

ANNEX 2 - PROGRAMMA VAN EISEN

CONCESSIE OPENBAAR VERVOER PER BUS EN AUTO PROVINCIE ZEELAND 2027



Zaaknummer: 246545
Versie: Ontwerp 1.0
Datum: 12 maart 2024

Inhoud

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	8
1.5	Leeswijzer	9
2	Ontwikkeling en samenwerking.....	10
2.1	Mobiliteitscentrale Zeeland	10
2.2	Te verwachten ontwikkelingen	10
2.3	Ontwikkelplan	11
2.4	Samenwerking Concessiehouder en Concessieverlener tijdens de Concessie	12
2.5	Samenwerking tijdens de Implementatie en de Concessie	12
2.6	Samenwerking en overleg met andere concessiehouders en aanbieders van Fijnmazige mobiliteitsdiensten	13
2.7	Samenwerking met concessiehouders van gezamenlijk geëxploiteerde concessiegrensoverschrijdende lijnen	13
3	Vervoerkundige eisen	15
3.1	Uitgangspunten.....	15
3.2	Opbouw van het OV-netwerk	16
3.3	Eisen aan Basislijnen	16
3.4	Bedieningseisen Basislijnen	17
3.5	Aanvullende Lijnen.....	18
3.6	Scholierenvervoer	19
3.7	Buurtbuslijnen.....	20
3.8	Vervoerplan	21
3.9	Dienstregeling	21
3.10	Tussentijdse wijzigingen Dienstregeling	22
3.11	Aansluitingen	23
3.12	Feestdagen.....	23
4	Materieel	24
4.1	Algemene eisen.....	24
4.2	Milieuprestaties Materieel	25
4.3	Toegankelijkheid	27
4.4	Uiterlijk en reclame Materieel	28
4.5	Lengte Materieel.....	29

4.6	Technische eisen aan het Materieel	29
4.7	Comfort en netheid van het Materieel	31
4.8	Buurtbussen	32
5	Uitvoeringskwaliteit	34
5.1	Vervoerplicht, vervoercapaciteit en zitplaatskans	34
5.2	Rituitval en Vervangend Vervoer	35
5.3	Punctualiteit en Aansluitingen	36
5.4	Afwijkingen van de Dienstregeling	39
5.5	Compensatieregeling	39
5.6	Centrale Verkeersleiding	40
6	Infrastructuur	42
6.1	Samenwerking Concessiehouder met partners	42
6.2	Weginfrastructuur	43
6.3	Haltes	43
6.4	Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen	44
6.5	Laadinfrastructuur	45
7	Reisinformatie	47
7.1	Reisinformatie algemeen	47
7.2	Reisinformatie over de Dienstregeling	48
7.3	Informatie op Haltes	49
7.4	Informatie in en op de voertuigen	51
7.5	Informatie op websites en apps	52
7.6	Overig gebruik aangeleverde informatie	54
8	Tarieven en betaalwijzen	55
8.1	Tarieven	55
8.2	Elektronische Betaalwijzen	57
8.3	Andere Betaalwijzen	60
8.4	Betalen op concessiegrensoverschrijdende lijnen	61
8.5	Betalen binnen andere modaliteiten	62
9	Marketing	63
9.1	Marketingsubsidie	63
9.2	Merk en huisstijl	63
10	Personeel	64
10.1	Personeel en Reizigers	64
10.2	Concessiehouder als werkgever	65
11	Sociale Veiligheid	68

11.1	Sociale Veiligheid algemeen	68
11.2	Sociaal Veiligheidsplan.....	70
12	Duurzaamheid en circulariteit	72
12.1	Duurzame bedrijfsvoering	72
12.2	Circulariteit	73
13	Consumentenbescherming en reizigersinspraak.....	74
13.1	Klantenservice en klachtenafhandeling	74
13.2	Rol Overleg Platform Openbaar Vervoer Zeeland (OPOV).....	76
13.3	Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden	77
14	Data en monitoring.....	78
14.1	Datalevering.....	78
14.2	Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens.....	81
14.3	Monitoring.....	83

Bijlagen:

- Bijlage 1. Regionale Mobiliteitsstrategie
- Bijlage 2. Kaartbeeld Basislijnen en aanvullende lijnen en kaartbeeld scholierenlijnen
- Bijlage 3. Overzicht te bedienen Hubs
- Bijlage 4. Scholierenlijnen en scholen (ter informatie)
- Bijlage 5. Bestaande Buurtbusprojecten
- Bijlage 6. Dienstregelingprocedure
- Bijlage 7. Concessiegrensoverschrijdende en te gedogen verbindingen
- Bijlage 8. Gesloten weggedeelten
- Bijlage 9. Afspraak beschikbaarheid van wegen met Wegbeheerders
- Bijlage 10. Huisstijl “Reizen door Zeeland” d.d. 14 juni 2023
- Bijlage 11. Dataleveringsspecificatie (wordt later ter beschikking gesteld)

1 Inleiding

1.1 Context

De Regionale Mobiliteitsstrategie (Bijlage 1) die op 17 december 2021 door Provinciale Staten is vastgesteld voorziet in een netwerk van buslijnen (in RMS: snelle busverbindingen) met meer kwalitatief hoogwaardige verbindingen, maar minder verbindingen dan in de huidige concessie. De buslijnen hebben een verbindende functie tussen Hubs en/of Begin- en Eindpunten met voldoende vervoervraag, maar geen ontsluitende functie. Reizigers kunnen met deze buslijnen snel van en naar Hubs reizen en hebben beschikking over Fijnmazige mobiliteitsdiensten waarmee in de directe omgeving verbindingen kunnen worden gerealiseerd en waarmee ook kan worden gereisd in aansluiting op de bus.

In 2023 heeft de Provincie Zeeland het busvervoer vanaf Dienstregelingjaar 2025 (concessie Zeeland 2025) aanbesteed. Voor deze aanbesteding zijn geen inschrijvingen ontvangen. De Provincie Zeeland heeft dit geëvalueerd. In deze evaluatie zijn een aantal verbeterpunten door marktpartijen genoemd. Het betrof met name het tempo van de implementatie van het Zero Emissie materieel, het lijnennetwerk met relatief veel eenzijdige scholierenlijnen, de wendbaarheid van de concessie, de concessieduur inclusief voorwaarden van de verlenging en het financiële kader. De aanbestedingsstukken 2023 en de evaluatie zijn de basis geweest voor dit Ontwerp Programma van Eisen, met de volgende aanpassingen:

Implementatie Zero Emissie

Om tijdig de beschikking te hebben over een netaansluiting neemt de Provincie regie, door op de locaties Terneuzen, Middelburg en Goes stappen te zetten om een netaansluiting te realiseren.

Hiermee vergroten we de kans op tijdige netaansluitingen op deze beoogde locaties.

Ten aanzien van het materieel stellen we als eis dat per 2030 al het materieel ZE uitgevoerd moet worden, met uitzondering van de helft van de Scholierenlijnen en de Buurtbussen (de buurtbussen die in 2024 in de concessie instromen blijven tot en met 2032 in de Concessie). Met deze aanpassing in onze eisen geven we de markt de ruimte om de eerste jaren met niet-ZE materieel te rijden als zij het ZE materieel ofwel de laadinfrastructuur nog niet bij start concessie hebben gerealiseerd.

Het lijnennet

Vanuit een uitvoerige analyse op ons lijnennet hebben we een aantal veranderingen in de referentiedienstregeling doorgevoerd ten opzichte van de concessie Zeeland 2025. Zo eisen we verbindingen naar Rotterdam, Renesse, Kamperland, Heinkenszand, Westkapelle en Domburg, zijn er aanpassingen aan Scholierenlijnen en vermindert het aantal opties.

Wendbaarheid

Met de aanpassingen in het lijnennet zijn scherpe keuzes gemaakt in de lijnvoering van zowel de Basislijnen, de Aanvullende lijnen als in Scholierenlijnen. Het netwerk dat we uitvragen is hiermee toekomstvast. Omdat we werken aan een Publiek vervoersysteem waarin we Fijnmazige mobiliteitsdiensten op grotere schaal organiseren, wensen we ook wendbaar te zijn. De meer-en minderwerkregeling is daarop verruimd, zodat er buiten de bandbreedte van 10% per jaar (tot een maximum van 30% over de gehele looptijd), ruimte is voor meer-minderwerk op basis van een business case met een gelijk rendement als de vervoerder in zijn Inschrijving heeft opgenomen.

Concessieduur

De concessieduur wordt in vergelijking met de concessie Zeeland 2025 verlengd, en is bepaald op 12 jaar.

Mobiliteitscentrale Zeeland

De ontwikkeling van de Mobiliteitscentrale Zeeland is ondertussen verder gevorderd. De verwachting is dat eind 2024 een Gemeenschappelijke Regeling Publiek Vervoer Zeeland is ingericht als voortzetting van de Gemeenschappelijke Regeling collectief vervoer Zeeuws Vlaanderen waar de Mobiliteitscentrale Zeeland B.V. (met als enige aandeelhouder de GR), als voorzetting van de Gemeentelijke Vervoerscentrale B.V., onderdeel van uitmaakt. In dit Programma van Eisen scheppen we meer helderheid over de governance van de GR en de MCZ en de rol die deze centrale krijgt om het Publiek vervoersysteem in Zeeland aan te sturen. In dit document moet derhalve concessieverlener in formele zin worden gelezen als Gedeputeerde Staten, waarbij de uitvoering van werkzaamheden als concessieverlener zal zijn ondergebracht bij de GR (en mogelijk gedeeltelijk bij de MCZ).

Financieel kader

Net zoals in de concessie Zeeland 2025 ligt de opbrengstverantwoordelijkheid bij de Concessieverlener. De verwachte kosten en opbrengsten zijn op basis van dit PvE opnieuw geraamd.

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 hoge vervoervraag kennen. Aanvullend daarop zijn er op drukke momenten maatwerkoplossingen in de vorm van spitsritten en spits- en scholierenlijnen, die inspelen op de piekbehoeften van forenzen en scholieren/studenten. In het Zeeuwse openbaar vervoer heeft een groot deel van de reizigers (meer dan 70%) onderwijs als reismotief. Daarnaast kent de huidige concessie 20 Buurtbuslijnen.

Op die plekken en momenten waarop het vaste net in het verleden is afgeschaald vanwege de beperkte vraag naar OV, biedt de Concessieverlener een mobiliteitsgarantie in de vorm van de haltetaxi, die wordt uitgevoerd door de vervoerders van het gemeentelijke doelgroepenvervoersystemen. 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, het Bestek en het Ontwikkelplan.

Het Zeeuwse busvervoer is toegankelijk en kent relatief weinig problemen met betrekking tot sociale veiligheid. Het materieel bestaat uit diesel- en aardgasbussen.

1.3 Ambities en randvoorwaarden voor de Concessie

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

1. De toekomstvastе 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.

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

Ontwikkeling van het Publiek vervoersysteem

In Zeeland wordt een samenhangend systeem van vaste verbindingen – gericht om over langere afstanden snel te kunnen reizen – en Fijnmazige mobiliteitsdiensten – gericht op reizen binnen korte afstand – gerealiseerd. Samen met het spoor en de Ferry vormt het Openbaar Vervoer per Bus de basis voor het een systeem van verbindingen over langere afstanden. 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 gedurende de Concessie met een hoog kwaliteitsniveau moet aanbieden, de zogeheten Basislijnen, legt de Concessieverlener een basis voor het Publiek vervoersysteem. In hoofdstuk 3 wordt dit doel nader uitgewerkt.

Leefbaarheid en duurzaamheid in het Concessiegebied

In lijn met het Bestuursakkoord Zero Emissie Busvervoer streeft de Concessieverlener naar een Concessie die wordt uitgevoerd met ZE-materieel. Voor de Basislijnen en Aanvullende lijnen wordt ZE-materieel vanaf 2030 geëist, voor de scholierenlijnen eisen we vanaf 2030 minimaal 50% ZE. Hiermee sluit de Concessie aan bij het Schone Lucht Akkoord (SLA) dat gericht is op het verminderen van schadelijke stoffen in de lucht. De Concessieverlener neemt de regie om in Terneuzen, Zierikzee, Goes en Middelburg voorbereidingen voor de benodigde netaansluitingen en transportcapaciteit te treffen, om op deze manier tijd te winnen (tussen aanvraag netaansluiting en realisatie van de remise) en meer zekerheid te geven aan de markt. Nadere bepalingen hierover zijn opgenomen in de Concessiebeschikking.

Scholierenlijnen

De grootste groep reizigers in het huidige Zeeuwse Openbaar Vervoer is scholieren en studenten. Een groot deel van deze doelgroep zal reizen met de trein, Basislijnen of Aanvullende lijnen. Wanneer deze reizigersgroep qua herkomst en bestemming of qua bedieningstijden niet adequaat kan worden vervoerd met de Ferry, trein, Basislijnen of Aanvullende lijnen, zijn Scholierenlijnen (en –ritten) ingelegd. Deze Scholierenlijnen sluiten aan op de begin- en eindtijden van het onderwijs en worden aangeboden als de vervoervraag voldoende is.

