
Provincie Noord-Brabant

Concept - Programma van Eisen (en Wensen)
Openbaar vervoer Provincie Noord-Brabant 2015
Concessie West-Brabant en
Concessie Oost-Brabant

Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant

[27 november 2012]

Colofon

Concept Programma van Eisen en Wensen Openbaar Vervoer Provincie Noord-Brabant 2015

Concessie West-Brabant en Concessie Oost-Brabant

[vastgesteld 27 november 2012]

Inhoud

A	Inleiding en hoofdkeuzes.....	4
	A1 Inleiding	4
	A2 Hoofdkeuzes aanbesteding	6
B	Concessie	11
	B1 Begrippenlijst	11
	B2 Concessieverlener	14
	B3 Scope van de concessie	14
C	Programma van Eisen (en Wensen)	17
	C1 Ontwikkeling openbaar vervoer: visie en sturing	18
	C2 Infrastructuur en vastgoed	25
	C3 Vervoerplan	28
	C4 Exploitatie en uitvoeringskwaliteit	33
	C5 Materieel: milieuprestatie en transitie	37
	C6 Materieel: kwaliteit voor de reiziger	43
	C7 Personeel en maatschappelijk betrokken ondernemen	52
	C8 OV-chipkaart, distributienetwerk en tarieven	55
	C9 Reisinformatie	60
	C10 Integrale Marketing	66
	C11 Sociale veiligheid	68
	C12 Data, informatie en rapportages	71
D	Bijlagen.....	76

A Inleiding en hoofdkeuzes

A1 Inleiding

Dit document is het concept-Programma van Eisen (en Wensen) (kortweg: PvE) voor de aanbesteding openbaar vervoer 2015 in de Provincie Noord-Brabant.

Het Programma van Eisen (en Wensen) is onderdeel van het bestek, dat medio februari 2013 klaar zal zijn voor publicatie op de aanbestedingskalender. Vanaf dat moment kunnen vervoerders hun inschrijving gaan maken. Het bestek bestaat uit het definitieve Programma van Eisen (en Wensen), een aanbestedingsleidraad en een document met financiële voorwaarden. In de aanbestedingsleidraad zijn de spelregels voor de aanbesteding uitgewerkt, waaronder de selectiecriteria en gunningscriteria.

Het concept-Programma van Eisen (en Wensen) is een concrete uitwerking van het provinciaal openbaar vervoerbeleid zoals dat is opgenomen in de OV Visie, het Provinciaal Verkeers en Vervoersplan 2006-2020 (PVVP) en de Agenda van Brabant en op hoofdlijnen is vertaald in de Nota van Uitgangspunten.

Leeswijzer

Dit document is als volgt opgebouwd:

- Deel A bevat de hoofdkeuzes van deze concessie.
- Deel B bevat de definiëring en afbakening van de concessie.
- Deel C bevat het volledige Concept-Programma van Eisen (en Wensen) voor beide concessies (West-Brabant en Oost-Brabant).
- Deel D bevat bijlagen bij het Programma van Eisen (en Wensen).

De delen B en C bevatten tabellen met genummerde eisen waar het aanbod van de inschrijver aan moet voldoen en waar de concessiehouder gedurende de hele concessie aan moet blijven voldoen. Voorafgaand aan ieder van deze tabellen is in tekstvorm een nadere toelichting gegeven die de context schetst waarin de eisen gezien moeten worden.

Na vaststelling van het Programma van Eisen (en Wensen) worden hier een aanbestedingsleidraad en een document met financiële bepalingen aan toegevoegd. Deze drie documenten en de bijbehorende bijlagen vormen samen het Bestek.

NB: dit Programma van Eisen (en Wensen) is geldig voor twee concessiegebieden: West-Brabant en Oost-Brabant, zoals gedefinieerd in onderdeel B. Bepalingen zijn geldig voor beide concessies, tenzij anders vermeld.

NB: op sommige plaatsen in dit Programma van Eisen (en Wensen) wordt voor de volledigheid en om alvast een indruk te krijgen van de aspecten die bij de beoordeling van de inschrijvingen van belang zijn, op onderdelen aangegeven dat deze meegewogen zullen worden bij de selectie- en beoordelingscriteria. Dit is enkel indicatief. De selectie- en gunningscriteria zullen in de aanbestedingsleidraad (onderdeel van het bestek) verder uitgewerkt worden.

Betrokkenheid partners

Vanaf de start van dit aanbestedingsproces zijn onze partners, zoals Reizigersoverleg Brabant (ROB), gemeenten, GGA's en aangrenzende decentrale overheden betrokken bij dit proces. Op de Nota van Uitgangspunten zijn vele reacties binnengekomen. Deze reacties zijn meegenomen bij de totstandkoming van dit Programma van Eisen (en Wensen).

Het concept-PvE staat open voor inspraak. Zowel aan onze partners als aan potentiële inschrijvers zal gelegenheid geboden worden om te reageren op het concept PvE. Tot uiterlijk 7 januari kunnen reacties worden gegeven.

Planning

Vorbereiding voor de aanbesteding:

- 26 juni 2012 Vaststelling door GS van concept Nota van Uitgangspunten;
- 14 september 2012 Zienswijze over Nota van Uitgangspunten door Statencommissie Mobiliteit en Financiën
- 21 september 2012 Vaststelling door PS van de OV Visie;
- 9 oktober 2012 Vaststelling door GS van Nota van Uitgangspunten;
- 27 november 2012 Vaststelling door GS van concept-Programma van Eisen (en Wensen);
- 28 november 2012 Publicatie concept Programma van Eisen (en Wensen) voor inspraak;
- 10 januari 2013 Sluitingsdatum inspraak concept-Programma van Eisen (en Wensen);
- 19 of 26 februari 2013 Vaststelling door GS van definitief Programma van Eisen (en Wensen) incl. reactienota;
- 19 of 26 februari 2013 Vaststellen Bestek door GS.

Uitvoering van de aanbesteding:

- Uiterlijk 1 maart 2013 Publicatie Bestek;
- 20 juni 2013 Inleveren inschrijvingen;
- medio oktober 2013 Gunning;
- 14 december 2014 Aanvang nieuwe Concessie.

A2 Hoofdkeuzes aanbesteding

Vraaggericht, verbindend en verantwoord openbaar vervoer

De provincie Noord-Brabant en het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE) zetten in op vraaggericht, verbindend en verantwoord openbaar vervoer. Dit is verder uitgewerkt in de OV Visie die op 14 september 2012 door Provinciale Staten is vastgesteld. Vraaggericht, verbindend en verantwoord openbaar vervoer zijn daarmee de centrale spil door dit Programma van Eisen (en Wensen) lopen.

Vraaggericht openbaar vervoer

Het openbaar vervoer sluit zoveel mogelijk aan bij de vraag naar vervoer (vraaggericht). De vraag speelt een belangrijke rol bij het bepalen van het netwerk dat gereden gaat worden. Spoor, Hoogwaardig Openbaar vervoer (HOV) en dragende assen in de steden vormen de basis van het netwerk. Andere lijnen sluiten hier zoveel mogelijk op aan. Knooppunten vormen hierbij een belangrijke schakel. Geen lege bussen meer: op die plaatsen waar de vraag achterblijft wordt samen met de concessiehouder, gemeenten en lokale partijen naar maatwerkoplossingen gezocht.

Verbindend openbaar vervoer

Het openbaar vervoer verbindt de dorpen en steden met elkaar, zorgt voor de bereikbaarheid van scholen, ziekenhuizen, winkelcentra, attractieparken en andere maatschappelijk belangrijke plaatsen. Het openbaar vervoer versterkt het stedelijk netwerk en speelt een belangrijke rol bij economische en ruimtelijke ontwikkelingen.

Verantwoord openbaar vervoer

Het openbaar vervoer levert een bijdrage aan de Brabantse samenleving. Het openbaar vervoer zorgt er samen met maatwerkoplossingen voor dat het landelijk gebied leefbaar blijft. Het openbaar vervoer houdt de steden bereikbaar. Het openbaar vervoer is ingebed in de Brabantse samenleving. Gemeenten, ROB, GGA's, provincie en de concessiehouder werken samen in ontwikkelteams aan de verdere verbetering en vernieuwing van het vervoer.

Een ademende concessie, een nieuwe rolverdeling

Zoals in de Nota van Uitgangspunten al is aangekondigd, wordt in de nieuwe concessie het openbaar vervoer op een andere manier uitgewerkt dan in de huidige concessie: de nieuwe openbaarvervoerconcessie 2015 is een ademende concessie waarin de reiziger en de vraag naar vervoer centraal staat, de concessiehouder veel verantwoordelijkheden en mogelijkheden krijgt en de provincie meer op afstand meedenkt en controleert. De concessie wordt niet dichtgetimmerd, maar er blijft ook gedurende de concessie ruimte om in te spelen op veranderingen en vernieuwingen. In het Bestek zal hiervoor een aparte bepaling worden opgenomen, naast de ruimte die bij tabellen met specifieke eisen in dit PvE al is geboden.

Daarnaast wil de provincie dat de kwaliteit van het openbaar vervoer omhoog gaat en dat de concessiehouder taken gaat uitvoeren die nu nog door de provincie opgepakt worden of blijven liggen. De concessiehouder krijgt meer verantwoordelijkheden en ook meer mogelijkheden om het openbaar vervoer naar eigen inzicht aan te passen. Nu is de provincie opbrengstverantwoordelijk en heeft de provincie de ontwikkelfunctie. In de nieuwe concessie wordt de concessiehouder opbrengstverantwoordelijk en krijgt deze ook een groot gedeelte van de ontwikkelfunctie. Daarnaast gaan provincie, concessiehouder, het Reizigersoverleg Brabant (ROB) en de gemeenten in ontwikkelteams intensief samenwerken om een optimaal openbaar vervoer systeem de komende jaren voor elkaar te krijgen.

Kaders scheppen en ruimte laten

De uitgangspositie voor deze nieuwe aanbesteding is anders dan bij de start van de huidige concessie. De beschikbare financiële middelen staan ernstig onder druk. Niet alleen bij de provincie, maar ook bij haar

partners en bij de reizigers zelf. Het nieuwe regeerakkoord zorgt voor grote veranderingen in de reismogelijkheden van studenten en leerlingen in het MBO.

Het concept Programma van Eisen (en Wensen) geeft de kaders aan waar de inschrijver of concessiehouder in ieder geval aan moet voldoen. Daarnaast geeft de provincie in de inleiding per onderdeel aan welke overwegingen een rol hebben gespeeld bij het bepalen van de kaders. Daar waar dit mogelijk was zijn ook nog wensen in beeld gebracht. Deze wensen kan de inschrijver via beschrijvingen naar eigen inzicht invullen. Hierdoor ontstaat ruimte voor innovaties en vernieuwing. De invulling van deze plannen speelt een belangrijke rol bij de beoordeling van de inschrijvingen.

Doelstellingen aanbestedingen

In dit PvE staan de volgende drie hoofddoelstellingen uit de Nota van Uitgangspunten centraal en worden hierna verder uitgewerkt.:

1. Meer reizigers, hogere bezettingsgraad
2. Beter imago, hogere klantwaardering
3. Inbedding in de Brabantse samenleving

Ad 1. Meer reizigers, hogere bezettingsgraad.

De concessiehouder wordt gestimuleerd om vraaggericht openbaar vervoer aan te bieden. Daar waar voldoende vraag is, rijdt in ieder geval een bus. De provincie neemt in dit concept-Programma van Eisen (en Wensen) een **kernnetwerk** op. Dit kernnetwerk wordt aan alle inschrijvers als basis uitgevraagd. Het kernnetwerk is vraaggericht opgebouwd: die verbindingen waar op dit moment meer dan 10 reizigers per uur vervoerd worden of die een belangrijke maatschappelijke functie hebben (zoals het ontsluiten van zorginstellingen en grote winkelcentra) zijn opgenomen in het kernnetwerk. Ook alle HOV-verbindingen, belangrijke dragende assen in de steden en buurtbuslijnen maken onderdeel uit van het kernnetwerk. Dit kernnetwerk moet de concessiehouder in ieder geval rijden. Daarnaast vindt de provincie het belangrijk dat het grootste gedeelte van de bushaltes die op dit moment in gebruik zijn (minimaal 80%), ook weer in de nieuwe dienstregeling opgenomen worden. Dit om desinvesteringen in haltevoorzieningen te voorkomen en om ervoor te zorgen dat er binnen redelijke loopafstanden ook altijd een bus stopt. De inschrijver krijgt binnen dit kernnetwerk de vrijheid om zelf de optimale route te bepalen, de precieze dienstregeling, de grootte van de bus en acties op touw te zetten om meer reizigers in de bus te krijgen.

Bovenop het kernnetwerk heeft de provincie een aantal wensen voor de dienstregeling waarvoor ze de inschrijver wil uitdagen om hiervoor een gunstige prijs te geven zodat deze wensen mogelijk ook wel gehonoreerd kunnen worden. Deze wensen worden uitgevraagd in opties binnen het **pluspakket**. Naast deze in het PvE opgenomen wensen, krijgt de inschrijver de mogelijkheid om zelf met optionele verbetervoorstellen te komen in het pluspakket.

Gedurende de looptijd van de concessie wordt er onderscheid gemaakt tussen dikke lijnen met veel reizigers en een hoge **kostendekkingsgraad** en de dunne lijnen waar de vraag achterblijft en de kostendekkingsgraad van de lijn zeer laag is. De concessiehouder heeft de mogelijkheid om de dikke lijnen verder uit te breiden en hierdoor meer reizigers te trekken waardoor de kostendekkingsgraad van deze lijnen nog verder omhoog kan gaan.

Voor de dunne lijnen geldt dat via netmanagement en marketingacties getracht wordt meer reizigers te trekken en de kostendekkingsgraad te verbeteren. Als een lijn echter structureel te weinig reizigers heeft, kunnen GS besluiten om deze lijn uit de concessie te halen en kan een **maatwerk**-alternatief ontwikkeld worden voor de reizigers.

Samengevat zijn de gemaakte hoofdkeuzes:

- Het gebied waar de aanbesteding betrekking op heeft wordt verdeeld in twee grote concessies nl. West Brabant (huidige concessies West Brabant en Breda-Oosterhout-Utrecht) en Oost Brabant (huidige concessies Midden Brabant, Meijerij en Oost-Brabant).
- De concessie Oost Brabant krijgt een looptijd van 10 jaar en de concessie West Brabant krijgt een looptijd van 8 jaar.
- Het kernnetwerk bestaat uit de huidige verbindingen met een minimale bezetting van 10 reizigers per uur, inclusief HOV verbindingen en buurtbussen.
- Naast het kernnetwerk wordt aan de inschrijver gevraagd om met een aparte prijs te komen voor de volgende aanvullende opties: handhaven van het niveau van de huidige verbindingen in de dienstregeling, handhaven stadsdiensten Oss, Roosendaal en Bergen op Zoom, ophogen van bepaalde frequenties naar 2x per uur , avond- en weekendbediening verbeteren en de optie van HOV 6x per uur.
- De concessiehouder wordt uitgedaagd om de dikke lijnen verder uit te bouwen zodat er meer reizigers worden aangetrokken en de kostendekkingsgraad op termijn te verbetert.
- Gedurende de looptijd van de concessie kunnen voor verbindingen waar de kostendekkingsgraad zeer laag is en dus zeer weinig vraag is, aparte maatwerkoplossingen buiten de concessie worden opgepakt
- Het kernnetwerk, het pluspakket en de maatwerkoplossingen zorgen gezamenlijk voor een optimaal vervoersysteem, zowel in de steden als op het platteland.

