisen.
Laadinfrastructuur	Alle noodzakelijke voorzieningen in de keten tussen de aansluiting van de netbeheerder en de elektrische Bussen.
Lagevloerbus	Bus met een vlakke vloer over de gehele lengte met een maximumhoogte van 34 centimeter ten opzichte van het straatniveau.
Landelijk Tarievenkader (LTK)	Convenant “Landelijk Tarievenkader OV-Chipkaart 2009”, zoals vastgesteld in de vergadering van de Stuurgroep OV-Chipkaart van 2 april 2009, of diens eventuele opvolger(s).
Lijn	Een vaste route die een Bus of Auto rijdt met bepaalde intervallen tijdens een bepaalde bedieningsperiode en halterend bij bepaalde Haltes zoals aangegeven in de Dienstregeling.
Lijnnetkaart	Een plattegrond met een overzicht van alle Lijnen in het Concessiegebied inclusief concessiegrensoverschrijdende Lijnen die door de Concessiehouder zelf en/of andere concessiehouders worden gereden volgens een Dienstregeling.
Low-entrybus	Een Bus met in ieder geval in het voorste gedeelte tussen de deuren een vlakke vloer met een maximumhoogte van 34 centimeter ten opzichte van het straatniveau.
MaaS-aanbieder	Een organisatie die via een platform Mobiliteit als Dienst (Mobility as a Service) aanbiedt.
Marketingplan	Het plan zoals bedoeld in eis 9.1.2 van het Programma van Eisen.
Materieel	De Bussen en Auto’s die de Concessiehouder, of in zijn opdracht derden, voor de uitvoering van de Concessie inzet(ten), een en ander met inbegrip van, naar algemene maatstaven van verantwoorde exploitatie en uitvoering van het onderhoud, benodigd reservematerieel opdat de Bussen en Auto’s volledig en overeenkomstig het bepaalde in de Concessie functioneren.
Meerwerk	In schriftelijke opdracht van de Concessieverlener daadwerkelijk gereden Dienstregelingen in aanvulling op het aantal Dienstregelingen dat de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft aangeboden of krachtens de Concessiebeschikking dient aan te bieden.

Minderwerk	In schriftelijke opdracht van de Concessieverlener daadwerkelijk minder gereden Dienstregelingen ten opzichte van het aantal Dienstregelingen dat de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft aangeboden of krachtens de Concessiebeschikking dient aan te bieden.
Mobiliteit als Dienst (MaaS)	Het aanbod van multimodale, deels vraaggestuurde mobiliteitsdiensten, waarbij op maat gemaakte reismogelijkheden via een digitaal platform (bv. mobiele app) met realtime informatie aan klanten worden aangeboden, inclusief reservering (indien van toepassing), betaling en afhandeling van transacties.
Mobiliteitscentrale Zeeland (MCZ)	Een publieke centrale waarin de Overheid als regievoerder over verschillende mobiliteitsvormen heen mobiliteit organiseert. De Mobiliteitscentrale Zeeland biedt aan alle reizigers in Zeeland een telefooncentrale-dienst voor het plannen en boeken van reizen, informatie en klachtafhandeling.
Ontwikkelfunctie	Ontwikkelen van openbaar busvervoeraanbod afgestemd op de vervoervraag
Ontwikkelplan	Het plan zoals bedoeld in paragraaf 2.3 van het Programma van Eisen.
Ontwikkeltaak	De combinatie van de Regierol en de Ontwikkelfunctie.
Openbaar Vervoer	Tot de Concessie behorend voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een Dienstregeling met een Auto of Bus, zoals gedefinieerd in de Wp2000.
Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer	Openbaar Vervoer waarvan de Dienstregeling vermeldt dat Reizigers de Haltes waartussen en/of tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht kunnen beïnvloeden, een en ander met inachtneming van het bepaalde in het Programma van Eisen.
OV-autoriteit	Overheid die gerechtigd is het Openbaar Vervoer aan te besteden en aan te sturen.
OV-infrastructuur	Weginfrastructuur die uitsluitend door Openbaar Vervoer, hulpdiensten, onderhoudsdiensten en eventueel nader door de wegbeheerder te bepalen voertuigcategorieën, zoals taxi's mag worden gebruikt.
Overheid	Provincie Zeeland en Gemeenten.

Overige Lijn	Een aldus in paragraaf 3.7 van het Programma van Eisen aangeduide Lijn.
OVpay	Betaalwijze, opvolger van de OV-chipkaart.
Personeel	Al die chauffeurs en frontoffice medewerkers die bij de Concessiehouder in dienst zijn, ingehuurd of ingeleend zijn, of anderszins door de Concessiehouder worden ingeschakeld ten behoeve van de uitvoering van de Concessie, waaronder mede te verstaan zijn (medewerkers van) Onderaannemers, uitgezonderd vrijwilligers van Buurtbusverenigingen..
PvE	Programma van Eisen: De concessievoorschriften die de provincie stelt aan de vervoerder. Met ontwerp-PvE wordt het ontwerp PvE bedoeld.
Protocol Sturing	Volgens de Financiële Bepalingen met een stappenschema voor het geval de Concessiehouder niet of niet tijdig de gewenste kwaliteit levert (niet voldoen aan de normen en eisen uit het Programma van Eisen en/of de toezeggingen in de Inschrijving).
Provincie	Provincie Zeeland; OV-autoriteit en verantwoordelijke voor het Openbaar Vervoer over de weg in Zeeland.
Regierol	Integrale afstemming tussen en ontwikkeling van de verschillende vormen van mobiliteit.
Reisinformatieplan	Het plan zoals bedoeld in eis 7.1.3 van het Programma van Eisen.
Reisproduct	Een combinatie van (i) een Vervoerbewijs en (ii) een Tarief dat is gebaseerd op kilometers, tariefzones of een bepaalde periode, recht gevend op gebruik van Openbaar Vervoer met korting. Reizen op Saldo valt niet onder dit begrip.
Reiziger	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt van het (Openbaar) Vervoer dat wordt verricht ter uitvoering van de Concessie, dan wel overweegt of voornemens is van dit (Openbaar) Vervoer gebruik te maken.
Reizigersopbrengsten	De opbrengsten uit Reisproducten, waaronder begrepen de aan de Concessiehouder toegekende opbrengsten uit regionale en landelijke vervoerbewijzen en het Studenten OV-reisrecht (SOV).
Reizigersopbrengstenprognose	Prognose van de Reizigersopbrengsten door de Concessiehouder.

OPOV (OPOV)	Officiële afvaardiging van consumentenorganisaties die provincie en vervoerder adviseert over Openbaar Vervoer (onder andere PvE, concessie, dienstregeling, tarieven).
Rit	Voor de Auto of Bus volgens de Dienstregeling of met inachtneming van een aanmeldingsprocedure gepland Openbaar Vervoer in één richting.
Rituitval	Een Rit die volgens de gepubliceerde Dienstregeling in de relevante periode door de Concessiehouder aangeboden moest worden maar die niet aankomt op het Eindpunt (dat wil zeggen, niet of niet volledig uitgevoerd is).
RMS	De Regionale Mobiliteits Strategie die op 17 december 2021 door Provinciale Staten is vastgesteld.
Scholierenlijn	Lijn die aanvullend is op het openbaar busvervoer. Deze lijn wordt in het PvE specifiek benoemd, maar dient vanaf de implementatieperiode te worden afgestemd op de vraag.
Scholierenrit	Specifieke rit waar Scholieren gebruik van maken en waarvoor een afwijkende Rit in het Openbaar Vervoer wordt ingezet. Een Scholierenrit is als zodanig herkenbaar.
Scholierenvervoer	Het geheel van ritten die scholieren maken met het Openbaar vervoer en met specifieke Scholierenlijnen en Scholierenritten.
Sociaal Veiligheidsplan	Het plan zoals bedoeld in eis 11.2.1.
Sociale Veiligheid	De mate waarin Reizigers en Personeel beschermd zijn en zich beschermd voelen tegen incidenten op de Halte en in het Voertuig, waaronder lastigvallen, pesten, bedreigen, diefstal en mishandeling.
Spits	Spitstijden zijn gedefinieerd als werkdagen (ma-vr), tussen 07.00 en 09.00 uur en tussen 14.00 en 17.00 uur.
Stakeholder	Een bij het Openbaar Vervoer in het algemeen en in de Concessie in het bijzonder betrokken persoon of partij, niet zijnde de Concessieverleners en de Concessiehouder.
Stalling	(Al dan niet overdekte) voorziening voor het laden/tanken en stallen van Bussen, waaronder begrepen onroerende zaken die onlosmakelijk met de stalling zijn verbonden, zoals werkplaatsen, wasstraten en kantoorruimten.

Tarief	Een geldbedrag dat voor het maken van een reis met het Openbaar Vervoer dient te worden betaald. Het geldbedrag kan aan voorwaarden voor plaats, afstand, tijd en leeftijd gebonden zijn.
Tarievenplan	Een jaarlijks door de Concessiehouder uit te werken plan met Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten voor het volgende kalenderjaar zoals bedoeld in eis 8.1.3 van het Programma van Eisen.
Tijdhalte	Een als zodanig in de Dienstregeling aangeduide Halte waarvoor geldt dat Ritten, ook bij eventuele routevarianten, niet eerder dan de in de Dienstregeling vermelde tijd van deze Halte vertrekken dan wel niet later dan de in de Dienstregeling vermelde tijd bij deze Halte aankomen. Tijdhaltes zijn in ieder geval de Beginhalte, Knooppunten en Eindhalte.
Translink	Trans Link Systems (dan wel een eventuele (rechts)opvolger van TLS), de organisatie die verantwoordelijk is voor onder andere de dataverzameling en -verwerking van de OV-Chipkaart en delen van OVpay en de productie en uitgifte van de OV-Chipkaart (in opdracht van de Concessiehouder).
Trein	Het Openbaar Vervoer per Trein uitgevoerd op het Hoofdrailnet.
Tussenruimte	De horizontale afstand tussen de voorzijde van de rugleuning van een stoel en de achterzijde van de rugleuning van de stoel die ervoor staat.
Uitrijkaart	Een Bijzonder Vervoerbewijs dat verstrekt wordt aan Reizigers in het Voertuig die niet in het bezit zijn van een geldig Vervoerbewijs.
Verbinding	Route, die door Concessiehouder wordt bepaald, tussen twee locaties. Bij HOV-lijnen betreffen de locaties Hubs die door de Concessieverlener worden bepaald. Bij Scholierenlijnen en Overige lijnen betreffen de locaties de begin- en eindhalte die door de Concessieverlener worden bepaald.
Verkeersleiding	Een door de Concessiehouder ingestelde of aangewezen afdeling of organisatie die verantwoordelijk is voor de kwaliteit en veiligheid van de uitvoering van het Openbaar Vervoer overeenkomstig de Geldende Dienstregeling.
Versterkingsrit	Inzetten van een extra Voertuig naast het reguliere Voertuig om een in de Dienstregeling gepubliceerde Rit uit te kunnen voeren en/of aan de Vervoervraag op een bepaald tijdstip te kunnen voldoen.

Vervangend Vervoer	Ritten met Auto's en/of Bussen die Reizigers vanaf of in de nabijheid van een (tijdelijk) niet door het Openbaar Vervoer bediende Halte een alternatieve reismogelijkheid bieden, waardoor zij hun bestemming met minimaal tijdverlies kunnen bereiken.
Vervoerplan	Het plan bedoeld in eis 3.8.1 van het Programma van Eisen.
Vervoervraag	Het aantal Reizigers dat op enig moment gebruik wenst te maken of maakt van het Openbaar Vervoer.
VETAG/VECOM	Vehicle Tagging; het door middel van inductielussen beïnvloeden van verkeerslichten. Vehicle Communication; verbetering van VETAG, waarbij naast contact van het Voertuig naar de wal, ook contact tussen de wal en het Voertuig mogelijk is.
Voertuig	Bus of Auto.
VRI	Verkeersregelinstallatie.
Wegbeheerder	Overheid die over bepaalde wegen gaat (gemeente, provincie, Rijk, waterschap).
Wp 2000	Wet personenvervoer 2000: wet die Openbaar Vervoer en taxivervoer regelt.
Zero Emissie	Vrij van uitstoot van schadelijke stoffen. Hierbij geldt enkel de uitstoot van de zogenaamde 'geregelde emissies' zoals genoemd in de Europese emissienormering voor voertuigen.
Zero-Emissievoertuig	Een Voertuig dat vrij is van uitstoot van schadelijke stoffen gemeten aan het Voertuig zelf (geen uitstoot van uitlaatgassen van een interne verbrandingsmotor of andere vorm van gebruik van fossiele brandstoffen voor bijvoorbeeld verwarming). Hierbij geldt enkel de uitstoot van de zogenaamde 'geregelde emissies' zoals genoemd in de Europese emissienormering voor voertuigen.

Bijlage 4. Concessiegrensoverschrijdende en te gedogen verbindingen

Concessiegrensoverschrijdende verbindingen (uitgaande lijnen)	
1	<p>De volgende verbindingen zijn verplicht om te bedienen met HOV:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Breskens Veerhaven – Brugge Station v.v. in samenwerking met De Lijn. Op het Nederlandse deel is dit een verplichte HOV-verbinding met aansluiting op de Ferry. 2. Zierikzee Oost – Oude Tonge v.v. 3. Sint Maartensdijk – Bergen op Zoom v.v..
2	<p>De volgende verbindingen zijn verplicht om te bedienen met Scholierenlijnen (mits voldaan aan de bedieningseisen)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Stavenisse – Halsteren 2. Stavenisse – Oude Tonge 3. Stavenisse – Bergen op Zoom 4. Bergen op Zoom – Tholen - Oude Tonge
3	<p>De volgende verbindingen zijn verplicht om te bedienen met een Overige lijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hulst – Antwerpen; de verplichting vervalt op het moment dat er een snelle treinverbinding Goes-Breda is.
4	<p>Het is de Concessiehouder toegestaan op de volgende concessiegrensoverschrijdende verbindingen optioneel een HOV-lijn of een Overige lijn aan te bieden, gezamenlijk te exploiteren met de Belgische vervoerder De Lijn.</p> <p>Terneuzen – Gent</p>
5	<p>De Concessieverlener heeft met de concessieverleners voor de betreffende aangrenzende concessiegebieden afspraken gemaakt dat deze concessiegrensoverschrijdende verbindingen door de betreffende concessiehouder zullen worden gedoogd. Het is de Concessiehouder daarbij toegestaan zijn aanbod aan Openbaar Vervoer naar de betreffende aangrenzende concessiegebieden te wijzigen, met dien verstande dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • voor wijzigingen in routes en Haltes van concessiegrensoverschrijdende Lijnen voorafgaande instemming van de concessieverlener voor het betreffende aangrenzende concessiegebied nodig is; • wijzigingen voor frequenties en bedieningstijden van concessiegrensoverschrijdende Lijnen vooraf moeten worden afgestemd met de concessieverlener voor het betreffende aangrenzende concessiegebied; • alle genoemde wijzigingen realiseerbaar moeten zijn gegeven de capaciteit en kenmerken van de Infrastructuur waar de betreffende concessiegrensoverschrijdende Lijn gebruik van maakt of na de wijzigingen gebruikt van gaat maken; en • alle genoemde wijzigingen onderdeel moeten zijn van een door de Concessieverlener goedgekeurd Vervoerplan als bedoeld in 3.8.1.

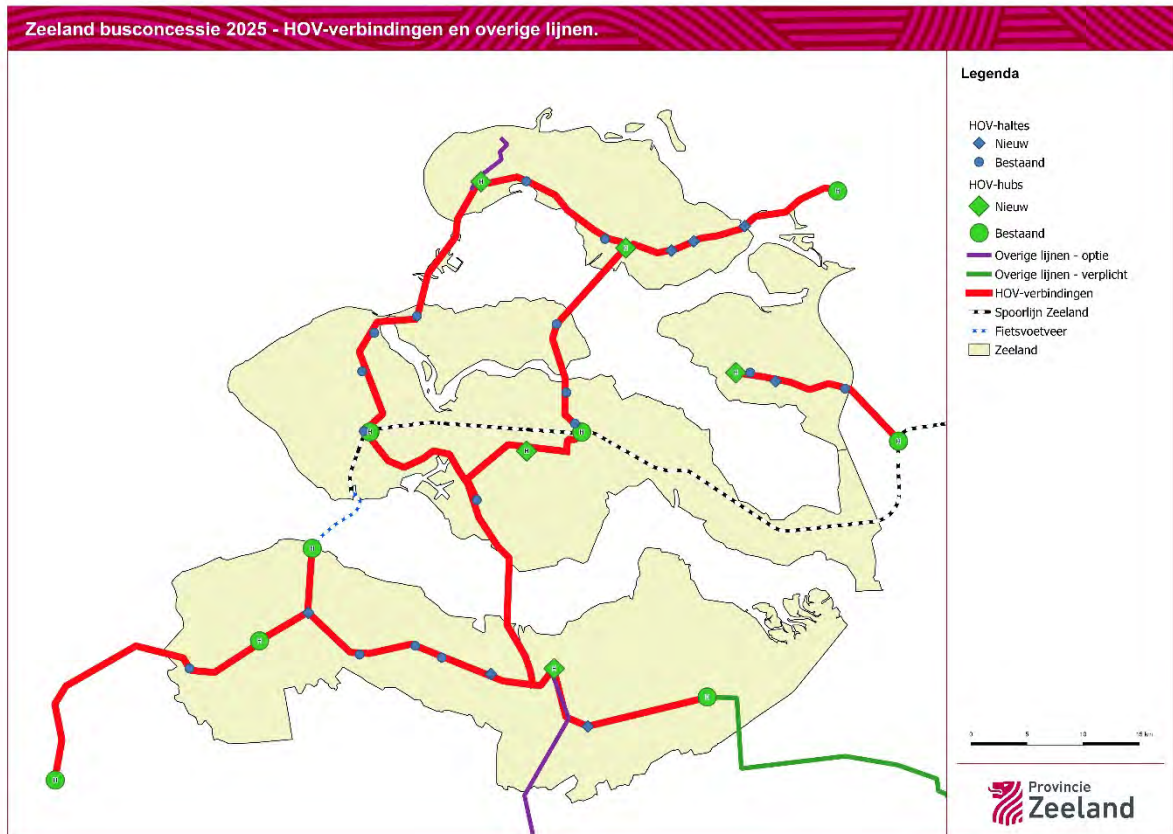
- | | |
|----------|--|
| 6 | De Concessieverlener heeft het recht om op een later moment nieuwe verbindingen of lijnen toe te voegen. Bij concessiegrensoverschrijdende verbindingen dient ook te worden voldaan aan de eisen uit de betreffende concessie. |
|----------|--|

Te gedogen verbindingen (binnenkomende lijnen)

De Concessiehouder dient de volgende binnenkomende lijnen vanuit buurconcessies te gedogen.