Drempelloos reizen

De Concessieverlener streeft er naar dat alle inwoners en bezoekers van het Concessiegebied die zelfstandig kunnen reizen van het Publiek Vervoersysteem gebruik 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 het 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.

Voorwaarden

Een betaalbare uitvoering van het openbaar busvervoer voor zowel de Reiziger als de Concessieverlener is een randvoorwaarde. In de RMS is bepaald dat het huidige 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 voor het Publiek vervoersysteem, waar zowel het onderdeel Bus als Fijnmazige mobiliteitsdiensten uit wordt gefinancierd, worden groter. Uitgangspunt is dat binnen deze budgetten het Publiek vervoersysteem goed moet kunnen functioneren en dat het systeem ook voor de Reiziger betaalbaar is. Dit Programma van Eisen vormt de basis voor het financiële kader voor de Concessie. 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 Publiek vervoersysteem.

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

Wendbare Concessie(houder)

De Concessieverlener gaat uit van een netwerk van Basislijnen aangevuld met enkele Aanvullende lijnen en Scholierenlijnen. Daarnaast wordt het aanbod van Fijnmazige mobiliteitsdiensten buiten deze Concessie uitgebreid. De trein, de Ferry, het Openbaar Vervoer en de Fijnmazige mobiliteitsdiensten vormen samen het Publiek vervoersysteem. 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. Er wordt hierbij gezocht naar een balans tussen vaste verbindingen en fijnmazige mobiliteitsdiensten. Daarvoor is het wenselijk om de Dienstregeling meerdere keren per jaar aan te kunnen passen.

Voor de lijntypen Basislijnen, Aanvullende lijnen, Scholierenlijnen en Buurtbuslijnen zal het ontwikkelteam van de Concessieverlener, op basis van monitoring van reizigersaantallen op deze Lijntypen, maar ook van de Fijnmazige mobiliteitsdiensten, analyseren welke typen vervoer het beste aansluit op de wensen van de Reiziger en past binnen de financiële kaders, en daarop een doorontwikkeling organiseren. Voor het meer- en minderwerk zijn hiervoor bepalingen in hoofdstuk 6 van de Concessiebeschikking opgenomen.

1.4 Rol en status ontwerp Programma van Eisen

De Wet Personenvervoer2000 (Wp2000) stelt in artikel 44 dat de Concessieverlener voor een 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 beschreven.

Basis voor het Programma van Eisen zijn de eerder vastgestelde RMS en het PvE voor de concessie Zeeland 2025. In plaats van HOV-lijnen spreken we in dit PvE van Basislijnen. Dit is slechts een wijziging van de naam en niet van de functie of kwaliteit. De oorspronkelijke naam sloot niet aan bij wat landelijk onder HOV verstaan wordt. De overige lijnen noemen we in dit PvE Aanvullende lijnen,

Scholierenlijnen en Buurtbuslijnen. De in de genoemde documenten opgenomen ambities, doelen en uitgangspunten zijn in het Programma van Eisen uitgewerkt in concrete eisen.

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 meer kans te maken op de gunning. De aangeboden extra's die door de Concessieverlener in opdracht worden gegeven, worden onderdeel van de Concessie. De wensen van de Concessieverlener met betrekking tot deze extra's worden in de Aanbestedingsleidraad uitgewerkt in de vorm van de volgende Gunningcriteria:

- Uitvoeringskwaliteit
- Materieel
- Implementatie Zero-emissie
- Duurzaamheid en Circulariteit
- Regionale betrokkenheid

1.5 Leeswijzer

Deze versie van het PvE betreft de Ontwerpversie die voor advies aan de consumentenorganisatie OPOV en de aangrenzende concessieverleners Zuid-Holland en Noord-Brabant wordt voorgelegd. Om de leesbaarheid te bevorderen wordt deze Ontwerpversie kortweg "PvE" genoemd. Dit document is 12 maart 2024 door Gedeputeerde Staten vastgesteld.

In het Programma van Eisen hebben gedefinieerde begrippen de betekenis die daaraan in de Begrippenlijst (Annex D van de Concessiebeschikking) wordt toegekend. Gedefinieerde begrippen worden met een hoofdletter geschreven. Algemeen bekende begrippen worden soms ook 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 Gemeenschappelijke Regeling Publiek Vervoer Zeeland zal de Mobiliteitscentrale Zeeland B.V. worden opgenomen als voortzetting van de Gemeentelijke Vervoerscentrale. De GVZ verzorgt momenteel de ritplanning voor het doelgroepenvervoer en de haltetaxi.

Voor de inrichting van de GR en de MCZ zijn de provincie, de gemeenten en de betrokken samenwerkingsverbanden in vergaande voorbereiding van besluitvorming. De verwachting is dat eind 2024 de GR en de MCZ voor wat betreft de governance zijn gerealiseerd. Deze governance vervangt de huidige complexe governance van de GVZ die in de loop der jaren is ontstaan.

In de beoogde governance voor de GR en MCZ wordt uitgegaan van de volgende uitgangspunten:

1. De Ontwikkeltaak (van de Concessie) en de ontwikkeltaak van de Flextaxi en van het doelgroepenvervoer, als mede het management van de Concessie en de contracten (voor de Flextaxi en het doelgroepenvervoer) worden gezamenlijk binnen de GR uitgevoerd,
2. Het aanvragen en het plannen van ritten voor de Flextaxi en het doelgroepenvervoer wordt gezamenlijk binnen de MCZ uitgevoerd. De MCZ zorgt ook voor de aansluiting van de Flextaxi en het doelgroepenvervoer (voor zover dat gezien dat type vervoer mogelijk is) op het busvervoer,
3. GS blijven Concessieverlener en eindverantwoordelijk voor de Concessie. Uitvoerend wordt het concessiebeheer belegd bij de GR. Dat betekent dat waar in dit PvE wordt gesproken van “Concessieverlener” genoemde taken door de GR kunnen worden uitgevoerd.
4. Besluiten die door de GR ten aanzien van het busvervoer kunnen alleen worden genomen met instemming van GS. Dit soort besluiten door de GR moeten worden gezien als een zwaarwegend advies aan GS.

Bij het vaststellen van dit Programma van Eisen kan niet met zekerheid worden aangegeven dat op de datum van gunning van de Concessie de GR en de MCZ operationeel zijn. De verwachting is dat dit wel in de implementatiefase van de Concessie, tussen het definitief worden van de gunning en de start van de Concessie, zal plaatsvinden.

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 multimodaliteit sluiten aan bij de wens van de Reiziger. Een en ander is beleidsmatig uitgewerkt in de RMS (Bijlage 1).

De Fijnmazige mobiliteitsdiensten, waaronder de Flextaxi zullen in de Dienstregelingjaren 2024, 2025 en 2026 per regio worden ingevoerd. De ontwikkeling zal gedurende de Concessieperiode worden gemonitord, zodat waar nodig kan worden bijgestuurd. De bedoeling is dat uiterlijk bij de start van Dienstregelingjaar 2027 het Publiek vervoersysteem in heel Zeeland staat en dat de Flextaxi in heel Zeeland beschikbaar is.

De Concessieverlener wil een net van hoogwaardig Openbaar Vervoer aanbieden waar voldoende vraag hiervoor bestaat. Het streven is om dit type vervoer waar mogelijk verder te versnellen door

bijvoorbeeld het 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 (Hubs) tussen Basislijnen en Fijnmazige mobiliteitsdiensten. Op plaatsen waar een collectieve vervoervraag ontbreekt of zeer beperkt is zullen de Fijnmazige mobiliteitsdiensten invulling geven aan de vervoerbehoefte.

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. De Concessieverlener stemt het concept Ontwikkelplan af met de aangrenzende concessieverleners en vraagt hierover advies van het OPOV.

Het Ontwikkelplan omvat alle elementen die ontwikkeling behoeven op het gebied van de het Publiek vervoersysteem, zoals:

1. De verwachte Vervoervraag en het aanbod van Openbaar Vervoer en andere vormen van mobiliteit in de komende twee á drie jaar;
2. De wensen van (potentiële) klantgroepen;
3. De verhouding tussen vaste vormen van vervoer (OV) en Fijnmazige mobiliteitsdiensten in relatie tot vraag en aanbod;
4. Acties op het gebied van marketing & communicatie;
5. De informatievoorziening aan Reizigers, zowel voorafgaand aan als tijdens de reis;
6. De lokale en regionale Reisproducten en Tarieven;
7. De wensen en ontwikkelingen op het gebied van de voor de mobiliteit benodigde infrastructuur, zoals doorstromingsmaatregelen, haltes en haltevoorzieningen.

Het Ontwikkelplan wordt door Concessieverlener vastgesteld. 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 vanaf het moment van de gunning verplicht om medewerking te verlenen aan de Ontwikkeltaak waaronder het aanwezig te zijn bij de daarvoor door Concessieverlener (uitvoerend: GR) georganiseerde vergaderingen. De omvang van de werkzaamheden bedraagt jaarlijks circa 0,3 fte.
- 2.3.2 De medewerkers zoals bedoeld in het voorgaande lid voldoen aan de volgende eisen en/of competenties:
 - a. Hij/zij heeft HBO- of WO-niveau;
 - b. Hij/zij heeft ervaring met de ontwikkeling van OV-netwerken. Dienstregelingen en reisproducten;
 - 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 Samenwerking Concessiehouder en Concessieverlener tijdens de Concessie

Samenwerking Concessiehouder en Concessieverlener tijdens de Concessie

- 2.4.1 Concessiehouder neemt deel aan de volgende vaste overlegvormen:
- a. Concessiebeheeroverleg: tactisch overleg tussen medewerkers van (of namens) de Concessieverlener en een (of meer) 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.
 - b. Vervoerkundig overleg: 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.
 - c. Data overleg: tactisch/ operationeel overleg tussen medewerkers van (of namens) de Concessieverlener en een vaste vertegenwoordiger(s) van de Concessiehouder.
 - d. Managementoverleg: periodiek overleg tussen het management van de Concessieverlener en het management van de Concessiehouder 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.

2.5 Samenwerking tijdens de Implementatie en de Concessie

Samenwerking tijdens de Implementatie en Concessie

- 2.5.1 De Concessieverlener en de Concessiehouder maken na gunning afspraken over de gewenste samenwerking tijdens de implementatieperiode en tijdens de Concessie, passend binnen de in dit PvE opgenomen bepalingen en binnen het Implementatieplan zoals opgenomen in de Inschrijving van de Concessiehouder en leggen dit vast in een samenwerkingsovereenkomst.

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

Concessieverlener voert op strategisch niveau overleg met de andere concessiehouders en aanbieders van Fijnmazige mobiliteitsdiensten.

Samenwerking en overleg met andere concessiehouders en aanbieders van Fijnmazige mobiliteitsdiensten	
2.6.1	De Concessiehouder maakt als onderdeel van het opstellen van de Dienstregeling 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.
2.6.2	De Concessiehouder treedt op verzoek van de Concessieverlener met (lokale) exploitanten van Fijnmazige mobiliteitsdiensten in overleg over de uitwisseling van informatie voor 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.
2.6.3	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.
2.6.4	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). De Concessiehouder zal deze (reis)informatie tevens tijdelijk weergeven op de Displays in de Voertuigen.

2.7 Samenwerking met concessiehouders van gezamenlijk geëxploiteerde concessiegrensoverschrijdende lijnen

Samenwerking en overleg bij gezamenlijk geëxploiteerde concessiegrensoverschrijdende lijnen	
2.7.1	De Concessiehouder maakt voor Lijnen die de staats- of concessiegrens overschrijden en die hij in opdracht van de Concessieverlener gezamenlijk exploiteert met de betrokken concessiehouder (werk) afspraken over ten minste de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> a. Dienstregeling

- b. Uitvoering van de Dienstregeling
- c. Haltelocaties
- d. Informatieuitwisseling
- e. Real time informatie volgens beider standaards ten behoeve van dynamische reisinformatie
- f. Onderlinge rapportage van gegevens, indien nodig in het kader van inkomstenherverdeling
- g. Ontwaardingsapparatuur aan boord
- h. Radio met connectie naar dispatching van de andere concessiehouder aan boord van de bussen die op gemeenschappelijk geëxploiteerde lijnen worden ingezet
- i. Communicatie en marketing
- j. Informatie en communicatie in en op Voertuigen en Halten
- k. Apparatuur voor verkeersbeïnvloeding op elkaars grondgebied
- l. Sociale veiligheid
- m. Controle van Vervoerbewijzen
- n. Aantal (operationele) overlegmomenten

2.7.2 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 Openbaar Vervoer (Lijnen) in vier lijntypen in te delen:

- Basislijnen
- Aanvullende lijnen
- Scholierenlijnen
- Buurtbuslijnen

Aan deze lijntypen worden verschillende eisen gesteld. De Concessieverlener zoekt balans om tijdens de looptijd van de Concessie de flexibiliteit te hebben om het Publiek vervoersysteem aan te kunnen passen aan gewijzigde vervoerbehoefden, terwijl tegelijkertijd zekerheden aan Reizigers en andere stakeholders wordt geboden.