Ad 2, Beter imago, hogere klantwaardering

De concessiehouder heeft een directe relatie met de reiziger. De reiziger wil betrouwbaar, snel, betaalbaar en kwalitatief goed openbaar vervoer. Aantrekkelijk openbaar vervoer zorgt voor een beter imago. De concessiehouder is hier verantwoordelijk voor en heeft hier ook baat bij. De concessiehouder is immers **opbrengstverantwoordelijk**. Meer reizigers levert dus meer inkomsten op. Hierdoor zal de concessiehouder zich meer dan in de huidige concessie het geval is op de reiziger richten. Bij opbrengstverantwoordelijkheid past ook de vrijheid om aan de tariefknop te draaien. De **tariefvrijheid** voor de concessiehouder geldt alleen voor de Brabantse producten en tariefstijgingen zijn gemaximaliseerd per jaar. Tariefverlagingen zijn altijd toegestaan. Ook heeft de concessiehouder de vrijheid om nieuwe tariefacties en kaartjes te introduceren, naast de reeds bestaande.

In het PvE zijn verder eisen opgenomen over **materieel**, de inrichting van de bussen, de **reisinformatie** naar de reiziger, de betrouwbaarheid van de dienstregeling (**exploitatie en uitvoeringskwaliteit**), **sociale veiligheid** en **promotie en marketing**. Uitgangspunt hierbij is dat de concessiehouder minimaal aansluit bij de huidige stand van techniek en uitgedaagd wordt om innovaties die in het belang van de reiziger zijn te introduceren. Jaarlijks zal de KpVV-klantenbarometer worden uitgevoerd. Een hogere waardering door de reiziger zal een bonus voor de concessiehouder opleveren. Een lagere klantwaardering levert een malus op. In het Bestek wordt dit verder uitgewerkt.

Binnen de kaders van het PvE kan de concessiehouder zelf een optimale verdeling van zijn busvloot samenstellen. De concessiehouder kan zelf kiezen of hij op bepaalde lijnen kleine busjes of grote bussen inzet. Voor HOV zijn de kwaliteitseisen hoger. Het materieel hoeft niet nieuw te zijn, als het maar van goede kwaliteit is, schoon en toegankelijk , weinig uitstoot heeft (minimaal EEV) en voldoet aan alle wettelijke bepalingen. De vertrouwde Brabants gekleurde bussen komen ook in de nieuwe concessie weer terug zodat het openbaar busvervoer herkenbaar blijft.

De inschrijver wordt uitgedaagd om in zijn Beschrijving Reisinformatie actuele, vernieuwende en betrouwbare reisinformatie aan te bieden – en regelmatig aan te passen aan de laatste stand van de techniek. De moderne technieken met smartphones, sociale netwerken en wifi/internet maken hier onmisbaar onderdeel van uit.

Samengevat zijn de gemaakte hoofdkeuzes:

- De concessiehouder wordt eerste aanspreekpunt voor de reiziger en krijgt de opbrengstverantwoordelijkheid
- De provincie stelt hoge eisen aan de concessiehouder betreffende de dienstverlening en de kwaliteit zodat de reiziger met een aantrekkelijk OV te maken krijgt.
- In al het materieel, dus ook de buurtbussen, kan met de OV chipkaart worden gereisd.
- De concessiehouder mag de regionale tarieven jaarlijks met maximaal 1% laten stijgen bovenop de indexering
- De concessiehouder is verantwoordelijk voor de marketing. Provincie draagt voor maximaal 50% en tot een maximum van 250.000 euro per concessie bij aan marketingacties.
- De concessiehouder is eigenaar van het materieel en bepaalt zelf de samenstelling van zijn materieel. Voor HOV liggen de kwaliteitseisen hoger. De huidige Brabantse huisstijl wordt voortgezet op de bussen.
- De provincie gaat uit van een open samenwerking met de concessiehouder waarbij alle door de provincie relevant geachte gegevens worden gedeeld. Dit betreft o.a. brondata, ov chipkaart gegevens en ritgegevens.
- De concessiehouder zorgt voor betrouwbare en actuele reisinformatie, naast de gebruikelijke vormen van reisinformatie bij de haltes, op haar website en op papier en wordt uitgedaagd om met innovatie reisinformatietoepassingen te komen.
- De sociale veiligheid wordt op minimaal hetzelfde niveau als in de huidige concessie voortgezet.

Ad 3, Inbedding in de Brabantse samenleving

De concessiehouder werkt intensief samen met de provincie, gemeenten en het Reizigersoverleg Brabant aan het continu verbeteren van het openbaar vervoer, gericht op een optimaal en kosteneffectief openbaar vervoer-systeem met kwaliteit voor de reiziger. In **ontwikkelteams** wordt verder gebouwd aan de ontwikkeling van het openbaar vervoer in Brabant. De provincie stelt via het strategische ontwikkelteam de kaders vast voor de ontwikkelrichting. In de tactische ontwikkelteams worden deze gezamenlijk uitgewerkt waarbij het primaat bij de concessiehouder ligt. De operationele teams zorgen voor de dagelijkse exploitatie en het concessiebeheer.

De concessiehouder wordt een actieve participant in de Brabantse samenleving. De bereikbaarheid van het Brabantse stedelijk netwerk en de economische centra moet gecontinueerd en waar mogelijk verbeterd worden. Niet alleen belangrijke locaties zoals onderwijsinstellingen, attractieparken, stadscentra, knooppunten en zorginstellingen moeten per openbaar vervoer goed bereikbaar zijn en blijven, maar ook bij nieuwe ruimtelijke ontwikkelingen is het van belang dat de concessiehouder pro-actief meedenkt en met haar vervoeraanbod inspeelt op de bereikbaarheid van deze nieuwe locaties..

In het PvE wordt ingezet op het verder verduurzamen van het openbaar vervoer door stapsgewijs toe te werken naar **zero emissie in het openbaar vervoer**. De mate waarin deze stappen al in deze nieuwe concessie genomen kunnen worden is mede afhankelijk van de kennis die er in de markt aanwezig is en de kosten die ermee gemoeid zijn. De concessiehouder wordt uitgedaagd om deze transitie zo snel mogelijk en tegen een scherpe prijs in gang te zetten.

Het openbaar vervoer moet voor alle reizigers te gebruiken zijn, ook voor reizigers met een beperking. De concessiehouder zet zich samen met de provincie en gemeenten in om de **toegankelijkheid** te vergroten. Niet alleen alle bussen, maar ook de buurtbussen zijn volledig (rolstoel)toegankelijk. Ook de reisinformatie is makkelijk toegankelijk en biedt iedere reiziger de juiste informatie. Zowel in de bus als op de haltes moet de reiziger zich veilig voelen. **Sociale veiligheid** staat in de huidige concessie op een hoog niveau en dit zal in de nieuwe concessie worden voortgezet.

De **buurtbussen** worden op dezelfde succesvolle manier als in de huidige concessie, dus met aparte buurtbusverenigingen met vrijwilligers en een buurtbuscoördinator per concessiehouder, voortgezet..

Samengevat zijn de gemaakte keuzes:

- Provincie, concessiehouders, gemeenten en Reizigersoverleg werken op professionele en zakelijke wijze met elkaar samen bij de ontwikkeling van het openbaar vervoer.
- De provincie maakt met de gemeenten afspraken over infrastructuur, ruimtelijke ordening en OV en legt deze afspraken.
- De provincie eist van de concessiehouder dat het personeel servicegericht, professioneel en gastvrij is.
- De provincie zoekt een concessiehouder die ingebed is in de Brabantse samenleving.
- Al het materieel, dus ook de buurtbussen, is vanaf de start van de concessie volledig toegankelijk.
- De provincie wil de uitstoot van schadelijke emissies beperken gedurende de hele concessie. Opties voor zero emissie worden uitgevraagd en afhankelijk van de haalbaarheid en de financiële consequenties kan bij gunning besloten worden om een van de opties ook af te nemen.
- De buurtbussen worden op dezelfde manier als dat ze nu geregeld zijn, voortgezet.

B Concessie

B1 Begrippenlijst

Begrip	Omschrijving
Aansluiting	Een mogelijkheid in de dienstregeling om over te stappen tussen twee bussen / lijnen van het openbaar vervoer die voldoet aan de eisen die hieraan gesteld worden in C.4.8.
Auto	Motorrijtuig ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Besluit Personenvervoer 2000	Het Besluit Personenvervoer 2000, Stb. 674, zoals dit van tijd tot tijd zal hebben te gelden.
Boete	Een geldbedrag dat de Concessiehouder dient te voldoen aan de Provincie indien de Concessiehouder zijn verplichtingen niet nakomt. Boetes worden opgelegd conform de boeteregeling zoals omschreven in het bestek
Bus	Motorrijtuig ingericht voor het vervoer meer dan acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Buurtbus	Auto die wordt ingezet voor het verrichten van Openbaar vervoer dat wordt uitgevoerd door vrijwilligers die zich hebben georganiseerd in een Buurtbusorganisatie.
Buurtbusorganisatie	Een vrijwilligersorganisatie (doorgaans een vereniging of stichting) die een Buurtbusproject uitvoeren en de auto besturen.
Concessie	Het besluit waarin het recht en de plicht is vastgelegd om met uitsluiting van anderen Openbaar vervoer te verrichten in het Concessiegebied conform de in het Bestek beschreven voorwaarden.
Concessiebeheer	Het beheer van de concessie, gericht op nakoming van de verplichtingen uit de concessie, rapportage van de resultaten en correcte financiële afwikkeling.
Concessiegebied	Het geografische gebied waarop de concessie betrekking heeft, zoals beschreven in paragraaf B.3 van het Bestek.
Concessiehouder	Het openbaar vervoerbedrijf waaraan een concessie is verleend.
Concessieverlener	Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant, op basis van hun bevoegdheid daartoe uit artikel 20 lid 2 van de Wet personenvervoer 2000 (ook: provincie).
Consumentenplatform	Het door de opdrachtgever ingestelde overlegorgaan waarin de consumentenorganisaties zijn vertegenwoordigd, waaraan door de concessiehouder advies wordt gevraagd en waarmee overleg wordt gevoerd als bedoeld in de artikelen 27 en 31 van de Wp2000. In de provincie Noord-Brabant betreft dit het Reizigersoverleg Brabant.
Dal(periode)	De periode buiten de Spitsperiode.
Dienstregeling	Voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin zijn aangeduid de halteplaatsen waartussen en de tijdstippen waarop openbaar vervoer wordt verricht, zo nodig onder de vermelding dat de halteplaatsen of tijdstippen door de reiziger kunnen worden beïnvloed.
Dienstregelingsuur	Een in de Dienstregeling gepubliceerd rij-uur, waarin een bus of auto daadwerkelijk

Begrip	Omschrijving
(DRU)	ingezet wordt voor het vervoeren van reizigers. Haltingen langer dan 2 minuten worden niet meegerekend in de berekening van de DRU. Haltingen aan het begin- en eindpunt van een rit mogen nooit worden meegerekend.
Elektrisch voertuig	Een voertuig (bus of auto) dat enkel door een elektromotor wordt voortbewogen. Een voertuig met enige vorm van hulpmotoren ten behoeve van de voortbeweging van de bus danwel het bijladen van de batterijen tijdens het rijden (met uitzondering van recuperatie van remenergie) kwalificeert uitdrukkelijk niet als Elektrisch voertuig. Ook een voertuig met hybride aandrijving (parallel danwel serieel) en/of flexifuel kwalificeert niet als Elektrisch voertuig.
Evenementenvervoer	Personenvervoer van en naar evenementen, alleen gericht op de bezoekers van deze evenementen. Evenementenvervoer valt niet onder deze concessie.
Exploitatiebijdrage	De subsidie die de provincie aan de concessiehouder verstrekt ten behoeve van de exploitatie van het openbaar vervoer in het concessiegebied.
Exploitatieplan	Jaarlijks door de concessiehouder te maken plan betreffende voorgestelde wijzigingen in de dienstregeling alsmede andere daarmee samenhangende wijzigingen (bijvoorbeeld een andere materieelinzet).
Exploitatieplan-procedure	Procedure tot vaststelling van het exploitatieplan, waaronder consultatie van het Reizigersoverleg Brabant en gemeenten daarover. De exploitatieplanprocedure is beschreven in bijlage D.7.
Feestdag	Als feestdagen worden gehanteerd: Nieuwjaarsdag, Eerste en Tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, Eerste en Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag. Op feestdagen geldt een dienstregeling als op zondag.
Gunningsbesluit	Het besluit van het Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant waarin wordt aangegeven aan welke inschrijver(s) de concessies West-Brabant respectievelijk Oost-Brabant gegund en verleend wordt.
Gunningscriterium	Criterium op basis waarvan de geldige inschrijvingen worden beoordeeld om te bepalen aan welke inschrijver de concessie zal worden gegund.
HOV	Hoogwaardig Openbaar Vervoer dat zich kenmerkt door snelle en frequente verbindingen, weinig haltes, comfortabel materieel en afwijkende tarieven. Er wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen stadsregionaal HOV (focus op frequentie) en interregionaal HOV (focus op snelheid en comfort).
HOV-materieel	Materieel dat ingezet wordt op het HOV.
Inschrijver	Een (vervoer-)bedrijf dat door middel van zijn inschrijving een aanbieding doet voor de concessie West-Brabant en / of Oost-Brabant.
Inschrijving	Aanbieding, inclusief bijbehorende bescheiden, door een inschrijver naar aanleiding van de terzake gehouden aanbesteding gedaan.
Kernnetwerk	Het netwerk van openbaar vervoer zoals gespecificeerd in bijlage D.5 dat door inschrijvers verplicht aangeboden moet worden.
Kostendekkingsgraad	De mate waarin de opbrengsten van het openbaar vervoer worden gedekt door de kosten, uitgedrukt in een percentage (reizigersopbrengst gedeeld door het totaal van reizigersopbrengst en exploitatiebijdrage).