Te gedogen verbinding	OV-Autoriteit
22/42/43 Sint Niklaas - Hulst	MoW (Vlaanderen)
Vipre EECV Shuttle 23 Scharendijke - Rotterdam Europoort	Provincie Zuid-Holland
58 Brugge – Aardenburg	MoW (Vlaanderen)
104 Hellevoetsluis - Renesse	Provincie Zuid-Holland
214 St. Anna Jacobapolder – Steenbergen (buurtbus)	Provincie Noord-Brabant
614; Deze rijdt in feite dezelfde route als buurtbus 214, maar 614 versterkt in de ochtend- en middagspits 1 Rit.	Provincie Noord-Brabant
802 Middelharnis – Renesse Transferium (zomer)	Provincie Zuid-Holland
Semi-flex systeem vanuit Maldegem dat verbinding maakt tussen Maldegem en Sluis & Aardenburg (Vervoer op Maat)	MoW (Vlaanderen)

Bijlage 5. HOV-verbindingen en overige lijnen.



Bijlage 6. Overzicht te bedienen Hubs, Knooppunten en HOV-haltes

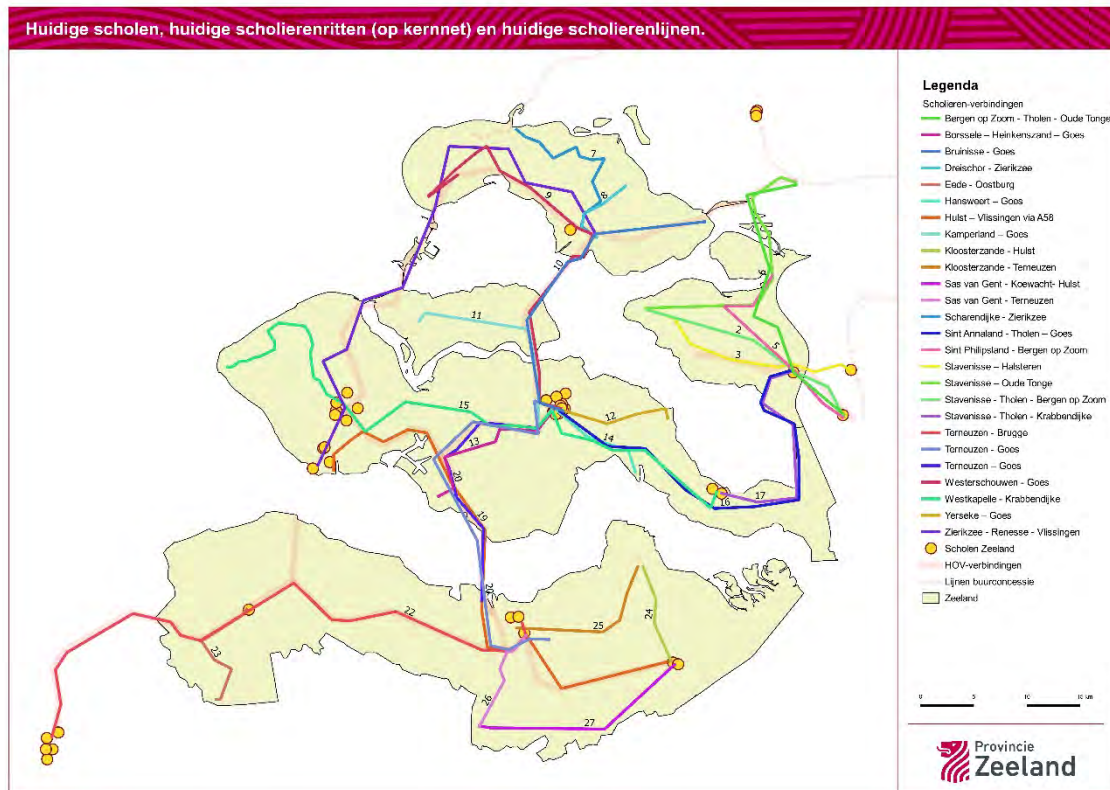
Overzicht verplicht te bedienen Hubs, Knooppunten en Haltes		
Locatie	Verplicht te bedienen als	Verplichte verbinding Hub- Hub
Nieuwerkerk aan de N-59, betreft nieuwe nog aan te leggen halte	HOV – Halte	Nvt
Oosterland aan de N-59, betreft nieuwe nog aan te leggen halte	HOV-halte	Nvt
Bruinisse aan de N-59, betreft nieuwe nog aan te leggen halte	HOV-halte	Nvt
Oude Tonge (busstation)	Hub en OV-knooppunt	Zierikzee Oost – Oude Tonge (eindh halte)
Zierikzee Oost (indien deze nog niet is gerealiseerd Zierikzee Sas, als tijdelijk knooppunt aandoen)	Hub; OV-knooppunt, nog niet duidelijk of deze is gerealiseerd bij start Concessie.	Zierikzee Oost – Oude Tonge (eindh halte)
Zierikzee “stad” Gemeentehuis (tevens te gebruiken voor Pieter Zeeman), Concessiehouder dient te adviseren of deze halte moet worden uitgebreid	HOV-halte	Nvt
Burgh Haamstede, betreft een nieuw aan te leggen halte aan de N57. Zolang de halte er niet is, kan gebruik worden gemaakt van de halte Kriekemeet	Hub OV-Knooppunt	Zierikzee – Burgh Haamstede Burgh Haamstede - Middelburg
Serooskerke (SD) - Schelphoek	HOV-halte	Nvt
Kamperland N57	HOV-halte	Nvt

Vrouwenpolder	HOV-halte	Nvt
Serooskerke (Walcheren) – Gapingseweg	HOV-halte	Nvt
Middelburg station	Hub, OV-knooppunt	
		Middelburg – Burgh Haamstede Middelburg - Terneuzen
Middelburg Groenewoud / Koestraat	HOV-halte	Nvt
Bergen op Zoom	Hub, OV-knooppunt	Bergen op Zoom – Sint Maartensdijk
Tholen	HOV-halte	
Optioneel Poortvliet, betreft aan te leggen halte aan de provinciale weg. Zolang halte er nog niet is, geen bediening	HOV-halte	Nu nog niet aan doorgaande weg
Scherpenisse	HOV-halte	Is al ingericht als hub
Sint Maartensdijk, is nu een bestaande halte maar dient nog te worden omgebouwd tot hub. Halten kunnen via/na rotonde worden bediend	Hub	
Colijnsplaat	HOV-halte	
Roodewijck	HOV-halte	
Goes Tiendeschuur	HOV-halte	

Goes station	Hub OV-knooppunt	Vooralsnog treinstation; onbekend wat plannen zijn mbt hub Zeelandhallen en termijn
's Heerenhoek Tolplein	HOV-halte, hub	
Breskens veerhaven	Hub OV-knooppunt	Breskens Veerhaven – Oostburg
Schoondijke, betreft nieuw aan te leggen keerlus aan de N61. Indien de keerlus nog niet is aangelegd dient de verbinding Terneuzen-Schoondijke te worden verlengd naar (Terneuzen-) Oostburg.	HOV-halte	
Oostburg ziekenhuis	Hub	Breskens Veerhaven – Oostburg
Sluis	HOV-halte	
Brugge	Hub; maar geen NL hub; VF factor geldt niet	Nvt
IJzendijke	HOV-halte	Nvt
Biervliet	HOV-halte	Nvt
Braakman	HOV-halte	Nvt
Hoek, betreft nieuw aan te leggen halte aan de N61.		Kan alleen als er een halte aan de N61 wordt aangelegd.

Zolang geen halte, geen bediening van Hoek gevraagd.		
Terneuzen ziekenhuis	Hub, knooppunt	Breskens – Terneuzen ziekenhuis Terneuzen Ziekenhuis - Goes Optioneel: Terneuzen – Gent
Axel, betreft nieuw aan te leggen halte aan de provinciale weg. Zolang halte niet is aangelegd, geen bediening van Axel.	HOV-halte	Nvt
Hulst, Busstation	Hub, Knooppunt	H-Terneuzen Ziekenhuis

Bijlage 7. Scholierenlijnen



De nummers in de kaart komen overeen met de nummers in de lijst met scholierenlijnen en scholierenritten.

Scholen met een functie voor Zeeuwse scholieren

Type	Plaats	Naam	Adres	Postcode
VO	Goes	Auris college De Wissel	Bergweg 8	
VO	Goes	Calvijn College	Noordhoeklaan 88	
VO	Goes	Calvijn College	Stationspark 25	
VO	Goes	Calvijn College	Klein Frankrijk 19	
VO	Middelburg	Calvijn College	Kruitmolenlaan 60	
	Krabbendijke	Calvijn College Krabbendijke Appelstraat	Appelstraat 4	4413ET
	Krabbendijke	Calvijn College Krabbendijke Kerkpolder	Kerkpolder 50	4413 G

	Tholen	Calvijn College Tholen	Zoekweg 3	4691HT
	Sommelsdijk	Campus	Langeweg 111	3245KG
MBO	Goes	Cios	Zwembadweg 1	
	Middelharnis	CSG Prins Maurits	Kon. Julianaweg 57	3240AD
VO	Vlissingen	CSW Bestevaer	Bossenburghpad 10	
VO	Middelburg	CSW Toorop	Generaal Eisenhowerlaan 25	
VO	Middelburg	CSW Van de Perre	Griffioenstraat 17	
MBO	Halsteren	Curio	Steenspil 46	4461TZ
VO	Terneuzen	De Sprong	Schubertthof 31	
VO	Middelburg	Het Bolwerk	Teresastraat 2A	
VO	Goes	Het Goese Lyceum	Bergweg 14	
MBO	Goes	Hoornbeeck College	Van Dusseldorpstraat 45	
	Brugge	Kunsthumaniora	Kateleijnestraat 86	8200
VO	Terneuzen	Lodewijk College	Oude Vaart 1	
MBO	Vlissingen	Maritiem en Logistiek college De Ruyter	Boulevard Bankert 130	
VO	Middelburg	Nehalennia	Breeweg 71E	
VO	Middelburg	Nehalennia	Kruisweg 2	
VO	Goes	Ostrea	's-Heer Elsdorpweg 4	
VO	Goes	Ostrea	Fruitlaan 3	
VO	Goes	Ostrea Lyceum	Bergweg 4	
VO	Goes	Pontes	Oranjeweg 90	
MBO	Hulst	Reynaert college	Zoutestraat 61A	
VO	Hulst	Reynaert college	Gildenstraat 1	
VO	Middelharnis	RGO	Kon. Julianaweg 54	3241XC

VO	Bergen Op Zoom	RSG t Rijks	Burg. Stulemijerlaan 24	4611EG
MBO	Terneuzen	Scalda	Vlietstraat 11A	
MBO	Vlissingen	Scalda Edisonweg	Edisonweg 4A	
MBO	Goes	Scalda Groen College VAVO	Stationspark 39	
MBO	Goes	Scalda Zorg & Welzijn	Bessestraat 4	
VO	Vlissingen	Scheldemond College	Weyevlietplein 13	
VO	Zierikzee	SG Pontes Pieter Zeeman	Hatfieldpark 1-2	
	Brugge	Spermalie	Snaggaardstraat 15	8200
MBO	Brugge	Ter Groene Poorte	Spoorwegstraat 14	8200
	Brugge	TIHF/Maricolen	Oude Zak 38	8200
	Brugge	VTI	Boeveriestraat 73	8200
VO	Oostburg	Zwin College	Nieuwstraat 50	
HBO	Vlissingen	HZ University of Applied Sciences	Edisonweg 4	4382 NW
HBO	Middelburg	HZ University of Applied Sciences	Het Groene Woud 1-3	4331 NB

Lijst met scholierenlijnen en scholierenritten

Id	Verbinding
1	Zierikzee - Renesse - Burgh-Haamstede – Vlissingen
2	Stavenisse - Tholen - Bergen op Zoom
3	Stavenisse – Halsteren
4	Stavenisse – Oude Tonge
5	Sint Philipsland – Bergen op Zoom
6	Bergen op Zoom - Tholen - Oude Tonge
7	Scharendijke – Zierikzee
8	Dreischor – Zierikzee

9	Westenschouwen – Goes
10	Bruinisse – Goes
11	Kamperland – Goes
12	Yerseke – Goes
13	Borssele – Heinkenszand – Goes
14	Hansweert – Goes
15	Westkapelle- Aagtekerke - Domburg – Oostkapelle – Grijskerke – Middelburg – Arnemuiden – Goes – Krabbendijke
16	Sint Annaland - Tholen – Goes
17	Stavenisse - Tholen – Krabbendijke
18	Goes – Terneuzen
19	Hulst – Vlissingen via A58
20	Terneuzen – Goes
21	Terneuzen – Krabbendijke
22	Terneuzen – Schoondijke - Oostburg – Brugge
23	Eede – Oostburg
24	Kloosterzande – Hulst
25	Kloosterzande – Terneuzen
26	Sas van Gent – Terneuzen
27	Sas van Gent – Hulst

N.b. Deze lijnen zijn nog niet getoetst aan de eisen. De lijnen komen vanaf 2025 alleen in de dienstregeling als ze voldoen aan de eisen.

Bijlage 8. Dienstregeling 2023

Wordt later ingevoegd

Bijlage 9. Besluit inzake subsidie voor Buurtbussen

Provincie Zeeland – Wijziging Algemeen subsidiebesluit Zeeland 2013

Besluit van gedeputeerde staten van Zeeland van 27 oktober 2015, kenmerk xxxx, houdende wijziging van het Algemeen subsidiebesluit Zeeland 2013.

Gedeputeerde staten van Zeeland,

- overwegende dat voor verstrekking van subsidies ten behoeve van openbaar vervoer per buurtbus bijzondere bepalingen in het Algemeen subsidiebesluit Zeeland 2013 benodigd zijn;
- gelet op artikel 8 van de Algemene subsidieverordening Zeeland 2013;

besluiten vast te stellen de navolgende wijziging van het Algemeen subsidiebesluit Zeeland 2013:

Artikel I

Na hoofdstuk 11 wordt toegevoegd een hoofdstuk luidende:

Hoofdstuk 12 Bijzondere bepalingen voor verstrekking van subsidie in het kader van openbaar vervoer per buurtbus.

Artikel 12.1

In dit hoofdstuk wordt verstaan onder:

- buurtbus: een door de concessiehouder beschikbaar gesteld motorrijtuig, ingericht voor het vervoer van ten hoogste 8 personen, de bestuurder daaronder niet begrepen, dat wordt ingezet door de concessiehouder voor exploitatie van een lijn, uitgevoerd door in een buurtbusvereniging georganiseerde onbezoldigde chauffeurs;
- buurtbusproject: een initiatief van vrijwilligers, waarbij een buurtbus een vaste route rijdt met bepaalde intervallen, in een bepaalde bedieningsperiode en halterend bij bepaalde halten, zoals aangegeven in de dienstregeling;
- buurtbusvereniging: een vereniging, die bij notariële akte is opgericht en de dagelijkse uitvoering van het buurtbusproject coördineert;
- concessiehouder: vergunninghoudende vervoerder aan wie de concessie is gegund voor het openbaar vervoer over de weg in het betreffende concessiegebied;

Artikel 12.2

- Een eenmalige subsidie kan worden verleend voor de oprichting van een buurtbusvereniging, indien:
 - de statuten van de nieuwe vereniging bij notariële akte zijn gepasseerd; en
 - de ledenlijst uit minimaal 20 vrijwilligers bestaat die
 - zich hebben aangemeld als buschauffeur;
 - beschikken over een geldig rijbewijs B; en
 - beschikken over een geneeskundige verklaring als bedoeld in het Besluit Personenvervoer, waaruit blijkt dat ze medisch zijn goedgekeurd door een andere arts dan de eigen huisarts.
- er een concreet buurtbusproject, zoals benoemd in artikel 12.3, eerste lid, aanwezig is.

Artikel 12.3

- Subsidie kan worden verleend voor de uitvoering van een buurtbusproject, indien:
 - het buurtbusproject vervoer per buurtbus tussen kernen verzorgt; en
 - het buurtbusproject onderdeel uitmaakt van de voor het openbaar vervoer over de weg opgestelde dienstregeling; en
 - de buurtbusvereniging voor het buurtbusproject een overeenkomst heeft afgesloten met de concessiehouder; en
 - gemiddeld 125 reizigers per maand gebruik maken van het buurtbusproject.
- Gedeputeerde staten kunnen in individuele gevallen besluiten af te wijken van het in het eerste lid, onder d genoemde aantal reizigers per maand.

Artikel 12.4

1. In aanvulling op artikel 1.4.2, eerste lid, bevat de aanvraag voor een subsidie voor de oprichting van een buurtbusvereniging ten minste:
 - a. de bij notariële akte gepasseerde statuten van de nieuwe vereniging;
 - b. een ledenlijst, bestaande uit minimaal 20 vrijwilligers, waarbij duidelijk blijkt dat zij:
 - 1° zich hebben aangemeld als buschauffeur; en
 - 2° beschikken over een geldig rijbewijs B; en
 - 3° beschikken over een geneeskundige verklaring als bedoeld in het Besluit Personenvervoer, waaruit blijkt dat ze medisch zijn goedgekeurd door een andere arts dan de eigen huisarts.

Artikel 12.5

1. In aanvulling op artikel 1.4.2, eerste lid, bevat de aanvraag voor een subsidie voor een buurtbusproject ten minste:
 - a. een ledenlijst van vrijwillige buschauffeurs, waarbij duidelijk blijkt dat zij:
 - 1° beschikken over een geldig rijbewijs B; en
 - 2° beschikken over een geneeskundige verklaring als bedoeld in het Besluit Personenvervoer, waaruit blijkt dat ze medisch zijn goedgekeurd door een andere arts dan de eigen huisarts.
 - b. een opgave van het aantal reizigers dat het afgelopen kalenderjaar van het buurtbusproject gebruik heeft gemaakt.

Artikel 12.6

1. De subsidie bedraagt:
 - a. voor de oprichting van een buurtbusvereniging: eenmalig een vergoeding van € 1.000,--;
 - b. voor de uitvoering van een buurtbusproject: een vast bedrag van € 3.000,-- per jaar;
 - c. voor elke ingezette vrijwillige buschauffeur en voor elk bestuurslid, niet zijnde buschauffeur, per vereniging: een vast bedrag van € 100,-- per jaar.
2. De in het eerste lid onder b en c bepaalde bedragen worden naar rato berekend, indien er sprake is van een gedeelte van het jaar.

Artikel II

Hoofdstuk 12 Slotbepalingen te wijzigen in:

Hoofdstuk 13 Slotbepalingen

§ 13.1 Intrekken

Artikel 13.1.1

Het Algemeen subsidiebesluit Zeeland 2007 wordt ingetrokken, met dien verstande dat zij van toepassing blijft voor subsidiebesluiten die zijn genomen op grond van de Algemene subsidiebesluit Zeeland 2007.

§ 13.2 Inwerkingtreding en aanhaling

Artikel 13.2.1

Dit besluit treedt in werking met ingang van 1 januari 2013.

Dit besluit wordt aangehaald als: "Algemeen subsidiebesluit Zeeland 2013", afgekort tot "Asb 2013".