De Basislijnen bieden snel vervoer tussen Hubs door zo veel mogelijk op hoofdroutes te rijden. Basislijnen rijden in principe op alle dagen van de week. De bedieningsperiode, lijnvoering en de frequentie kunnen in de loop van de concessie worden aangepast. Aanvullende Lijnen bieden extra verbindingen naast de Basislijnen. Scholierenlijnen bieden verbindingen die zijn afgestemd op de begin- en eindtijden van het onderwijs, zijn ingericht op scholieren. Op Basislijnen zijn indien nodig extra ritten opgenomen gericht op scholieren. Deze ritten rijden niet in de schoolvakanties.

De flexibiliteit in de Concessie moet ruimte bieden voor vernieuwingen in het aanbod aan vervoer in wisselwerking met de Flextaxi; 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 2024 gewend zijn. Met de opname van enkele Aanvullende lijnen geven wij deze overgang vorm. De Aanvullende lijnen en het vervoer per Flextaxi kunnen in de loop van de Concessie worden aangepast aan de hand van de ontwikkeling van het vervoer en de behoeften van reizigers.

Dit hoofdstuk bevat de eisen waaraan het Openbaar vervoernetwerk en de Dienstregeling in ieder geval moeten voldoen. Ten behoeve van de Inschrijving heeft Concessieverlener een Referentiedienstregeling opgesteld en bijgevoegd als Bijlage 18 bij de Aanbestedingsleidraad. Concessieverlener stelt met ondersteuning van Concessiehouder op grond van het door de Concessieverlener op te stellen Ontwikkelplan een Vervoerplan op voor Dienstregelingjaar 2027. Op basis van deze eisen stelt de Concessiehouder een concreet OV-netwerk en dienstregeling op voor het eerst voor Dienstregelingjaar 2027.

3.2 Opbouw van het OV-netwerk

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

Basislijnen

Uitgangspunt is dat de Concessiehouder Basislijnen biedt op voorgeschreven Verbindingen. De Basislijnen vormen - samen met de trein en de Ferry (die geen deel uit maken van de Concessie) - het hoofdnetwerk van het Publiek vervoersysteem. De Basislijnen vormen een ruggengraat tussen Hubs.

Aanvullende Lijnen

Via de Aanvullende Lijnen wordt in aanvulling op het Basisnet een verbinding geboden op trajecten met een naar verwachting voldoende structurele vervoervraag. Hierbij is de huidige vervoervraag maatgevend geweest. De Aanvullende lijnen rijden in principe van maandag tot en met vrijdag overdag waarbij een uurdienst het minimum is. Zaterdag en zondag kunnen, indien de verwachte vervoervraag daar aanleiding toe geeft, daaraan worden toegevoegd. Deze lijnen kunnen, onder invloed van de ontwikkeling van de Flextaxi worden aangepast.

Scholierenlijnen

Scholieren van het voortgezet onderwijs en studenten aan het hoger onderwijs reizen op korte afstanden in principe met de fiets en op langere afstanden zoveel mogelijk met de Basislijnen, de Aanvullende lijnen en/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 en/of een Basislijn of Aanvullende lijn. Scholierenlijnen sluiten aan op de begin- en eindtijden van het onderwijs en dienen tenminste 15 Reizigers per Rit te vervoeren. In de Inschrijving dient te worden uitgegaan van de Referentiedienstregeling die is gebaseerd op een analyse van de huidige scholierenlijnen en -ritten. Hierbij is ervoor gekozen scholierenritten die op Basislijnen uit capaciteitsoogpunt nodig zijn om het aantal reizigers te vervoeren zoveel mogelijk op te nemen in de dienstregeling van de Basislijnen. Wanneer andere bestemmingen worden geboden gebeurt dat met een aparte scholierenlijn.

Buurtbuslijnen

Buurtbuslijnen verbinden kernen met weinig vervoervraag en halteren minimaal bij een Hub en/of Basislijn-halte. De Buurtbuslijnen worden door vrijwilligers gereden. De dienstregeling wordt in overleg met het buurtbuscomité bepaald en samen met Concessieverlener en Concessiehouder ontwikkeld. Buurtbuslijnen kunnen tevens werken met flexibele routes, waarvan de Ritten via de MCZ kunnen worden geboekt.

3.3 Eisen aan Basislijnen

Eisen aan Basislijnen

- 3.3.1 De Concessiehouder dient Basislijnen te bieden op de onderstaande verbindingen, van Begin- tot Eindpunt zonder overstap, in twee richtingen (zie ook Bijlage 2)
- a. Lijn 2: Goes - Terneuzen - Hulst
 - b. Lijn 3: Middelburg - Zierikzee - Oude-Tonge
 - c. Lijn 4: Middelburg - Terneuzen
 - d. Lijn 5a: Terneuzen – Oostburg via Waterlandkerkje
 - e. Lijn 5b: Terneuzen – Oostburg via Schoondijke

f. Lijn 6: Breskens - Oostburg – Brugge (gezamenlijk met De Lijn)
g. Lijn 7: Bergen op Zoom – Sint-Maartensdijk
3.3.2 De Concessiehouder bedient met elke Basislijn ten minste alle Hubs (zie Bijlage 3) op de betreffende Verbinding.
3.3.3 Tijdens de implementatieperiode zal Concessiehouder na consultatie van gemeente en inwoners aan de Concessieverlener voorstellen doen voor het verbeteren van route en opgenomen haltes om de lijnvoering uit de Referentiedienstregeling verder te verfijnen.

3.4 Bedieningseisen Basislijnen

Bedieningseisen Basislijnen

- 3.4.1 De Concessiehouder biedt alle Basislijnen ten minste aan tijdens de tijdvakken en met de frequenties zoals genoemd in onderstaande tabel:

Maandag t/m vrijdag, 7:00-19:00 uur	2 keer per uur, m.u.v. lijn 6: 1 keer per uur
Maandag t/m vrijdag, 19:00-22:00 uur	1 keer per uur
Zaterdag 8:00-19:00, zondag, feestdag, 9:00-19:00 uur	1 keer per uur, m.u.v.: Basislijn 3, 4, 7: Zon- en feestdagen 1 keer per 2 uur
Zaterdag en Zondag 19:00 – 22:00 uur	1 keer per uur, alleen lijn 1, 2 tussen Terneuzen en Goes en 3 tussen Oude Tonge en Zierikzee

Opmerking: Lijn 5a en 5b samen bieden overdag 2 keer per uur een verbinding tussen Terneuzen en Oostburg. In de avond rijdt lijn 5a niet.

De tabel moet zo worden gelezen dat bijvoorbeeld voor de werkdagen op iedere Basislijn van maandag tot en met vrijdag de eerste Rit uiterlijk op 7:00 uur vanaf elk Beginpunt en Hub, zoals aangegeven in Bijlage 3 moet zijn vertrokken. De laatste Rit dient op zijn vroegst een uur voor de eindtijd van de bedieningsperiode vanaf het Beginpunt te zijn vertrokken. Indien een laatste Rit onderweg nog bij een Hub stopt, mag de Rit worden beëindigd vanaf het moment dat die Rit later dan de eindtijd van die Hub zou

vertrekken. Dit is overeenkomstig van toepassing wanneer op maandag tot en met vrijdag de frequentie in de avonduren wordt verlaagd van 2 keer naar 1 keer per uur. Op basis van de ontwerp dienstregeling kunnen Concessieverlener en -houder afwijkende maatwerkafspraken maken.

3.5 Aanvullende Lijnen

Aanvullende lijnen rijden ten minste op werkdagen tussen 07:00 uur en 19:00 minimaal één Rit per uur per richting. De eerste Rit dient uiterlijk op 7:00 uur vanaf Beginpunt of Hub, zoals aangegeven in Bijlage 3 te vertrekken. De laatste Rit dient op zijn vroegst om 18:00 uur vanaf het Beginpunt te vertrekken. Indien een laatste Rit onderweg nog een bij een Hub stopt, mag de Rit worden beëindigd vanaf het moment dat die Rit later dan 19:00 uur van die Hub zou vertrekken. Op basis van de ontwerp dienstregeling kunnen Concessieverlener en – houder afwijkende maatwerk afspraken maken om van deze minimum eisen af te wijken.

De lijn Zierikzee-Rotterdam rijdt, alleen op werkdagen, 13 ritten heen en 13 ritten terug tussen Zierikzee en Rotterdam, waarbij de eerste rit vanuit Rotterdam (Zuidplein) plaatsvindt na aankomst van de eerste rit vanuit Zierikzee.

Aanvullende lijnen dienen een Aansluiting te geven op een Hub.

Eisen aan Aanvullende Lijnen	
3.5.1	Bij de start van de Concessie zijn de volgende Aanvullende Lijnen voorgeschreven (deze dienen te worden aangeboden): <ol style="list-style-type: none"> a. Goes-Yerseke b. Goes-Kamperland c. Goes-Heinkenszand d. Middelburg-Westkapelle e. Middelburg-Domburg f. Middelburg – Koudekerke – Vlissingen g. Hulst-Roosendaal h. Zierikzee-Rotterdam
3.5.2	De Concessiehouder dient de volgende Aanvullende Lijnen als optie aan te bieden op basis van de Referentiedienstregeling: <ol style="list-style-type: none"> a. Terneuzen - Zelzate – Gent
3.5.3	De Concessiehouder dient de optie voor de Overige Lijnen, zoals genoemd in voorgaand lid, te rijden indien Concessieverlener hiervoor opdracht verleent. De vergoeding zal plaatsvinden volgens het regulier tarief voor Aanvullende Lijnen overeenkomstig de Concessiebeschikking. Deze lijn wordt als onderdeel van de Concessie beschouwd en vallen niet onder het Meer- en minderwerk zoals bedoeld in art 27, 28 van de Concessiebeschikking.

- | | |
|-------|---|
| 3.5.4 | De Concessieverlener kan, in aanvulling op de voorgeschreven Aanvullende Lijnen, de Concessiehouder opdragen een of meer andere Aanvullende Lijnen uit te voeren, op basis van een vergoeding volgens de meer- en minderwerkregeling die in de Concessie (art 27, 28) is opgenomen. |
| 3.5.5 | Tijdens de implementatieperiode zal Concessiehouder na consultatie van gemeente en inwoners aan de Concessieverlener voorstellen doen voor het verbeteren van routes en opgenomen haltes om de lijnvoering uit de Referentiedienstregeling verder te verfijnen. |

3.6 Scholierenvervoer

Concessieverlener overlegt met de betrokken schoolinstellingen en/of de Stichting Scholierenvervoer Zeeland over het gewenste aanbod aan Scholierenlijnen. Concessieverlener neemt de gewenste Scholierenlijnen op in het Vervoerplan. Voor Dienstregelingjaar 2027 gelden de Scholierenlijnen, zoals opgenomen in de Referentiedienstregeling als uitgangspunt (zie Bijlage 4). Indien Concessieverlener gedurende een Dienstregelingjaar wijzigingen wil aanbrengen in het aanbod van Scholierenlijnen wordt dit gezien als een wijziging van de Dienstregeling, zoals bedoeld in paragraaf 3.10. Bij wijzigingen die nodig zijn vanwege het wijzigen van lestijden, etc. is de Concessiehouder verantwoordelijk voor het wijzigen van de Dienstregeling.

Scholierenvervoer	
3.6.1	Concessiehouder neemt in de Dienstregeling de Scholierenlijnen op die Concessieverlener in het Vervoerplan heeft opgenomen en die Concessiehouder heeft vastgesteld na overleg met de onderwijsinstellingen en/of de Stichting Scholierenvervoer Zeeland.
3.6.2	Op basis van de ervaringen aan het begin van het schooljaar voert Concessiehouder binnen 6 weken de aanpassingen in de Dienstregeling door, die de Concessieverlener verzoekt.
3.6.3	Het Scholierenvervoer staat open voor alle Reizigers.
3.6.4	De route van elke Scholierenlijn is zodanig dat binnen een straal van 10 kilometer rondom de school de snelste route worden gereden. Binnen deze straal mogen Reizigers slechts in- en uitstappen als dit, ter beoordeling van de Concessieverlener, niet aanzienlijk ten koste van de reistijd gaat.
3.6.5	De Concessiehouder monitort het aantal Reizigers dat van de Scholierenlijnen gebruik maakt en rapporteert daarover per kwartaal aan de Concessieverlener en aan het begin van het schooljaar per maand over september en oktober.
3.6.6	Een Rit op een Scholierenlijn betreft telkens één Rit in één richting.
3.6.7	De Concessiehouder is verantwoordelijk dat de Scholierenlijnen aansluiten op de lestijden, in de zin dat een Rit moet aankomen tussen minimaal 5 minuten en maximaal 20 minuten voor de aanvang van het eerste lesuur en dat er twee

Ritten moeten vertrekken minimaal 5 minuten en maximaal 20 minuten na afloop van de laatste twee lesuren.