Begrip	Omschrijving
Lijn	Het Openbaar vervoer dat in de Dienstregeling met eenzelfde lijnnummer is aangeduid (heen- en terugritten worden tot dezelfde Lijn gerekend).
Netmanagement	Per lijn (bundel) onderzoek doen naar het daadwerkelijke gebruik (onder andere door middel van OV-chipkaartdata) en op basis hiervan verbetervoorstellen doen in het ontwikkelteam om het aanbod beter op de vraag af te stemmen.
Openbaar vervoer (OV)	Voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een Dienstregeling.
Provincie	De provincie Noord-Brabant, de Concessieverlener in deze aanbestedingen.
Rit	Een in de Dienstregeling opgenomen reis van het beginpunt tot het eindpunt.
Scholierenlijn	Lijn van openbaar vervoer die een of meer scholen bedient en waarop in overwegende mate scholieren reizen. Alleen lijnen die als Scholierenlijnen zijn opgenomen in het Kernnetwerk gelden als Scholierenlijnen.
SOV-kaart	Studenten Openbaar Vervoerkaart, tegenwoordig OV-reisproduct voor Studenten, waarmee scholieren en studenten die in aanmerking komen voor studiefinanciering in Nederland gedeeltelijk vrij kunnen reizen in het openbaar vervoer.
Spits(periode)	De periode op werkdagen van 6:00 tot 9:00 uur (ochtendspits) en van 15:00 tot 18:30 uur (middagspits).
Tijdsblok	Een door de provincie gedefinieerde tijdsperiode van een aantal achtereenvolgende uren waarin een bepaald niveau van vervoer aangeboden moet worden.
Vakantieperiode	De vakanties van de middelbare scholen in de regio Zuid, zoals vastgesteld door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW).
Versterkingsrit	Uitbreiding van een bestaande rit met een of meer voertuigen die op nagenoeg hetzelfde tijdstip rijden als een in de dienstregeling gepubliceerde rit (maximaal 5 minuten voor of na de reguliere rit). NB: een Versterkingsrit vormt altijd een <i>aanvulling op</i> en nooit een <i>vervanging vaneen</i> in de dienstregeling gepubliceerde rit.
UIC-datum	De datum waarop de nieuwe jaardienstregeling bij de spoorwegen ingaat, zoals vastgesteld door de Union Internationale des Chemins de fer (UIC).
Werkdagen	De dagen maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Feestdagen.
WP2000	De Wet personenvervoer 2000 Stb. 642, zoals deze van tijd tot tijd zal hebben te gelden.

B2 Concessieverlener

De provincie Noord-Brabant is concessieverlener in deze aanbesteding.

B3 Scope van de concessie

Voor deze aanbesteding wordt het hele gebied waar de aanbesteding betrekking op heeft in twee nieuwe, ongeveer even grote concessies verdeeld (zowel qua exploitatieomvang als aantallen reizigers). De provincie wil dat reizigers geen last hebben van grenzen tussen concessies en dat de concessies voldoende omvang hebben om het openbaar vervoer goed en op regionale schaal te kunnen ontwikkelen.

Concessiegebied

De huidige concessie West-Brabant en de concessie Breda-Oosterhout-Utrecht vormen de nieuwe concessie West-Brabant.

De huidige concessies Midden Brabant, Meierij en Oost-Brabant worden samengevoegd tot de concessie Oost-Brabant.

nr	Omschrijving
B.3.1	<p>Concessiegebied West-Brabant: de concessie is een samenvoeging van de huidige concessie West-Brabant en de concessie Breda-Oosterhout-Utrecht.</p> <p>Concessiegebied Oost-Brabant: de concessie is een samenvoeging van de huidige concessie Midden Brabant, concessie Meierij en concessie Oost-Brabant.</p>
B.3.2	<p>Concessiegebied West-Brabant: het Concessiegebied West-Brabant omvat het grondgebied van de gemeenten: Steenberg, Bergen op Zoom, Woensdrecht, Roosendaal, Moerdijk, Halderberge, Rucphen, Drimmelen, Etten-Leur, Zundert, Breda, Alphen Chaam, Baarle Nassau, Werkendam, Oosterhout, Geertruidenberg, Woudrichem en Aalburg. In bijlage D.3 is een geografische kaart opgenomen van het Concessiegebied.</p> <p>Concessiegebied Oost-Brabant: Het Concessiegebied Oost-Brabant omvat het grondgebied van de gemeenten: Waalwijk, Dongen, Gilze en Rijen, Goirle, Hilvarenbeek, Oisterwijk, Tilburg, Loon op Zand, Heusden, Haaren, Boxtel, Vught, Schijndel, 's-Hertogenbosch, Sint Michielsgestel, Maasdonk, Oss, Sint-Oedenrode, Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Grave, Landerd, Mill en Sint Hubert, Sint Anthonis, Uden en Veghel. In bijlage D.3 is een geografische kaart opgenomen van het Concessiegebied.</p>
B.3.3	<p>Indien de gemeentegrenzen tijdens de looptijd van de concessie wijzigen (bijvoorbeeld als gevolg van een gemeentelijke herindeling) blijven de concessiegrenzen ongewijzigd.</p>
B.3.4	<p>Concessiegrensoverschrijdende lijnen (zowel tussen concessies van de provincie Noord-Brabant onderling als met concessies van andere concessieverleners) worden toebedeeld aan één van de concessies. Concessiehouders moeten goede afspraken maken zodat een vlekkeloze dienstverlening voor de reiziger gewaarborgd is op concessiegrensoverschrijdende verbindingen (bijvoorbeeld waar mogelijk dezelfde tarieven en gelijklopende vakantiedienstregelingen en goede aansluitingen in de netwerken van de aansluitende concessies).</p>

Vervoer dat tot de concessie behoort

nr	Omschrijving
B.3.5	De concessie omvat het openbaar vervoer per bus en per auto in de gemeenten zoals hiervoor opgenomen onder concessiegebied West-Brabant of concessiegebied Oost-Brabant aangevuld met de grensoverschrijdende lijnen zoals opgenomen in bijlage D.4.

Vervoer dat niet tot de concessie behoort

nr	Omschrijving
B.3.6	<p>De concessie omvat niet:</p> <ul style="list-style-type: none">• Het openbaar vervoer per trein binnen het concessiegebied, evenals treinvervangende bussen en taxidiensten;• Bestaande en nieuw in te stellen collectief vraagafhankelijke vervoerssystemen/regiotaxisystemen. (NB: daarnaast kan de provincie besluiten tot het instellen van nieuwe vervoerssystemen: zie B.3.8).;• De te gedogen grensoverschrijdende lijnen van andere concessiehouders (zie bijlage D.4);• Veerdiensten en OV over water;• Supportersvervoer;• Evenementenvervoer;• OV shuttles van VIPRE (shuttles tussen Raamsdonksveer en Zwijndrecht en tussen Raamsdonksveer en 's-Gravendeel). <p>De concessiehouder dient dit vervoer te gedogen.</p>
B.3.7	De provincie kan lijnen met een zeer beperkte vraag stoppen en uit de concessie halen, na consensus hierover in het ontwikkelteam. De concessiehouder zal hierover uiterlijk 3 maanden voor het stopzetten van die lijn schriftelijk op de hoogte gesteld worden. De exploitatiebijdrage zal in deze gevallen aangepast worden conform de minderwerkregeling die in het bestek wordt gespecificeerd.
B.3.8	De provincie behoudt zich het recht voor om binnen het concessiegebied verbindingen of lijnen aan een andere vervoerder te gunnen. Hierbij moet in eerste instantie gedacht worden aan het vervangen van verbindingen met weinig vraag (zoals beschreven in B.3.7) door nieuwe kleinschalige vervoerproducten die mogelijk onder de wettelijke definitie van openbaar vervoer vallen. Te denken valt aan belbussystemen of deeltaxi's – maar ook andere vervoerssystemen zijn denkbaar. Ook is het mogelijk dat dergelijk vervoer op geheel nieuwe verbindingen wordt opgezet. De concessiehouder gedooft dit vervoer. De provincie ziet er op toe dat deze systemen niet rechtstreeks concurreren met door het vervoer dat door de concessiehouder geëxploiteerd wordt.

Concessieduur

De concessies gaan in op 14 december 2014. De provincie kiest voor twee concessies met twee verschillende lengtes zodat na afloop van deze concessie de aanbestedingen niet gelijk lopen maar elkaar opvolgen (dakpansgewijs aanbesteden). Daarnaast wil de provincie de concessiehouder zo veel als mogelijk in staat te stellen om innovaties en investeringen terug te verdienen. Bovendien is het (financieel) wenselijk dat de concessieduur zo veel als mogelijk aansluit bij de afschrijvingstermijn van het materieel (ruim tien jaar).

nr	Omschrijving
B.3.9	<p>Concessiegebied West-Brabant: De concessie West-Brabant heeft een looptijd van 8 jaar. De concessie loopt van 14 december 2014 tot en met het einde van dienstregeling 2022 (uiterlijk 31 december 2022).</p> <p>Concessiegebied Oost-Brabant: De concessie Oost-Brabant heeft een looptijd van 10 jaar. De concessie loopt van 14 december 2014 tot en met het einde van de dienstregeling 2024 (uiterlijk 31 december 2024).</p>

Verlenging en beëindiging

nr	Omschrijving
B.3.10	De provincie kan de concessie eenzijdig met enkele dagen verkorten of verlengen als de ingangsdatum van de nieuwe dienstregeling van het overige openbaar vervoer daar aanleiding toe geeft. De kosten worden naar rato verrekend conform de procedure in de subsidiebeschikking (onderdeel van het Bestek).
B.3.11	De concessie kan eenmaal door de provincie worden verlengd, onder gelijklopende voorwaarden, voor een periode van ten hoogste twaalf maanden, indien aanbesteding van de concessie voor de aansluitende concessieperiode niet heeft geleid tot een concessieverlening.
B.3.12	De concessiehouder kan de concessie niet eenzijdig opzeggen.

C Programma van Eisen (en Wensen)

- Deel C bevat genummerde eisen waar het aanbod van de inschrijver en later de uitvoering van de concessie aan moet voldoen. Daarnaast is in tekstvorm een nadere toelichting gegeven.
- Eisen zijn van toepassing op beide concessiegebieden, tenzij bij de eis vermeld staat dat deze slechts op één concessiegebied van toepassing is.

C1 Ontwikkeling openbaar vervoer: visie en sturing

Visie op de ontwikkeling van het openbaar vervoer

De provincie Noord-Brabant heeft de ambitie om binnen de beschikbare middelen meer reizigers aan te trekken in het openbaar vervoer en zo de maatschappelijke functie van het openbaar vervoer te vergroten. Deze ambitie is verwoord in de Nota van Uitgangspunten (een vertaling van de OV-visie *Vraaggericht, Verbindend en Verantwoord*):

- Het openbaar vervoer is vraaggericht: het sluit aan bij de vraag van zo veel mogelijk doelgroepen;
- Het openbaar vervoer is verbindend: het vormt de verbindende schakel tussen mensen, activiteiten, modaliteiten en ruimtelijke / economische ontwikkelingen en versterkt het stedelijk netwerk;
- Het openbaar vervoer is (maatschappelijk) verantwoord en heeft een positief effect op de leefbaarheid en duurzaamheid van Brabant.

In de OV-visie en de Nota van Uitgangspunten wordt ook voorgesorteerd op een nieuwe rolverdeling tussen provincie en concessiehouder. Om haar ambitie te bereiken wil de provincie de kennis en creativiteit van de concessiehouder optimaal benutten. Daarom wordt de ontwikkelfunctie meer bij de concessiehouder neergelegd. In ontwikkelteams werken provincie, concessiehouder, gemeenten en het Reizigersoverleg Brabant (ROB) samen aan een vraaggerichte doorontwikkeling van het openbaar vervoer (zoals uitgewerkt verderop in dit hoofdstuk).

De provincie zoekt daarom een concessiehouder die het beste invulling kan geven aan de gestelde mobiliteitsdoelen:

- een concessiehouder met visie op de ontwikkeling van het openbaar vervoer, passend bij de beleidsdoelen van de provincie en de nieuwe rolverdeling met ontwikkelteams, en de ambitie om deze visie in realiteit om te zetten.
- een concessiehouder die bij voortduring kwaliteit voor de reiziger levert, op alle aspecten van het openbaar vervoer.
- een concessiehouder die marketing optimaal benut om meer reizigers aan te trekken.

Deze ambitie komt tot uiting in het door de inschrijver op te stellen **overkoepelende plan ontwikkeling en kwaliteit**, wat als kapstok dient voor de overige, onderliggende plannen van de concessiehouder.

nr	Omschrijving
C.1.1	<p>De inschrijver levert bij zijn inschrijving een overkoepelend plan ontwikkeling en kwaliteit waarin hij uiteenzet in welke richting hij het vervoer ontwikkelt in relatie tot de doelen uit de OV-visie en de Nota van Uitgangspunten en hoe dat doorwerkt in zijn overige plannen.</p> <p>In het plan ontwikkeling en kwaliteit beschrijft de inschrijver zijn visie op de ontwikkeling van het openbaar vervoer, de kwaliteit die de reiziger wordt geboden en de wijze waarop het openbaar vervoer in de markt gepositioneerd wordt (branding) (*). Dit plan is daarmee de kapstok voor alle andere door de inschrijver te leveren plannen/beschrijvingen.</p> <p>In het bestek wordt beschreven waar dit overkoepelende plan aan moet voldoen. Dit plan wordt <u>niet</u> beoordeeld bij de beoordelingscriteria. Echter, bij de beoordeling van alle overige plannen/beschrijvingen wordt wel gelet op de wijze waarop deze plannen/beschrijvingen binnen dit plan passen.</p> <p>(* <i>Branding</i>: de concessiehouder hanteert in ieder geval de <i>brand</i>-namen Brabantliner, Volans en Buurtbus en voert deze consequent door in o.a. materieel, promotie en reisinformatie (zie bijlage</p>

nr	Omschrijving
	D.5 voor welke verbindingen deze namen op van toepassing zijn). De concessiehouder is vrij op het overige vervoer andere <i>brand</i> -namen te hanteren.
C.1.2	<p>De inschrijver levert bij zijn inschrijving de volgende beschrijvingen van zijn aanbod:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overkoepelend plan ontwikkeling en kwaliteit (zie C.1.1); • Vervoerplan Kernnetwerk (zie C.3.1); • Vervoerplan Opties Pluspakket (zie C.3.4); • Beschrijving uitvoeringskwaliteit (zie C.4.4); • Visie Transitiepad Zero-emissie (zie C.5.1); • Beschrijving Materieel (zie C.6.3); • Beschrijving Personeelsbeleid (zie C.7.4); • Beschrijving Participatie (zie C.7.7); • Beschrijving Reisinformatie (zie C.9.2); • Beschrijving Marketing (zie C.10.1); • Implementatieplan (wordt nader omschreven in het Bestek). <p>Daarnaast wordt na gunning van de concessie door de concessiehouder een sociaal veiligheidsplan opgesteld: zie C.11.10.</p>
C.1.3	<p>Naast de beschrijvingen zoals opgenomen in C.1.2 geeft de inschrijver bij zijn inschrijving een prijs af voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het kernnetwerk (zie C.3.1); • Optie Huidige Dienstregeling (zie C.3.3); • Elke Optie uit het Pluspakket (zie C.3.4); • Optie elektrische bussen 1: Inzet van 35 bussen (Oost-Brabant) resp. 25 elektrische bussen (West-Brabant) (zie C.5.11 en C.5.12); • Optie elektrische bussen 2: Elektrische voertuigen in de gehele stadsdienst van 's-Hertogenbosch en Tilburg (Oost-Brabant) en Breda (West-Brabant) (zie C.5.11 en C.5.13); • Optie elektrische bussen 3: De gehele vloot elektrisch (zie C.5.11 en C.5.14).
C.1.4	<p>De inschrijver verplicht zich de concessie, indien deze aan hem wordt verleend, uit te zullen voeren in overeenstemming met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de in het Bestek (met inbegrip van het Programma van Eisen (en Wensen)) vervatte voorwaarden; • al hetgeen hij in zijn Inschrijving heeft aangeboden (met inbegrip van de opties, indien en zodra deze door de provincie worden gelicht).
C.1.5	<p>De concessiehouder is verantwoordelijk voor volledige uitvoering van de door hem ingediende beschrijvingen van zijn aanbod, zoals bedoeld in bij C1.2. De kosten die gemoeid zijn met de uitvoering van deze plannen zijn integraal onderdeel van de financiële bieding van de inschrijver. Dit betekent dat de plannen moeten worden uitgevoerd binnen de exploitatiebijdrage (vermeerderd met de eventuele bijdrage(n) voor ingekochte opties), tenzij anders vermeld in het Bestek.</p>