Artikel III

Dit besluit treedt in werking met ingang van 1 januari 2016.

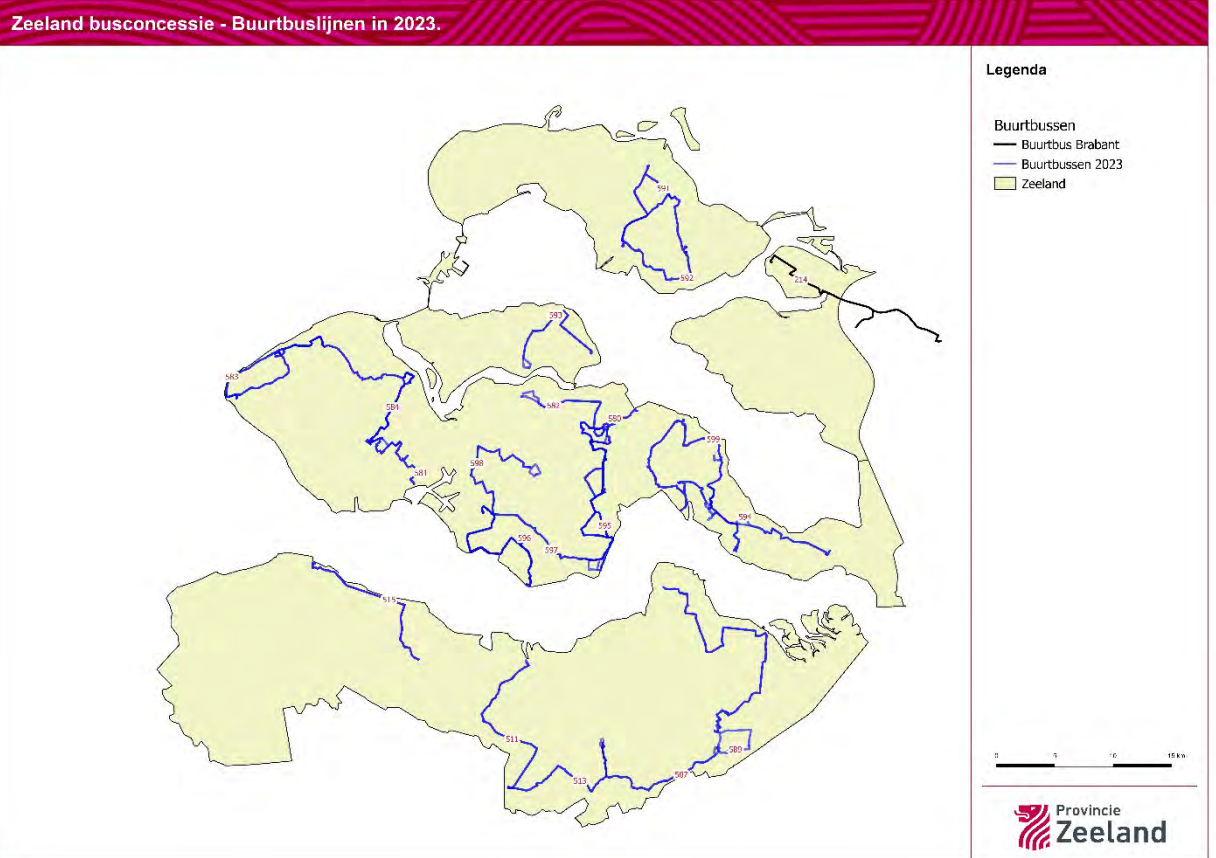
Aldus vastgesteld in de vergadering van gedeputeerde staten van 27 oktober 2015.

Drs. J.M.M. Polman, voorzitter
A.W. Smit, secretaris.

Uitgegeven, 17 december 2015
De secretaris: A.W. Smit

Bijlage 10. Bestaande buurtbuslijnen in 2023

Te bedienen verbindingen buurtbus:
Axel - St.Jansteen
Terneuzen - Sas van Gent
Sas Van Gent - Axel
Breskens - Biervliet
Kattendijke-Goes
Middelburg-Vlissingen Oost
Oud Sabbinge - Goes
Westkapelle - Veere
Middelburg - Veere
Ossenisse - Clinge
Nieuwerkerk- Zierikzee via Dreischor
Nieuwkerk-Zierikzee via Ouwerkerk
Kats - Kortgene
Rilland - Kruiningen
Goes - Hoedekenskerke
's Heerenhoek - Hoedekenskerke
's Heerenhoek Tolplein – Ellewoutsdijk Fort
's Heerenhoek - Heinkenszand
Wemeldinge – Yerseke



N.b. buurtbuslijn 569 is niet opgenomen omdat deze wordt gefinancierd door de gemeente Middelburg.

Bijlage 11. Procedure Dienstregeling

Jaarlijks wordt een dienstregelingprocedure gevolgd om te komen tot een nieuwe Dienstregeling. Dit proces bestaat op hoofdlijnen uit de volgende activiteiten:

Startfase

Evaluatie voorafgaand dienstregelingproces door Concessiehouder en Concessieverlener
Opstellen gedetailleerd projectplan voor het dienstregelingproces inclusief financiële kaders door de Concessieverlener met medewerking van de Concessiehouder
Opstellen uitgangspunten nieuwe Dienstregeling door Concessieverlener met medewerking van de Concessiehouder
Bestuurlijke vaststelling uitgangspunten door Concessieverlener

Inventarisatie fase

Inhoudelijke evaluatie lopende Dienstregeling en inventariseren wensen o.b.v. onder andere data analyse, klachten, chauffeursoverleg, klantsuggesties, overleg met Consumentenplatforms, overleg met gemeenten door Concessieverlener met medewerking van Concessiehouder

Ontwikkelfase voorstellen

Uitwerken uitgangspunten tot dienstregelingwijzigingen door Concessieverlener met medewerking van de Concessiehouder
Concept dienstregelingwijzigingen ter advisering naar Consumentenplatforms door Concessieverlener
Vaststellen concept dienstregelingwijzigingen door Concessieverlener
Concessieverlener geeft de dienstregelingwijzigingen vrij voor reacties en commentaar van stakeholders

Ontwikkelfase definitief

Opstellen definitieve Dienstregeling op basis van ontvangen reacties door Concessieverlener in samenwerking met Concessiehouder
Concessiehouder legt de Dienstregeling vast in een geautomatiseerd systeem
Bestuurlijke goedkeuring door Concessieverlener van definitieve Dienstregeling; alleen goedgekeurde dienstregelingsritten worden vergoed

Finetune fase

Finetunen dienstregeling door de Concessiehouder met medewerking van de Concessieverlener en in afstemming met Consumentenplatform
Kwantiteitenoverzicht, voorstellen definitieve Dienstregeling tabellen, routes, indelingen op Hubs / knooppunten en reisinformatie door Concessiehouder
Ambtelijke goedkeuring definitieve dienstregeling (tabellen), definitieve kwantiteitenoverzicht, routes, indelingen op Hubs / knooppunten en reisinformatie door Concessieverlener

Start nieuwe dienstregeling

Monitoring dienstregeling-overgang

De Concessieverlener voert op geplande wijze en in overleg met de Concessiehouder toezicht uit op de kwaliteit van de dienstregeling-overgang en op ongewenste effecten

Reparatiefase

Ernstige tekortkomingen in de nieuwe Dienstregeling waarvan – naar oordeel van de Concessieverlener – reparatie geen uitstel kan dulden worden zo spoedig mogelijk verholpen

Overige onverhoopte tekortkomingen in de Dienstregeling worden hersteld in één wijziging. De ingangsdatum van de gewijzigde Dienstregeling wordt in beginsel in overleg tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder bepaald. Bij het ontbreken van overeenstemming bepaalt de Concessieverlener de ingangsdatum.

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het invoeren van de Dienstregeling in een geautomatiseerd programma en het optimaliseren van materieelomlopen en personeelsdiensten

Bijlage 12. Concessiebijlage datasets OV



Samenwerkingsverband
van decentrale
OV-autoriteiten

Concessiebijlage datasets OV

Utrecht, 11 oktober 2022
Versie 2.2.2



Inhoud	2
Concessiebijlage datasets OV	3
1. Eisen Reisinformatie	4
1.1 Algemene eisen	5
1.1.1 Algemene eisen t.a.v. gegevensaanlevering	5
1.1.2 Eigendom/ hergebruik van gegevens.	5
1.1.3 Beheeromgeving bij de Concessiehouder	6
1.1.4 Landelijk haltenummer en haltedatabeheer	6
1.1.5 Tariefzones in reisinformatie	8
1.2 Eisen per koppelvlak	9
1.2.1 Dienstregeling gegevens	9
1.2.2 Actuele voertuigpositie en stiptheid (koppelvlak 6)	10
1.2.3 Vrije tekst berichten (koppelvlak 15)	11
1.2.4 Ingrepen in de dienstuitvoering (koppelvlak 17)	11
1.2.5 Producten, Prijzen, Tarieven (koppelvlak PPT)	12
2. Eisen Monitorinformatie	13
3. Landelijke richtlijnen	15
Bijlage A. Begrippenlijst	16
Bijlage B. Documentgeschiedenis	19

Concessiebijlage datasets OV

De Coöperatie Samenwerkingsverband DOVA U.A. werkt in opdracht van de OV-autoriteiten aan uniformering van openbaar vervoer data voor verschillende datasets, zoals voor reisinformatie, doorstroming (o.a. Korte Afstand Radio) en sociale veiligheid. Om te komen tot uniforme datasets, worden de volgende taken uitgevoerd:

- Opstellen van gegevensdefinities, voor zover nog geen onderdeel van BISON;
- Vastleggen onder welke voorwaarden data beschikbaar worden gesteld;
- Controleren datakwaliteit;
- Opstellen van afspraken t.b.v. aanleveren van gegevens.

De eisen om te komen over de aanlevering van gegevens door de Concessiehouder worden centraal vastgelegd in de *concessiebijlage datasets OV*. De voorliggende concessiebijlage wijkt af van de voorgangers. Deze uitgebreidere versie is opgebouwd uit drie hoofdstukken:

1. Het eerste hoofdstuk is het oudste hoofdstuk. Het spitst zich toe op de aanlevering van datasets in relatie tot reisinformatie. Belangrijke wijzigingen ten opzichte van de versie, zijn het gevolg van de overstap naar de nieuwe standaarden NeTEx en SIRI en de uitbreiding met de KPI omleidingen. Het tweede en derde hoofdstuk zijn uitbreidingen.
2. Hoofdstuk 2 richt zich op de aanleveringen in het kader van het Model Informatie Profiel Openbaar Vervoer (MIPOV). Door het MIPOV onder te brengen in de concessiebijlage kan de (eenduidige/centrale) aanlevering van informatie worden geregeld. En wanneer een en ander naar wens functioneert, kan het onderhoud van de koppelvlakken (profielthema's) mogelijk bij BISON worden belegd. In verband met privacy en vertrouwelijkheid dient ook een verwerkingsprotocol te worden ontwikkeld dat voorschrijft hoe er met kleine aantallen van reizigers wordt omgegaan als de informatie wordt gedeeld met derden. Het tweede hoofdstuk in dit document is een aanzet tot een vernieuwing van het MIPOV. In volgende versies krijgt dit telkens meer vorm.
3. Het derde hoofdstuk heeft geen betrekking op de aanlevering van de datasets zelf, maar betreft richtlijnen om reizigers zo eenduidig mogelijk te informeren. Voor nadere informatie over de uitbreiding van dit document, wordt verwezen naar de betreffende hoofdstukken.

Met betrekking tot het beheer van deze Concessiebijlage geldt voor (vooralsnog alleen) hoofdstuk 1, de volgende procedure:

1. De Concessiebijlage wordt ten minste eenmaal per jaar geactualiseerd. Aanpassingen worden met vervoerders en loketten in het Vervoerders- en Lokettenoverleg besproken, alvorens daarover in het DOVA OV-Managersoverleg een besluit wordt genomen. Bij financieel ingrijpende aanpassingen kan een business case nodig zijn. De business case wordt opgesteld door DOVA op basis van input van de vervoerders en besproken in het netwerk Vervoerders & Loketten. In het advies van het Netwerk Reisinformatie aan het DOVA OV-Managersoverleg worden de business case en de eventuele verrekening t.i.v. de Concessieverleners meegenomen.
2. Indien voor invoering van een nieuwe concessiebijlage met aangepaste functionaliteiten geen positieve business case bestaat, bespreken de Concessieverleners met de betreffende vervoerder hoe met deze situatie om te gaan:
 - a. de nieuwe functionaliteiten worden niet gerealiseerd gedurende de resterende looptijd van de concessie;
 - b. er worden aanvullende afspraken gemaakt over meerwerk om de nieuwe functionaliteiten te realiseren. Het KPI-overleg datakwaliteit kan worden gebruikt om te verkennen of een gezamenlijke opdracht van verschillende Concessieverleners kan worden geformuleerd.
3. Een Concessieverlener kan in een Concessie bepalingen opnemen over een bonus/malus m.b.t. datakwaliteit. Deze afspraken maken geen onderdeel van deze concessiebijlage. DOVA OV-data heeft hierin een adviserende rol.

De ontwikkeling van het MIPOV vindt in afstemming van concessiehouders en concessieverleners plaats. Voortgang en ontwikkeling wordt gerapporteerd in het netwerk Vervoerders en Loketten.

1. Eisen Reisinformatie

NDOV (Nationale Data Openbaar Vervoer) is een project van het ministerie van Infrastructuur & Waterstaat en DOVA. Het NDOV is gebaseerd op concessie-afspraken, waarin is overeengekomen dat vervoerders op gestandaardiseerde wijze gegevens aanleveren aan de NDOV-loketten en aan DOVA OV-data. De afdeling OV-data binnen DOVA heeft de taken overgenomen van de voormalige NDOV Uitvoeringsorganisatie. Uitgangspunt is dat alle toepassingen voor reisinformatie gebruik kunnen maken van dezelfde brongegevens die gelijktijdig aan iedereen ter beschikking worden gesteld. Dit eerste hoofdstuk in de Concessiebijlage OV-data richt zich op de levering van uniforme en kwalitatief goede brongegevens voor actuele reisinformatie te borgen op landelijk niveau.

In de Concessiebijlage worden de door de Concessiehouder te leveren datasets, criteria t.a.v. datakwaliteit (tijdigheid, juistheid, volledigheid) en de wijze waarop de datakwaliteit wordt gemeten, vastgelegd. Het gebruik van KPI-datakwaliteitsrapportages is onderdeel van de monitoring van de uitvoering van de Concessie volgens de bijlage. Hierbij vindt een landelijke benchmark plaats met andere Concessies (datakwaliteit KPI's). Hierbij wordt de "best in class" als referentie gebruikt voor verbetermogelijkheden.

Best in Class

- Vanaf de start van de concessie gelden de normen zoals opgenomen in de actuele concessiebijlage die onderdeel is van de concessie. Van de Concessiehouder wordt maximale inzet verwacht om per KPI de "best in class" te worden.
- Overweging hierbij is dat "best in class" voor datakwaliteit bijdraagt aan een hogere waardering van de reizigers (in de klantenbarometer) en derhalve bijdraagt aan een positief imago van het openbaar vervoer in het algemeen en het imago van de Concessiehouder in het bijzonder.

Dit hoofdstuk heeft als uitgangspunt dat de Concessiehouder in staat is alle koppelvlakken aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data of de opvolger(s) hiervan aan te leveren.

Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om tijdig de juiste en volledige brondata aan te leveren, zodat de reiziger steeds op tijd betrouwbare informatie krijgt over de actuele uitvoering van de dienstregeling.

De gegevens die volgens dit hoofdstuk via de koppelvlakken worden aangeleverd, worden voor hergebruik onder een CC-0 vrijwaring beschikbaar gesteld.

In paragraaf 1.1 zijn algemene eisen opgenomen m.b.t. gegevensaanlevering volgens koppelvlakken, de beheeromgeving bij de Concessiehouder, het voertuigstelsel en de reisinformatie in het voertuig.

Paragraaf 1.2 bevat per koppelvlak de eisen die gelden m.b.t. het gebruik van het koppelvlak.

1.1 Algemene eisen

1.1.1 Algemene eisen t.a.v. gegevensaanlevering

De onderstaande bepalingen betreffen algemene eisen ten aanzien van de geautomatiseerde gegevensaanlevering via koppelvlakken.

Nr	Eis
A1	De Concessiehouder levert tijdig de juiste en volledige brondata, zodat de reiziger steeds op tijd betrouwbare informatie krijgt over de actuele uitvoering van de dienstregeling, incl. alle van de planning afwijkende situaties.
A2	Beperkte aanpassingen in de bestaande BISON-koppelvlakken, zoals bijvoorbeeld een versiewijziging van 8.1.2.0 naar 8.1.3.0, worden zo snel mogelijk, doch uiterlijk één jaar na vaststelling in BISON, kosteloos door de Concessiehouder geïmplementeerd, tenzij de Concessieverlener instemt met een langere termijn.
A3	De Concessiehouder verplicht zich op verzoek van Concessieverlener majeure wijzigingen in koppelvlakken of nieuwe koppelvlakken te implementeren. Over de planning en financiering hiervan worden afspraken gemaakt tussen de Concessiehouder en de Concessieverlener.
A4	De Concessiehouder is op de hoogte van en neemt deel aan de overleggen in DOVA OV-data, BISON of opvolgers, over de architectuur en aanlevering van brondata voor reisinformatie.
A5	In de toekomst kunnen er nieuwe datakwaliteit KPI's worden vastgesteld. Voor deze KPI's wordt na een jaar de norm vastgesteld in het netwerk Vervoerders & Loketten.
A6	Jaarlijks worden de normen opnieuw vastgesteld op basis van de meest recente KPI-meetresultaten. Hierbij geldt per KPI het gemiddelde van scores van afgelopen kalenderjaar, waarbij de best en slechts scorende vervoerder voor deze KPI, niet wordt meegenomen. Uitgangspunt is dat een norm niet lager kan worden ten opzichte van het voorgaande jaar.

1.1.2 Eigendom/ hergebruik van gegevens.

Alle gegevens die via de koppelvlakken aangeleverd worden, kunnen door de Concessieverlener voor hergebruik worden vrijgegeven met een CC-0 vrijwaring.

Nr	Eis
E1	Eigendom van gegevens Van alle gegevens die door de Concessiehouder volgens de koppelvlakken ter beschikking worden gesteld, verkrijgt de Concessieverlener het onbeperkte gebruiksrecht. Deze gegevens kunnen door de Concessieverlener zowel in onbewerkte als in bewerkte vorm zonder toestemming van de Concessiehouder gebruikt worden en voor hergebruik worden vrijgegeven onder een CC-0 vrijwaring.