3.6.8 Een Scholierenlijn moet alleen op de dagen worden gereden waarop door de betrokken onderwijsinstelling onderwijs wordt geboden.

3.6.9 Concessiehouder stelt één coördinator aan die contact onderhoudt met de betrokken onderwijsinstellingen ten behoeve van de afstemming van de Scholierenlijnen op de lestijden.

3.7 Buurtbuslijnen

Buurtbuslijnen

3.7.1 De Concessiehouder faciliteert de Buurtbuslijnen op basis van het Algemene Subsidiebesluit, hoofdstuk 12 (<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR688831>). De verantwoordelijkheden van buurtbusverenigingen en Concessiehouder bij de uitvoering van Buurtbuslijnen staan beschreven in het genoemde besluit.

3.7.2 De Buurtbusprojecten aangegeven in Bijlage 5 zijn goedgekeurd en dienen door de Concessiehouder te worden opgenomen in zijn netwerk van Openbaar Vervoer. Hierbij geldt dat een Buurtbus (bij voorkeur) minimaal een Hub en/of Halte van een Basislijnen moet bedienen.

3.7.3 De Concessiehouder draagt in ieder geval zorg voor:

- a. 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
- b. Het afsluiten van diverse verzekeringen ten behoeve van de Buurtbussen en buurtbuschauffeurs
- c. Rapportage over de KPI's zoals genoemd in hoofdstuk 14

3.7.4 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 5 genoemde Buurtbuslijnen uit te breiden of te beëindigen. Buurtbuslijnen kunnen tevens werken met flexibele routes, waarvan de Ritten kunnen worden geboekt via de MCZ.

3.7.5 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.

3.7.6	De Concessiehouder richt samen met de betreffende buurtbusvereniging de lijnvoering van een Buurtbuslijn zodanig in dat op ten minste één Hub en/of Basislijnhalte en/of treinstation sprake is van een Aansluiting tussen Buurtbussen en Basislijnen en/of de trein.
3.7.7	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 jaarlijks voor ter vaststelling aan de Concessieverlener.
3.7.8	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.

3.8 Vervoerplan

Concessieverlener stelt jaarlijks op basis van dit PVE en het Ontwikkelplan een Vervoerplan (voor de Concessie) op. Het Vervoerplan biedt de randvoorwaarden, uitgangspunten en kaders voor de Dienstregeling, waaronder de te rijden Lijnen, te bedienen Haltes, de te bieden vervoercapaciteit, minimum frequenties, de bedieningsperiodes per dagsoort en periode van het jaar en op welke Hubs en/of Lijnen Aansluitingen of Aansluitgaranties moeten worden geboden. Concessieverlener betreft concessieverleners van aangrenzende concessiegebieden en de wegbeheerders binnen het Concessiegebied bij het opstellen van het Vervoerplan. Concessieverlener legt het Vervoerplan voor advies voor aan het OPOV.

Vervoerplan	
3.8.1	De Concessiehouder ondersteunt Concessieverlener bij het opstellen van het jaarlijkse Vervoerplan door, in ieder geval, het op basis van zijn kennis en ervaring becommentariëren van concepten van het Vervoerplan. De Concessiehouder doet daarbij voorstellen voor de te bedienen Haltes en te bieden vervoercapaciteit.

3.9 Dienstregeling

Dienstregeling	
3.9.1	De Concessiehouder stelt op basis van het Vervoerplan de Dienstregeling op.
3.9.2	De Dienstregeling is voor de Reiziger systematisch en helder van opzet, waarbij de Concessiehouder zorgdraagt voor ten minste de volgende aspecten: <ul style="list-style-type: none"> a. Toepassing van patroontijden binnen de Dienstregeling om de reismogelijkheden voor Reizigers duidelijk en eenvoudig communiceerbaar te houden;

	<ul style="list-style-type: none"> b. De Concessiehouder zorgt ervoor dat Ritten 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 en maximaal 5 minuten indien dat nodig is om te om te komen tot werkbare chauffeursdiensten. c. Aansluitingen op basis van de Vervoervraag, rekening houdend met looptijden van Reizigers en in- en uitstaptijden. d. Aansluitingen op Hubs naar en van de voor Reizigers belangrijkste trein- en Ferryverbindingen, zoals aangegeven in het Vervoerplan; e. Aansluitingen op Hubs naar en van Basislijnen en van en naar lijnen van aangrenzende concessiehouders. f. Reële rij- en halteringstijden, 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.
3.9.3	Concessiehouder legt de concept Dienstregeling voor advies voor aan het OPOV.
3.9.4	De Concessiehouder legt de Dienstregeling ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor.
3.9.5	De Concessiehouder vermeldt in de Dienstregeling alle Aansluitingen en Aansluitgaranties die hij biedt.
3.9.6	De Concessiehouder voert de Dienstregeling uit die hij heeft gepubliceerd en waarmee de Concessieverlener heeft ingestemd.

3.10 Tussentijdse wijzigingen Dienstregeling

Tussentijdse wijzigingen Dienstregeling	
3.10.1	Concessiehouder past de Dienstregeling aan indien de Concessieverlener dat nodig acht. 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.
3.10.2	De jaarlijkse dienstregelingwijziging voor de Basislijnen gaat in op de datum waarop de dienstregeling van het Hoofdrailnet wijzigt, tenzij de Concessieverlener na overleg met de Concessiehouder anders besluit. De jaarlijkse dienstregelingwijziging van de Scholierenlijnen gaat in op de maandag na de zomervakantie in Zeeland, tenzij de Concessieverlener na overleg met de Concessiehouder anders besluit.

3.10.3 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.

3.10.4 De Concessiehouder volgt jaarlijks de in Bijlage 6 opgenomen dienstregelingprocedure om te komen tot een nieuwe Dienstregeling.

3.10.5 De Concessiehouder kan de Concessieverlener verzoeken om buiten de in bovenstaande eisen genoemde wijzigingen een tussentijdse wijziging van de Dienstregeling door te voeren om zo de uitvoeringskwaliteit te verbeteren. Een wijziging mag alleen worden doorgevoerd na toestemming van de Concessieverlener.

3.11 Aansluitingen

Aansluitingen en afstemming

3.11.1 De Concessiehouder biedt op voor Reizigers logische overstappunten, waaronder in ieder geval de in Bijlage 3 genoemde Hubs, Aansluitingen tussen Basislijnen onderling en tussen Basislijnen met Aanvullende lijnen, Aansluitingen op de trein, de Ferry en Lijnen vanuit aangrenzende concessiegebieden. Dit betreft in ieder geval de Aansluitingen tussen de laatste twee Ritten van Lijnen die tot de Concessie behoren en Aansluitingen van de Lijnen die tot de Concessie behoren op de trein.

3.12 Feestdagen

Feestdagen

3.12.1 Als feestdagen worden de dagen aangemerkt volgens de Algemene termijnenwet.

3.12.2 Bij landsgrensoverschrijdende lijnen kunnen andere feestdagen gelden.

4 Materieel

4.1 Algemene eisen

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 Voertuigtypen in die hij heeft opgenomen in zijn Materieelplan in zijn Inschrijving. Het is de Concessiehouder alleen na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener toegestaan een ander Voertuigtype voor de uitvoering van de Concessie in te zetten, onder de voorwaarde dat dat Voertuigtype ten minste gelijkwaardig is aan het vergelijkbare Voertuigtype dat hij heeft opgenomen in zijn Inschrijving.
4.1.3	De Concessiehouder voorziet het Materieel van goedwerkende verkeerssystemen, waaronder begrepen KAR- en VETAG-systemen. De Concessiehouder neemt daarbij het bepaalde in de documenten 'Concessiebijlage datasets OV' (https://dova.nu/sites/default/files/concessiebijlage_datasets_ov_v2.2.2_definitief.pdf) en 'Concessiebijlage m.b.t. gebruik Korte Afstand Radio' (https://dova.nu/sites/default/files/concessiebijlage_kar_1.20_0.pdf) of diens opvolger(s) in acht.
4.1.4	De Concessiehouder treedt blijvend met de wegbeheerders in overleg over prioritering van het Materieel bij de afhandeling van het verkeer.
4.1.5	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 zullen 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 de dan gepubliceerde eisen voldoet.

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

4.1.6	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.
4.1.7	De Concessiehouder voorziet elk Voertuig van apparatuur waarmee de bezettingsgraad van een Voertuig per Rit kan worden gevolgd op basis van een geautomatiseerde, dekkende en accurate registratie van de bezettingsgraad van de Rit van Halte tot Halte.
4.1.8	De Concessiehouder voorziet het Materieel van apparatuur waarmee het Personeel kan communiceren met de Centrale Verkeersleiding en al dan niet met tussenkomst van de Centrale Verkeersleiding met de verkeersleiding van concessiehouders van aangrenzende concessies.
4.1.9	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.
4.1.10	De Concessiehouder zorgt dat, ter vervanging van zijspiegels en dodehoekspiegel(s), de Zero-Emissievoertuigen zijn uitgerust met goed werkende camera's die op een door de RDW goedgekeurde wijze zijn geïnstalleerd.
4.1.11	De Concessiehouder zorgt dat de Zero-Emissievoertuigen zijn voorzien van een installatie waarmee uitgesloten wordt dat in geval van een technische of aan de fysieke veiligheid gerelateerde calamiteit de buitenzijde van het Voertuig onder spanning komt te staan. De Concessiehouder zorgt dat deze installatie zowel automatisch als handmatig ingeschakeld kan worden, waarbij ten minste één bedieningspunt te allen tijde bereikbaar is.

4.2 Milieuprestaties Materieel

Milieuprestaties en leeftijd Materieel	
4.2.1	De Concessiehouder zet op Basislijnen en Aanvullende Lijnen vanaf 1 januari 2030 uitsluitend Zero-emissievoertuigen in waarvan de eerste afgifte van het kentekenbewijs deel 1 niet eerder heeft plaatsgevonden dan 1 juni 2026.
4.2.2	De Concessiehouder zet op Basislijnen en Aanvullende Lijnen tot en met 31 december 2029 Materieel in dat qua milieuprestaties ten minste voldoet aan de Euro-6/ Euro-VI norm ² en, indien dat Voertuig roet uitstoot, een werkend roetfilter heeft.

² De Euro VI norm geldt voor Bussen, de Euro 6 norm geldt voor Auto's.

4.2.3	De Concessiehouder zet op Scholierenlijnen vanaf 1 januari 2030 Materieel in dat ten minste voor 50% (gemeten in aantal Voertuigen) bestaat uit Zero-emissiematerieel waarvan de eerste afgifte van het kentekenbewijs deel 1 niet eerder heeft plaatsgevonden dan 1 juni 2026. Het andere deel van het Materieel voor Scholierenlijnen dient qua milieuprestaties ten minste te voldoen aan de Euro-6/ Euro-VI norm, en voor zover dat Materieel roet uitstoot, een werkend roetfilter heeft.
4.2.4	De Concessiehouder zet op Scholierenlijnen tot en met 31 december 2029 Materieel in dat qua milieuprestaties ten minste voldoet aan de Euro-6/ Euro-VI norm en, indien dat roet uitstoot, een werkend roetfilter heeft, in het geval dat hij dit Materieel uiterlijk per 1 januari 2030 vervangt door het Zero-emissiematerieel zoals bedoeld in het vorige lid.
4.2.5	De Concessiehouder zet op Scholierenlijnen tot en met 31 december 2029 nieuw Materieel in dat qua milieuprestaties voldoet aan de Euro-norm die geldt voor dat nieuwe Materieel en, indien het roet uitstoot, een werkend roetfilter heeft, in het geval dat hij dit Materieel niet uiterlijk per 1 januari 2030 vervangt door het Zero-emissiematerieel zoals bedoeld in lid 3. 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.
4.2.6	De Concessiehouder zet uiterlijk na afloop van de in de overnameregeling Buurtbussen (Bijlage [nr] bij Concessiebesluit) genoemde afschrijvingstermijn op Buurtbuslijnen uitsluitend nieuw Zero-emissiematerieel in, tenzij Concessieverlener vaststelt dat er geen geschikt Zero-emissiematerieel voor Buurtbuslijnen beschikbaar is. In dit laatste geval zet de Concessiehouder nieuw Materieel in dat qua milieuprestaties voldoet aan de Euro-norm die geldt voor dat nieuwe Materieel. Onder nieuw wordt verstaan dat de eerste afgifte van het kentekenbewijs deel 1 niet eerder heeft plaatsgevonden dan zes maanden voor de in de overnameregeling Buurtbussen (Bijlage [nr] bij Concessiebesluit) genoemde afschrijvingstermijn.
4.2.7	De Concessiehouder zet op Buurtbuslijnen tot de in de overnameregeling Buurtbussen (Bijlage [nr] bij Concessiebesluit) genoemde afschrijvingstermijn Materieel in dat qua milieuprestaties ten minste voldoet aan de Euro-6/ Euro-VI norm, en voor zover dat roet uitstoot, een werkend roetfilter heeft.