Sturing: samenwerken bij de ontwikkeling van het openbaar vervoer

De provincie, concessiehouders, gemeenten en Reizigersoverleg Brabant werken op professionele en zakelijke wijze met elkaar samen bij de ontwikkeling van het openbaar vervoer om zo de gestelde ambities te bereiken. De samenwerking vindt plaats in ontwikkelteams op drie niveaus: strategisch, tactisch en operationeel.

Het strategisch ontwikkelteam functioneert op bestuurlijk niveau vanuit de overheid voor de gehele provincie (incl. SRE). De provincie en het SRE voeren samen de regie. In het tactisch en operationeel

ontwikkelteam is de concessiehouder primair verantwoordelijk. De samenstelling van de ontwikkelteams is verschillend waar het gaat om de rol en positie van gemeenten en het Reizigersoverleg Brabant.

De provincie bereidt op dit moment OV-convenanten voor met de gemeenten, waarin onder meer afspraken worden vastgelegd die van invloed zijn op het beheer van de concessie. Ze zijn erop gericht de operationele uitvoering en ontwikkeling van het openbaar vervoerefficiënter te laten verlopen. Voor 1 januari 2015 wil de provincie de OV-afspraken met de gemeenten hebben afgesloten. Zie ook hoofdstuk C.2.

De ontwikkelteams zijn nadrukkelijk **niet** verantwoordelijk voor het concessie- en contractbeheer tussen provincie en concessiehouder (zie de definitie in B.1). Dat vindt plaats in de directe relatie tussen provincie en concessiehouder. De rechten en plichten in dit kader worden nader uitgewerkt in het Concessiebesluit en de Financiële bepalingen.

Strategisch ontwikkelteam

Opdracht

Het strategisch ontwikkelteam werkt zowel vanuit de doelen/beoogde resultaten van openbaar vervoer (vastgelegd in de OV-visie, de NvU, het PvE en Bestek van de aanbesteding), als de bijdrage van openbaar vervoer aan de brede mobiliteitsdoelen van de provincie die zijn vastgelegd in het PVVP. Het strategisch ontwikkelteam geeft richtlijnen aan de tactische ontwikkelteams over inhoud en prioriteiten voor het werk die vanuit een provinciebrede scope relevant zijn.

Het strategisch ontwikkelteam monitort de ontwikkelingen van het openbaar vervoer zowel op zichzelf staand als gerelateerd aan de brede mobiliteitsdoelen.

Ontwikkelingen binnen het openbaar vervoer die buiten de vastgestelde kaders plaatsvinden, komen aan de orde in het strategisch ontwikkelteam. Gedeputeerde Staten van de provincie Noord-Brabant en het Dagelijks Bestuur van het SRE zijn bevoegd om de kaders aan te passen voor hun eigen gebied en continueren zoveel mogelijk de samenwerking daarbij.

Het strategisch ontwikkelteam heeft een eigen budget dat door de provincie wordt ingebracht en beheerd.

Samenstelling

Er is voor de gehele provincie een strategisch ontwikkelteam op bestuurlijk niveau. Het team bestaat uit de bestuurlijke portefeuillehouders van provincie, het SRE, de B3-gemeenten (Breda, 's-Hertogenbosch en Tilburg), twee bestuurlijke vertegenwoordigers op persoonlijke titel van een middelgrote en een kleine gemeente en een bestuurslid van het ROB. De concessiehouder(s) is/zijn vertegenwoordigd door de verantwoordelijke directeur/bestuurder voor de concessie. De provincie en SRE voeren samen de regie en zorgen voor de invulling van het voorzitterschap en ambtelijke ondersteuning. In de implementatiefase worden daarover concrete afspraken gemaakt.

Frequentie

Het strategisch ontwikkelteam komt 2 x per jaar bij elkaar.

Vorbereiding

De vergaderingen van het bestuurlijke strategisch ontwikkelteam worden voorbereid door een ambtelijke ondersteuningsgroep. Qua organisaties is de samenstellingen rolverdeling hetzelfde als in het bestuurlijke ontwikkelteam. De ondersteuningsgroep komt zo vaak als nodig bij elkaar.

Tactisch ontwikkelteam

Opdracht

Het tactisch ontwikkelteam werkt binnen de kaders die vastgelegd zijn in de aanbesteding (NvU, PvE en Bestek, plus eventuele bijstellingen hiervan die door het Strategisch Ontwikkelteam zijn vastgelegd). Zaken buiten dit kader legt het tactisch ontwikkelteam zonedig terug naar het strategisch ontwikkelteam. Het primate voor het tactisch ontwikkelteam ligt bij de concessiehouder.

Het tactisch ontwikkelteam voert de opdrachten uit die het strategisch ontwikkelteam oplegt. Het tactisch ontwikkelteam bespreekt periodiek een exploitatieplan voor het concessiegebied. Bij de voorbereiding wordt overleg gevoerd met de gemeenten in het concessiegebied en het ROB. De concessiehouder neemt hiertoe het initiatief.

Daarnaast ontwikkelt het ontwikkelteam verbetervoorstellen voor de exploitatie en stelt projectteams in die concrete plannen/voorstellen uitwerken, bijvoorbeeld voor het uitwerken in businesscases, de uitwerking van de marketing, etc. Van de concessiehouder wordt verwacht dat hij pro-actief tijdig initiatieven ontplooit om openbaar vervoer alternatieven aan te bieden in situaties als nieuwe ruimtelijke ontwikkelingen, bij langdurige wegwerkzaamheden en grote evenementen. Van de concessiehouder wordt ook inbreng van innovaties verwacht. De projectteams kunnen geleid worden door partijen zowel binnen als buiten het tactisch ontwikkelteam.

Het tactisch ontwikkelteam beschikt over een jaarlijks werkbudget dat de concessiehouder en provincie ieder voor de helft beschikbaar stellen. Zowel de provincie als de concessiehouder storten jaarlijks € 150.000,- (de eigen personeelskosten niet meegerekend) per concessiegebied in een gezamenlijk te beheren ontwikkelpot (gelabeld geld). Indien het beschikbare budget van € 300.000,- per jaar (per concessiegebied) deels of geheel niet wordt besteed in een jaar, blijft het resterende bedrag staan en wordt het opgeteld bij het budget voor het volgende jaar. Dit om te voorkomen dat er aan het einde van het jaar bestedingsdruk ontstaat. Eventueel resterend budget valt aan het einde van de looptijd van de concessie aan de provincie toe.

Samenstelling

Het tactisch ontwikkelteam wordt per concessie geformeerd met vaste deelnemers (dus één voor de concessie West-Brabant, en één voor de concessie Oost-Brabant). Concessiehouder en provincie participeren op seniorniveau. De B3-gemeenten zijn vertegenwoordigd, evenals een vertegenwoordiger vanuit de GGA-regio's¹ voor de overige gemeenten. Het ROB zal eveneens deelnemen. Het primate ligt bij de concessiehouder. Het voorzitterschap en secretariaat worden verzorgd door de concessiehouder. Alle partijen kunnen onderwerpen inbrengen.

De concessiehouder en de provincie hebben *mandaat*² als het gaat om het nemen van besluiten die binnen de vastgestelde kaders vallen.

¹ GGA-regio's: Noord-Brabant is opgedeeld in 5 regio's (excl. SRE): Regio Noordoost-Brabant, Regio 's-Hertogenbosch, Regio Midden-Brabant, Regio Breda en Regio Westelijk Noord-Brabant.

² Voor de provincie geldt dat formeel GS beslissen. De vertegenwoordiger van de provincie beschikt over een zodanige senioriteit met daarbij behorende competenties, dat het achteraf moeten checken of terugkomen op gemaakte afspraken slechts in uitzonderingssituaties voorkomt. Van de vertegenwoordiger van de concessiehouder wordt hetzelfde verwacht.

Werkwijze verbetervoorstellen

Elk verbetervoorstel doorloopt de volgende stappen in het tactisch ontwikkelteam.

- **Stap 1. Initiatief**

De concessiehouder is primair verantwoordelijk voor de (tactische) ontwikkeling van het vervoeraanbod en initiatieven zullen dus vooral van de concessiehouder komen. Deze zal in het kader van netmanagement op regelmatige basis een aantal lijnen en lijnbundels onder de loep nemen en bekijken welke verbeteringen mogelijk zijn.

Echter, ook de andere betrokken partijen staat het vrij om verbetervoorstellen in te brengen in het ontwikkelteam. Een verbetervoorstel omvat een omschrijving van het plan en een eerste onderbouwing waarom verwacht wordt dat het een verbetering oplevert.

- **Stap 2. Besluit tot uitwerking businesscase**

Het ontwikkelteam toetst op hoofdlijnen of het initiatief inderdaad als verbetering wordt gezien en of het past binnen de gestelde (beleidsmatige en financiële)kaders en binnen de concessieafspraken. Als het daaraan voldoet wordt het idee uitgewerkt tot een businesscase.

- **Stap 3. Uitwerken businesscase**

De businesscase wordt uitgewerkt door één of meer partijen in het ontwikkelteam. Voor elke businesscase zal een trekker worden aangewezen. Dit is in principe de concessiehouder, maar daar kan van worden afgeweken – bijvoorbeeld als het gaat om een voorstel voor ‘de onderkant van de markt’ dat bundeling betreft met doelgroepenvervoer waar de gemeenten voor verantwoordelijk zijn. Een businesscase bestaat uit:

- Een beschrijving van de consequenties voor de reiziger(s): voor- en nadelen, inschatting effecten op reizigersaantallen, beschrijving van effecten op ‘maatwerkvervoer’, en eventuele ontwikkeling van dit maatwerkvervoer;
- Een beschrijving van de overige consequenties, waaronder in ieder geval de
- benodigde infrastructurele maatregelen.
- Een opgave van de (meer-/minder)kosten en de te verwachten opbrengsten van de maatregel. Dit betreft niet alleen de exploitatieve kosten en baten (zowel openbaar vervoer als maatwerk), maar ook de infrastructurele kosten en baten. Voor dit laatste zal de trekker te rade gaan bij de betreffende wegbeheerder(s).
- Een voorstel voor de dekking van de (meer)kosten en de verdeling van de opbrengsten (danwel minderkosten).

- **Stap 4. Bespreken in ontwikkelteam**

De businesscase wordt besproken in het ontwikkelteam en waar nodig daarna aangepast door de trekker. Indien het ontwikkelteam zich in het voorstel kan vinden wordt het voorgelegd ter besluitvorming.

- **Stap 5. Besluitvorming**

In het ontwikkelteam wordt gestreefd naar consensus, zodat besluitvorming daarna eenvoudig kan plaatsvinden. De besluitvorming kan als volgt worden ingericht:

- De concessiehouder kan beslissen over wijzigingen die vallen binnen de concessie afspraken(concessie, bestek, PvE) waarvoor geen extra middelen nodig zijn. Vervoerkundige wijzigingen doorlopen daarbij de dienstregelingsprocedure zoals beschreven in bijlage D.7, inclusief consultatie van het ROB.
- Over wijzigingen waarvoor extra middelen nodig zijn die binnen het ontwikkelbudget passen kan het ontwikkelteamzelfstandig besluiten;

- Voor wijzigingen die buiten de concessieafspraken vallen en of waarvoor extramiddelen nodig zijn zal toestemming en/of een besluit van de provincie nodig zijn;
 - De gemeenten (plus provincie en Rijk) zijn in hun rol als wegbeheerder verantwoordelijk voor besluitvorming aangaande infrastructurele maatregelen.
 - De concessiehouder is verantwoordelijk voor consultatie van het consumentenplatform (in Noord-Brabant: het ROB) over voorgenomen wijzigingen, tenzij in het ontwikkelteam anders wordt afgesproken.
- **Stap 6. Implementatie**
Na besluitvorming kan het idee daadwerkelijk geïmplementeerd worden. Waar nodig wordt de implementatie besproken in het tactisch ontwikkelteam.

Frequentie

Het tactisch ontwikkelteam komt zo vaak als nodig is bij elkaar, minimaal 1x per 2 maanden.

Operationeel ontwikkelteam

Opdracht

In het operationeel ontwikkelteam stemmen de concessiehouder, de provincie en de gemeenten de dagelijkse exploitatie af. Het team bespreekt aankomende werkzaamheden en evenementen (zoals Mundial, Kermis Tilburg en Festival Boulevard) en reageert op knelpunten in de dagelijkse exploitatie. Er is één operationeel ontwikkelteam per concessie. De concessiehouder is primair verantwoordelijk. Gemeenten worden intensief betrokken in hun rol als wegbeheerder.

Samenstelling

Het operationeel ontwikkelteam wordt per concessie geformeerd (dus één voor de concessie West-Brabant, en één voor de concessie Oost-Brabant). De concessiehouder en provincie zijn vaste deelnemers, de gemeenten worden erbij betrokken als het gaat om zaken op hun grondgebied. Het primaat ligt bij de concessiehouder. Het voorzitterschap en secretariaat worden verzorgd door de concessiehouder. De concessiehouder en de provincie hebben *mandaat*³ als het gaat om het nemen van besluiten die binnen de vastgestelde kaders vallen.