1.1.3 Beheeromgeving bij de Concessiehouder

De Concessiehouder dient een beheeromgeving ingericht te hebben voor het afhandelen van storingen en vragen m.b.t. de te leveren koppelvlakken. Deze beheeromgeving dient te voldoen aan de volgende eisen:

Nr	Eis
B1	<p><i>Bereikbaarheid</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Concessiehouder heeft een meldpunt voor storingen m.b.t. datalevering, welke per e-mail en van 08.00 tot 17.00 uur op werkdagen telefonisch bemenst en bereikbaar is.• Voor 'Prioriteit 1 storingen' buiten kantoor tijden is Concessiehouder via een nader af te spreken calamiteitenprocedure bereikbaar. (7 x 14 uren, tussen 08.00 en 22.00 uur). <p>De omschrijving van Prioriteit 1, 2 en 3 storingen is opgenomen in de Begrippenlijst aan het einde van deze bijlage.</p>
B2	<p><i>Hersteltijd</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Meldingen met Prioriteit 1 dienen in behandeling te worden genomen binnen 1 uur (7 x 14 uren, tussen 08.00 en 22.00 uur).• De hersteltijd voor meldingen met Prioriteit 1 bedraagt ten hoogste 4 uur na ontvangst van de melding door de Concessiehouder (7 x 14 uren, tussen 08.00 en 22.00 uur).• Meldingen met Prioriteit 2 dienen in behandeling te worden genomen binnen 1 werkdag.• De hersteltijd voor meldingen met Prioriteit 2 bedraagt ten hoogste 2 werkdagen na ontvangst van de melding door de Concessiehouder.• Meldingen met Prioriteit 3 dienen in behandeling te worden genomen binnen 1 werkdag. De afhandelingstijd van meldingen met Prioriteit 3 wordt bepaald in overleg tussen Concessiehouder en Concessieverlener.
B3	<p><i>Normen</i></p> <p>Voor alle in eis B2 genoemde tijden geldt per prioriteit een norm van 95% van het aantal meldingen gemeten per kwartaal.</p>
B4	<p><i>Implementatie</i></p> <p>Concessiehouder en Concessieverlener stellen werkafspraken op waarin de wijze van behandeling nader wordt uitgewerkt. Het opstellen van deze werkafspraken maakt deel uit van het Implementatieplan.</p>

1.1.4 Landelijk haltenummer en haltedatabeheer

Informatie over haltes is een belangrijk onderdeel van de reisinformatie. Reizigers willen immers niet alleen weten welke voertuigen er rijden, maar ook waar haltes liggen, hoe ze heten, wat de voorzieningen en voor- en natransportmogelijkheden op stations zijn, of haltes toegankelijk zijn voor mensen met een beperking, etc. Het borgen van een tijdige en juiste aanlevering van haltegegevens voor betrouwbare reisinformatie vraagt om een gezamenlijke inzet van vervoerders, OV-autoriteiten en weg-/haltedatabeheerders.

Het haltedatabeheer is georganiseerd rond het Centraal Halte Bestand (CHB). Het afsprakenkader haltedatabeheer kent de volgende procedurevoorschriften.

Procedurevoorschriften

1. Basis voor de inrichting van het haltebeheer vormt het landelijk haltenummer (NL:Q:xxxxxxx). Het landelijk haltenummer wordt uitgegeven door het Centraal Halte Bestand (CHB). Iedere fysieke halte (Quay) heeft één uniek haltenummer.
2. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het actueel houden van de verwijstabel (koppeling haltenummer vervoerder met landelijk haltenummer). Deze verwijstabel wordt de Passenger Stop Assignment (PSA) genoemd.

3. Indien een Concessiehouder een nieuwe halte wil gaan gebruiken, doet hij een aanvraag voor een nieuwe Quay in het CHB. Alle haltes die in de planning zijn of worden opgenomen, ook tijdelijke haltes die worden ingesteld vanwege een omleiding, dienen te worden opgenomen in CHB.
4. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het bijhouden van de haltenaam, de plaatsnaam, de coördinaten en de windroosrichting in het CHB.
5. De OV-autoriteit is verantwoordelijk voor het organiseren van het actueel houden van de kenmerken in het CHB die de (mate van) toegankelijkheid voor visueel beperkten en/of voor motorisch beperkten weergeven.
6. De OV-autoriteit organiseert dat de overige kenmerken (abri aanwezig, zitgelegenheid, fietsenstalling etc.) in het CHB actueel worden gehouden.

Algemene eisen t.a.v. haltedatabeheer	
Nr	Eis
H1	<p>Verwijzing naar landelijk haltenummer De Concessiehouder dient in NeTEx een verwijzing naar het landelijk haltenummer op te nemen.</p>
H2	<p>Nieuwe halte Voor nieuwe (fysieke) haltes doet de Concessiehouder een (digitale) aanvraag bij het Centraal Halte Bestand.</p> <p>Nieuwe haltes worden <i>uiterlijk 2 maanden</i> voor ingebruikname aangevraagd. Hierdoor hebben de haltedatabeheerders de gelegenheid om tijdig fysieke en toegankelijkheidskenmerken van de halte te verzamelen en beschikbaar te stellen. Tijdelijke haltes, die vanwege een omleiding worden ingesteld, worden aangevraagd op het moment dat is bepaald dat de tijdelijke halte wordt opgenomen in de planning (NeTEx).</p>
H3	<p>Wijzigen haltenaam Indien een haltenaam wijzigt, legt de Concessiehouder de wijziging met de datum van ingang vast in de Centraal Halte Bestand.</p>
H4	<p>Corrigeren van coördinaten De Concessiehouder legt de coördinaten van een halte vast in het Centraal Halte Bestand met een nauwkeurigheid van 10 meter en de windroosrichting met een max. afwijking van 22,5 graden. Bij het bepalen van de coördinaten wordt uitgegaan van de instapmarkering. Indien er geen instapmarkering aanwezig is, wordt uitgegaan van de haltepaal.</p>
H5	<p>Halte verplaatsen Een verplaatste halte is een Quay die voldoet aan de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haltenaam is gelijk aan haltenaam van oorspronkelijke halte. Dit impliceert dat de halte dezelfde locatieomschrijving heeft of in dezelfde straat ligt als de oorspronkelijke halte. • De verplaatsing van de halte geldt voor alle lijnen en modaliteiten. M.a.w. de oorspronkelijke halte wordt niet meer gebruikt en alle lijnen en modaliteiten gebruiken de verplaatste halte. <p>Indien aan één van deze voorwaarden niet wordt voldaan, dient een nieuwe Quay te worden aangevraagd (met een ander landelijk haltenummer).</p> <p>De Concessiehouder dient verplaatsingen van haltes (voor ingebruikname) en correct in het Centraal Halte Bestand te verwerken.</p>

1.1.5 Tariefzones in reisinformatie

Zones zijn een belangrijk element voor het vaststellen van tarieven voor reisproducten. Daarmee is het belangrijke informatie voor reizigers die voor hun reis een reisproduct afnemen. Om de landelijke zonekaart eenduidig te houden en om de werkelijke zonetoepassing bij vervoerders weer te geven, zijn de onderstaande procedure en concessie-eisen geformuleerd. Daarmee is geborgd dat dezelfde zonekaart landelijk wordt toegepast.

Procedurevoorschriften

Wanneer een Concessiehouder of de Concessieverlener een zone wil toevoegen, aanpassen en/of een zonegrens wil verleggen, gaat dat via de volgende procedure:

1. Concessiehouder of Concessieverlener doet een verzoek per e-mail bij DOVA OV-data voor een wijziging van de zonekaart. Dit verzoek bevat een geografisch kaartje en toelichting op de voorgestelde wijziging.
2. DOVA OV-data verwerkt de wijziging in een concept zonekaart.
In een zonekaart viewer krijgt de verantwoordelijke Concessieverlener deze conceptversie voorgelegd ter vergelijking met de oorspronkelijke zonekaart.
3. Beoordeling
De verantwoordelijke Concessieverlener beslist of de wijziging akkoord is.
Indien nee, dan treedt de Concessieverlener in overleg met de aanvrager. Doel is dat er een nieuw voorstel komt waar de verantwoordelijke Concessieverlener zich in kan vinden. Bij een nieuw voorstel start de cyclus weer bij stap 1.
Indien ja, ga verder met stap 4.
4. Vaststellen zone wijziging
Bij akkoord van de verantwoordelijke Concessieverlener wordt de nieuwe zonekaart vastgesteld en de oorspronkelijk zonekaart gearhiveerd door DOVA OV-data.
5. Beschikbaar stellen van de nieuwe zonekaart
DOVA OV-data biedt de aangepaste zonekaart (shapefile en jpg) en geactualiseerde documentatie aan op de website en bij de NDOV-loketten.

Algemene eisen t.a.v. zonekaart	
Nr	Bestekeis
Z1	Toepassing van de DOVA-zonekaart Concessiehouders gebruiken de actuele zonekaart bij het bepalen van de tarieven en van de geldigheid van abonnementen. De actuele zonekaart shapefile is online beschikbaar via https://www.dova.nu/document/shapefiles-zonekaart .
Z2	Verwijzing naar zonenummers De Concessiehouder dient per UserStopCode te verwijzen naar de juiste tariefzone(s) waarin de halte voor de instappende reiziger ligt.
Z3	Aanpassen tariefzones De Concessiehouder dient ervoor te zorgen dat iedere halte in de juiste tariefzone ligt conform de actuele versie van de DOVA-zonekaart. Verzoeken tot aanpassing van de zonekaart dient de Concessiehouder in te dienen per e-mail bij DOVA OV-data <ovdata@dova.nu> vergezeld van een geografisch kaartje met toelichting van de voorgestelde wijziging. Verzoeken tot aanpassingen worden uiterlijk 2 maanden voor de ingangsdatum aangevraagd. Hierdoor hebben DOVA OV-data en de verantwoordelijke OV- autoriteit voldoende gelegenheid om de procedure te uit te voeren.

1.2 Eisen per koppelvak

1.2.1 Dienstregeling gegevens

De kwaliteit van de reisinformatie wordt voor een zeer groot deel bepaald door de kwaliteit van de geleverde brongegevens. Het is van belang dat de dienstregeling (inclusief de locatie van de halte en route gegevens) tijdig, juist en volledig wordt aangeleverd volgens de BISON NeTEx definitie. Om betrouwbare reisinformatie te kunnen verstrekken, is het van belang dat ook omleidingsroutes tijdig in de dienstregeling worden verwerkt.

BISON NeTEx Dienstregeling gegevens (voorheen koppelvak 1)	
Nr	Besteais
KV1.1	De basisdienstregeling wordt voor de gehele geldigheidsperiode aangeleverd conform de actuele versie van de BISON NeTEx definitie op het moment van implementatie van de concessie. De gegevensaanlevering omvat de haltes, routes, lijnen, ritten en bestemmingen (van ritten) zoals deze aan de reizigers gepresenteerd worden.
KV1.2	Vervallen
KV1.3	Vervallen
KV1.4	De via NeTEx beschikbaar gestelde dienstregeling is 100% volledig en komt overeen met de door de Concessiehouder via verschillende kanalen (zoals internet, dienstregeling wijzigingsbladen, persberichten etc.) gepubliceerde dienstregeling.
KV1.5	De Concessiehouder dient altijd de basisdienstregeling aan te leveren die minimaal 4 weken vooruit geldig is. <i>KPI lijngeldigheid: Voor iedere lijn die rijdt in de komende 4 weken, dient te allen tijde een geldige dienstregeling van minimaal 4 weken te zijn aangeleverd.</i>
KV1.6	Mutaties op de basisdienstregeling als gevolg van tijdelijke (verkeers)maatregelen, worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor 18:00 uur van de geplande ingangsdatum, aangeleverd.
KV1.7	Informatie voor brugwachters Op verzoek van de Concessieverlener worden bruggen als Dummy haltes (van het type "BRIDGE") of Tijdpunt opgenomen in de routedefinitie en de geplande rijtijden/passeertijden in NeTEx.
KV1.8	De dienstregeling tijden van 2 opeenvolgende haltes moeten realistisch zijn. Opeenvolgende passeertijden op een rit moeten verschillen.
KV1.9	Buigpunten In de routeverbinding tussen opvolgende haltes worden buigpunten opgenomen. Buigpunten (gml:LineString in NeTEx) zijn punten om de route op een kaart over het wegennet te projecteren. Het aantal buigpunten wordt minimaal gebaseerd op een maximale bandbreedte van +/- 10 meter van de werkelijke route.
KV1.10	Omlopen/ Blocks Concessiehouder verplicht zich tot het aanleveren van gegevens van geplande omlopen/blocks in NeTEx,
KV1.11	Voertuigtype De Concessiehouder vult het voertuigtype in behorend bij een rit/omloop in NeTEx, zodat de mate van toegankelijkheid van een rit kan worden bepaald.
KV1.12	ConcessieCode In NeTEx wordt voor iedere lijn vastgelegd bij welke Concessie deze behoort conform de

concessiecodering van het BISON koppelvak Concessies. De gehanteerde concessie-indeling wordt onderhouden en beschikbaar gesteld door DOVA OV-data.

1.2.2 Actuele voertuigpositie en stiptheid (koppelvak 6)

De actuele voertuigpositie en stiptheid van de ritten wordt doorgegeven volgens de KV6 definities. Voor de definitie van de Triggers in KV6 gelden de volgende functionele uitgangspunten:

- Een rit is aangekomen op een halte op het moment dat de reizigers in- en uit kunnen stappen;
- Een rit is vertrokken van een halte op het moment dat de reizigers niet meer kunnen in- en uitstappen.

Koppelvak 6 Actuele voertuig posities en stiptheid	
Nr	Besteais
K6.1	De actuele voertuigpositie en stiptheid per rit worden aangeleverd conform de BISON KV6 definitie
K6.2	In aanvulling op de BISON KV6 dienen de RD-X en RD-Y coördinaten verplicht te worden ingevuld in alle Arrival, Departure, OnStop, Onroute, Offroute berichten.
K6.3	<i>KPI Aankomst</i> : Uiterlijk 5 seconden na aankomst op de halte dient een KV6 Arrival bericht te zijn ontvangen in 99,5% van de aankomsten.
K6.4	<i>KPI vertrek</i> : Voor iedere halte dient voor 95% van de haltepassages het vertrekbericht uiterlijk 5 seconden na vertrek te zijn ontvangen
K6.5	<i>KPI 'KV6 Doorlooptijd'</i> : In 98% van de gevallen dient binnen 10 seconden na start van de Trigger, het bericht te worden aangeboden aan de DOVA OV-data en de NDOV loketten.
K6.6	<i>KPI 'Tijdigheid 1^e bericht'</i> : Uiterlijk 2 minuten voor de geplande vertrektijd van een rit moet worden doorgegeven of de rit gevolgd wordt (en de ritinformatie actueel is) voor ten minste 93% van gevolgde ritten. Op de geplande vertrektijd van een rit moet een eerste KV6 bericht zijn ontvangen.
K6.7	<i>KPI update-frequentie</i> : Gedurende de rituitvoering dient in ten minste 95% van de minuten een update bericht te zijn ontvangen.
K6.8	<i>KPI ritregistratie</i> : Van alle ritten die volgens de concessie met een IVS moeten worden gereden, dient van 98% van de ritten tijdig een KV6 bericht of een "vervallen rit bericht" (KV17) of een "bericht rit niet gevolgd (KV17 NotMonitored) te zijn ontvangen.
K6.9	<i>KPI halteregistraties</i> : Van alle ritten die worden gevolgd dient bij 96% van de haltepassages tijdig een KV6 bericht of een "vervallen haltepassage – bericht" te zijn ontvangen.
K6.10	<i>KPI 'Initialisatie'</i> : Van 98% van de ritten die zijn uitgevoerd met een voertuigvolgsysteem, dient een INIT bericht te worden ontvangen.
K6.11	Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij de actuele positie en stiptheidsgegevens gaat aanleveren volgens het Nederlandse SIRI VM en ET profiel uiterlijk 1 jaar na vaststelling van dit profiel door BISON.

1.2.3 Vrije tekst berichten (koppelvlak 15)

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de inhoud en kwaliteit van de reisinformatie. Bij omleidingsroutes, verstoringen en calamiteiten, waarbij sprake is van een afwijkende uitvoering van de dienstregeling, is het nodig de reizigers ook met vrije teksten te informeren.

Koppelvlak 15 Vrije tekst berichten	
Nr	Bestekeis
K15.1	De "vrije tekst" berichten worden door Concessiehouder vastgelegd en aangeleverd conform de actuele versie van BISON KV15..
K15.2	In BISON verband wordt gewerkt aan een Nederlands SIRI profiel ter vervanging van KV15. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij de vrije tekstgegevens gaat aanleveren volgens de geldende versie van het betreffende Nederlandse SIRI profiel uiterlijk binnen 1 jaar na vaststelling door BISON.

1.2.4 Ingrepen in de dienstuitvoering (koppelvlak 17)

Afwijkingen op de geplande dienstregeling, zoals o.a. omleidingsroutes, rituitval, die niet via een ander koppelvlak zijn gecommuniceerd en afwijkingen gedurende de operationele dag worden door de Concessiehouder doorgegeven via KV17.

Koppelvlak 17 Mutaties op de operationele dienstuitvoering	
Nr	Bestekeis
K17.1	KPI 'Omleningen': Van elke omleiding is maximaal *% niet geregistreerd via NeTEX of KV17. Aanpassingen op de geplande dienstregeling, zoals bijv. omleidingsroutes, rituitval, die niet via een ander koppelvlak zijn gecommuniceerd worden doorgegeven via KV17. <i>De norm voor deze KPI wordt een jaar na publicatie van dit document vastgesteld in het netwerk Vervoerders & Loketten.</i> <i>* vaststelling norm volgens beschrijving punt A6</i>
K17.2	KPI KV17 Tijdigheid voldoet aan de norm. Norm: Per halte wordt het tijdstip waarop de rit of haltepassage is vervallen vastgelegd. Een bericht betreffende een vervallen rit of haltepassage wordt in 95% van de gevallen voor de geplande haltepassagetijd ontvangen.
K17.3	Wijzigingen worden aangeleverd conform de actuele versie van BISON KV17 definitie.
K17.4	Indien een rit door een defect systeem niet kan worden gevolgd, wordt dit door de Concessiehouder doorgegeven via een KV17 NotMonitored bericht voor aanvang van de rit. Ook als dit plaatsvindt na aanvang van de rit. .
K17.5	Van de Concessiehouder wordt verwacht dat ingrepen in het operationele proces worden gecommuniceerd volgens de geldende versie van het betreffende Nederlandse SIRI ET profiel uiterlijk binnen 1 jaar na vaststelling van dit profiel door BISON.

1.2.5 Producten, Prijzen, Tarieven (koppelvlak PPT)

Het koppelvlak PPT voorziet in het leveren van brongegevens over producten, prijzen en tarieven. Op basis van de gegevens uit dit koppelvlak, in combinatie met het planning koppelvlak (NeTEx) kan een afnemer van een product/dienst een berekening maken om de prijs van een reis op saldo bepalen.