- 4.2.8 De Concessiehouder zorgt er voor dat de Zero-Emissievoertuigen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet, gebruik maken van 100% Hernieuwbare energie, met uitzondering van energie opgewekt uit biomassa en biogas, met dien verstande dat energie opgewekt uit de grondstoffen zoals vermeld in bijlage IX, deel A, van de Europese Richtlijn 2018/2001 wel is toegestaan. De Hernieuwbare energie dient zoveel als mogelijk regionaal te worden opgewekt. Regionaal opgewekt wil zeggen in Nederland, België of Luxemburg opgewekt, met inbegrip van de gebieden zoals aangewezen bij kavelbesluiten op grond van de Wet windenergie op zee.
- De Concessiehouder toont door middel van het overleggen van garanties van oorsprong voor duurzame elektriciteit aan dat alle gebruikte stroom afkomstig is uit hernieuwbare energiebronnen zoals omschreven in Richtlijn 2009/28/EG. Wanneer energiebronnen het predicaat ‘hernieuwbaar’ (gaan) verliezen, krijgt de Concessiehouder gedurende drie jaar gelegenheid om zijn energiecontracten aan te passen om te blijven voldoen aan de eis ten aanzien van het gebruik van Hernieuwbare energie. Garanties van oorsprong voor duurzame elektriciteit voldoen aan hetgeen omschreven onder artikel 1, eerste lid van de Elektriciteitswet 1998 en zijn uitgegeven door een daartoe aangewezen instantie (artikel 73 tweede lid Elektriciteitswet 1998) of door een onafhankelijke instantie in een andere lidstaat van de Europese Unie (artikel 76 eerste lid Elektriciteitswet 1998).
- 4.2.9 De Concessiehouder zet ten behoeve van aflossing, ondersteuning en service & veiligheid uitsluitend Zero-emissievoertuigen in.
- 4.2.10 Als de Concessieverlener besluit de optie voor gebruik van HVO100 te gebruiken is de vervoerder verplicht het afgesproken gebruik van HVO100 te realiseren. Deze eis geldt niet voor de bij de start van de Concessie conform de overnameregeling in te zetten Buurtbussen.

4.3 Toegankelijkheid

Toegankelijkheid

- 4.3.1 De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel, op het moment van aanschaf voldoet aan:
- geldende wet- en regelgeving ten aanzien van toegankelijkheid, zoals onder meer vastgelegd in het ‘Besluit toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer’, en
 - de richtlijnen inzake de inrichting, kenmerken en toegankelijkheid zoals opgenomen in de publicaties ‘Toegankelijkheid collectief personenvervoer – Bussen’ (CROW-publicatie 219c³) 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, waarbij het lage vloerdeel in ieder geval vanaf de voordeur tot en met de achterdeur strekt.

³ https://www.crow.nl/publicaties/toegankelijkheid-collectief-personenvervoer-_-bus

4.3.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat in elke Bus 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, indien deze rolstoelplaats niet reeds in gebruik is door een andere Reiziger in een rolstoel. De rolstoelplaats bevindt zich dicht in de buurt van de achterste deur.
4.3.4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel beschikt over ten minste twee zitplaatsen die geschikt zijn voor mindervalide Reizigers en als zodanig worden aangegeven. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel erop toeziet dat deze zitplaats(en) wordt(en) vrijgemaakt op het moment dat een mindervalide Reiziger het Voertuig betreedt, voor zover deze plaats niet reeds in gebruik is door een andere mindervalide Reiziger. In dat geval ziet het Personeel erop toe dat een (andere) zitplaats wordt vrijgemaakt.
4.3.5	De Concessiehouder voorziet elke Bus van een oprijplaat voor Reizigers in een rolstoel. In geval van een handbediende oprijplaat zorgt Concessiehouder ervoor dat het Personeel assistentie verleent bij het uitklappen van de oprijplaat indien een Reiziger daarom verzoekt.
4.3.6	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.

4.4 Uiterlijk en reclame Materieel

Uiterlijk van het Materieel en reclame	
4.4.1	Al het Materieel dat de Concessiehouder in de Concessie inzet dient te worden uitgevoerd in de Huisstijl.
4.4.2	De Concessieverlener kan schriftelijk ontheffing verlenen aan de Concessiehouder met betrekking tot de verplichting in het voorgaande lid voor Voertuigen die de Concessiehouder uitsluitend inzet voor Vervangend Vervoer, Calamiteiten, Evenementen, Versterkingsritten en bij vervanging van een defect Voertuig. De schriftelijke ontheffing verleent de Concessieverlener bij voorkeur vooraf voor een bepaalde periode en onder nader te bepalen voorwaarden.
4.4.3	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 te vervangen Voertuig.
4.4.4	Het is de Concessiehouder toegestaan reclame aan te brengen aan de buitenzijde en binnenzijde van de Voertuigen, met uitzondering van de Buurtbussen. De Concessieverlener kan beperkingen opleggen aan de omvang en de locatie van de reclame-uitingen in de nadere uitwerking van de Huisstijl. In de Voertuigen is het

toegestaan om reclame op Displays te tonen. De opbrengsten van de reclame komen toe aan Concessiehouder.

4.4.5 De Concessiehouder zorgt ervoor dat de reclame voldoet aan de richtlijnen van de Stichting Reclame Code.

4.4.6 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.

4.4.7 Voertuigen die zijn uitgevoerd in de Huisstijl mogen niet elders (buiten de Concessie) worden ingezet zonder voorafgaande toestemming van de Concessieverlener.

4.5 Lengte Materieel

Lengte van het Materieel

4.5.1 Lengte van het Materieel per Voertuigtype

Voertuigtype	Basislijnen	Aanvullende lijnen	Scholieren lijnen	Buurtbuslijnen
(Gelede) Bussen	Toegestaan	Toegestaan	Toegestaan	Niet Toegestaan
Midibussen	Niet toegestaan	Toegestaan	Toegestaan	Niet Toegestaan
Auto's	Niet toegestaan	Niet toegestaan	Niet Toegestaan	Toegestaan

De bussen op de Aanvullende lijnen 252 en 253 op Walcheren mogen niet breder zijn dan 2.20 m in verband met de inzet op smalle wegen in de dorpen.

4.6 Technische eisen aan het Materieel

Technische eisen aan het Materieel

4.6.1 De Concessiehouder registreert per Lijn en Rit de gereden Dienstregelingskilometers en hiervoor ingezette Dienstregelingsuren voor alle Voertuigen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet.

4.6.2	De Concessiehouder legt gegevens over het gebruik (in reizigersaantallen en -kilometers) en de Reizigersopbrengsten van de Ritten per Lijn en Rit vast voor alle Voertuigen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet.
4.6.3	De Concessiehouder voorziet alle Voertuigen die hij voor de Concessie inzet van vaste check-in/check-out- en betaalapparatuur. In geval van Vervangend vervoer bij Calamiteiten en vervoer ten behoeve van Evenementen is het gebruik van hand-held check-in-check-out- en betaalapparatuur toegestaan
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 ten behoeve van het gebruik van de Betaalwijzen zoals bedoeld in eis 8.2. Tevens beschikken alle Bussen over functionerende apparatuur om reisproducten in te laden (“af te halen”) op de ov-chipkaart, voor zolang het OV-chipkaart systeem operationeel is.
4.6.5	De Concessiehouder voorziet alle Voertuigen van een Intelligent Voertuig Systeem (IVS) en zorgt ervoor dat het IVS ten minste tijdens alle Ritten goed functioneert.
4.6.6	<p>De Concessiehouder voorziet alle in te zetten Bussen van een functionerend en registratief digitaal camerasysteem, waarbij de volgende voorwaarden gelden:</p> <ol 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	Alle Bussen hebben zowel een instapdeur als een uitstapdeur die toegang geeft tot het lage-vloer gedeelte van de Bus die in een dusdanig tempo openen dat Reizigers niet onnodig lang hoeven te wachten bij het in- en uitstappen waardoor 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 waardoor halteringstijden beperkt blijven.
4.6.8	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
4.6.9	Alle in te zetten Voertuigen dienen te 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.
4.6.10	Alle in te zetten Voertuigen dienen te zijn voorzien van functionerende kort verkeer communicatiemiddelen voor – indien noodzakelijk – rechtstreekse communicatie met chauffeurs op andere Lijnen vallen, bijvoorbeeld in geval van vertragingen en overstappers
4.6.11	Alle in te zetten Voertuigen dienen te 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 dient te geschieden conform nader te maken afspraken tussen Concessiehouder en de MCZ na de gunning
4.6.12	Voertuigen die worden ingezet op lijnen die de staatsgrens met België overschrijden en die gezamenlijk worden geëxploiteerd met de Belgische vervoerder dienen de mogelijkheid te hebben om te communiceren met de verkeersleiding van de Belgische vervoerder
4.6.13	De Concessiehouder zorgt dat alle apparatuur in de Voertuigen goed werkt
4.6.14	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

Comfort	
4.7.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers comfortabel met het Openbaar Vervoer kunnen reizen en voldoet daarbij ten minste aan de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> a. het Materieel is voorzien van comfortabele stoelen; b. het Materieel, niet zijnde Buurtbussen, is voorzien van voldoende beenruimte zodanig dat de tussenruimte (horizontale afstand tussen de voorzijde van een stoel en de achterzijde van de rugleuning van de stoel ervoor) 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 (horizontale afstand tussen de voorzijde van de stoelen);
- c. de Bussen zijn voorzien van voldoende mogelijkheden voor staande Reizigers om zich vast te houden;
 - d. 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;
 - e. het Materieel is voorzien van goede vering;
 - f. het Materieel is voorzien van prettige verlichting die positief bijdraagt aan het gevoel van Sociale Veiligheid in het Voertuig;
 - g. de binnen- en buitenzijde van het Materieel is schoon;
 - h. het Materieel is voorzien van voldoende prullenbakken, het geluiddrukkniveau 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);
 - i. de in het Materieel aanwezige geluidsinstallaties worden alleen gebruikt voor het verstrekken van reisinformatie;
 - j. het Materieel is voorzien van goed werkende ventilatie, airconditioning en verwarming; en
 - k. in het Materieel geldt te allen tijde een algeheel rookverbod, zowel voor Reizigers als voor het Personeel.

- 4.7.2 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’):
- a. Buitenkant voertuig (aanrijdzijde en voorkant) – beschadigingen;
 - b. Contactpunten en kleine elementen (bagagerek) – beschadigingen;
 - c. Deur (inclusief tussendeur) – beschadigingen, volledigheid en werking;
 - d. Rolstoel-, rollator- en buggyvoorzieningen – beschadigingen en werking;
 - e. Vloer – beschadigingen;
 - f. Wanden en plafonds – beschadigingen (deuken, gaten en krassen);
 - g. Zitelement – beschadigingen (deuken, gaten en krassen);
 - h. Vloer, wanden en plafonds – dekking coating/folie;
 - i. Zitelement – dekking coating/folie; en
 - j. Ramen (exclusief voorruit) – krassen, sterren en barsten.

- 4.7.3 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 zorgt ervoor dat de Buurtbussen in elk geval blijvend zijn voorzien 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, drempelloos, weinig Rituitval, punctueel en regelmatig rijden, inzet van voldoende capaciteit afgestemd op de vraag van Reizigers. 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, Calamiteiten, Incidenten en (weg)werkzaamheden.
5.1.3	Bij een te voorziene extra Vervoervraag zet de Concessiehouder, op voorhand, extra capaciteit in, in de vorm van grotere Voertuigen of Versterkingsritten indien de te verwachten Vervoervraag niet past binnen de in de Dienstregeling aangeboden capaciteit. Concessiehouder dient hiervoor een voorstel in te dienen bij de Concessieverlener, zodat die hierover vooraf een besluit kan nemen. Indien het aantal DRU voor Versterkingsritten in een Dienstregelingjaar afwijkt van het aantal DRU opgenomen in de Dienstregeling van Dienstregelingjaar 2027 worden de minder of meer gereden DRU verrekend volgens het meer- en minderwerk in art. 27 en 28 van de Concessiebeschikking.
5.1.4	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 kosten van de Concessiehouder Flextaxi’s in te zetten.

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

Vervoercapaciteit 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"> a. Reizigers maximaal 20 minuten moeten staan, en b. maximaal 20 reizigers per Voertuig moeten staan.
5.1.7	De Concessiehouder geeft jaarlijks in het Vervoerplan per Rit 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 bij artikel 5.1.7. is vermeld in het Vervoerplan.
5.1.9	In aanvulling op het bepaalde in eis 5.1.7 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 de Dienstregeling op een Lijn onvoldoende is (geworden) doet hij een voorstel aan Concessieverlener voor extra capaciteit in de vorm van geschiktere Voertuigen of extra Ritten.
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 of onvoldoende 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"> a. uit actuele gegevens over het aantal Reizigers blijkt dat de geplande capaciteit op de desbetreffende Lijn zoals vermeld in de Dienstregeling inderdaad onvoldoende is om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te voldoen, of b. 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.
5.1.11	Het bepaalde in 5.1.8 en 5.1.9 is van overeenkomstige toepassing indien de geplande capaciteit te groot is (geworden).