Werkwijze en frequentie

Concessiehouder en provincie maken gezamenlijk afspraken over werkwijze en frequentie met een minimum van 1 x per maand.

Eisen aan de concessiehouder

nr	omschrijving
C.1.6	De concessiehouder acteert volgens het hiervoor beschreven model tijdens de uitvoering van de

³Voor de provincie geldt dat formeel GS beslissen. De vertegenwoordiger van de provincie beschikt over een zodanige kennisniveau met daarbij behorende competenties, dat het achteraf moeten checken of terugkomen op gemaakte afspraken slechts in uitzonderingssituaties voorkomt. Van de vertegenwoordiger van de concessiehouder wordt hetzelfde verwacht.

nr	omschrijving
	concessie. De concessiehouder stelt hiervoor voldoende personeel (kwaliteit, kwantiteit) beschikbaar (minimaal 2 FTE op het hierboven beschreven werk- en denkniveau, de 1 fte senior marketing-/communicatieadviseur -zie artikel C.10.7- <i>niet</i> meegerekend). Afwijkingen van het hierboven beschreven model worden in het contractbeheer tussen provincie en concessiehouder overeengekomen.
C.1.7	De concessiehouder stelt een persoon beschikbaar die als aanspreekpunt fungeert voor de ontwikkeling van het openbaar vervoer in het gebied (concessiemanager / directeur). Deze persoon zet zich pro-actief in voor de ontwikkeling van het openbaar vervoer in het concessiegebied. Hij beschikt over voldoende competenties om de concessie optimaal uit te voeren. Bovendien moeten deze persoon over voldoende mandaat beschikken om te kunnen beslissen over wijzigingen in het aanbod, waaronder in ieder geval wijzigingen in lijnennet / dienstregeling, marketingacties en tarieven.
C.1.8	De concessiehouder stort jaarlijks €150.000,- (de eigen personeelskosten niet meegerekend) in het werkbudget van het tactische ontwikkelteam. De bijdrage van de concessiehouder wordt jaarlijks in mindering gebracht op zijn exploitatiebijdrage. De provincie beheert deze ontwikkelpot. Indien het totale beschikbare budget van €300.000,- per jaar (per concessie) niet wordt besteed in een jaar, blijft het resterende bedrag staan en wordt het opgeteld bij het budget voor het volgende jaar. Dit om te voorkomen dat er aan het einde van het jaar bestedingsdruk ontstaat. Eventueel resterend budget valt aan het einde van de looptijd van de concessie aan de provincie toe. <i>Nota bene: naast dit budget is er budget beschikbaar voor gezamenlijke marketingacties (zie artikel C.10.9).</i>

C2 Infrastructuur en vastgoed

Het openbaar vervoer in Brabant maakt gebruik van (algemene en OV-specifieke) infrastructuur. Daarnaast is er sprake van strategisch vastgoed dat cruciaal is voor het functioneren van het openbaar vervoer. De provincie streeft ernaar dat deze infrastructuur en vastgoed voldoende beschikbaar zijn voor een goed functioneren van het openbaar vervoer. Van de concessiehouder wordt verwacht dat deze in samenwerking met provincie en wegbeheerders zich pro-actief inzet om te zorgen dat infrastructuur en vastgoed tijdens de looptijd op orde blijven.

In dit hoofdstuk komen aan de orde:

- Beschikbaarheid weginfrastructuur en OV-afspraken
- Ontwikkeling en onderhoud van haltes en knooppunten;
- Stallingen en overige locaties;
- Servicepunten.

Beschikbaarheid weginfrastructuur en OV-afspraken

De eindverantwoordelijkheid voor infrastructuur en haltes ligt bij de wegbeheerders (Rijkwaterstaat, provincie en gemeenten). Van de concessiehouder wordt verwacht dat deze knelpunten signaleert en in de strategische en tactische ontwikkelteams meedenkt over oplossingen.

De provincie streeft naar synergie tussen infrastructuur, ruimtelijke ordening en openbaar vervoer met ruim baan voor ruimtelijke kwaliteit en maakt in dat kader OV-afspraken met gemeenten. Deze OV-afspraken bevatten diverse onderwerpen waaronder:

- Omleidingen en evenementen
- Kwaliteit weginfrastructuur en haltes
- Ruimtelijke ontwikkelingen en ruimtelijke kwaliteit.
- Dienstregeling en reisinformatie
- Klachten en vragen
- Procedurele afspraken.

Over deze onderwerpen vindt overleg plaats in de tactische en operationele ontwikkelteams. Voor 1 januari 2015 wil de provincie deze OV-afspraken met wegbeheerders (met name gemeenten) hebben afgesloten.

Nr	omschrijving
C.2.1	Wanneer langs een route specifieke OV-infrastructuur, zoals busbanen, beschikbaar is maakt de concessiehouder hier gebruik van. Een lijst van specifieke OV-infrastructuur waarop deze eis van toepassing is, wordt bij het bestek gevoegd.
C.2.2	De concessiehouder heeft één aanspreekpunt (medewerker) voor wegbeheerders om te overleggen over wegwerkzaamheden Deze medewerker behoort tot de 2 fte die beschikbaar is voor de ontwikkelteams. De provincie spant zich in om de wegbeheerders tijdig contact te laten opnemen met dit aanspreekpunt. Dit wordt uitgewerkt en vastgelegd in de OV-afspraken.
C.2.3	De komende jaren zullen op een aantal trajecten grootschalige wegwerkzaamheden plaatsvinden. Bij het bestek wordt een bijlage gevoegd waarop deze werkzaamheden – voor zover thans bekend - en de definitieve situatie worden weergegeven. In de OV-afspraken wordt vastgelegd hoe gezamenlijk de gevolgen van deze werkzaamheden voor openbaar vervoer in goede banen geleid kunnen worden.

Nr	omschrijving
C.2.4	Afwijkingen op trajecten van de dienstregeling door werkzaamheden of door bijzondere omstandigheden zijn toegestaan. De concessiehouder zorgt voor vervangend vervoer dat de vervoervraag zoveel mogelijk bedient.. De concessiehouder informeert reizigers hierover voorafgaande aan de tijdelijke wijziging en tijdens de wijziging zodat de reiziger weet waar hij/zij aan toe is (zie hoofdstuk C.9).
C.2.5	De concessiehouder signaleert problemen met infrastructuur, doorstroming, haltes en busstations aan de provincie en wegbeheerder. Structurele problemen hiermee worden door de concessiehouder ingebracht in het operationeel ontwikkelteam. Bovendien communiceert de concessiehouder (tijdelijke en permanente) aanpassingen aan lijnen en nieuw in te leggen lijnen vroegtijdig (minimaal een maand voor ingebruikname) naar de wegbeheerders, gemeenten en naar reizigers.
C.2.6	Extra exploitatiekosten voor de concessiehouder die voortvloeien uit wegwerkzaamheden zijn voor eigen rekening en risico van de concessiehouder..
C.2.7	De concessiehouder is verantwoordelijk om buurtbusorganisaties tijdig te informeren over werkzaamheden die de dienstregeling van buurtbuslijnen beïnvloeden, mede met het oog op reisinformatie (zie C.9).

Ontwikkeling en onderhoud van haltes en knooppunten

De uitstraling en het comfort van openbaar vervoer worden niet alleen door de voertuigen, maar ook door de kwaliteit van haltes bepaald. Een goede halte biedt niet alleen wachtcomfort, maar ook vanzelfsprekende reisinformatie en ketenvoorzieningen in voor- en natransport.

De provincie heeft de afgelopen periode samen met gemeenten en Regiotaxi-organisaties geïnvesteerd in het toegankelijk maken van de belangrijkste haltes in de provincie. Daarnaast heeft de provincie werk gemaakt van de uitstraling van haltes en de statische reisinformatie. De basis is daarmee op orde. De HOV-haltes (Brabantliner en Volans) kennen een eigen, hoogwaardige uitstraling en inrichting. Op de drukste haltes zijn panelen geplaatst die actuele reisinformatie weergeven (DRIS).

De provincie wil de kwaliteit van vervoerknooppunten doorontwikkelen: van de basis op orde naar wervende kwaliteit van het openbaar vervoer. De provincie ontwikkelt op dit moment haar visie hierop en verwacht van de concessiehouder ook zijn visie en proactieve houding. De concessiehouder wordt betrokken bij de ontwikkeling van de knooppunten die zij bedient.

nr	Omschrijving
C.2.8	De concessiehouder is verantwoordelijk voor de plaatsing en het beheer van de haltepalen (incl. kopborden). De huidige en eventueel nog te plaatsen haltepalen (incl. kopborden) blijven staan en mogen door de concessiehouder gebruikt worden. Haltepalen zijn eigendom van de eigenaar van de grond waar zij op staan.
C.2.9	De abri op de halte is primair de verantwoordelijkheid van de wegbeheerder: Rijkswaterstaat, provincie of gemeenten. Als zich problemen voordoen bij de halte (vandalisme, slecht onderhoud) meldt de concessiehouder dit onverwijld aan de verantwoordelijke wegbeheerder.

Stallingen en overige locaties

De concessiehouder is verantwoordelijk voor zijn eigen infrastructuur, zoals stallingen, onderhoudslocaties, eindpuntvoorzieningen, etc. Tegelijk vindt de provincie het belangrijk dat op strategische locaties de huidige voorzieningen beschikbaar blijven in de nieuwe concessie. De provincie werkt dit momenteel

samen met de betreffende gemeenten uit. In het bestek wordt dit verder uitgewerkt. Dit geldt met name voor de remises in 's-Hertogenbosch en in Breda: hierover voert de provincie overleg met de betreffende gemeenten.

nr	omschrijving
C.2.10	De inschrijver is verantwoordelijk voor het organiseren van voldoende en geschikte stallingen en onderhoudslocaties voor het materieel alsmede locaties zoals eindpuntvoorzieningen.
C.2.11	De concessiehouder krijgt de beschikking over een chauffeursruimte in de OV terminal Breda. De concessiehouder is verplicht deze voorziening te gebruiken conform de rechten en de plichten in het huurcontract (wordt als bijlage bij het bestek gevoegd).
C.2.12	Concessiegebied West-Brabant: De concessiehouder krijgt de beschikking over een servicepunt in de OV terminal Breda. De concessiehouder is verplicht deze voorziening te gebruiken conform de rechten en de plichten in het huurcontract (wordt als bijlage bij het bestek gevoegd).
	Concessiegebied Oost-Brabant: De concessiehouder krijgt de beschikking over een servicepunt in het NS-station van 's-Hertogenbosch. De concessiehouder is verplicht deze voorziening te gebruiken conform de rechten en de plichten in het huurcontract (wordt als bijlage bij het bestek gevoegd).

C3 Vervoerplan

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op:

- De vervoerplannen die de inschrijver bij zijn bieding moet leveren;
- Procedures voor wijziging van de dienstregeling.

Jaar 1: Kernnetwerk en Pluspakket

De inschrijver dient vanaf de eerste dag van de concessie een netwerk van openbaar vervoer te exploiteren. Dit bestaat minimaal uit het in bijlage D.5 omschreven minimumaanbod (het 'Kernnetwerk'). De inschrijver dient dit Kernnetwerk uit te werken tot een concrete dienstregeling en tevens een prijs voor dit Kernnetwerk aan te bieden. Bij uitwerking van het Kernnetwerk heeft de inschrijver de vrijheid om de precieze lijnvoering en route te bepalen, mits voldaan wordt aan de in bijlage D.5 omschreven verbindingen en frequenties.

Daarnaast wordt de inschrijver gevraagd een aantal optionele verbeteringen aan te bieden, waaronder het aanvullen van het netwerk tot het voorzieningenniveau van de huidige dienstregeling en een aantal specifieke verbeteringen. Ook mag de inschrijver een aantal 'vrije opties' aanbieden met verbetermogelijkheden die de inschrijver ziet. Deze opties vormen gezamenlijk het Pluspakket.

Op basis van het Kernnetwerk en de eventueel ingekochte opties uit het Pluspakket maakt de concessiehouder na gunning de dienstregeling voor het eerste jaar van de concessie.

Vervoeraanbod latere jaren

Vanaf het tweede jaar van de concessie gaan provincie, concessiehouder en andere partijen het aangeboden OV-netwerk gezamenlijk verder ontwikkelen door middel van netmanagement (zie OV-visie en Nota van Uitgangspunten). Zij doen dit in ontwikkelteams: zie hoofdstuk C.1.

nr	Omschrijving
C.3.1	<p>De inschrijver levert bij zijn aanbieding een 'Vervoerplan Kernnetwerk'. Hierin werkt de inschrijver de geëiste verbindingen uit het Kernnetwerk (bijlage D.5) uit tot een concrete dienstregeling. De inschrijver wordt gevraagd om op een klantvriendelijke en efficiënte wijze invulling te geven aan de verbindingen in het Kernnetwerk.. De inschrijver wordt tevens gevraagd een prijs op te geven voor de exploitatie van het Kernnetwerk.</p> <p>Deze beschrijving wordt kwalitatief beoordeeld bij de beoordelingscriteria. In het Bestek wordt nader gespecificeerd waar deze beschrijving aan moet voldoen en hoe deze wordt beoordeeld.</p>
C.3.2	<p>Tenminste 80 % van de bestaande haltes in het concessiegebied dient bediend te worden door één of meer verbindingen uit het Kernnetwerk. In ieder geval moet ook minimaal 80% van de door de provincie geprioriteerde toegankelijke haltes worden aangedaan. Bij het bestek worden overzichten van de haltes per gemeente meegeleverd, waaronder de door de provincie geprioriteerde toegankelijke haltes.</p>