Koppelvlak PPT Brongegevens tbv prijsberekening reizen op saldo		
	Nr	Bestekeis
√	KPT.1	Voor het aanleveren van brongegevens tbv prijsberekening voor het reizen op saldo worden de gegevens aangeleverd volgens de actuele versie van het KV Producten Prijzen Tarieven bij de start van de concessie.
√	KPT.2	Wijzigingen worden aangeleverd conform de meest recente versie van het PPT koppelvlak,
√	KPT.3	<i>Volledigheid</i> Voor iedere reis tussen 2 haltes op een rit dient op basis van de brongegevens de prijs te kunnen worden bepaald. <i>Voor dit criterium is nog geen KPI-rapportage beschikbaar.</i>
	KPT 4	Van de Concessiehouder wordt verwacht dat producten, prijzen en tarieven worden gecommuniceerd volgens de geldende versie van het betreffende Nederlandse NeTEx koppelvlak PPT uiterlijk binnen 1 jaar na vaststelling van dit profiel door BISON

2. Eisen Monitorinformatie

Als opdrachtgever van het openbaar vervoer, hebben ov-autoriteiten behoefte aan monitorinformatie. Die informatie is nodig om ontwikkelingen te volgen en waar nodig bij te sturen. Ook is informatie nodig om de besteding van publieke middelen te verantwoorden naar de politiek en de maatschappij. Zo verzamelt CROW informatie bij OV-autoriteiten om een landelijk beeld te geven van ontwikkelingen via jaarlijkse Staat van het OV. Een belangrijke informatiebron voor concessieverleners is geregeld met het MIPOV. Die informatie is nodig voor besluitvorming. Via de concessiebijlage willen de ov-autoriteiten een en ander centraal regelen. Dit hoofdstuk is in deze versie van de concessiebijlage een aankondiging en uitleg over de aanlevering van monitorinformatie. In volgende versies krijgt dit hoofdstuk vorm zoals die ook in hoofdstuk 1 is ingevuld.

Wat is het MIPOV?

In het huidige Model Informatieprofiel (MIPOV) is vastgelegd welke informatie met welke frequentie concessiehouders (vervoerbedrijven) moeten aanleveren aan hun opdrachtgevers, de concessieverleners, met het oog op concessiebeheer, monitoring en verantwoording, en ook met het oog op de data die beschikbaar moeten zijn voor nieuwe aanbestedingen van ov-concessies. Vrijwel alle concessieverleners schrijven toepassing van MIPOV voor. Enkele andere hebben aanvullende en deels andere eisen aan de levering van informatie. De editie-2008 met tweetal later verschenen addenda beschrijft de in het algemeen gestelde eisen aan de aan te leveren informatie. Voor afwijkende eisen wordt verwezen naar de concessie.

Waarom een nieuw MIPOV?

Het MIPOV-2008 is verouderd, want:

1. MIPOV-2008 gaat nog uit van tabellen, terwijl concessiehouders tegenwoordig steeds vaker werken met databestanden die met dynamische dashboards worden ontsloten. Dat is veel praktischer voor het beantwoorden van vragen en voor het vergaren van informatie voor beleid en financiële verantwoording.
2. Iedere vervoerder hanteert eigen business rules en rekenregels. Dit bemoeilijkt het vergelijken van concessies en de optelbaarheid van cijfers. Ook bemoeilijkt dit het vergelijken tussen jaren voor en na een concessiewisseling als een andere concessiehouder het stokje heeft overgenomen.
3. MIPOV-2008 is statisch. Het beheer van definities en rekenregels is nauwelijks mogelijk. Ze moeten ook gemakkelijker te raadplegen zijn voor gebruikers van ov-data en ten behoeve van data-analyses.
4. MIPOV-2008 is te rigide. Er worden aanlevermomenten voorgeschreven, bijvoorbeeld 'maandelijks', die resulteren in de aanlevering van ruwe, voorlopige informatie. Dit speelt vooral bij de OV-chipkaarttransacties; deze zijn pas na zestig dagen geseteld. De wens is voortaan met een vaste regelmaat alleen geconsolideerde cijfers te krijgen, ook al zijn die later beschikbaar.
5. MIPOV-2008 vraagt (te) veel elementen uit. Dankzij de voertuigvolgdata die voor actuele reisinformatie op halteportalen en apps beschikbaar zijn is een deel van de MIPOV-elementen in principe zonder tussenkomst van de vervoerder te genereren. In principe, omdat het mogelijk moet blijven dat de concessiehouder in overleg met concessieverlener correcties doorvoert om de datakwaliteit te verbeteren. Dit speelt bijvoorbeeld bij punctualiteitsrapportages.
6. In MIPOV-2008 zitten onvolkomenheden die gerepareerd moeten worden: definities die niet sluitend zijn en uitwerkingen en aanleverformats die deels achterhaald zijn door nieuwe ontwikkelingen.
7. MIPOV-2008 ging nog uit van volledig OV-chipkaartgebruik. Er bestaan echter nog veel non-chipproducten waarover de informatie niet of te laat wordt aangeleverd. Daarnaast is het MIPOV nog onvoldoende geschikt voor de nieuwe tariefdragers zoals bank-, credit- en simkaarten of e-tickets.
8. MIPOV-2008 gaat nog uit van zes dagtypen (werkdagen, zaterdag, zondag buiten vakantieperiodes, en werkdagen, zaterdag, zondag tijdens de vakanties), een indeling die nog stamt uit de tijd van de strippenkaart. Voor kennisontwikkeling en monitoring is het informatiever uit te gaan van de echte dagen van de week. Daarmee worden bijvoorbeeld ook koopavonden, marktdagen en studentenspitsen zichtbaar. Ook met de ontwikkelingen van het thuiswerken is dit zinvol.

De structuur van het nieuwe MIPOV

Het nieuwe MIPOV bestaat uit een lexicon en vertaalinstructies, met doorverwijzing naar koppelvlakken waar dat van toepassing is:

- In het OV-lexicon staan de definities van de belangrijkste elementen waarmee gewerkt wordt voor het nieuwe MIPOV. Denk aan begrippen als dienstregelingkilometers om het aanbod n

reizigerskilometer om het gebruik te monitoren. Het OV-lexicon beschrijft ook de uitwerking van hetgeen wel en niet moet worden meegenomen in de informatieverstrekking. Bij de dienstregelingkilometers is bijvoorbeeld aangegeven dat de zogeheten matkilometers (tussen remise en beginhalte) niet meetellen. En bij de reizigerskilometers dat ook jonge kinderen (die gratis reizen) gewoon meetellen. Het OV-lexicon is vanaf 15 september 2022 online beschikbaar via een link op www.dova.nu/ov-data.

- De vertaalinstructies bestaan uit beschrijvingen van de te volgen procedures om met de beschikbare data en inzichten tot kwantificeringen te komen die de definities uit het lexicon zo dicht mogelijk benaderen. Dat geschiedt met een set van relevante afleidings- en rekenregels. De privacywetgeving vereist in veel gevallen dat de vertaalslag van data naar kwantificering binnen het domein van de vervoerder moet plaatsvinden.
- Profielthema's ten slotte, zijn de koppelvlakken: de voorgeschreven bestandsformaten om het eindresultaat van de vertaalslagen aan te leveren. Daarmee wordt bereikt dat de gewenste informatie rondom een informatiethema eenduidig en efficiënt kan worden verzameld en ontsloten.

Eindbeeld nieuwe MIPOV

Omdat het nieuwe MIPOV regelt dat met zelfde formats wordt gewerkt kunnen de bestanden op een gemeenschappelijke locatie worden opgeslagen ('ladekast' van DOVA-OV Data). Hiermee kunnen gezamenlijke dashboards worden gevoed en kan een decentrale concessieverlener op de data 'inprikken' om eigen rapportages en visualisaties te maken. Wel zal er, zeker in het begin, nog aan de datakwaliteit moeten worden bijgeschaafd. Centrale opslag van brondata is niet altijd mogelijk. In een aantal gevallen zullen de vervoerbedrijven de bestanden nog moeten genereren en aanleveren, omdat zij beter zicht hebben op bruikbaarheid van data. Dit speelt bijvoorbeeld bij punctualiteitsrapportages.

Door MIPOV te benaderen als op te leveren thematische databestanden in plaats van voorgeschreven tabellen, wordt het aantal MIPOV-elementen verminderd van 24 naar 12. Door toevoeging van extra variabelen in het databestand komt er meer informatie beschikbaar en ontstaan er extra analysemogelijkheden. Zo ontstaan profielthema's, samenvoegingen van huidige MIPOV-elementen in een voorgeschreven bestandsformaat (koppelvlak). Een profielthema bezetting kan bijvoorbeeld de MIPOV-2008-elementen instappers, uitstappers, bezettingsgraad en reizigerskilometers vervangen en daarbovenop nog meer informatie en inzicht leveren.

Volgende versie

De profielthema's en vertaalinstructies worden samen met concessiehouders en concessieverleners verder uitgewerkt. De voortgang wordt in het netwerk Vervoerders en Loketten gerapporteerd. In de volgende versie van de concessiebijlage worden waar mogelijk de profielthema's op vergelijkbare wijze als in hoofdstuk 1 beschreven.

3. Landelijke richtlijnen

Dit derde hoofdstuk van de concessiebijlage wordt gebruikt om richtlijnen voor te schrijven. De richtlijnen zijn genummerd, waardoor er expliciet naar verwezen kan worden in de aanbestedingsdocumenten. De lijst kan tussentijds worden aangevuld. De nummering wordt niet gewijzigd. De concessieverlener wordt sterk aanbevolen – voor zover dit nog niet vanuit de concessie verplicht is – de volgende richtlijnen voor te schrijven:

- 1) **Richtlijn reisinformatie in ov-voertuigen**
Deze richtlijn is opgesteld om reisinformatie landelijk op dezelfde gestandaardiseerde wijze in ov-voertuigen te kunnen tonen.
- 2) **Schrijfwijzer**
De Schrijfwijzer en tekststrategie, beschikbaar via de website www.dova.nu, zorgt ervoor dat teksten op haltdisplays (DRIS) helder en eenduidig zijn voor de reiziger.
- 3) **Weergaverichtlijn Reisinformatie DRIS**
Deze richtlijn behandelt de indeling en volgorde van de dynamische informatie op het scherm en de procedure bij weer te geven mededelingen. Daarnaast bevat de standaard richtlijnen voor de te gebruiken titels, namen en tekst-grootte voor de DRIS-panelen. Bij de gemaakte overwegingen staat het gebruiksgemak van de reiziger centraal. De meest actuele versie van de Weergaverichtlijn is gepubliceerd op de website www.dova.nu. Voor traditionele mono LED schermen blijft de Mijksenaar Standaard gelden, Ook deze is gepubliceerd op de website www.dova.nu.

Bijlage A.

Begrippenlijst

Afnemer	Een partij die gegevens afneemt van een van de NDOV-loketten.
Basisdienstregeling	Dienstregeling van een of meerdere lijnen zoals deze naar de klanten wordt gecommuniceerd met een gepubliceerde ingangsdatum en einddatum. Meestal betreft dit de jaardienstregeling die ingaat op de 2e zondag van december van jaar n en geldig is tot en met de zaterdag direct voorafgaand aan de 2e zondag december jaar n + 1.
BISON	Platform voor Beheer Informatie Standaarden Openbaar Vervoer Nederland.
Brondata	Data die worden gecreëerd bij het uitvoeren van processen bij een vervoerder.
Buigpunt	Punt in routebeschrijving om de lijnvoering geografisch te kunnen visualiseren.
Concessie	Een vergunning voor de exclusieve exploitatie van openbaar vervoerdiensten in een bepaald gebied of op een lijn.
Concessiehouder	De verkrijger van de concessie
Concessieverlener	Een openbaar vervoerautoriteit (OV-autoriteit) is een overheid die verantwoordelijk is voor het stads- en streekvervoer in het betreffende gebied.
Datamodel	Een datamodel beschrijft hoe de gegevens in een informatiesysteem gestructureerd zijn. Een genormaliseerd datamodel borgt dat gegevens niet gedupliceerd worden vastgelegd.
Delta planning	Tijdelijk gewijzigde dienstregeling voor een lijn, na afloop van de geldigheidsperiode van de delta planning is de oorspronkelijke basisdienstregeling voor de betreffende lijn weer geldig.
DRIS	Dynamisch Reis Informatie Systeem.
DRIS architectuur	Raamwerk voor toepassingen gericht op een betere Doorstroming, Regelmaat, Informatievoorziening en Stiptheid
Domein	Gedeelte van het DRIS-systeem dat onder de verantwoordelijkheid van een bepaalde organisatie valt.
Dummy halte	Een locatie (coördinaten) die niet wordt gebruikt voor het laten in- en/of uitstappen van reizigers, waar wel een passagebericht wordt verstuurd. Denk hierbij bijvoorbeeld aan bruggen.

GPRS	General Packet Radio Service; versturen van data over het GPRS netwerk.
GPS	Global Positioning System; plaatsbepaling op basis van signaal van satellieten.
Haltepaal	Haltepaal is het begrip dat wordt gebruikt om de locatie (coördinaten) van de voorste instappositie bij een halte aan te duiden. Veelal staat de haltepaal bij de voorste instappositie.
Haltevenster	Het gebied rond een haltepaal waarbinnen het voertuig bij de halte is (geacht wordt hier te zijn). Het haltevenster wordt gedefinieerd in het intelligent voertuigstelsel en hangt mede af van het gebruikte algoritme/stelsel voor positiebepaling.
Haltepassage	Aankomst bij eindhalte, vertrek of passage bij overige haltes.
Incident beheer	Tijdens gebruik van applicaties kunnen storingen, vragen of wensen ontstaan. Deze worden als incident gemeld bij een helpdesk of servicedesk die onderdeel is van het proces incidentbeheer. Dit proces streeft een handhaving van de dienstverlening na, opdat voldaan wordt aan de afgesproken servicelevels. Ingewikkelde incidenten of vaak optredende incidenten worden als probleem doorgezet naar Kwaliteitsmanagement.
IVS	Intelligent Voertuig Stelsel, boordcomputer met randapparatuur voor plaatsbepaling, mobiele communicatie met lokale gegevensopslag van verrijkte dienstregelingsgegevens.
KAR	Korte Afstand Radio, techniek voor gegevensuitwisseling met Radio volgens Open Air Interface standaard.
Koppelvlak	Een koppelvlak is een interface die volgens een bepaalde standaard de uitwisseling van gegevens tussen informatiesystemen verzorgt.
Logdata	Door een IVS geregistreerde data met een tijdstempel en een locatie (coördinaten). Deze data kunnen achteraf worden gebruikt vast te stellen, hoe het stelsel zich heeft gedragen.
MIPOV	Model InformatieProfiel Openbaar Vervoer is een beschrijving van welke informatie, in welke vorm en met welke frequentie concessiehouders (vervoerbedrijven) moeten aanleveren aan hun concessieverleners (OV-autoriteiten)
NDOV loket	Organisatie waar afnemers OV-data kunnen verkrijgen van alle openbaar vervoer in Nederland.
OV-lexicon	Online beschikbaar lexicon met definities van de belangrijkste elementen waarmee gewerkt wordt voor het nieuwe MIPOV.
Passage	Vertrekbericht van halte zonder dat er een aankomstbericht aan vooraf is gegaan
Prioriteit 1 Storingmelding	Hieronder vallen: Storingen waarbij langer dan 10 minuten géén KV-6 berichten van Concessiehouder worden ontvangen tijdens exploitatie uren. Registraties (van incidenten) waarbij de reiziger niet is, cq. wordt geïnformeerd over afwijkingen in de exploitatie (vervallen halte, vervallen rit).

Prioriteit 2 melding	Overige storingsmeldingen, bijvoorbeeld fouten in data NeTEx en KV-6 (SIRI) en het niet werken van KAR bij een VRI volgens de eisen.
Prioriteit 3 melding	Meldingen welke geen storing betreffen, o.a. vragen.
Profielthema	Voorgeschreven bestandsformat (koppelvlak) om informatie volgens het vernieuwde MIPOV aan te leveren
Transmodel	Een in Europees verband ontwikkeld referentie gegevensmodel ten behoeve van openbaar vervoersprocessen.
Trigger	Definieert bij welke toestand (van het IVS) het versturen van een bericht moet worden geactiveerd. (bijv. passage van een x-y coördinaat)
TMI	Transmodel koppelvlakken (TransModel Interchange)
Versterkingsrit	Rit t.b.v. het vervoeren van reizigers, aanvullend op de gepubliceerde dienstregelingritten. (Een versterkingsrit is niet gepubliceerd in de dienstregeling).
VRI	VerkeersRegelInstallatie

Bijlage B.

Documentgeschiedenis

Datum	Vs	Par	Wijzigingen
11 oktober 2022	2.2.2	H2 H3	Laatste twee zinnen herschreven van 2 ^e alinea hoofdstuk 2. Inleiding herschreven.
5 oktober 2022	2.2.1		Kleine tekstuele wijzigingen in de inleiding van hoofdstuk 1. Kop tabel op pagina 9 geactualiseerd. Kleine toevoeging in procedurevoorschriften 3 "zijn of worden". Corrigeren van coördinaten: toegevoegd hoe te bepalen als er geen instapmarkering is.
26 september 2022	2.2		<i>De Richtlijn Prioriteitsverlening voor openbaar vervoer via intelligente verkeersregelininstallaties (iVRI's)</i> is uit de lijst van hoofdstuk 3 gehaald, omdat deze nog in ontwikkeling is. Het gaat hier om een richtlijn die beheerd wordt door een Strategic Committee benoemd door de Minister en waarbij het secretariaat in handen is van het CROW
2 mei 2022	2.1		Actualisering onder meers als gevolg van NeTEx en SIRI en verwijderen van versienummers. Toevoeging van hoofdstuk 2 en 3 Omkeren volgorde documentgeschiedenis
22 augustus 2019	1.31		Opmerkingen van vervoerders en lokettenoverleg verwerkt door OV-Data. Normen per KPI worden jaarlijks bepaald op basis van het gemiddelde van scores van afgelopen kalenderjaar, waarbij de best en slechts scorende vervoerder voor deze KPI, niet wordt meegenomen. Uitgangspunt is dat een norm niet lager kan worden ten opzichte van het voorgaande jaar
24 april 2019	1.31C		DOVA OV-data geïntroduceerd ipv de NDOV uitvoeringsorganisatie. Diverse kleinere tekstuele aanpassingen om eisen meer eenduidig te maken. Toevoeging paragraaf 1.1.5 Tariefzones in reisinformatie' Leveren NeTEx in plaats van KV1, uiterlijk 2 jaar na vast stellen NeTEx NL-profiel in BISON Omlopen (ipv KV4), voertuigtype en Concessiecode leveren conform NeTEx profiel. Norm voor te laat aanleveren van KV1/NeTEx ingevuld. Leveren SIRI PT (Dagplan) uiterlijk 1 jaar na vaststellen NL-profiel in BISON. Leveren SIRI VM (Vehicle Monitoring) uiterlijk 1 jaar na vaststellen NL-profiel in BISON in plaats van KV6. Norm ingevuld voor % vertrekberichten dat op tijd wordt ontvangen.