5.2 Rituitval 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 Rituitval te

voorkomen en om wanneer een Rit onverhoopt toch uitvalt de overlast voor Reizigers te minimaliseren.

Rituitval	
5.2.1	Een rit die niet of niet volledig is uitgevoerd wordt aangemerkt als uitgevallen Rit. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Rituitval waarbij geen sprake is van Overmacht (zie eis 5.5.1) in enige kalendermaand: <ol style="list-style-type: none"> a. in totaal minder dan 0,2% van het totaal aantal in de Dienstregeling opgenomen Ritten bedraagt, en b. per Lijn minder 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 zo spoedig mogelijk 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 van Concessiehouder bereikbaar is om vragen van Reizigers hierover te beantwoorden.
5.2.3	Ingeval Reizigers bij Rituitval geen Alternatieve Reismogelijkheden met het Openbaar Vervoer of Flexitaxi hebben, zet de Concessiehouder uiterlijk 30 minuten nadat de eerste Rit is uitgevallen Vervangend Vervoer in.
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 gepland staat dat uit te voeren ritten van gezamenlijk geëxploiteerde Lijnen (zie Bijlage 7) 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 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, Hub en Tijdenhalte 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 3 minuten na de vertrektijd zoals vermeld in de Dienstregeling vanaf het Beginpunt, Hubs en Tijdenhaltes van de betreffende Rit vertrekt, tenzij een vertraagde Aansluiting moet worden afgewacht (zie 5.3.4), en 2) binnen 5 minuten na de aankomsttijd zoals vermeld in de Dienstregeling op Hubs, 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 van de Aansluitende Bus wacht tot maximaal 5 minuten en in geval van de laatste Aansluiting van de dag maximaal 15 minuten op een vertraagde Flex taxi, bus, trein of Ferry.
5.3.5	De Concessiehouder legt in een koppelvlakbericht als EarliestExpectedDepartureTime (of afgesproken opvolger van dit koppelvlakbericht) 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.

5.3.6	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.
5.3.7	Na overleg met de Concessiehouder kan de Concessieverlener gedurende de looptijd van de Concessie Hubs en andere overstappunten op de Fijnmazige mobiliteitsdiensten toevoegen of laten vervallen.
5.3.8	De Concessiehouder ziet erop toe dat indien een Aansluitgarantie niet wordt of dreigt niet te worden gehaald het Personeel Reizigers proactief en onverwijld informeert.
5.3.9	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.
5.3.10	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 om de Aansluiting voor Reizigers te kunnen bieden.
5.3.11	De Concessiehouder biedt in Breskens Veerhaven en Vlissingen Station een Aansluitgarantie van de Ferry op de bus. 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 om de Aansluiting voor Reizigers te kunnen bieden
5.3.12	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 de chauffeur 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.
5.3.13	Het bieden van een Aansluitgarantie gaat boven het realiseren van een stipte dienstuitvoering. Het wachten op een vertraagde aansluiting wordt door de Concessiehouder vastgelegd conform de eisen zoals beschreven in de "Concessiebijlage datasets OV" (https://dova.nu/sites/default/files/concessiebijlage_datasets_ov_v2.2.2_definitief.pdf) of diens opvolger(s).

5.3.14 De Aansluitgarantie op Hubs wordt door de Concessiehouder duidelijk gecommuniceerd in ten minste de Reisvoorwaarden, Dienstregeling en op de Hubs 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, dient de Concessiehouder deze Ritten via een alternatieve route verrichten. Indien mogelijk 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 omlleidingen die langer dan 1 week duren minimaal 5 werkdagen van tevoren in de gepubliceerde Dienstregeling en neemt daarbij het bepaalde in eis 7.2.3 in acht.

5.5 Compensatieregeling

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

Compensatieregeling

- 5.5.1 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:
- Deze Reizigers langer dan één keer de opvolgtijd binnen de dienstregeling op een Halte moeten wachten dan wel meer dan één keer de opvolgtijd binnen de dienstregeling aan vertraging oplopen, omdat de uitvoeringskwaliteit niet voldoet aan de eisen beschreven in paragraaf 5.1 (Vervoerplicht, vervoercapaciteit en zitplaatskans), paragraaf 5.2 (Rituitval en Vervangend Vervoer) en/of paragraaf 5.3 (Punctualiteit en Aansluitingen);
 - 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.

5.5.2	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. De kosten die verbonden zijn aan de Compensatieregeling worden niet aan de Concessiehouder vergoed.
5.5.3	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.
5.5.4	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 en op de website ReizendoorZeeland.nl.

5.6 Centrale Verkeersleiding

Centrale Verkeersleiding	
5.6.1	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. De Centrale Verkeersleiding onderhoudt directe contacten met de MCZ.
5.6.2	De Concessiehouder zorgt dat alle in te zetten Voertuigen zijn voorzien van goed functionerende communicatiemiddelen waarmee: <ol style="list-style-type: none"> a. rechtstreeks, onopvallend en onmiddellijk contact mogelijk is tussen Rijdend Personeel en de Centrale Verkeersleiding; en b. 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), waaronder ook de concessie voor het fietsvoetveer. c. 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.
5.6.3	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 Publiek Vervoersysteem gebruik (willen) maken.

5.6.4 De Concessiehouder spant zich maximaal in om ook met de MCZ en 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 MCZ 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 van de Concessiehouder dat deze 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 is verantwoordelijk dat hij over de informatie van de wegbeheerders beschikt ten aanzien van de beschikbaarheid van de weginfrastructuur die hij nodig heeft voor de uitvoering van de dienstregeling.
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, schades en onvolkomenheden met de weginfrastructuur, doorstroming en Haltes en meldt deze bij de betreffende wegbeheerder. De Concessiehouder meldt structurele problemen bij de Concessieverlener.
6.1.4	De Concessiehouder informeert wegbeheerders 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 die betrekking hebben op 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 wegbeheerders over grotere aanpassingen aan de weginfrastructuur en onderneemt proactief actie op basis van de informatie (onder meer uit Melvin) over 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, busstations en Haltes. 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.
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, gesloten verklaring van weggedeelten (Bijlage 8) en wegwerkzaamheden (Bijlage 9).

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 implementatieperiode en de looptijd van de Concessie kan de Concessiehouder met voorstellen komen om Haltes aan te passen, te verplaatsen of op nieuwe plekken te realiseren. Dit doet de Concessiehouder in overleg met inwoners, gemeenten en Concessieverlener. De Concessiehouder kan geen rechten aan deze voorstellen ontlenen. 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). ⁴ De Concessiehouder gaat voor de benamingen en nummering van Haltes uit van de haltenamen en haltenummers zoals opgenomen in het CHB.

⁴ Zie bijvoorbeeld <https://halteviewer.ov-data.nl/> of <http://data.ndovloket.nl/haltes/>

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 maakt gedurende de implementatieperiode van de Concessie met de huidige concessiehouder en Concessieverlener afspraken over het verwijderen of het overnemen van de bestaande Haltepalen en Halteborden en het plaatsen van Haltepalen en –borden bij nieuwe haltes. De kosten worden gedragen door de Concessiehouder en de huidige concessiehouder.
6.3.5	Gedurende de implementatieperiode treedt de Concessiehouder in overleg met inwoners, gemeenten en Concessieverlener om de gedetailleerde invulling van de lijnvoering en halteplaatsen vorm te geven.
6.3.6	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor plaatsing, beheer, onderhoud en reiniging van Haltepalen en Halteborden op alle Haltes in het Concessiegebied. De Concessiehouder voert de Halteborden (L3-formaat) in de huisstijl van ‘Reizen door Zeeland’ uit.
6.3.7	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.
6.3.8	De Concessiehouder (ver)plaatst geen Haltepalen zonder voorafgaande schriftelijke instemming van de betreffende wegbeheerder en meldt (ver)plaatsingen van Haltes vooraf aan de Concessieverlener.
6.3.9	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.
6.3.10	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 (Annex 6 bij de Aanbestedingsleidraad).

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 lange doorlooptijden kent. Er is door onderzoeksbureau EV-Consult gekeken naar de inpasbaarheid van laadinfrastructuur op de huidige stallingslocaties (Annex 5-2.C bij de Aanbestedingsleidraad).

Laadinfrastructuur	
6.5.1	De Concessiehouder treft alle voorbereidingen en realiseert alle voorzieningen die nodig zijn om Zero-Emissievoertuigen tijdig 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 en/of financier.
6.5.3	Het is de Concessiehouder toegestaan om van (semi-)publieke laadinfrastructuur gebruik te maken. Indien Concessiehouder hiervan gebruik maakt, zorgt Concessiehouder voor afspraken over het gebruik van de (semi-)publieke 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 opvolgende concessiehouders.
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 inpassing 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 Publiek 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 [nr] 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' (https://dova.nu/sites/default/files/concessiebijlage_datasets_ov_v2.2.2_definitief.pdf) 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	De Concessiehouder publiceert uiterlijk 3 maanden voor de ingangsdatum van de Concessie een toegankelijkheidsverklaring die borgt dat de websites en mobiele applicaties voldoen aan: <ul style="list-style-type: none"> a. de wetgeving inzake digitale toegankelijkheid zoals gepubliceerd op de website www.digitoegankelijk.nl/toegankelijkheidsverklaring/voorbeeld-opbouw-rapportage, en b. 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	De Concessiehouder maakt de Dienstregeling <ul style="list-style-type: none"> a. voor een nieuw Dienstregelingjaar uiterlijk 20 werkdagen voor de inwerkingtreding en b. bij wijzigingen tijdens een Dienstregelingjaar uiterlijk 10 werkdagen voor de inwerkingtreding bekend De bekendmaking geschiedt in ieder geval via: <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	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' (https://dova.nu/sites/default/files/concessiebijlage_datasets_ov_v2.2.2_definitief.pdf) of diens opvolger(s).
7.2.3	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.

- 7.2.4 In geval van ongeplande routewijzingen en Rituitval zorgt de Concessiehouder ervoor dat zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 30 minuten nadat de situatie zich voordoet:
- 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' (https://dova.nu/sites/default/files/concessiebijlage_datasets_ov_v2.2.2_de_finitief.pdf) 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 MCZ. 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 het OPOV 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:
- 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; <ul style="list-style-type: none"> 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	<p>Voor zover een Halte is voorzien van een abri met vitrinekast, zorgt de Concessiehouder ervoor dat in deze abri in ieder geval de volgende informatie aanwezig is, uitgevoerd conform de 'Reizen door Zeeland' stijl:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. een Lijnnetkaart 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	<p>Concessiehouder zorgt voor de start van de Concessie voor het verwijderen of onzichtbaar maken van niet meer relevante statische informatie op halteborden, haltes en in vitrinekasten van abri's op alle haltes binnen het Concessiegebied, ook op de haltes die door de Concessiehouder niet meer worden bediend.</p>
7.3.4	<p>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. Over de vergoeding hiervoor maken Concessieverlener en Concessiehouder te zijner tijd afspraken.</p>
7.3.5	<p>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.</p>
7.3.6	<p>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</p>

	dichtstbijzijnde Halte van de betreffende Lijn kunnen komen of met welke Alternatieve Reismogelijkheden zij hun reis kunnen vervolgen.
7.3.7	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.
7.3.8	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 het lijnnummer en het 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. 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.

7.4.4	<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 Hubs 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. <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>
7.4.5	<p>De Concessiehouder volgt voor de vormgeving van de in eis 7.4.5 genoemde reisinformatie op de Displays de landelijke standaarden, zoals aangegeven in ‘Richtlijn Reisinformatie in OV-voertuigen’ (https://www.dova.nu/sites/default/files/richtlijn-reisinformatie-in-ov-voertuigen_def.pdf) of diens opvolger(s).</p>
7.4.6	<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 altemnerend 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>
7.4.7	<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 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:
- 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 Hubs en overstappunten met de Fijnmazige mobiliteitsdiensten;
 - d. informatie over actuele vertrektijden, ook in geval van ongeplande routewijzigingen en Rituitval;
 - e. informatie over actuele drukte in de betreffende Rit
 - f. informatie over de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer, waaronder:
 - i. aanwezigheid van voorzieningen ten behoeve van de toegankelijkheid in het op een Rit ingezette Voertuig en op Haltes;
 - ii. de alternatieve reismogelijkheden, indien de voorzieningen niet aanwezig zijn;
 - iii. regels over maximaal toegestane afmetingen van rolstoelen;
 - g. informatie over het reserveren van Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer, indien aangeboden door de Concessiehouder;
 - h. informatie over het reserveren van de Fijnmazige mobiliteitsdiensten;
 - i. informatie over Betaalwijzen en Tarieven;
 - j. informatie over de Compensatieregeling;
 - k. informatie over de bereikbaarheid van de klantenservice en klachtenlijn van de Concessiehouder, inclusief telefoonnummer en website, en
 - l. informatie over het klachtenloket openbaar vervoer en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer (of diens opvolgers) en de wijze waarop Reizigers deze instanties kunnen benaderen.
 - m. De wachttijdenregeling (zie eis 5.3.4).