nr	Omschrijving
C.3.3	<p>Pluspakket deel 1: Optie Huidige Dienstregeling</p> <p>De provincie wil graag in de nieuwe concessie het voorzieningenniveau van de huidige dienstregeling handhaven. Het is echter niet op voorhand duidelijk of dat mogelijk is binnen het beschikbare budget (dan wel, indien nodig, of de provincie hiervoor extra budget kan vrijmaken). Daarom wordt de inschrijver gevraagd om naast het Vervoerplan Kernnetwerk een optionele uitbreiding van het vervoerplan aan te bieden tot het <i>voorzieningenniveau</i> van de huidige dienstregeling (zoals gespecificeerd in bijlage D.6)</p> <p>De inschrijver levert daarom bij zijn aanbieding een ‘Optie Huidige Dienstregeling’ aan. Deze moet voldoen aan de eisen die hieraan gesteld worden in bijlage D.6. De inschrijver geeft hiervoor een prijs af. Na gunning van de concessie beslist Gedeputeerde Staten of deze optie wordt afgenomen. De Optie wordt bij de gunningscriteria op prijs beoordeeld.</p>
C.3.4	<p>Pluspakket deel 2: vervoerkundige opties</p> <p>Indien de Optie Huidige Dienstregeling niet wordt afgenomen wil de provincie het kernnetwerk toch zo veel mogelijk aanvullen met extra ritten en verbindingen die inspelen op de vraag van de reiziger. Daarom wordt een modulair pakket opties uitgevraagd.</p> <p>De inschrijver levert bij zijn aanbieding een ‘Vervoerplan Opties Pluspakket’ aan. De inschrijver wordt hierbij gevraagd om bovenop het Kernnetwerk een aantal optionele verbeteringen aan te bieden en voor elk van deze opties een prijs af te geven: een aantal specifiek door de provincie benoemde vervoerkundige opties (deel 2a) en een aantal vrij door de inschrijver in te vullen opties (deel 2b).</p> <p>De inschrijver werkt alle opties in het Vervoerplan Opties Pluspakket op klantvriendelijke en efficiënte manier uit, tot op dienstregelingsniveau. Deze beschrijving wordt kwalitatief beoordeeld bij de beoordelingscriteria. In het Bestek wordt nader gespecificeerd waar deze beschrijving aan moet voldoen en hoe deze wordt beoordeeld.</p> <p><i>Pluspakket deel 2a</i></p> <p>De inschrijver biedt opties aan voor de volgende specifieke verbeteringen. Deze opties dienen te voldoen aan de eisen die hieraan gesteld worden in bijlage D.6.</p> <ul style="list-style-type: none">• Optie Meer Halfuurdiensten;• Optie Avond- en Weekendbediening;• Optie Stadsdienst Oss (alleen concessie Oost-Brabant);• Optie HOV 6x per uur. <p><i>Pluspakket deel 2b</i></p> <p>De inschrijver vult het pluspakket aan met één of meerdere zelf in te delen optionele verbeteringen, tot de in het bestek gespecificeerde maximumprijs voor het Pluspakket. De inschrijver onderbouwt waarom de voorgestelde optie zinnige verbeteringen voor de reiziger opleveren</p> <p><i>NB: de specifiek uitgevraagde vervoerkundige opties (deel 2a) kunnen <u>niet</u> gecombineerd ingekocht worden met de Optie Huidige Dienstregeling, aangezien deze elkaar overlappen. De vrij in te vullen opties kunnen dit mogelijk (deels) wel, voor zo ver deze geen onderdeel uitmaken van de huidige dienstregeling.</i></p>

nr	Omschrijving
----	--------------

C.3.5 Tijdsblokken

Bij het opstellen van het Vervoerplan Kernnetwerk en de Opties Pluspakket gaat de inschrijver uit van de volgende tijdsblokken:

Soort dagen	Begin-/eindtijd	Naam
Werkdagen:	7:00 – 9:00	Ochtendspits (*)
	9:00 – 15:00	Werkdag dal
	15:00 – 18:30	Middagspits
	18:30 – 21:30	Werkdag vroege avond
	21:30 – 23:30	Werkdag late avond
Zaterdag:	7:00 – 18:00	Zaterdag overdag
	18:00 – 21:00 =	Zaterdag vroege avond
	21:00 – 0:00	Zaterdag late avond
Zondag:	8:00 – 18:00	Zondag overdag
	18:00 – 21:00	Zondag vroege avond.
	21:00 – 0:00	Zondag late avond

(*) Hierbij geldt voor het Kernnetwerk dat als er vervoer in dit tijdblok wordt geboden er tenminste één rit in de drukste richting tussen 6:30 en 7:00 dient aan te komen op het eindpunt of op een belangrijk knooppunt, zoals gespecificeerd in bijlage D.5.

Voor elke lijn geldt dat als er vervoer in dat tijdsblok wordt aangeboden de frequentie minimaal éénmaal per uur is en de frequentie het gehele tijdsblok gelijk blijft.

C.3.6 Van bovenstaande eis mag gemotiveerd worden afgeweken, bijvoorbeeld voor het aanbieden van enkele ritten voor specifieke doelgroepen bovenop de de geëiste frequenties in het Kernnetwerk en de Opties..

C.3.7 Inde Opties Pluspakket mag de inschrijver tijdens middelbare schoolvakanties in het zuiden (bepaald door het Ministerie van Onderwijs) een afwijkende dienstregeling hanteren.

C.3.8 Er wordt geen vraagafhankelijk vervoer aangeboden. Buurtbussen worden alleen aangeboden in het Kernnetwerk op de huidige buurtbusverbindingen.

Buurtbusverbindingen

Beide concessies kennen een aantal buurtbuslijnen, zoals gespecificeerd in bijlage D.5. De buurtbusverbindingen maken deel uit van het Kernnetwerk en moeten onverkort opgenomen worden in het Vervoerplan Kernnetwerk. Uitvoering van de dienstregeling vindt plaats door de betreffende buurtbusorganisaties (vereniging of stichting). De concessiehouder stelt hier materieel voor beschikbaar en ondersteunt het buurtbusproject bij het promoten van de verbinding.

nr	Omschrijving
----	--------------

nr	Omschrijving
C.3.9	<p>Inschrijver neemt de bestaande buurtbusverbindingen ongewijzigd op in het Vervoerplan Kernnetwerk. De concessiehouder is verantwoordelijk voor het maken van de dienstregeling (in overleg met de buurtbusorganisatie), het ter beschikking stellen van materieel en chipkaartapparatuur in het materieel, het verzorgen van reisinformatie en promotie en het afsluiten van een rechtsbijstandsverzekering. Daadwerkelijke exploitatie vindt plaats door de buurtbusorganisatie.</p>

Dienstregelingsprocedure

nr	Omschrijving
C.3.10	<p>Na gunning van de concessie stelt concessiehouder de dienstregeling voor het eerste jaar van de concessie op. De concessiehouder doorloopt voor het vaststellen van de dienstregeling de reguliere dienstregelingsprocedure zoals beschreven in bijlage D.7, wat onder andere inhoudt dat hierover overleg gevoerd wordt met de provincie en het Reizigersoverleg Brabant.</p> <p>De dienstregeling voor jaar 1 (concessiejaar 2014/2015) wordt gevormd op basis van het door de inschrijver geleverde Vervoerplan Kernnetwerk en de eventueel door de provincie ingekochte Opties Pluspakket. Hierin kunnen eventueel enkele kleine wijzigingen worden doorgevoerd die uit wensen of kaders van de provincie of wegbeheerders voortkomen. Dergelijke wijzigingen mogen enkel worden doorgevoerd met schriftelijke toestemming van de provincie. Deze worden verrekend conform een in het Bestek vermelde meer-/minderwerkprocedure.</p>
C.3.11	<p>De concessiehouder ontwikkelt tijdens de looptijd van de concessie het OV-netwerk verder via netmanagement en benut hierbij de ontwikkelteams zoals vastgesteld in hoofdstuk C.1. Na bespreking in de ontwikkelteams doorloopt het dienstregelingsvoorstel de dienstregelingsprocedure zoals beschreven in bijlage D.7.</p>
C.3.12	<p>De concessiehouder stelt de dienstregeling vast. In principe volgt de concessiehouder daarbij het advies van het tactische en operationele ontwikkelteam over de nieuwe dienstregeling. Het opheffen van lijnen of het laten vervallen van bediening van een kern of een wijk binnen een of meer in C.3.5 genoemde tijdsblokken is echter slechts toegestaan na expliciete goedkeuring van de provincie..</p>
C.3.13	<p>De dienstregeling kent reële rijtijden. Het staat de concessiehouder vrij om rijtijden aan te passen als dit aantoonbaar bijdraagt aan het oplossen van knelpunten met betrekking tot de punctualiteit. Dit wordt niet verrekend. Dat wil zeggen: extra DRU's als gevolg van langere rijtijden worden niet vergoed, en een verlaging van het aantal DRU's als gevolg van kortere rijtijden leidt niet tot een verlaging van de exploitatiebijdrage.</p>
C.3.14	<p>De concessiehouder mag slechts halten wijzigen, laten vervallen en toevoegen met voorafgaande schriftelijke toestemming van de provincie (als concessieverlener) en de wegbeheerder. <i>NB: in zijn vervoerplannen maakt de inschrijver zo veel mogelijk gebruik van bestaande haltes (zie ook C.3.2). Het staat de inschrijver vrij om daarbuiten gemotiveerd voorstellen te doen voor het laten vallen van haltes of het opnemen van nieuwe haltes. Na gunning kan de concessiehouder op basis hiervan de formele aanvraag bij de wegbeheerder(s) doen.</i></p>
C.3.15	<p>De ingangsdatum van de gewijzigde dienstregeling is gelijk aan de datum van inwerkingtreding van de jaarlijkse gewijzigde dienstregeling van de concessiehouder van het hoofdlijnnet, de zogenaamde UIC-datum. Tussentijdse wijzigingen zijn slechts toegestaan indien hier een duidelijke reden voor is.</p>

nr	Omschrijving
C.3.16	Het aantal dienstregelingen is bij elke dienstregeling minimaal hetzelfde als bij de voorgaande (en bij jaar 1: als geboden in de inschrijving), tenzij hierover met de provincie schriftelijk anders wordt afgesproken na bespreking hiervan in het tactisch ontwikkelteam. Indien het aantal DRU's toeneemt als gevolg van aanpassing van de rijtijden, neemt het minimum aantal DRU's evenredig toe.
C.3.17	Op Feestdagen (zie definitielijst) wordt een dienstregeling gereden als op zondag. Daarnaast geldt: <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="347 499 1098 533">• Op Koninginnedag wordt een dienstregeling als op zaterdag gereden;<li data-bbox="347 539 1139 573">• Op Oudejaarsavond vervallen vanaf circa 20.00 uur alle resterende ritten.

C4 Exploitatie en uitvoeringskwaliteit

In dit hoofdstuk worden eisen gesteld aan de exploitatie van het OV en de uitvoeringskwaliteit ervan. Aan de orde komen:

- Exploitatie van de dienstregeling;
- De Beschrijving Uitvoeringskwaliteit die inschrijvers bij hun bieding inleveren;
- Eisen aan de uitvoeringskwaliteit: punctualiteit, aansluitingen, rituitval, overmacht, capaciteit.

De provincie Noord-Brabant streeft naar betrouwbaar openbaar vervoer. Tegelijk realiseert zij zich dat de concessiehouder de betrouwbaarheid niet geheel in eigen hand heeft: bijvoorbeeld congestie, werkzaamheden of weersomstandigheden kunnen de betrouwbaarheid negatief beïnvloeden. De provincie kiest er daarom voor te sturen op de zaken die de concessiehouder kan beïnvloeden en het beperken van zaken die voor de reiziger tot de meeste hinder leiden: het missen van aansluitingen en rituitval.

Exploitatie

nr	Omschrijving
C.4.1	De concessiehouder exploiteert vanaf de eerste dag van de concessie een volledige dienstregeling, zoals vastgesteld conform C.3.10.
C.4.2	De concessiehouder is vrij om bij het uitvoeren van de exploitatie gebruik te maken van derden. Voor deze partijen gelden voor de uitvoering van de dienstregeling (waaronder maar niet uitsluitend: personeel, materieel, informatievoorziening) dezelfde eisen als voor de concessiehouder. Daarnaast geldt dat in alle gevallen de volledige verantwoordelijkheid voor de exploitatie is gelegen bij de concessiehouder.
C.4.3	De concessiehouder heeft de beschikking over een centrale verkeersleiding om de dagelijkse exploitatie in de gaten te houden en waar nodig bij te sturen. Een in het concessiegebied gevestigde centrale verkeersleiding is wenselijk (zie C.7.7).

Beschrijving Uitvoeringskwaliteit

nr	Omschrijving
C.4.4	<p>Inschrijver levert bij zijn inschrijving een Beschrijving Uitvoeringkwaliteit waarin hij uiteenzet welke maatregelen genomen worden om de geëiste normen uit dit hoofdstuk gehaald worden en welk kwaliteitsniveau de reiziger kan verwachten inzake o.a. betrouwbaarheid van de dienstregeling, aansluitingen</p> <p>Deze beschrijving wordt kwalitatief beoordeeld bij de beoordelingscriteria. In het Bestek wordt nader gespecificeerd waar deze beschrijving aan moet voldoen en hoe deze wordt beoordeeld. Bij de beoordeling zal o.a. meegewogen worden in welke mate de inschrijver invulling geeft aan de volgende wensen van de provincie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er wordt een breed pakket aan gegarandeerde aansluitingen geboden, waardoor de overstapkwaliteit verbetert ten opzichte van de huidige situatie (gemeten in reissnelheid van begin- tot eindpunt en de betrouwbaarheid van aansluitingen, zulks ter onderbouwing door de inschrijver); • Er wordt geborgd dat reizigers bij het missen van een aansluiting op een laatste bus of trein altijd naar de bestemming gebracht worden of (indien niet mogelijk) een overnachting aangeboden krijgen;

nr	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> • Een geld-terug-bij-vertraging-regeling bij voorkeur vergelijkbaar met die van het Hoofdrailnet, met extra compensatie voor extra kosten die een reiziger moet maken door het missen van een aansluiting (door het tweemaal moeten betalen van het opstaptarief).