			Leveren SIRI ET (Estimated Timetable) uiterlijk 1 jaar na vaststellen NL-profiel in BISON in plaats van vergelijkbare functionaliteiten in KV17. Leveren SIRI GM of SX (General Message of Situation Exchange) uiterlijk 1 jaar na vaststellen NL-profiel in BISON in plaats van vergelijkbare functionaliteiten in KV15.
15 mei 2018	1.30		Toevoeging KV17 tijdigheid (K17.2)
29 oktober 2016	1.29		Onderscheid naar verplichte bepalingen en functionaliteiten die in de Bison koppelvlakken optioneel zijn.
30 september 2016	1.28		Nieuw voorstel n.a.v. discussie in NDOV vervoerders en lokettenoverleg. Functionele formulering van eisen/bepalingen. Eisen waar mogelijk en gewenst meetbaar geformuleerd.
20 mei 2016	1.27		Aangepast voorstel, integratie met NDOV KPI rapportages. Opmerkingen NDOV projectteam verwerkt.
7 maart 2016	1.26		Discussie verwerkt van themasessie concessiebijlage NDOV & DRIS d.d. 3 maart 2016
25 februari 2016	1.25		Voorstel voor nieuwe versie. Versie opgeschoond n.a.v. geconstateerde onduidelijkheden van vervoerders bij versie 1.24, o.a. mbt CC-0 en monitoring OV-concessie Afsprakenkader haltedatabeheer Architectuur NDOV, uitsluitend leveren aan NDOV beheer en beide loketten Termijnen voor aanlevering KV1
14 oktober 2015	1.24		Toegevoegd afsprakenkader haltedatabeheer, landelijk haltenummer, verplichting uitsluitend gebruik landelijk haltenummer in koppelvlakken
29 april 2015	1.23		Toegevoegd: - Brongegevens producten, productvoorwaarden, tarieven (in aanvulling op PPT koppelvak voor reizen op saldo. - Brongegevens flexibel vervoer Enkele aanvullende of verduidelijkende tekstuele wijzigingen
9 december 2014	1.22		K1.6. De Concessiehouder dient voor iedere halte het (numerieke deel van het) unieke landelijke haltenummer te gebruiken. K1.7. Voor nieuwe haltes doet de Concessiehouder een (digitale) aanvraag bij het NDOV Centraal Halte Bestand of een ander door de Concessieverlener aan te wijzen instantie/systeem. Bij de aanvraag wordt het unieke landelijke haltenummer uitgegeven. K1.9. Wijzigingen in de haltenaam worden met de betreffende ingangsdatum vastgelegd in het Centraal Halte Bestand. Indien de Concessieverlener de Concessiehouder verzoekt de haltenaam wijziging in het Centraal Halte Bestand vast te leggen, aanvaardt de Concessiehouder dit verzoek. De Concessiehouder gebruikt de geldige haltenaam in alle koppelvlakken, zodat in alle uitingen van reisinformatie de halte

			eenzelfde naam heeft.
27 juni 2014	1.21		<i>Zelfstandige gegevensstroom van concessiehouder. Gegevensstroom dient op verbindingniveau door een ontvanger aan of uit te kunnen worden gezet zonder dat dit consequenties heeft voor andere gegevensstromen.</i>
18 maart 2014	1.20		<i>A.1. De Concessiehouder dient vervallen haltepassages als gevolg van een omleiding/calamiteit tijdig aan te leveren. Indien deze mutaties nog niet via KV-Delta kunnen worden doorgegeven dient een Dagplan variant van KV17 te worden gebruikt.</i>
21 november 2013	1.19		Document gesplitst in afzonderlijke concessiebijlagen: Concessie-eisen DRIS en NDOV Intelligent Voertuigstelsel Reisinformatie in het voertuig Korte Afstand Radio <i>A1. Aanvullende bepaling: De Concessiehouder dient in de implementatiefase een voorstel uit te werken en voor de aanlevering van brongegevens zodat de reiziger bij actuele omleidingsroutes en calamiteiten correct kan worden geïnformeerd.</i> <i>A11. Nieuwe bepaling.</i> Datakwaliteit is onderdeel van monitoring Concessieuitvoering, hierbij vindt landelijk benchmark plaats met andere Concessies. Hierbij wordt de "Best in Class" als referentie gebruikt voor het onderzoeken van verbetermogelijkheden. Ook verwerkt in K6.5
27 september 2013	1.18		Definities aangescherpt in combinatie met definitie van KPI's tbv automatisch monitoren. Algemeen uitgangspunt t.a.v. gegevensaanlevering via koppelvlakken opgenomen als eis A1: " De Concessiehouder dient volledige, tijdige en juiste brondata aan te leveren, zodat de reiziger altijd geïnformeerd kan worden over de actuele dienstuitvoering. Eis A5: Scope NDOV gedefinieerd, verwijzing naar meest actuele bijlage 1 bij Publicatiedocument. Eis A6: Voorgestelde wijzigingen door Concessiehouder worden ter toetsing voorgelegd aan Concessieverlener. <i>Eis A9 opgenomen om level playing field t.a.v. NDOV loketten en het ter beschikking stellen van data aan de afnemers te borgen</i> Eis K1.7 Voor nieuwe haltes wordt de procedure gevolgd om unieke code te bepalen (<i>uitwerking in kader van landelijk haltedatabeheer NDOV</i>). Eis K.D.3 Indien KV-Delta nog niet gereed/beschikbaar is, dan wel de Concessiehouder KV-Delta niet gebruikt, dient de reiziger bij omleidingsroutes en calamiteiten te worden geïnformeerd via vrije teksten (bijv. KV15 tekst: "Halte tijdelijk vervallen voor lijn <x>, gebruik halte <y>") Eis K6.2 Beschikbaarheid KV6 berichtenstroom gedurende exploitatieperiode toegevoegd.
5 juni 2013	1.17		Discussiepunten toegevoegd (NDOV discussie). Geel gemarkeerd in A3 en A4. Het is van belang een keuze te

			<p>maken hoe om te gaan met wijzigingen in Bison Koppelvlakken en NDOV datasets: kosteloos implementeren 1 jaar na vaststelling of in overleg treden over implementatie.</p> <p>K1.3 toegevoegd overeenkomstig gemaakte afspraken in overleg NDOV – vervoerders:</p> <p>“De vastgestelde jaardienstregeling wordt uiterlijk 4 weken voor ingangsdatum door de Concessiehouder digitaal ter beschikking gesteld.”</p>
11 april 2013	1.16		<p>A9 toegevoegd, dit om te borgen dat data aan alle (potentiële) afnemers van reisinformatie onder dezelfde voorwaarden beschikbaar komen: Indien de Concessiehouder, in aanvulling op de aanlevering conform de gevraagde BISON-koppelvlakken zoals genoemd in deze bijlage, 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.</p> <p>K15.3 over stapelen Vrije tekstberichten weer geschrapt, niet conform Bison koppelvlak definitie.</p> <p>Aanpassingen n.a.v. informatieanalyse KPI's datakwaliteit</p>
21 maart 2013	1.15		<p>KAR eis 3.4 inzake triggermomenten voor versturen KAR berichten. Aangepast conform definities in KV9</p>
11 maart 2013	1.14		<p>Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder de volledige, tijdige en juiste brondata aan te leveren, zodat de reiziger altijd geïnformeerd kan worden over de actuele dienstuitvoering. De Concessiehouder heeft een zekere vrijheid t.a.v. de te gebruiken koppelvlakken.</p> <p>Nieuwe/aangepaste functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruik uniforme landelijk haltenummer (NDOV) - Aanleveren van Delta's tbv omleidingsroutes - KPI's kwaliteit van triggers Kv6 - Koppelvlak Producten, prijzen, tarieven opgenomen.
15 november 2012	1.13		<p>In algemene deel expliciet opgenomen dat de Concessiehouder de statische en actuele reisinformatie gegevens conform de BISON-koppelvlakken om niet dient door te sturen aan de NDOV-beheerorganisatie en partijen die een NDOV loket vormen en elke andere door de Concessieverlener benoemde partij die de data wil gebruiken tbv reisplanners of andere reisinformatie systemen.</p>
16 september 2011	1.12		<p>Hoofdstuk 2. Tekstueel advies opgenomen om deze bijlage als side letter een <i>grondslag (haakje) te geven in de concessie</i>, waardoor deze als onderdeel van de concessie voorschriften kan worden geëffectueerd.</p> <p>K6.4 Delay bericht wordt uiterlijk 5 minuten voor de geplande vertrektijd van de rit verstuurd indien er op dat moment nog geen Init bericht is verstuurd.</p>
3 juni 2011	1.11		<p>- Eis R-1 <i>Overstapinformatie in Voertuigen</i>, in overeenstemming gebracht met rapport van OV-bureau Randstad opgesteld door Mijksenaar, dd. 22 februari 2011</p>

25 november 2010	1.10		<p>Concessie eisen KAR geïntegreerd in document met concessie eisen DRIS.</p> <p>concessie eisen KAR:</p> <p>K3.5 is aangepast: Bij start van de concessie wordt een vaste beperkte set KAR attributen gevraagd, waarbij tijdelijk op verzoek van de Concessieverlener de uitgebreide set mag worden gebruikt.</p> <p>De eis dat per VRI ALLEEN die KAR attributen mogen worden verstuurd die door de wegbeheerder gespecificeerd zijn, geldt vanaf 2 jaar na start concessie.</p> <p><i>toegevoegd:</i></p> <p>K3.5 KAR intrekbericht versturen bij Start Deur Open nadat een inmelding is verstuurd, voordat uitmeldbericht is verstuurd.</p> <p>K6.3, eis aangepast: Een KV6 bericht dient binnen 5 seconden na start van de trigger, gerekend vanaf het voertuig, aangeboden te worden aan de integratieserver</p> <p>Indeling van het document overeenkomstig het KPVV document Besteksteksten DRIS & KAR (van augustus '10).</p> <p>Algemene eisen in afzonderlijke subparagrafen:</p> <p>Algemene eisen t.a.v. gebruik Bison standaarden</p> <p>Eigendom/hergebruik van gegevens</p> <p>Beheeromgeving bij Concessiehouder</p> <p>Voertuigsystemeisen</p> <p>Reisinformatie in het voertuig</p> <p>Nieuwe functionaliteiten, nog niet in Bison koppelvlakken, toegevoegd in par. 3.4:</p> <p>Sluitende ritregistratie</p> <p>Geografische data gekoppeld aan lijnnet</p> <p>KAR in- en uitmeldpunten gekoppeld aan lijnnet</p>
14 oktober 2010	1.9		<p>Tekstvoorstellen Stadsregio Amsterdam verwerkt.</p> <p>K1.1. De dienstregeling wordt aangeleverd voor de gehele jaardienstregeling.</p> <p>Toegevoegd, keuze te maken door concessieverlener:</p> <p>K6.1 geldt voor alle in de concessie gebruikte voertuigen m.u.v. de volgende lijnen/voertuigen</p> <p>K17 Ingrepen door Concessiehouder in operationele dienstuitvoering (er wordt geen verkeersleiding voorgeschreven)</p>
23 september 2010	1.8		<p>Passages over tijdelijke voorziening bij KV15 en KV17 zijn vervallen. Van Concessiehouder wordt verwacht dat KV15 en KV17 bij start concessie operationeel zijn.</p>
3 september 2010	1.7		<p>TMI-koppelvlakken → BISON koppelvlakken</p>
4 augustus 2010	1.6		<p>Onder prioriteit 1 storingsmeldingen vallen ook:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registraties (van incidenten) waarbij de reiziger niet is, cq. wordt geïnformeerd over afwijkingen in de exploitatie (vervallen halte, vervallen rit). - Het niet ontvangen van het formulier sluitende ritregistratie op de eerstvolgende werkdag.
2 juni '10	1.5		<p>Op verzoek van de Concessieverlener worden bruggen als "dummy" haltes van het type "BRIDGE" opgenomen in de routedefinitie en de geplande rijtijden/passeertijden in KV1</p>

			(K1.9). Bij passage van een dummy halte waarvoor tijden worden vastgelegd, wordt een KV6 bericht verstuurd (K6.4). Dienstregelingtijden in seconden (K1.10) Ook plaatsbepaling op locaties waar ontvangst van satellieten wordt afgeschermd. (bij definitie haltevenster, eis K6.4).
16 februari '10	1.4		Toegevoegd: A.4. Indien nieuwe koppelvlakken binnen BISON worden ontwikkeld en vastgesteld, dienen deze binnen 1 jaar na vaststelling door de Concessiehouder te worden geïmplementeerd.
10 februari '10	1.3		Toegevoegd: Gekoppelde aankomsten aan vertrekken (koppelvlak 4) t.b.v. dynamische perrontoewijzing
2 november '09	1.2		Enkele tekstuele aanvullingen
28 oktober '09	1.1		Toegevoegd: Omlopen Sluitende ritregistratie Eisen aan beheerorganisatie bij Concessiehouder
21 september '09	1.0		Document bevat eisen voor aanlevering koppelvlakken en andere informatie aan een integratieserver

Bijlage 13. Concessiebijlage m.b.t. gebruik Korte Afstand Radio

Wordt later ingevoegd (is landelijk in ontwikkeling)

Bijlage 14. Wegbeheerdersconvenant

AFSPRAAK BESCHIKBAARHEID VAN WEGEN

Provincie Zeeland

Datum: 20 november 2019

Bestuurlijke afspraken

PARTIJEN, te weten:

de gemeente Borsele, vertegenwoordigd door de heer A.P. Witkam;
de gemeente Goes, vertegenwoordigd door mevrouw L. Meeuwisse;
de gemeente Hulst, vertegenwoordigd door de heer G. Depauw;
de gemeente Kapelle, vertegenwoordigd door de heer J. Herselman;
de gemeente Middelburg, vertegenwoordigd door de heer C. Simons;
de gemeente Noord-Beveland, vertegenwoordigd door heer W.H.J.M Schenkelaars;
de gemeente Reimerswaal, vertegenwoordigd door de heer J.P. Sinke;
de gemeente Schouwen-Duiveland, vertegenwoordigd door mevrouw J.G. Smit;
de gemeente Sluis, vertegenwoordigd door mevrouw M.P.E. de Feijter;
de gemeente Terneuzen, vertegenwoordigd door de heer B. van Assche;
de gemeente Tholen, vertegenwoordigd door de heer G.J. Harmsen;
de gemeente Veere, vertegenwoordigd door de heer A. Schot;
de gemeente Vlissingen, vertegenwoordigd door de heer S. Stroosnijder;
het waterschap Scheldestromen, vertegenwoordigd door de heer M. Weststrate;
de provincie Zeeland, vertegenwoordigd door heer A.J. van der Maas;
de N.V. Westerscheldetunnel, vertegenwoordigd door de heer H.T.J.W.M. Schoenmakers;
de Minister van Infrastructuur en Waterstaat, handelend als bestuursorgaan en als vertegenwoordiger van de Staat der Nederlanden, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directeur Netwerkmanagement Rijkswaterstaat Zee en Delta, mevrouw ir. W. Dekker, hierna te noemen 'Rijkswaterstaat';
Connexion, vertegenwoordigd door de heer B. Dwars

PREAMBULE

A. De Provincie Zeeland is uitgestrekt, dun bevolkt en kent slecht één spoorlijn met personenvervoer. Voor Noord-Zeeland en Zeeuws-Vlaanderen vervult de bus ook de functie die normaal gesproken door de Trein wordt vervuld. Veel kernen worden maar door één buslijn bediend en de frequenties zijn laag. Cruciaal voor de inwoners die met het openbaar vervoer reizen, zijn de overstapmogelijkheden op andere buslijnen, de Trein of de Westerscheldeferry.

B. Gedeputeerde Staten van Zeeland is concessieverlener ingevolge de Wet Personenvervoer 2000 voor het concessiegebied Zeeland. In die hoedanigheid is Gedeputeerde Staten verantwoordelijk voor aanbesteding en beheer van de openbaar vervoerconcessie voor het concessiegebied.

C. Connexxion is de exploitant van het openbaar vervoer in de concessie Zeeland en daarmee concessiehouder. In 2015 heeft de vervoerder ongeveer 870 meldingen binnen gekregen van bovengenoemde partijen. Bij 330 meldingen was er sprake van een omleiding van het busvervoer. De vervoerder gaat er van uit dat er in principe enkel melding wordt gemaakt van stremmingen van het busverkeer.

D. De concessieverlener, de wegbeheerders en de concessiehouder hebben een gezamenlijk belang en verantwoordelijkheid voor het goed kunnen functioneren van het openbaar vervoer in het concessiegebied. Ter invulling van hun gezamenlijke verantwoordelijkheid maken zij deze bestuurlijke afspraken voor de concessie Zeeland, ingaande op 7 november 2019 en lopend tot en met uiterlijk december 2024.

E. de gemeenten Borsele, Goes, Hulst, Kapelle, Middelburg, Noord-Beveland, Reimerswaal, Schouwen-Duiveland, Sluis, Terneuzen, Tholen, Veere en Vlissingen, het waterschap Scheldestromen, de provincie Zeeland, de N.V. Westerscheldetunnel, Rijkswaterstaat Zee en Delta zijn wegbeheerders in het openbaar vervoer concessiegebied Zeeland, hierna te noemen "de wegbeheerders". In die hoedanigheid zijn zij verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de wegen voor zover die bij hen in beheer zijn.

Komen hierbij het volgende overeen:

Artikel 1 Beschikbaarheid van wegen

1. Wegbeheerders stellen de in hun beheer zijnde wegen ter beschikking voor de uitvoering van het openbaar vervoer (hierna te noemen: beschikbare wegen). De concessiehouder treedt te allen tijde in overleg met betrokken partijen in geval van structurele wijziging van gebruik van deze wegen als gevolg van voorgenomen wijziging van busroute(s).

2. Deze beschikbaarheid houdt onder meer in dat de wegbeheerders de wegen die gebruikt worden door het openbaar vervoer, zullen onderhouden op een dusdanige wijze dat het openbaar vervoer zich vlot en veilig kan afwikkelen. Binnen zekere grenzen voortvloeiend uit de wegfunctie, leefbaarheid en verkeersveiligheid wordt op routes van het openbaar vervoer door de wegbeheerders zoveel mogelijk rekening gehouden met de aanwezigheid van het openbaar vervoer.

Artikel 2 Informatievoorziening

1. Wegbeheerders wijzen een of meer functionaris(sen) aan (inclusief een vervanger), waartoe de concessiehouder zich kan wenden voor informatie over de beschikbare wegen, omleidingen, Vetag / Vecom / KAR of gelijkwaardige systemen en overige infrastructurele aangelegenheden. De concessiehouder zal eveneens een of meer functionaris(sen) (inclusief

een vervanger) aanwijzen, waartoe de wegbeheerders zich kunnen wenden over het gebruik van infrastructuur door het openbaar vervoer.