- 7.5.2 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.

7.5.3 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.

7.5.4 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 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) kunnen 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

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 Flextaxi, Ferry, trein en vormen van Fijnmazige mobiliteitsdiensten

Tarieven en informatievoorziening over Reisproducten en opbrengsten	
8.1.1	De Concessiehouder hanteert de Tarieven en Reisproducten die de Concessieverlener, na overleg met de Concessiehouder, in het Tarievenplan heeft vastgesteld. Voor Dienstregelingjaar 2027 geldt het Tarievenplan 2026, waarbij de tarieven worden geïndexeerd met de Landelijke Tariefindex (LTI).
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 in het Tarievenplan
8.1.3	De Concessieverlener bereidt jaarlijks een concept-Tarievenplan voor in overleg met Concessiehouder, waarbij hij zich bij de vormgeving van de Tarieven en Reisproducten conformeert aan de afspraken uit het Landelijk Tarievenkader (LTK) of haar opvolger. Het concept Tarievenplan wordt uiterlijk zes maanden voor de ingangsdatum van het Dienstregelingjaar door de Concessieverlener aan de Concessiehouder voorgelegd
8.1.4	Voor de inschatting van de vervoervraag ten behoeve van 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 reisinformatie (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. Hierbij sluit Concessiehouder aan op de landelijke ontwikkelingen

8.1.9 Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener binnen vijf maanden na afloop van elk Kalenderjaar een definitief overzicht van de Reizigersopbrengsten, ontdaan van eventuele persoonsgegevens, van het voorafgaande Kalenderjaar, bestaande uit:

- a. Opbrengsten uit Elektronische Betaalwijzen, uitgesplitst naar Reisproduct, Reizen op Saldo en gebruik per Lijn en per Rit;
- b. Opbrengsten uit andere Reisproducten en gebruik grootgebruikers en per Lijn en per Rit, uitgesplitst naar Reisproduct en gebruik per Lijn en per Rit;
- c. Opbrengsten uit studentenreisproducten (SOV-kaart), uitgesplitst per Lijn en per Rit;
- d. Fictieve opbrengsten van door de Concessiehouder gratis verstrekte Vervoerbewijzen, uitgesplitst per Lijn en per Rit;
- e. De compensatie zoals bedoeld in artikel 10.3.24.

Aan het bovengenoemde overzicht van Reizigersopbrengsten voegt Concessiehouder een overzicht van de volgende overige inkomsten toe:

- a. Opbrengsten uit Uitrijkaarten, zoals bedoeld in artikel 10.3.32;
- b. Overige opbrengsten waaronder boetes voor overtreding van art. 70 t/m 74 van Wp2000 (zwartrijden), uitgesplitst per Lijn en per Rit;
- c. Inkomsten uit ontvangen subsidies, reclame en derdegelden (zoals bijvoorbeeld affiliate fees) die de Concessiehouder heeft ontvangen in het kader van de uitvoering van de Concessie.

8.1.10 De Concessiehouder dient de opgegeven definitieve Reizigersopbrengsten door een registeraccountant op inhoudelijke juistheid te laten controleren, een en ander overeenkomstig het bepaalde in het Besluit personenvervoer 2000. Een goedkeurende accountantsverklaring van de Reizigersopbrengsten over een kalenderjaar dient uiterlijk op 1 juli van het opvolgende kalenderjaar door de Concessieverlener te zijn ontvangen.

8.1.11 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.

8.1.12	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 direct aan de Concessieverlener te melden.
8.1.13	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.
8.1.14	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 opbrengstderving en kosten als gevolg van het eventueel 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 voor alle Tarieven, Vervoerbewijzen, en Reisproducten die geldig zijn in de Concessie minimaal één Productdrager beschikbaar is.
8.2.6	De Concessiehouder zorgt ervoor 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 Translink (het zogeheten “level 4”), zodat vanaf de start van de Concessie een volledig functionerend OV-Chipkaartsysteem operationeel is en blijft tot het moment dat de Concessieverlener besluit om de OV-chipkaart als Productdrager af te schaffen. De Concessiehouder doet dit 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, bijvoorbeeld door Translink, tenzij Translink 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 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.

8.2.11 De Ritten die gratis voor de Reiziger worden uitgevoerd zoals bedoeld in het vorige lid worden apart aan de Concessieverlener gerapporteerd. De Concessieverlener ontvangt van de Concessiehouder voor deze Ritten een compensatie van de gemiste opbrengsten, die worden gerekend tot de gerealiseerde Reizigersopbrengsten. De Concessieverlener bepaalt de compensatie op basis van de formule: gemiddelde ritprijs x gemiddeld aantal Reizigers per uur voor de betreffende Lijn x aantal uren van de storing.

8.2.12 Concessiehouder werkt, op kosten van Concessieverlener, mee aan de invoering van een parallel ticketingsysteem, als Concessieverlener daarom vraagt. De Concessiehouder mag op eigen initiatief en voor eigen rekening, maar wel na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener, een parallel ticketingsysteem invoeren.

Algemene eisen OVpay

8.2.13 De Concessiehouder vervult een actieve rol bij, staat open voor een werkt constructief mee aan de invoering en doorontwikkeling van OVpay. De Concessiehouder stemt de activiteiten die hij in dit kader onderneemt nauw af

	met de Concessieverlener en concessiehouders van de aangrenzende concessies.
8.2.14	De Concessiehouder conformeert zich aan de OVpay standaarden zoals deze zijn gepubliceerd op de website van Translink of diens opvolger en implementeert nieuwe en gewijzigde OVpay standaarden binnen de aangegeven termijnen.
8.2.15	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener gevraagd en bij relevante wijzigingen voor de Reiziger en/of Concessieverlener ongevraagd, over de OVpay standaarden zoals deze zijn gepubliceerd op de website van Translink of diens opvolger en de daarbij aangegeven implementatietermijnen.
8.2.16	Alle kosten voor de ontwikkeling, invoering, instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en of vervanging van OVpay betaalsystemen zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.

Eisen aan Draggers OVpay	
8.2.17	De Concessiehouder hanteert minimaal de Basisdrager.
8.2.18	De Concessiehouder accepteert de Draggers die voldoen aan de landelijk geldende OVpay standaarden, zoals gepubliceerd op de website van Translink of diens opvolger.
8.2.19	Reizigers dragen de kosten voor de aanschaf van de Draggers, waarbij de adviesaanschafprijs voor de Draggers is vastgesteld door het NOVB
8.2.20	In het geval het NOVB, of diens opvolger, besluit tot de introductie van (een) landelijke Drager met bijbehorend betaalsysteem, dan conformeert de Concessiehouder zich binnen de afgesproken termijn aan de implementatie van deze Drager(s) met bij behorend betaalsysteem.
8.2.21	Ingeval het NOVB, of diens opvolger, besluit tot de uit-fasering van een Drager, faciliteert de Concessiehouder de betreffende Drager met het bijbehorende betaalsysteem tot minimaal de door het NOVB vastgestelde periode na de publieke bekendmaking van dit besluit. Indien aan de orde, treden Concessiehouder en Concessieverlener in overleg over eventuele financiële compensatie van Reizigers.

Eisen aan een werkend OVpay-betaalsysteem	
8.2.22	De Concessiehouder beschikt over een werkend OVpay-betaalsysteem.
8.2.23	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de (boord)apparatuur, nodig voor de registratie en betaling van de reis een uptime van gemiddeld minimaal 99,9% per Voertuig per maand heeft.

Vervangend betaalsysteem na OVpay

- 8.2.24 Ingeval de minister of staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat of diens opvolger, gehoord het NOVB of diens opvolger, besluit tot introductie van een vervangend landelijk betaalsysteem, in plaats van of als opvolger van OVpay op basis van de EMV-techniek, faciliteert de Concessiehouder de introductie van dit vervangende betaalsysteem en faciliteert de Concessiehouder OVpay op basis van de EMV-techniek tot het in het besluit vastgestelde moment van uitzetten. Indien aan de orde, treden Concessiehouder en Concessieverlener in overleg over de hiermee gepaard gaande kosten.

8.3 Andere Betaalwijzen

Andere Betaalwijzen

- 8.3.1 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.
- 8.3.2 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 toezichthoudende activiteiten een Uitrijkaart aan te schaffen. De opbrengsten van de Uitrijkaart tellen niet mee bij de bepaling van de hoogte van de Reizigersopbrengsten en komen toe aan de Concessiehouder.
- 8.3.3 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.
- 8.3.4 Door of namens de Concessieverlener kunnen grootverbruikcontracten worden afgesloten. Hieraan voorafgaand wordt overleg gevoerd met de Concessiehouder. De Concessiehouder voert de benodigde handelingen uit ter uitvoering van de contracten, waaronder distributie.
- 8.3.5 Concessiehouder werkt mee aan de verkoop en betaling van zijn portfolio aan Tarieven en Reisproducten op non-discriminatoire wijze via derden, zoals MaaS-aanbieders
- 8.3.6 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.

8.3.7 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>)

8.3.8 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' (<https://www.crow.nl/getattachment/Kennis/Bibliotheek-Verkeer-en-Vervoer/Kennisdocumenten/Maaswaardige-OV-concessies/Concessiebijlage-MaaS-waardige-eisen-versie-3-0.pdf.aspx?lang=nl-NL>).

8.4 Betalen op concessiegrensoverschrijdende lijnen

Betalen op concessiegrensoverschrijdende lijnen

8.4.1 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 Tarievenplan.

8.4.2 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 vastgesteld.

8.4.3 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 die aangesloten is op het (Nederlandse) landelijke systeem.

8.4.4	Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Nederlandse betaalapparatuur zoals bedoeld in het vorige lid gebruikt wordt voor de plaatsbepaling van de bussen van de Belgische vervoerder, aan te leveren volgens de vigerende BISON-koppelvlakken.
8.4.5	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.
8.4.6	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.

8.5 Betalen binnen andere modaliteiten

Betalen binnen andere modaliteiten	
8.5.1	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.
8.5.2	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

De Concessieverlener kan jaarlijks aan de Concessiehouder een marketingbudget beschikbaar stellen ten behoeve van de uitvoering van marketingactiviteiten in aanvulling op activiteiten die door de MCZ worden ontplooid.

Marketingsubsidie	
9.1.1	De Concessieverlener kan aan de Concessiehouder een (Marketing)subsidie beschikbaar stellen ten behoeve van de uitvoering van marketingactiviteiten.

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 Busen buurtbus, als onderdeel van een breder mobiliteitssysteem, in samenhang met onder andere de Flextaxi, te presenteren.

Huisstijl	
9.2.1	De Concessiehouder hanteert steeds de actuele versie van de Huisstijl, waarvan de uitgangspunten in Bijlage 10 zijn beschreven. Concessieverlener zorgt ervoor dat de Concessiehouder steeds in het bezit is van de actuele versie van de Huisstijl.
9.2.2	De Concessiehouder dient de Huisstijl voor de Voertuigen verder uit te werken en ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor te leggen.
9.2.3	Alle communicatie inclusief alle marketing uitingen en informatie aan de Reiziger (herkenbaarheid en zichtbaarheid) vanuit de Concessiehouder moet plaatsvinden volgens de huisstijl en de uitwerking zoals bedoeld in eis 9.2.1. en 9.2.2.
9.2.4	De Concessiehouder legt alle uitingsvormen, zoals bedoeld in eis 9.2.1 en 9.2.2, eerst ter instemming voor aan de Concessieverlener, die de uitingsvormen toetst aan de voorschriften van de Huisstijl.
9.2.5	De Huisstijl, 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	<p>De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel dat in contact met Reizigers komt of kan komen in ieder geval:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 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/vertraging, 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. Concessiehouder biedt Personeel dat de Nederlandse taal (nog) niet goed beheerst een cursus Nederlandse taal aan.

- j. bekend is met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van Incidenten;
- k. in staat is om te gaan met agressie en het beheersend en de-escalerend optreden; en
- l. 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 de 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:

- a. 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;
- b. 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;
- c. De manier waarop hij zijn personeelsomvang aanpast ten opzichte van de huidige situatie;
- d. 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.
- e. 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;
- f. 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;
- g. De manier waarop hij zijn personeelsomvang aanpast ten opzichte van de huidige situatie;
- h. 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 Concessiehouder legt de eisen in dit hoofdstuk ten aanzien van Personeel op aan zijn eventuele onderaannemers.

10.2.6 De Concessiehouder laat jaarlijks een medewerkertevredenheidsonderzoek 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

- 10.2.7 De Concessiehouder stelt vrijwilligers in staat om Buurtbuslijnen goed uit te voeren door:
- a. desgevraagd de Dienstregeling van de Buurtbuslijn en roosters voor de vrijwilligers op te stellen;
 - b. de vrijwilligers te keuren en te instrueren;
 - c. de benodigde verzekeringen af te sluiten;
 - d. de vrijwilligers 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 (en eventuele opvolgers).