Punctualiteitsnormen

nr	Omschrijving
C.4.5	<p>De concessiehouder draagt zorg voor een punctuele uitvoering van de dienstregeling. Minimaal 90% van de ritten dienen - gemeten op maandbasis op lijnniveau - punctueel te vertrekken (van beginhaltes) en aan te komen (op eindhaltes en de in bijlage D.5 benoemde knooppunten). Punctueel wordt gedefinieerd als:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij vertrek van beginhaltes en knooppunten: vertrokken binnen -60 seconden tot en met 180 seconden na de vastgestelde vertrektijd volgens dienstregeling. • Bij aankomst op eindhaltes en knooppunten: aangekomen binnen -240 seconden tot en met 180 seconden na de vastgestelde aankomsttijd <p>Op tussengelegen haltes mag niet te vroeg worden vertrokken worden: ofwel niet eerder dan 60 seconden voor de vertrektijd volgens de dienstregeling.</p>
C.4.6	<p>Indien de situatie zich voordoet dat de voorgeschreven punctualiteitsnormen niet kunnen worden gehaald vanwege een onvoorziene belemmering die buiten de invloedssfeer van de concessiehouder is gelegen (zoals buitengewone congestie doorwegwerkzaamheden of omleidingen), geldt dat indien en voor zover de belemmeringen zijn gelegen in de invloedssfeer van de wegbeheerder, de concessiehouder zo spoedig mogelijk na het bekend worden van deze situatie in overleg treedt met de wegbeheerder om hinder voor de dienstregeling zoveel mogelijk te voorkomen. De concessiehouder spant zich in om tot een oplossing te komen die de overlast voor de reiziger tot een minimum beperkt. De provincie schort handhaving van de punctualiteitsnormen op indien sprake is van een overmachtssituatie zoals beschreven in eis C.4.15.</p>
C.4.7	<p>De provincie en de concessiehouder treden in overleg hoe met de in C.4.6 genoemde belemmeringen om te gaan in relatie tot de punctualiteitseisen. De concessiehouder maakt daarbij aannemelijk dat de belemmeringen invloed hebben op het uitvoeren van de dienstregeling en de punctualiteitseisen.</p>

Aansluitingen

nr	Omschrijving
C.4.8	<p>De concessiehouder zorgt ervoor dat aansluiting geboden wordt tussen trein en bus/auto en van bus/auto op bus/auto op vervoerknopen die logische overstappunten zijn voor de reiziger, waaronder tenminste de in het bijlage D.5 benoemde knooppunthaltes. Aansluiting wordt gedefinieerd als:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overstap van bus op bus: tussen 2 en 8 minuten; • Overstap van bus op trein v.v.: tussen 5 en 12 minuten. <p>De concessiehouder mag van deze tijden afwijken indien hij aannemelijk kan maken dat dit ten goede komt aan de aansluitingskwaliteit voor de reiziger. Deze onderbouwing moet dan worden opgenomen in de Beschrijving Uitvoeringskwaliteit.</p>

nr	Omschrijving
C.4.9	In het Beschrijving Uitvoeringskwaliteit geeft de inschrijver aan welke aansluitingen geboden worden en bij welke aansluitingen een aansluitgarantie geboden wordt. Ondanks deze aansluitgaranties voldoet de concessiehouder onverkort aan de in C.4.5 genoemde punctualiteitsnormen, tenzij de concessiehouder aantoonbaar kan maken dat de overschrijding een gevolg is van ritten die in het kader van de wachttijdenregeling aansluitingen afwachten die het veroorzaakt zijn door vertraagde ritten van een andere vervoerder dan de concessiehouder.
C.4.10	De concessiehouder heeft een wachttijdenregeling die specificeert hoe lang bussen op knooppunten wachten op vertraagde andere bussen en treinen. De inschrijver levert deze wachttijdenregeling bij haar inschrijving.
C.4.11	Van chauffeurs wordt verwacht dat zij zich pro-actief inzetten (door rechtstreeks onderling contact of via de verkeersleiding) om aansluitingen te realiseren (met inachtneming van de punctualiteitsnormen en wachttijdenregeling) en communiceren pro-actief naar reizigers over het al dan niet halen van de aansluiting en eventuele alternatieve reismogelijkheden.
C.4.12	De concessiehouder maakt met andere concessiehouders die openbaar vervoer verrichten binnen het concessiegebied of in aangrenzende concessiegebieden zodanige afspraken dat in geval van vertragingen of uitval van ritten van deze andere concessiehouders aansluitingen zo veel mogelijk geboden worden. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd en besproken met het Reizigersoverleg Brabant.
C.4.13	Tijdens de uitvoering van de dienstregeling communiceert de verkeersleiding van de concessiehouder met de verkeersleidingen van andere concessiehouders van openbaar vervoer binnen het concessiegebied of in aangrenzende concessiegebieden, om invulling te geven aan de gemaakte afspraken over aansluitingen bij vertragingen en uitval van ritten op grond van C.4.12.

Uitval

nr	Omschrijving
C.4.14	Het aantal uitgevallen ritten, waarbij geen sprake is van overmacht aan de zijde van de concessiehouder, mag per kalenderkwartaal maximaal 0,2% van het totaal aantal ritten in de dienstregeling bedragen. Uitgevallen ritten tellen ook als niet-punctuele ritten.

Overmacht

nr	Omschrijving
C.4.15	Indien sprake is van overmacht (naar beoordeling van de provincie) voor de concessiehouder zullen de verplichtingen waarop de overmacht betrekking heeft worden opgeschort zolang de situatie van overmacht voortduurt. De concessiehouder spant zich in, en neemt waar mogelijk maatregelen, om de negatieve gevolgen van overmacht voor de reizigers zoveel mogelijk te beperken, zowel in ernst als in duur. De concessiehouder brengt de provincie zo spoedig mogelijk - maar uiterlijk binnen 24 uur na het begin van de overmachttoestand - op de hoogte van een toestand die naar zijn oordeel overmacht oplevert.

nr	Omschrijving
C.4.16	Onder overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis, die een partij beperkt in of verhindert tot het nakomen van zijn verplichtingen ingevolge de concessie en die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Gebeurtenissen die voortvloeien uit handelen van het personeel van de concessiehouder en / of uit (de staat van) het materieel van de concessiehouder vallen expliciet <i>niet</i> onder overmacht.
C.4.17	Stakingen en/of werkonderbrekingen van personeel van de concessiehouder (en eventuele onderaannemers) vallen niet onder overmacht.

Capaciteit en vervoerplicht

nr	Omschrijving
C.4.18	De concessiehouder heeft een vervoerplicht. De vervoerplicht houdt in dat alle reizigers die tijdig bij een halte aanwezig zijn om van een door de concessiehouder gereden rit gebruik te maken ook daadwerkelijk vervoerd moeten worden door de concessiehouder. Dit houdt in dat de door de concessiehouder in te zetten materieelcapaciteit voldoende moet zijn voor de vervoervraag. Zo nodig zet de concessiehouder <u>op eigen kosten</u> versterkingsritten in wanneer de aangeboden capaciteit per rit niet voldoende is. Het mag niet voorkomen dat reizigers niet meekunnen met een rit zonder dat binnen 30 minuten na vertrek van de volle rit een volgende dienstregelingsrit danwel versterkingsrit geboden wordt.
C.4.19	Het is niet toegestaan dat reizigers meer dan 15 minuten moeten staan in de bus tijdens een rit (met uitzondering van stadsdienst).
C.4.20	Indien de inschrijver auto's inzet op reguliere lijnen moet onderbouwd worden dat hiermee voldoende capaciteit wordt geboden.

C5 Materieel: milieuprestatie en transitie

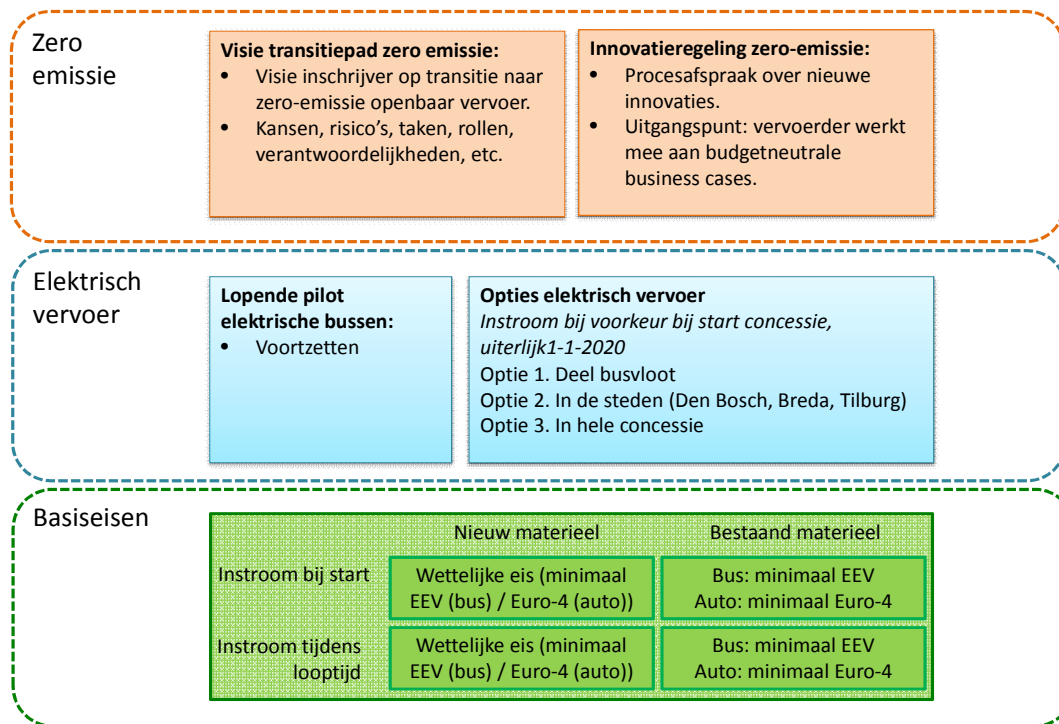
In dit hoofdstuk worden eisen gesteld wat betreft de milieuprestatie van het materieel. Naast eisen aan de milieuprestatie van het materieel worden er kwaliteitseisen en overige eisen gesteld. Deze kwaliteits- en overige eisen aan het materieel zijn beschreven in hoofdstuk C.6. Alle kwaliteits- en overige eisen gelden voor al het materieel, ongeacht de milieuprestatie van het materieel dat wordt ingezet. Ze gelden dus ook voor de elektrische bussen die als optie worden uitgevraagd.

De provincie zet in op schoon openbaar vervoer en erkent het maatschappelijk-economisch nut daarvan. Het is bevorderlijk voor het leefklimaat en de gezondheid als de lucht zo min mogelijk vervuild wordt door schadelijke uitlaatgassen. Het openbaar vervoer in Brabant blijft ook in de toekomst een duurzamer alternatief voor de auto door toepassing van nieuwe (maar bewezen) technologie en doordat bussen een hoge bezettingsgraad kennen.

De provincie heeft de ambitie om de transitie naar zero emissie in het openbaar vervoer te realiseren. De huidige busvloot in Brabant voldoet aan de EEV-uitstootnorm. Deze norm hanteren we voor de komende concessieperiode als ondergrens. Het busmaterieel moet minimaal voorzien zijn van EEV-motoren (auto's en buurtbussen: Euro-4) en we maken het mogelijk dat schonere, liefst zero-emissievoertuigen instromen bij de start of gedurende de looptijd van de concessie. In deze aanbesteding wordt de inschrijver uitgedaagd om de transitie naar zero-emissie vorm te geven. Dit gebeurt door het uitvragen op de volgende wijze:

- Er wordt een visie van de inschrijver uitgevraagd ten aanzien van het transitiepad naar zero-emissie vervoer.
- Het is toegestaan om bestaand materieel in te zetten. Minimale eis is EEV-uitstootnorm bij bussen en Euro-4 uitstootnorm bij auto's en buurtbussen.
- De pilot met elektrische bussen die momenteel wordt voorbereid wordt voortgezet door de concessiehouder.
- Er worden een drietal opties voor elektrisch vervoer uitgevraagd: optie 1. inzet van 30 (concessie Oost-Brabant) respectievelijk 20 (concessie West-Brabant) elektrische bussen, optie 2. elektrische voertuigen in de gehele stadsdienst van 's-Hertogenbosch en Tilburg en van Breda en optie 3. de gehele vloot elektrisch.
- Tijdens de looptijd van de concessie moet er ruimte zijn voor innovatie. Daarom kent de concessie een innovatieregeling voor pilots en vernieuwingen op zero-emissiegebied.

Schematisch ziet het er als volgt uit:



Transitiepad naar zero-emissie

Via de pilot en opties met elektrisch vervoer wil de provincie de transitie naar zero-emissie stimuleren. Er zijn echter naast elektrisch vervoer ook andere (technische) mogelijkheden om de transitie naar zero-emissie vorm te geven. De provincie is benieuwd naar de visie van de inschrijver op het transitiepad naar zero-emissie openbaar vervoer. Daarom wordt aan de inschrijver als onderdeel van zijn inschrijving een visie op het transitiepad gevraagd.

Nr.	Omschrijving
C.5.1	<p>Visie Transitiepad zero-emissie</p> <p>Inschrijver levert bij zijn inschrijving een Visie Transitiepad zero-emissie waarin hij uiteenzet op welke wijze en met welk tijdsplan de transitie naar zero-emissie vormgegeven kan gaan worden. Zero-emissie beperkt zich niet tot elektrisch busvervoer, er zijn ook andere technieken en ontwikkelingen die bij kunnen dragen aan de transitie naar zero-emissie.</p> <p>De Visie Transitiepad zero-emissie geldt als toetsingscriterium. De visie wordt kwalitatief beoordeeld volgens de toetsingscriteria zoals gespecificeerd zal worden in het Bestek. Bij een onvoldoende score wordt de inschrijver uitgesloten van de aanbesteding en wordt zijn bieding terzijde gelegd.</p>

Basiseisen milieuprestatie materieel

Nr.	Omschrijving
C.5.2	Alle bussen voldoen gedurende de gehele concessie minimaal aan de EEV-uitstootnorm.
C.5.3	Alle auto's en buurtbussen voldoen gedurende de gehele concessie minimaal aan de Euro-4 uitstootnorm.
C.5.4	Een auto of een buurtbus is gedurende de concessie niet ouder dan tien jaar.
C.5.5	Voertuigen (bussen, buurtbussen en auto's) die uitsluitend wordt ingezet op versterkingsritten moeten minimaal voldoen aan de Euro 3 norm. Bussen die uitsluitend worden ingezet op

Nr.	Omschrijving
	versterkingsritten mogen maximaal 12 jaar oud zijn, auto's en buurtbussen maximaal 8 jaar oud.

Pilot elektrische bussen

Er wordt momenteel een pilot voorbereid met elektrische bussen. Deze bussen gaan naar verwachting in 2013 rijden. Nog onbekend is hoeveel bussen gaan rijden. Ook is nog niet bekend op welke lijnen de bussen gaan rijden. Aangezien de bussen nog niet zijn gebouwd is er over de specificaties van de bussen (zoals lengte, indeling, aantal zitplaatsen, aantal staanplaatsen, apparatuur, range, energieverbruik, kilometerkosten, etc.) nog geen informatie beschikbaar.

De pilot wordt vormgegeven in samenwerking met diverse partijen waaronder de huidige concessiehouders in Brabant. De afspraken die de provincie in het kader van de pilot met de huidige concessiehouders maakt, worden zodanig vormgegeven dat de huidige concessiehouders door deelname aan de pilot geen voordeel ondervinden in de aanbesteding van de OV-concessie (borging level playing field). De belangen van de nieuwe concessiehouder worden door de provincie meegenomen in de opzet van de pilot.

De nieuwe concessiehouder rijdt ook in de nieuwe concessie met deze nog te produceren bussen. Na gunning zullen met de nieuwe concessiehouder afspraken gemaakt worden over deze pilot, waaronder financiële afspraken. Uitgangspunt is dat de concessiehouder zich maximaal inspant om de pilot succesvol voort te zetten en dat de concessiehouder geen (financiële of andere) nadelen of voordelen ondervindt bij het voortzetten van de pilot.