2. Wegbeheerders zullen 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. Dit gebeurt via de mail aan volgend adres ms.zeeland@connexion.nl. Als richtlijn geldt dat bij voorzienbare werkzaamheden waarbij:

a. een of meer haltes niet meer kunnen worden bediend, en waarbij de afsluiting van 0 tot maximaal 10 werkdagen duurt, deze op een termijn van ten minste vier weken worden aangekondigd, maar in ieder geval voor afronding van de besteksfase van de uit te voeren werkzaamheden om de overlast voor reizigers zoveel mogelijk te beperken. Voor werkzaamheden van RWS die vallen onder hindercategorie D of E gelden 12 werkdagen.

b. een of meer haltes die niet meer kunnen worden bediend, of een omleiding die meer dan 10 werkdagen zal duren, deze minimaal 2 maanden van te voren worden aangekondigd, maar in ieder geval voor afronding van de besteksfase om de overlast voor reizigers zoveel mogelijk te beperken.

3. De wegbeheerders spannen zich in om de aansluitingen zoveel mogelijk in stand te houden, teneinde de overlast voor reizigers zoveel mogelijk te beperken.

4. De concessiehouder spant zich (samen met de wegbeheerder) - in het kader van de aankondiging zoals genoemd in lid 2 - in om een geschikte alternatieve route te bepalen die zoveel mogelijk gelijkwaardig is en aansluitingen zoveel mogelijk in stand houdt.

5. De concessiehouder zal op werkzaamheden die vallen onder lid 2 sub a. binnen tien werkdagen een reactie geven. Op werkzaamheden die vallen onder lid 2 sub b. dient binnen twintig werkdagen een reactie te worden gegeven.

6. De concessiehouder draagt in geval van een omleiding op busroutes zorg voor tijdige en adequate informatie van het reizend publiek en verwijderd deze informatie na afloop van een tijdelijke omleiding. Dit kan de vervoerder alleen doen, indien zij zelf tijdig op de hoogte is gebracht. De concessiehouder krijgt echter wel de mogelijkheid de wegbeheerder te verzoeken na afloop van de stremming de zakken van de halte te verwijderen.

Artikel 3 Nieuwe ontwikkelingen

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, bedrijventerreinen en dergelijke, voor zover deze voor het openbaar vervoer van belang zijn.
2. Wegbeheerders zullen de concessiehouder tijdig informeren en overleg plegen, indien zij voornemens zijn wegen waarover openbaar vervoer plaatsvindt te gaan herprofileren of herinrichten.
3. De concessiehouder zal ten minste één keer per jaar een overleg organiseren met de concessieverlener en de wegbeheerders. De concessieverlener voert het secretariaat.

Artikel 4 Haltes

1. Wegbeheerders zorgen ervoor dat, de concessiehouder haltepalen kan plaatsen op de plaatsen, zoals zij die van tevoren hebben aangegeven. Haltes voldoen aan de CROW richtlijnen, mede opdat voor iedereen duidelijk is dat ter plaatse openbaar vervoer halteert.

Artikel 5 Vetag / Vecom / KAR of gelijkwaardige systemen

1. Wegbeheerders dragen zorg voor het beheer en onderhoud van Vetag / Vecom / KAR of gelijkwaardige systemen voor zover aanwezig in verkeerslichten en onderdeel uitmakend van busroutes. In geval nieuwe verkeersregelinstanties van KAR worden voorzien of een wijziging in de prioriteit van buslijnen ten aanzien van het overige verkeer wordt doorgevoerd, zal dit in overleg met de concessiehouder en de concessieverlener plaatsvinden.
3. In voorkomende gevallen zullen partijen een overleg opstarten, waarin problemen ten aanzien van Vetag / Vecom / KAR besproken worden. Tevens kunnen door partijen voorstellen worden gedaan om de doorstroming van openbaar vervoer bij verkeerslichten verder te verbeteren.

Artikel 6 verboden wegdelen

In het PvE bijlage 8 (behorende bij artikel 3.1.1.5 en onderdeel van de concessie openbaar vervoer over de weg Provincie Zeeland 2015-2024), zijn wegdelen genoemd die niet in de lijnvoering mogen worden opgenomen. Conform het bestek is Connexxion na gunning in

contact met de betrokken wegbeheerders getreden en is in nader overleg besloten dat de volgende wegdelen toch in de lijnvoering van het openbaar vervoer opgenomen mogen blijven worden:

de Tivoliweg in Hulst

de Kuijerdamseweg in Ellemeet

de Grachtweg in Zierikzee

de Schuurbeque Boeijestraat in Zierikzee

de Calandweg in Zierikzee

Aldus afgesproken,

Gemeente Borsele

A.P. Witkam

Gemeente Goes

L. Meeuwisse

Gemeente Hulst

G. Depauw

Gemeente Kapelle

J. Herselman

Gemeente Middelburg

C. Simons

Gemeente Noord-Beveland

W.H.J.M Schenkelaars

Gemeente Reimerswaal

J.P. Sinke

Gemeente Schouwen-Duiveland

J.G. Smit

Gemeente Sluis

M.P.E. de Feijter

Gemeente Terneuzen

B. van Assche

Gemeente Tholen

G.J. Harmsen

Gemeente Veere

A. Schot

Gemeente Vlissingen

S. Stroosnijder

Waterschap Scheldestromen

M. Weststrate

Provincie Zeeland

A.J. van der Maas

N.V. Westerscheldetunnel

H.T.J.W.M. Schoenmakers

Rijkswaterstaat Zee en Delta

W. Dekker

Connexxion

B. Dwars

Bijlage 15. Beschikbare OV-infrastructuur

Wordt later ingevoegd

Bijlage 16. Huidige stallingslocaties

Wordt later ingevoegd

Bijlage 17. Huisstijl 'Reizen door Zeeland'



REGIONALE MOBILITEITSSTRATEGIE
Provincie Zeeland 1.0 | 08-12-2022



concept

ALGEMENE DENKWIJZE | CONCEPTGEDACHTE | NAAMGEVING

ALGEMENE DENKWIJZE

In veel gevallen zal bij het ontwikkelen van de naamgeving de eerste gedachte uitgaan naar structurele en materiële zaken die personen letterlijk kunnen waarnemen. Bij het ontwikkelen van de naamgeving moet er rekening gehouden worden met de duur van de strategie.

We onderscheiden 3 vormen waarin de mogelijke naamgeving gevormd zou kunnen worden. Maar vaak hebben deze vormen slechts 1 gedachte, op basis van:

- + VERBINDING
- + STRUCTUUR
- + VERVOER

Naamgevingen die dan zouden kunnen volgen zijn:

+ met een Z van Zeeland

TRACKZ
WAYZ
HUBZ

CONCEPTGEDACHTE

Letterlijk wat het is, reizen door Zeeland, Wat, waar, hoe?

REIZEN

Wat de doelgroep doet.

ZEELAND

Waar de doelgroep dit doet.

NAAMGEVING



communicatie

tone of voice | opbouw boodschap | variaties boodschap

TONE OF VOICE

FRAMEN OP MOGELIJKHEDEN FLEXIBELER

De tone of voice van de berichten in alle uitingen worden geframed op mogelijkheden. Hierbij is het belangrijk om de doelgroep te laten zien dat de aanpassingen van de regionale mobiliteitsstrategie zorgen voor flexibeler vervoer, wat aansluit bij de vraag van de diverse doelgroepen. In de berichten moet hier ook de focus op liggen, zodat de diverse doelgroepen op de hoogte zijn van de nieuwe mogelijkheden.

OPBOUW BOODSCHAP

VERVOER

REIZEN

+

VOORZETZEL

DOOR

+

PLAATS

ZEELAND

VARIATIES BOODSCHAP

VERVOER

REIZEN

- + Met de fiets
- + Met de flexbus
- + Met de flextaxi
- + Met de trein

+

VOORZETZEL

DOOR

- + aan
- + bij
- + in
- + langs
- + naar
- + op
- + uit
- + van
- + via
- + voor

+

PLAATS

ZEELAND

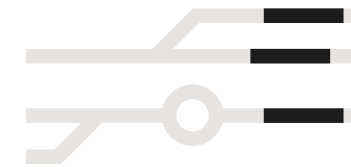
- + De polder
 - + Borsele
 - + Hulst
 - + Zierikzee
 - + De snelweg
 - + De landweggetjes
 - + De westerschelde
-

logo

STRAK | VERBINDING | VERVOER

LOGO A STRAK

**REIZEN
DOOR
ZEELAND**



uitgangspunt



afkorting

**REIZEN
DOOR
ZEELAND**



LOGO C STRAK

**REIZEN
DOOR
ZEELAND**

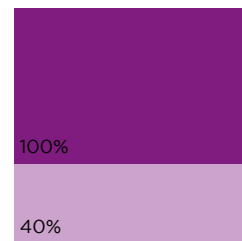


huisstijl

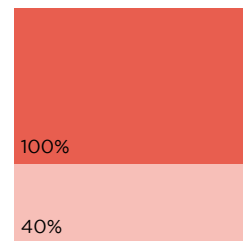
| KLEUR | LETTERTYPES | VORM | BEELD

KLEUR

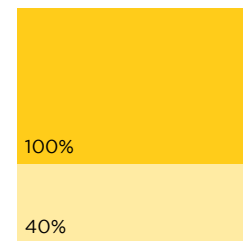
De kleuren voor het communicatieconcept zijn afgeleid uit het Zeeuws DNA. De oranje kleur word hieraan als extra kleur toegevoegd. Wanneer er kleuren over elkaar heen worden gebruikt, wordt er als lichtere variant van de hoofdkleur een tint gebruikt. Deze tint is 40% van de volledige kleur.



Zeeuws Knoopje
CMYK 60-100-0-0
RGB 128-28-127
HTML #801C7F



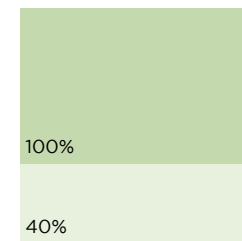
Zoete aagt
CMYK 0-75-65-0
RGB 233-94-78
HTML #FE95E4E



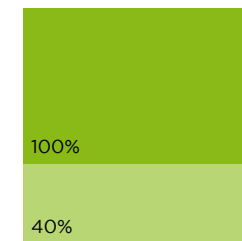
Loodsboot
CMYK 0-20-90-0
RGB 254-205-26
HTML #FFFCC19



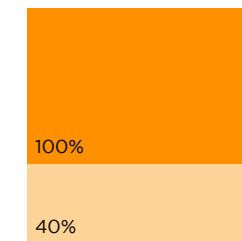
Visnet
CMYK 100-25-0-0
RGB 0-135-203
HTML #0087CB



Helmgras
CMYK 35-0-40-0
RGB 182-216-173
HTML #B6D8AD



Dijkgras
CMYK 55-0-100-0
RGB 137-186-23
HTML #97BF0D



Oranje
CMYK 0-55-73-0
RGB 255-140-71
HTML #FF8C47

LETTERTYPES

Het basissettype in de huisstijl is 'Rubik'. Een strak en open lettertype dat goed inzetbaar is zowel online als offline.

De ronde vormen van het lettertype staan in contrast met de harde strakke lijnen van de vormen en patronen die gebruikt worden. Zo komt de boodschap nog sterker over.

**ACIATUR MOSTO DOLUP
TATIO OMMOLUPTUR**

et faccupat atatesi susdaestis
dundanim fugit possimus dundand
cuptatur aruptat volupta epellopepe

Rubik Light

ABCDEFGHIJKLMN
OPQRSTUVWXYZ

abcdefghijklmno
pqrstuvwxyz,?!.

1234567890::+-({/

Rubik Regular

ABCDEFGHIJKLMN
OPQRSTUVWXYZ

abcdefghijklmno
pqrstuvwxyz,?!.

1234567890::+-({/

Rubik Semibold

**ABCDEFGHIJKLMN
OPQRSTUVWXYZ**

**abcdefghijklmno
pqrstuvwxyz,?!.**

1234567890::+-({/

Rubik Bold

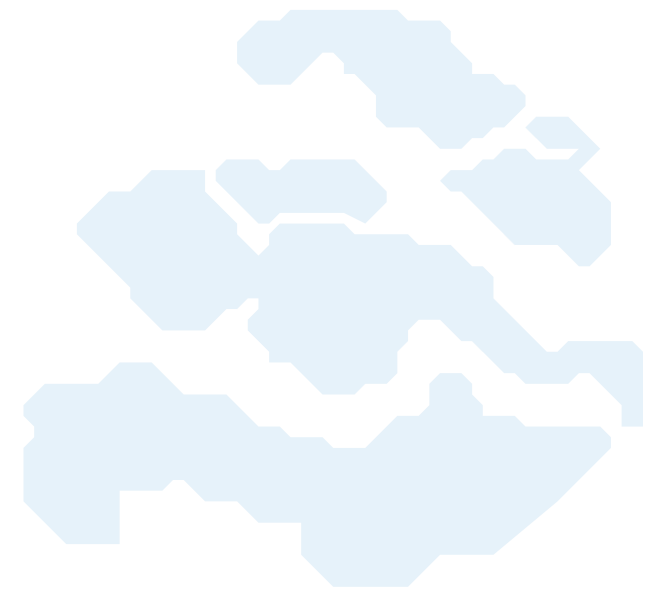
**ABCDEFGHIJKLMN
OPQRSTUVWXYZ**

**abcdefghijklmno
pqrstuvwxyz,?!.**

1234567890::+-({/


VORM ZEELAND

De vorm van Zeeland wordt geabstraheerd zodat deze als losse vorm kan worden gebruikt in de uitingen. De vorm is op deze manier rustiger, terwijl het de herkenbaarheid behoudt.



VORM LIJNENSPEL

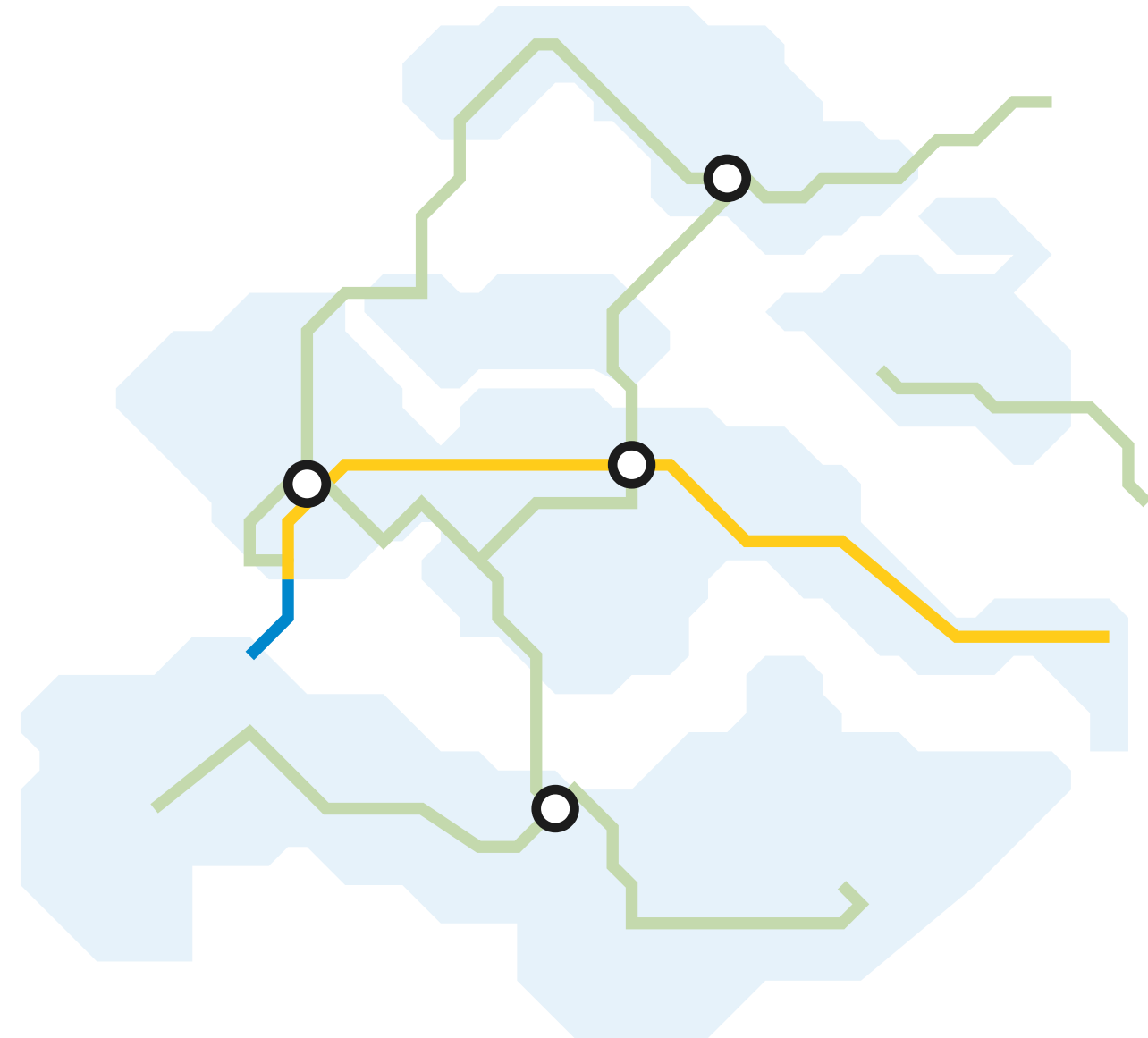
De kleuren in het concept hebben een primaire verbintenis met de vorm van het soort vervoer. Bijvoorbeeld trein is geel, boot is blauw, bus is groen. Dit zorgt ervoor dat er een snelle herkenning van de vervoersvorm zal ontstaan.