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:

- a. 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;
- b. 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;
- c. De Concessiehouder zet tenminste 2,0 fte aan toezichthouders Veiligheid in voor service, toezicht en controle van Vervoerbewijzen;
- d. 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 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 (ontdaan van eventuele persoonsgegevens):

- a. Vestiging
- b. Lijnnummer
- c. Datum Incident
- d. Dagsoort (ma, di etc.)
- e. Tijdstip Incident
- f. Plaats/kern
- g. Locatie

- h. Code Incident (conform ABC-systematiek)
- i. Categorie
- j. Code aanleiding (bijv. geen geldig Vervoerbewijs bij controle)
- k. Plaats Incident (in Voertuig/op Halte of station)
- l. Korte beschrijving van het Incident
- m. 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 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:

- a. 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;
- b. Analyse van de in eis 11.2.3 genoemde rapportages en de score in de Klantenbarometer in voorgaande jaren;
- c. Risico-inventarisatie met betrekking tot de Sociale Veiligheid;
- d. 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;
- e. De afstemming van (de uitvoering van) deze maatregelen met de concessiehouders van aangrenzende concessies, wanneer relevant;
- f. De resultaten die de Concessiehouder met de maatregelen verwacht te bereiken op korte en lange termijn;
- g. De kosten van de maatregelen.

11.2.2 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.

11.2.3 Nadat de Concessieverlener met het Sociaal Veiligheidsplan heeft ingestemd, is Concessiehouder verplicht uitvoering te geven aan de maatregelen en actie die in het Sociaal Veiligheidsplan zijn opgenomen.

11.2.4 De Concessiehouder levert uiterlijk een half jaar na afloop van ieder kalenderjaar aan de Concessieverlener:

- a. Een overzicht en beschrijving van uitgevoerde maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid;
- b. De verantwoording van de resultaten van/behaalde effecten met de maatregelen Sociale Veiligheid in het betreffende kalenderjaar;
- c. Het oordeel van Reizigers (Klantenbarometer) en het Personeel (Personeelsmonitor) voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit;
- d. Het aantal Incidenten gecategoriseerd conform de ABC-systematiek;
- e. Het percentage zwartrijders en aantal uitgeschreven UvB's (Uitstel van Betaling);
- f. De omvang vandalismeschade aan voertuigen;
- g. Resultaten van overleggen en convenanten met Gemeenten, politie en Openbaar Ministerie;
- h. De kosten van de uitgevoerde maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid in relatie tot de begroting zoals opgenomen in het Sociaal Veiligheidsplan;
- i. Andere relevante zaken.

12 Duurzaamheid en circulariteit

De Concessieverlener wil het busvervoer in Zeeland zo duurzaam als mogelijk invullen, in nauwe samenwerking met de Concessiehouder. Duurzaamheid gaat verder dan alleen het type Materieel dat ingezet wordt. Het reikt van de gebruikte materialen tot het repareren en hergebruiken van materialen bij reparaties. De Concessieverlener verwacht daarom van de Concessiehouder een continue focus op duurzaamheid in de gehele operatie.

12.1 Duurzame bedrijfsvoering

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	<p>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 zoveel mogelijk te beperken.</p> <p>De Concessiehouder neemt ten minste alle mogelijke maatregelen om energieverbruik, CO₂- en uitlaatemissies te reduceren welke binnen vier jaar terug te verdienen zijn, al dan niet met behulp van een door Concessieverlener op te nemen overnameregeling in de opvolgende concessie.</p>
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	<p>De Concessiehouder spant zich blijvend in om de CO₂-uitstoot bij zijn activiteiten in het kader van de uitvoering van de Concessie te reduceren waarbij de Concessiehouder:</p> <ol style="list-style-type: none"> Vanaf de start van de Concessie ten minste trede 2 op de CO₂-Prestatieladder behaalt, en Vanaf het kalenderjaar 2033 ten minste trede 4 op de CO₂-Prestatieladder behaalt.
12.1.5	De Concessiehouder toont jaarlijks door middel van een certificaat ten genoegen van de Concessieverlener aan dat hij ten minste de in eis 12.1.4 onder sub a. en b. genoemde trede heeft behaald.

12.1.6 De Concessiehouder overlegt jaarlijks uiterlijk in december ter instemming aan Concessieverlener een geactualiseerd Duurzaamheidsplan waarin hij beschrijft welke duurzaamheidsmaatregelen hij in het nieuwe kalenderjaar voornemens is te treffen en wat de verwachte impact hiervan is. Het Duurzaamheidsplan uit zijn Inschrijving geldt voor het eerste concessiejaar.

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.

12.1.8 De Concessiehouder mag het Duurzaamheidsplan en het Circulariteitsplan zoals bedoeld in artikel 12.2.2 samenvoegen tot één Duurzaamheids- en Circulariteitsplan. Eveneens mag hij de rapportage zoals bedoeld in het vorige lid en de rapportage zoals bedoeld in artikel 12.2.3 samenvoegen tot één rapportage.

12.2 Circulariteit

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 overlegt jaarlijks uiterlijk in december ter instemming aan Concessieverlener een geactualiseerd Circulariteitsplan waarin hij beschrijft welke maatregelen hij in het nieuwe kalenderjaar voornemens is te treffen en wat de verwachte impact hiervan is. In dit plan beschrijft hij in ieder geval de volgende onderdelen:

- a. herkomst van materialen en producten (inclusief het Materieel en eventuele Batterijen);
- b. reparatie, hergebruik en recycling van gebruikte materialen en producten;
- c. werkprocessen, en
- d. afspraken met leveranciers en afnemers.

Het Circulariteitsplan uit zijn Inschrijving geldt voor het eerste concessiejaar.

12.2.3 De Concessiehouder rapporteert uiterlijk drie maanden na afloop van ieder kalenderjaar aan de Concessieverlener over de circulariteitsmaatregelen die hij in het betreffende kalenderjaar heeft getroffen en de resultaten die hij daarmee heeft bereikt.

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 'aar 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. Concessieverlener en Concessiehouder kunnen nadere afspraken maken over de verdeling van de taken met betrekking tot klantenservice en klachtenafhandeling. Doel van de herverdeling van de taken is voor de Reiziger van Openbaar vervoer en Fijnmazige mobiliteitsdiensten een uniforme presentatie te bieden en tevens gebruik te maken van de kennis van de Concessiehouder met betrekking tot de afhandeling van klachten. De onderstaande taken kunnen geheel of gedeeltelijk door de Concessieverlener worden overgenomen.

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: <ul style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> 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

Klantenservice en klachtenafhandeling

- 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
 - 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.

13.1.3 De Concessiehouder wijst Reizigers er op zijn communicatiekanalen op dat het indienen van klachten over het Openbaar Vervoer uitsluitend bij de Concessiehouder kan plaatsvinden.

13.1.4 De Concessiehouder werkt constructief mee aan bemiddelingspogingen van het Klachtenloket Openbaar Vervoer.

13.1.5 De Concessiehouder is aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

13.1.6 Indien in samenspraak met de Concessieverlener gedurende de concessieduur een regionale Geschillencommissie wordt opgericht, sluit de Concessiehouder zich ook bij deze commissie aan.

13.1.7 De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener na afloop van iedere maand een overzicht van:

- a. het aantal klachten dat hij in de betreffende maand heeft ontvangen;
- b. de aard van de binnengekomen klachten;
- c. de Rit (lijnummer, tijd) waarop de klachten betrekking hebben;
- d. de snelheid van afhandeling van de klachten; en
- e. de actie die de Concessiehouder heeft ondernomen om herhaling van de klacht of soortgelijke klachten te voorkomen.

Klantenservice en klachtenafhandeling

- 13.1.8 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.
- 13.1.9 De Concessiehouder stelt Reizigers die iets verloren of achtergelaten 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.
- 13.1.10 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.

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 legt op grond van de Wp2000 en het Bp2000 adviesplichtige onderwerpen en plannen, na bespreking met concessieverlener, ter advisering voor aan het OPOV. De adviesplichtige onderwerpen betreffen in ieder geval: a. de in lid 1 en lid 3 van artikel 33 van het Bp2000 genoemde onderwerpen.
- 13.2.2 De Concessiehouder voorziet het OPOV ten behoeve van de advisering uiterlijk twee weken van tevoren van voldoende informatie.
- 13.2.3 Voor aanvang van de Concessie vraagt de Concessiehouder advies aan het OPOV over in ieder geval het volgende onderdeel van zijn Inschrijving: de Compensatieregeling.
- 13.2.4 De Concessiehouder informeert het OPOV en de Concessieverlener over eventuele aanpassingen in de voorstellen en plannen naar aanleiding van het advies van het OPOV.

13.2.5 De Concessiehouder voert op uitnodiging overleg met het OPOV.

13.3 Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden

Naast het OPOV verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder proactief overleg en contact zoekt met Reizigers en andere belanghebbenden ten behoeve van suggesties, ideeën en advies van Reizigers en andere belanghebbenden in het Concessiegebied.

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 (Ontdaan van eventuele persoonsgegevens).

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 11 (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	Op verzoek van concessieverlener stelt concessiehouder alle data beschikbaar met betrekking tot aantallen reizigers en in- en uitstapgegevens, inkomsten en herkomst-bestemmingsrelaties, ontdaan van persoonsgegevens.
14.1.3	De verplichting tot het verstrekken van gegevens over de Concessie geldt tot één kalenderjaar na afloop van de Concessie.
14.1.4	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.
14.1.5	De Concessiehouder beroept zich niet op zijn eigendomsrecht ten aanzien van door hem verstrekte en ontvangen gegevens.
14.1.6	De Concessieverlener mag alle gegevensbestanden binnen de kaders van wet- en regelgeving als open data bewerken, delen en publiceren.

Gegevenslevering aan NDOV

- 14.1.7 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' (https://dova.nu/sites/default/files/concessiebijlage_datasets_ov_v2.2.2_definitief.pdf) of diens opvolger(s)
- 14.1.8 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.
- 14.1.9 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

- 14.1.10 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.
- 14.1.11 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:
- het monitoren van en sturen op de uitvoering en ontwikkeling van de Concessie en/of het Publiek Vervoersysteem;
 - de aanbesteding van de opvolgende concessie(s) of van een aangrenzende concessie;
 - het toepassen van landelijke wet- en regelgeving, zoals rond stikstofuitstoot.
- 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.

14.1.14 De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener alle gegevens, ontdaan van eventuele persoonsgegevens, over de uitvoering van de Concessie. Over de invulling hiervan zullen Concessieverlener en Concessiehouder in de implementatiefase nadere afspraken maken.

Online dashboard

14.1.15 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.

14.1.16 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.

14.1.17 Tevens zorgt de Concessiehouder ervoor dat het OPOV, na goedkeuring door Concessieverlener, op elk moment toegang tot het online dashboard heeft.

Gegevenslevering aan MaaS-aanbieders

14.1.18 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

14.1.19 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.

14.1.20 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.

14.1.21 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.

14.1.22 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.

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

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, https://www.bio-overheid.nl/media/1572/bio-versie-104zv_def.pdf). Vanwege de veiligheidseisen is ICO-wizard (<https://www.bio-overheid.nl/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 als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke, 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 de Concessieverlener. 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):

- a. ZE-transitie: aantal en aandeel Dienstregelingen en kilometers die gereden worden met Zero-Emissie- en niet-ZE-Emissievoertuigen (paragraaf 4.2);
- b. Comfort en netheid van het materieel (paragraaf 4.7);

- c. Vervoerplicht, vervoercapaciteit en zitplaatskans (paragraaf 5.1)
- d. Rituitval en Vervangend Vervoer: de mate waarin de Lijnen behorend tot de Concessie voldoen aan de gestelde norm in paragraaf 5.2;
- e. Punctualiteit en Aansluitingen: de mate waarin de Lijnen behorend tot de Concessie voldoen aan de gestelde normen in paragraaf 5.3;
- f. Compensatieregeling: aantal en financiële omvang van de compensaties (paragraaf 5.5);
- g. Betaalapparatuur: het functioneren van betaalappartuur (paragraaf 8.2);
- h. Incidenten (paragraaf 11.2);
- i. Klantoordeel Sociale Veiligheid (paragraaf 11.1);
- j. CO2-prestatieladder (paragraaf 12.1);
- k. Circulariteit (paragraaf 12.2);
- l. Klachten (paragraaf 13.1);
- m. 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-klantenbarometer 2022. In zijn Vervoerplan laat hij zien hoe hij met dit klantoordeel rekening houdt en hoe hij zich inspant om het oordeel te verbeteren;
- n. OV-gebruik in termen van reizigersaantallen en reizigerskilometers;
- o. Reizigersopbrengsten per Lijn, ontdaan van eventuele persoonsgegevens, waarbij het detailniveau van de rapportage in de implementatiefase van de Concessie wordt afgestemd;
- p. Eventuele aanvullende KPI's, waaronder de resultaten van onderzoeken uitgevoerd met mystery guests in opdracht van de Concessieverlener.

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 de Concessiebeschikking als Annex E.

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.