	TREIN
	BUS
	FIETS
	FERRY
	DEELAUTO
	SCOOTER
	FLEXTAXI

VORM ZEELAND + LIJNENSPEL

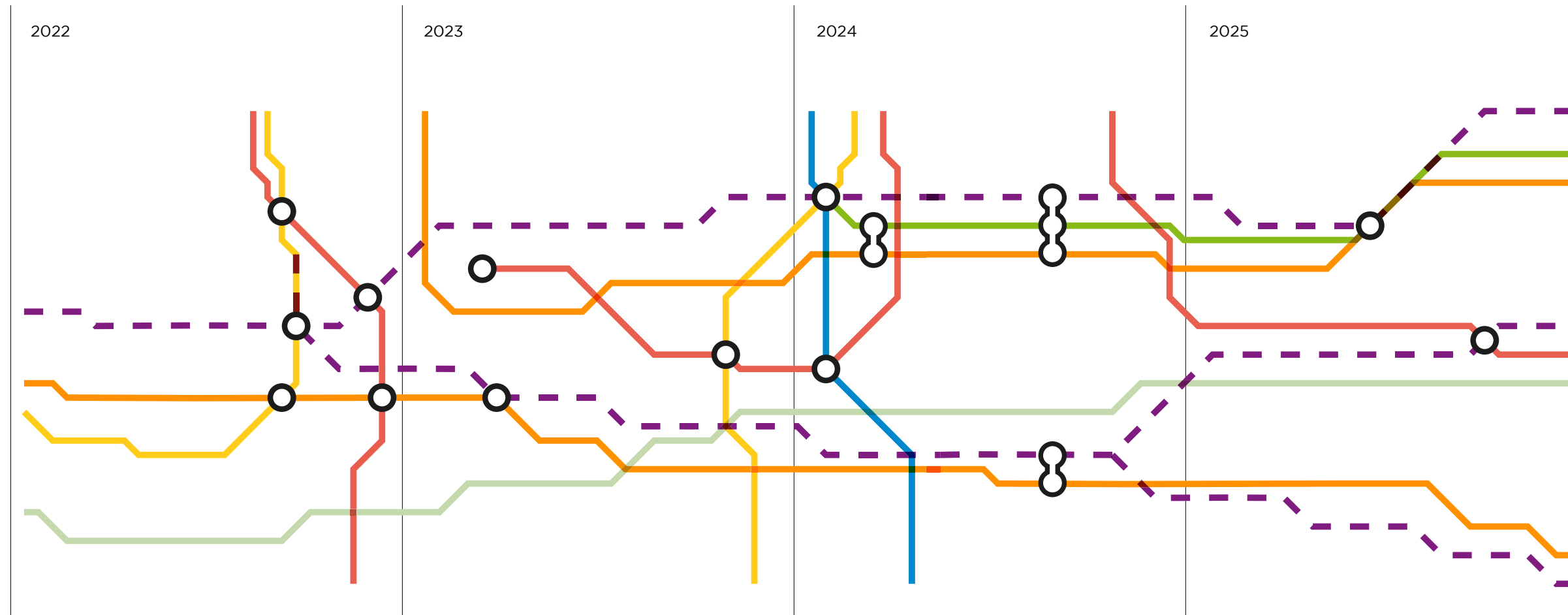
De abstracte vorm van Zeeland in combinatie met het gekleurde lijnenspel vormen het vervoersnetwerk in Zeeland.

De kaart staat op een vierkant grid, dit zorgt ervoor dat de lijnen allemaal met elkaar kloppen. Schuine lijnen worden alleen gebruikt in een hoek van 45°.



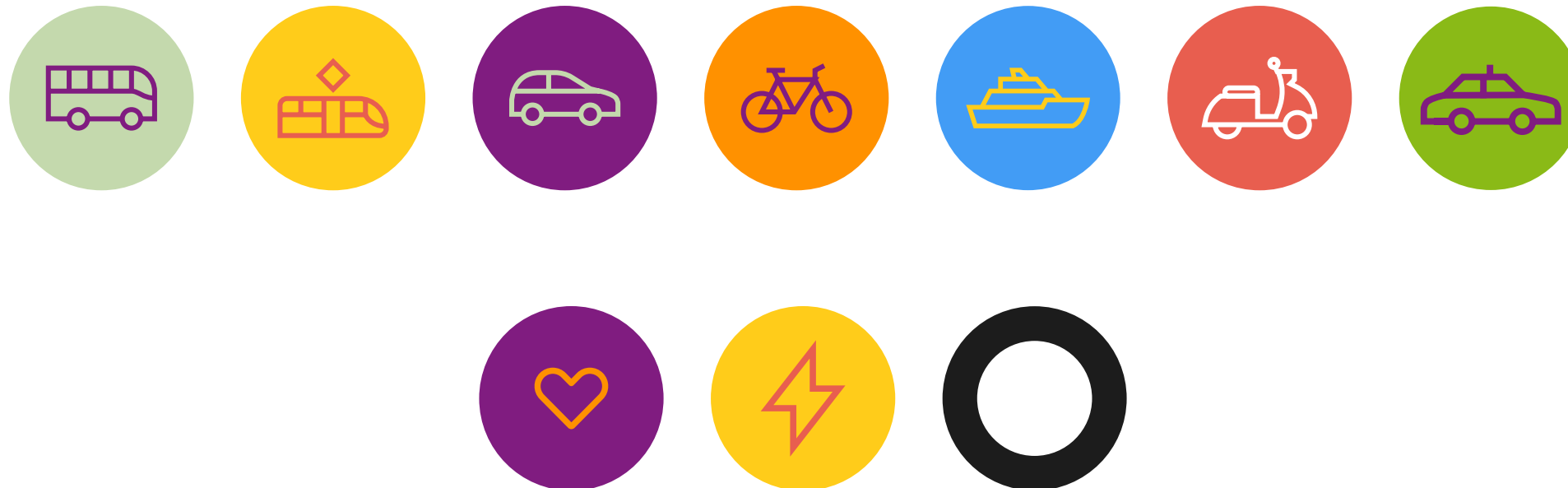
VORM SEGMENTEN

Het lijnenspel kan oneindig worden uitgebreid met Hubs en nieuwe netwerklijnen. Zo krijg je een kaart die over meerdere jaren heen getrokken kan worden.



VORM ICONEN

In de eerste- lijn is er een iconenset ontwikkeld. De iconen kunnen als extra accent toegepast worden op de diverse vormen van het concept. Per vervoersmiddel is een vast icoon gekozen. Daarnaast moeten de aanvullende iconen het concept verduidelijking geven. Bijvoorbeeld functioneel zoals oplaadruimte met elektriciteit of juist een sociale vorm, zoals een verzamelplek.



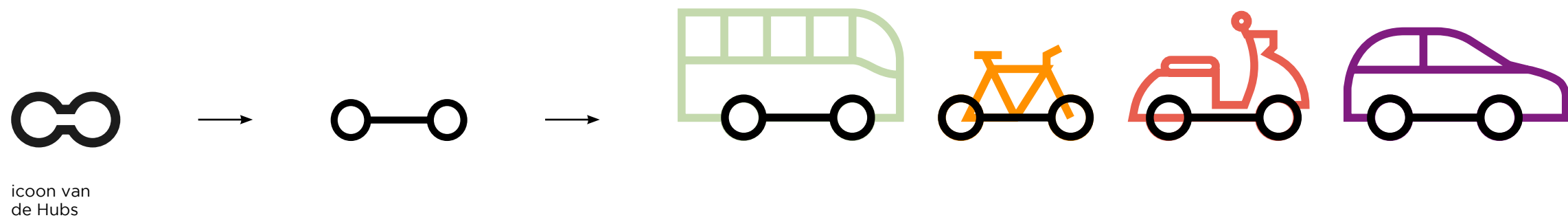
VORM ABSTRACTE VORM VERGROOT

Om domeinen een eigen omgeving te geven, worden vervoersvormen in een lijnenspel abstract weergegeven. De belijning kan op zichzelf gebruikt worden, voor of in een serie met andere domeinen.



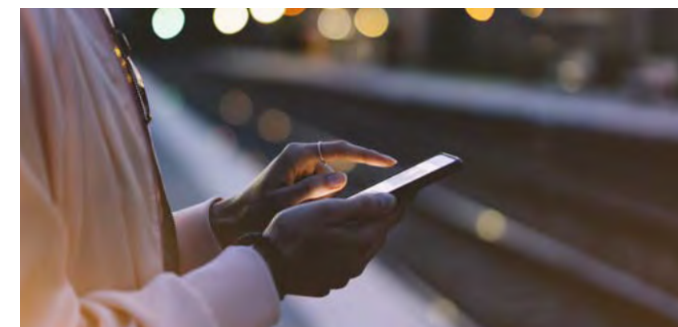
VORM ABSTRACTE VORM VERGROOT

De iconen bestaan uit een vaste vorm die is afgeleid uit het lijnenspel. Vanuit deze vorm kunnen nieuwe vormen gemaakt worden.



BEELDSTRATEGIE

Het uitgangpunt van de beeldstrategie is tweezijdig waarbij zowel de mogelijke doelgroep als Zeeland in beeld gebracht dienen te worden. Voor het in beeld brengen van Zeeland gaan we uit van een verrassend maar overzichtelijk perspectief. Frontaal en van bovenaf gezien. We noemen dit het topshot point of view. De mogelijke doelgroep brengen we in beeld met portrait, dit zorgt ervoor dat het concept voor iedereen toegankelijk zal blijven en het eenvoudig is om een beeldwissel toe te passen.



VERHOUDINGEN FONTS + KNOPPEN

De teksten die worden gebruikt staan altijd in het zwart of wit, afhankelijk van de onderliggende kleur. De bijbehorende knop staat even groot als de subtitel, in een contrasterende kleur ten opzichte van de onderliggende kleur.

De ronde knoppen staan tevens in contrast met de strakke lijnen van de vlakken en het lijnenspel. Zo komt de call to action nog sterker over.

ACIATUR MOSTO TATIO OMMOLUPTUR

et faccupat atatesi susdaestis
dundanim fugit possimus dundand
cupatatur aruptat volupta epellopepe

et faccupat atatesi susdaestis dundanim fugit possimus dund
and cupatatur aruptat volupta epellopepe. Rae et eriae nitatio
ritatur ernatur sequis et assimintis et porrum aute periat dist



ACIATUR MOSTO DOLUP

Titel
100%

Subtitel
70%

Platte tekst
35%

Knop
70%

schetsuitingen

A-FORMAAT STAAND | A-FORMAAT LIGGEND



MET DE
FLEXTAXI
DOOR
ZEELAND

Hubs in
jouw buurt



LOREM IPSUM





MET DE FIETS DOOR ZEELAND

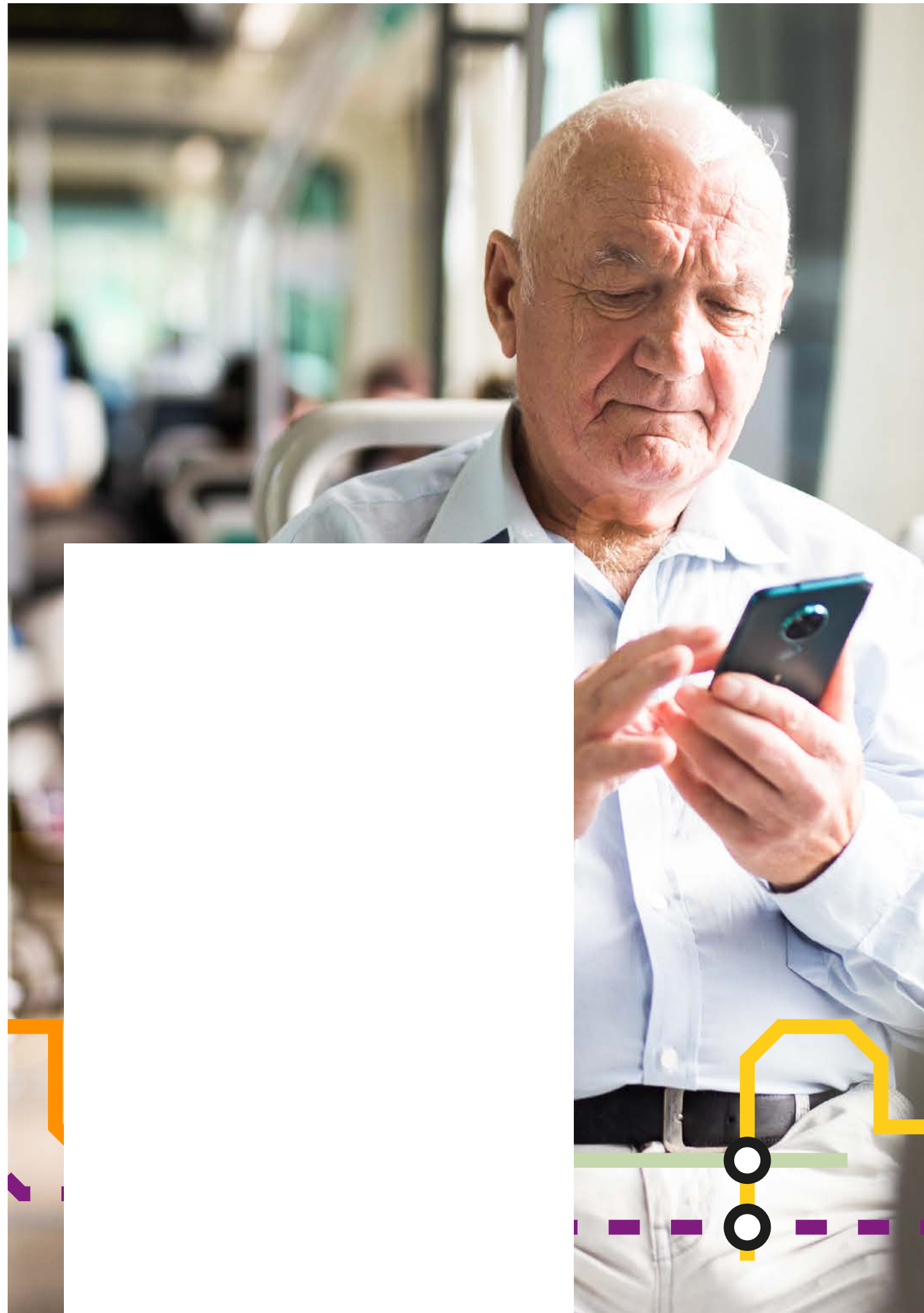
Bekijk de nieuwe
dienstregeling
in onze app



LOREM IPSUM

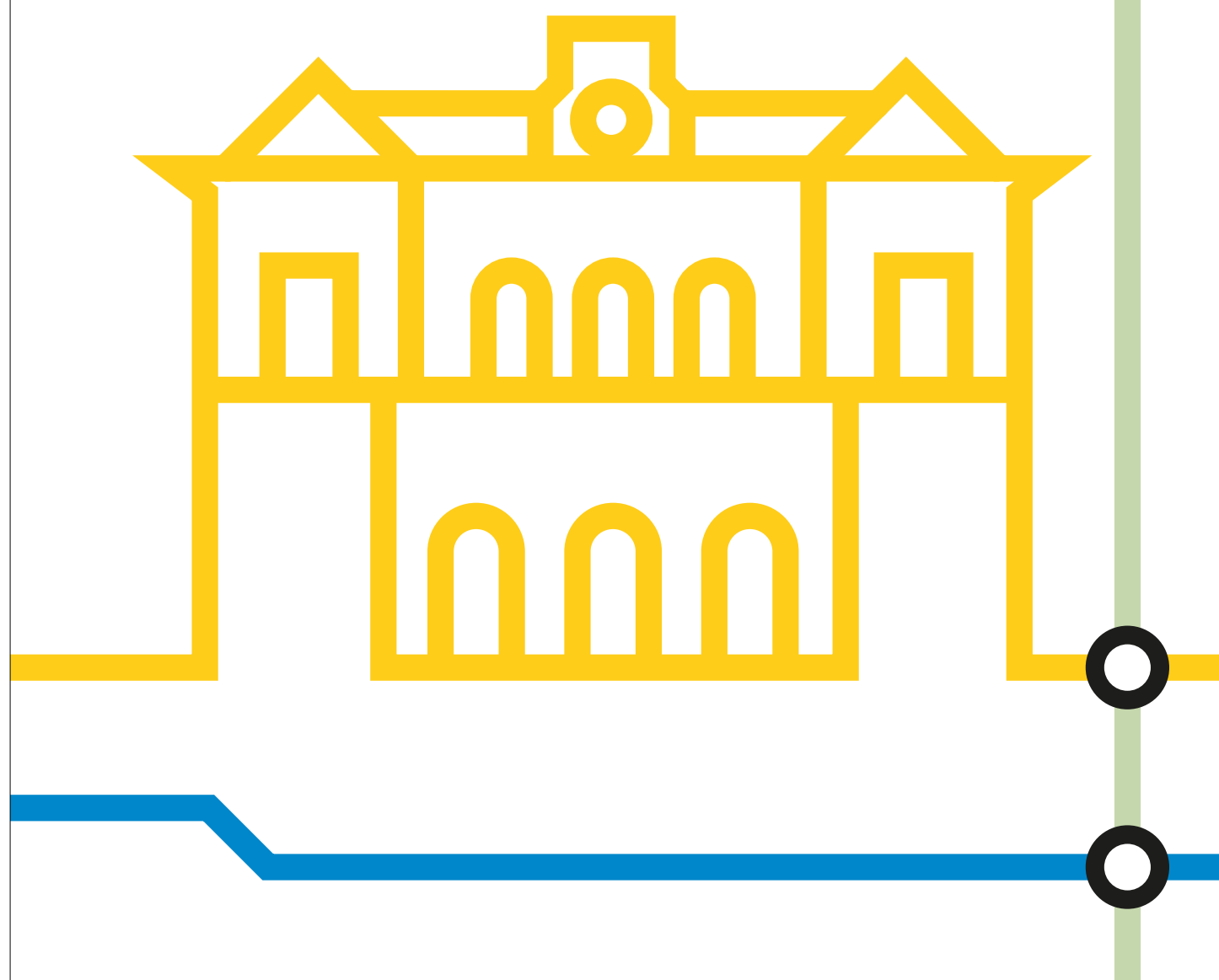


SCHETSUITINGEN
A-FORMAAT STAAND



MET DE TREIN DOOR ZEELAND

Bekijk hoe jij je
reis kunt plannen.





MET DE
FLEXTAXI
DOOR
ZEELAND

Bekijk de nieuwe
dienstregeling
in onze app



LOREM IPSUM

OP DE HOOGTE DOOR ZEELAND

Lorem ipsum dolor sit amet,
consectetur adipiscing elit,
sed do eiusmod tempor,



LOREM IPSUM





MET DE
FLEXBUS
DOOR
ZEELAND

Bekijk de nieuwe
dienstregeling
in onze app



LOREM IPSUM

MET DE FIETS DOOR ZEELAND

Pak de fiets vanaf
het station naar
je eindbestemming.

→ LOREM IPSUM





MET DE
FLEXBUS
DOOR
ZEELAND

De nieuwe
dienstregeling
past zich aan
jou aan.



LOREM IPSUM

REIZEN DOOR ZEELAND

Check de nieuwe
dienstregeling
in onze app



LOREM IPSUM



MET DE
FIETS
DOOR
ZEELAND







Winkelwinkels
Winkelwinkels
Winkelwinkels

VIS

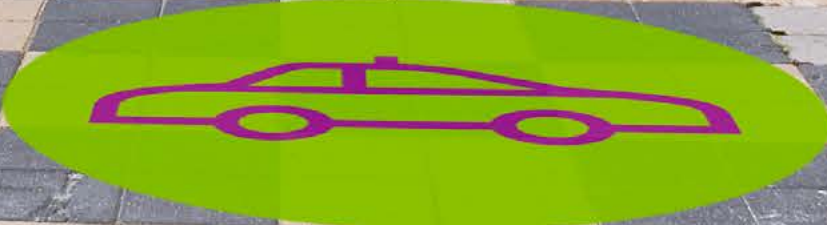
DIV. BIEREN
GEBAKKEN VIS

VERSE JUS

VIEFSTUK SALADES

VONGERECHT

TAPPAAS





copyright 2022

Bijlage 18. Dataleveringsspecificatie

Wordt later ingevoegd