Nr.	Omschrijving
C.5.6	De nieuwe concessiehouder is verplicht de bussen die onderdeel uitmaken van de pilot in de exploitatie in te zetten gedurende de gehele looptijd van de concessie, op nader door de provincie te bepalen lijnen (onvoorziene omstandigheden daargelaten).
C.5.7	Aangezien er op dit moment geen informatie beschikbaar is over de specificaties van de bussen noch over de exacte inzet van de bussen, laat de inschrijver deze bussen <i>buiten beschouwing</i> bij het opstellen van zijn inschrijving (waaronder de Beschrijving Materieel). Dit betekent dat de inschrijver er bij zijn inschrijving van uitgaat dat genoemde elektrische bussen niet worden ingezet en dus zelf voor voldoende materieel moet zorgen voor de volledige dienstregeling.
C.5.8	Na gunning worden met de winnende inschrijver nadere afspraken gemaakt over de inzet van de elektrische bussen die deel uitmaken van de pilot. Uitgangspunt is dat de nieuwe concessiehouder geen nadeel of voordeel (noch financieel, noch inhoudelijk) ondervindt bij het voortzetten van de pilot, maar ook geen voordeel.
C.5.9	Uitgangspunt bij het maken van financiële afspraken over de voortzetting van de pilot is dat de provincie en de nieuwe concessiehouder deze afspraken in redelijkheid, billijkheid en transparantie maken. Er wordt hierbij gewerkt met een open boek-calcuatie.
C.5.10	De provincie spant zich maximaal in om de pilot met de elektrische bussen binnen de financiële en inhoudelijke kaders tot een goed einde te brengen. Een dergelijke inspanning eist de provincie ook van de nieuwe concessiehouder.

Opties elektrisch vervoer

Om de transitie naar zero emissie vervoer mogelijk te maken en de kosten die hiermee gemoeid zijn in kaart te brengen, worden drie opties met elektrisch vervoer uitgevraagd:

- Optie 1. Inzet van 30 bussen (concessie Oost-Brabant) resp. 20 elektrische bussen (concessie West-Brabant).
- Optie 2. Elektrische voertuigen in de gehele stadsdienst van 's-Hertogenbosch en Tilburg (concessie Oost-Brabant) en van Breda (concessie West-Brabant).
- Optie 3. De gehele vloot elektrisch.

Gedeputeerde Staten beslist zo spoedig mogelijk na gunning of en zo ja welke optie wordt gelicht. De keuze is afhankelijk van de gevraagde mutatieprijs en de datum waarop de voertuigen instromen. Maximaal één van de drie opties wordt afgenomen.

Nr.	Omschrijving
C.5.11	<p>Inschrijver geeft in zijn inschrijving een prijsopgave voor elk van de drie opties met betrekking tot elektrisch vervoer. Op alle drie de opties zijn de volgende eisen en uitgangspunten van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De binnen ieder van de opties aangeboden voertuigen zijn <i>nieuw</i>. 'Nieuw' wil zeggen na oktober 2013 geproduceerd en niet eerder ingezet. • De concessiehouder is verantwoordelijk voor het ter beschikking hebben van voertuigen (door middel van koop, lease, huur, etc), alsmede voor exploitatie, beheer en onderhoud van de voertuigen. • De concessiehouder is verantwoordelijk voor de aanleg, beschikbaarheid, beheer en onderhoud van de laadinfrastructuur. De inschrijver mag voor eigen kosten en risico ook gebruik maken van reeds bestaande laadinfrastructuur. • De concessiehouder is verantwoordelijk voor het laden van de voertuigen. Daarbij mag uitsluitend gebruik worden gemaakt van groene stroom. • Bij voorkeur worden alle voertuigen binnen de optie 1, optie 2 danwel optie 3 vanaf de start van de concessie ingezet. Toegestaan wordt dat de voertuigen later instromen, tot uiterlijk 1 januari 2020 als datum voor de instroom van het laatste voertuig binnen de betreffende optie. Een eerdere instroom wordt gewaardeerd in het gunningsmodel. • Er geldt een overnameregeling voor de elektrische voertuigen aan het einde van de concessie. Deze wordt in het bestek nader gespecificeerd. • Er worden bij Optie 2 en 3 geen eisen gesteld aan de passagierscapaciteit van de bussen (en auto's) bij invulling van de opties. Uiteraard is de concessiehouder te allen tijde eraan gehouden zoveel capaciteit te bieden dat aan de vervoerplicht voldaan wordt (zie artikel C.4.18 tot en met C.4.20). • Uitgangspunt is hoge beschikbaarheid van de elektrische voertuigen. Bij eventuele uitval of niet-inzetbaarheid van een elektrisch voertuig wordt een vervangend voertuig ingezet. Bij onverwachte uitval tijdens de dienst wordt de exploitatie binnen een half uur overgenomen door een vervangend voertuig. Het vervangende voertuig hoeft niet perse een elektrisch voertuig te zijn, mits minimaal 90% van de ritten die door een elektrisch voertuig gereden zou moeten worden ook daadwerkelijk door een elektrisch voertuig gereden wordt. • Indien een rit die met een elektrisch voertuig wordt gereden versterkt wordt, gebeurt dit in minimaal 90% van de gevallen met een elektrisch voertuig (van gelijkwaardige grootte). • De bussen die vallen onder de pilot elektrische bussen (zie artikelen C.5.6 t/m C.5.10) mogen <i>niet</i> toegerekend worden aan de opties. • De inschrijver krijgt de mogelijkheid bepaalde condities te verbinden aan de instroom van elektrische bussen, bijvoorbeeld rondom de overnameregeling, garanties of onderhoud. Deze ruimte wordt in het bestek nader gespecificeerd.
<p><i>Beoordeling van elk van de opties vindt plaats op basis van de geboden mutatieprijs (hoe lager de prijs, hoe meer punten) en het instroomschema (hoe eerder de elektrische voertuigen zijn ingestroomd, hoe meer punten).</i></p>	

Nr.	Omschrijving
-----	--------------

C.5.12 *Optie 1: 30 elektrische bussen / 20 elektrische bussen*

Concessie West-Brabant: deze optie betreft de inzet van in totaal 20 nieuwe (i.e. na oktober 2013 geproduceerde en niet eerder ingezette) elektrische bussen (niet zijnde auto's en buurtbussen) in de concessie. De bussen hebben een lengte van minimaal 11 meter.

Concessie Oost-Brabant: deze optie betreft de inzet van in totaal 30 nieuwe (i.e. na oktober 2013 geproduceerde en niet eerder ingezette) elektrische bussen (niet zijnde auto's en buurtbussen) in de concessie. De bussen hebben een lengte van minimaal 11 meter.

De inschrijver geeft voor deze optie aan:

- Op welke verbindingen en ritten de bussen worden ingezet, conform de minimale inzet zoals gespecificeerd in het Bestek. De voorkeur geniet inzet in de stadsdienst van 's-Hertogenbosch en de stadsdienst van Tilburg (concessie Oost-Brabant) en de stadsdienst van Breda (concessie West-Brabant).
- Vanaf welke datum de bussen worden ingezet (instroomschema; bussen zijn bij voorkeur bij de start van de concessie doch uiterlijk op 1 januari 2020 ingestroomd).
- De mutatieprijs van de inzet van de elektrische bussen ten opzichte van het reguliere materieel van de concessiehouder conform de eisen die hieraan in het Bestek gesteld worden..

C.5.13 *Optie 2: elektrische voertuigen voor de stadsdienst van 's-Hertogenbosch, Tilburg en van Breda*

Concessie West-Brabant: Deze optie betreft de inzet van nieuwe (i.e. na oktober 2013 geproduceerde en niet eerder ingezette) elektrische voertuigen (bussen en auto's, niet zijnde buurtbussen) in de gehele stadsdienst van Breda. De verbindingen die onderdeel uitmaken van de stadsdienst zijn opgenomen in bijlage D.5.

Concessie Oost-Brabant: Deze optie betreft de inzet van nieuwe (i.e. na oktober 2013 geproduceerde en niet eerder ingezette) elektrische voertuigen (bussen en auto's, niet zijnde buurtbussen) in de gehele stadsdienst van 's-Hertogenbosch en de gehele stadsdienst van Tilburg. De verbindingen die onderdeel uitmaken van de stadsdienst zijn opgenomen in bijlage D.5.

De inschrijver geeft voor deze optie aan:

- Vanaf welke datum de bussen worden ingezet (instroomschema; bussen zijn bij voorkeur bij de start van de concessie doch uiterlijk op 1 januari 2020 ingestroomd).
- De mutatieprijs van de inzet van de elektrische bussen ten opzichte van het reguliere materieel van de concessiehouder conform de eisen die hieraan in het Bestek gesteld worden.

C.5.14 *Optie 3: gehele concessie met elektrische voertuigen uitgevoerd*

Deze optie betreft de inzet van nieuwe (i.e. na oktober 2013 geproduceerde en niet eerder ingezette) elektrische voertuigen (bussen en auto's, niet zijnde buurtbussen) in de gehele concessie.

De inschrijver geeft voor deze optie aan:

- Vanaf welke datum de bussen worden ingezet (instroomschema; bussen zijn bij voorkeur bij de start van de concessie doch uiterlijk op 1 januari 2020 ingestroomd).
- De mutatieprijs van de inzet van de elektrische bussen ten opzichte van het reguliere materieel van de concessiehouder conform de eisen die hieraan in het Bestek gesteld worden.

Doorontwikkeling zero emissie

Ten tijde van de aanbesteding zijn bepaalde ontwikkelingen op het gebied van zero-emissie zichtbaar en is het mogelijk om daarop in te spelen. Natuurlijk staan deze ontwikkelingen gedurende de looptijd van de concessie niet stil. Daarom wordt van de concessiehouder verwacht dat deze zich, samen met de provincie en andere partijen, inzet om tijdens de looptijd te blijven innoveren in de richting van zere emissie.

Nr.	Omschrijving
C.5.15	De ontwikkelfunctie ligt, ook voor de transitie naar zero-emissie, primair bij de concessiehouder die hierbij samenwerkt met de provincie, gemeenten en anderen in ontwikkelteams (zie hoofdstuk C.1). De transitie naar zero-emissie is een ontwikkeltraject waarin naar verwachting diverse partijen samen op moeten trekken.
C.5.16	Ten behoeve van innovaties en/of pilots op het gebied van zero-emissie openbaar vervoer danwel een grootscheepse transitie naar zero-emissie eist de provincie de medewerking van de concessiehouder.
C.5.17	Per innovatie / pilot danwel ten behoeve van de grootscheepse transitie wordt in dat geval een door alle betrokken partijen gedragen projectplan opgesteld en specifieke financiële afspraken gemaakt. Het streven hierbij is te allen tijde een voor alle partijen budgetneutrale business case.

C6 Materieel: kwaliteit voor de reiziger

In dit hoofdstuk worden eisen gesteld aan de kwaliteit van het materieel dat wordt ingezet in de dienstregeling. De concessiehouder heeft de meeste kennis en ervaring met materieel en is daarom verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben van voldoende en kwalitatief hoogwaardig materieel om de dienstregeling uit te voeren en aan de vervoerplicht te voldoen. In de Beschrijving Materieel beschrijft de inschrijver zijn keuze voor materieel en onderbouwt deze hoe hij zorgt voor comfortabel, schoon en toegankelijk materieel.

De eisen in dit hoofdstuk gelden voor al het materieel dat wordt ingezet in de concessie, ongeacht de milieuprestatie van dat materieel. De eisen aan de milieuprestatie van het materieel zijn beschreven in hoofdstuk C.5.

Beschrijving Materieel

De inschrijver voegt bij zijn inschrijving een Beschrijving Materieel waarin hij het in te zetten materieel beschrijft. Dit betreft een kwalitatieve beschrijving van al het materieel dat wordt ingezet in de concessie, dus zowel bussen als auto's en buurtbussen. Ook beschrijft de inschrijver het materieel dat aangeboden wordt ten behoeve van de drie opties met elektrische voertuigen (zie hoofdstuk C.5). Daarbij geeft de inschrijver ook aan welk materieel uit de Beschrijving Materieel *niet* ingezet gaat worden indien de betreffende optie Elektrisch Vervoer wordt gelicht. Aangezien het mogelijk is om gedurende de concessie gefaseerd materieel te vervangen (bijvoorbeeld door zero-emissie voertuigen) laat de inschrijver in Beschrijving Materieel per voertuig(type) zien hoeveel jaar hij dit voertuig(type) verwacht in te zetten.

Nr	omschrijving
C.6.1	De concessiehouder zorgt gedurende de gehele concessie voor voldoende materieel om te voldoen aan zijn vervoerplicht.
C.6.2	De inschrijver maakt onderscheid naar materieel dat wordt ingezet op verschillende productformules. Daarbij maakt hij ten minste onderscheid in de volgende productformules (per productformule mogen meerdere typen materieel worden ingezet): <ul style="list-style-type: none"> • Interregionaal HOV (Brabantliner), zoals dat wordt ingezet op de verbindingen die als Brabantliner in het kernnetwerk zijn opgenomen (zie bijlage D.5). Het materieel dat wordt ingezet op de verbinding Bergen op Zoom – Rotterdam dient dezelfde kwaliteit te hebben als het materieel waarmee de Brabantliner wordt uitgevoerd; • Stadsregionaal HOV (Volans), zoals dat wordt ingezet op de verbindingen die als Volans in het kernnetwerk zijn opgenomen (zie bijlage D.5); • Stads- en streekvervoer. Hierbij wordt naar de provincie onderscheid gemaakt tussen bus en auto ten behoeve van de verrekening van de exploitatiebijdrage. In de communicatie naar de reiziger is de concessiehouder vrij binnen de categorie 'stads- en streekvervoer' al dan geen indeling in te maken in voor de reiziger relevante productformules. • Buurtbussen.
C.6.3	De inschrijver levert bij zijn inschrijving een Beschrijving Materieel , waarin hij per productformule beschrijft welk materieel wordt aangeboden en onderbouwd wordt in welke mate dit materieel bijdraagt aan de kwaliteit van het openbaar vervoer voor de reiziger, waaronder in zitcomfort, rijcomfort, trillingshinder en extra faciliteiten (wifi, stopcontacten, etc).. Deze beschrijving wordt kwalitatief beoordeeld bij de beoordelingscriteria. In het Bestek wordt nader gespecificeerd waar deze beschrijving aan moet voldoen en hoe deze wordt beoordeeld. Bij de beoordeling zal o.a. meegewogen worden in welke mate de inschrijver invulling geeft aan de volgende wensen van de provincie:

Nr	omschrijving
	<ul style="list-style-type: none">• Extra comfortabel materieel op de (interregionale en stadsregionale) HOV-lijnen (Brabantliner en Volans) en de verbinding Bergen op Zoom - Rotterdam, waaronder (niet limitatief): comfortabeler stoelen, meer beenruimte, wifi (gratis voor de reiziger) en speciale aandacht voor rijcomfort op interregionaal HOV (Brabantliner) en de verbinding Bergen op Zoom - Rotterdam.
C.6.4	<p>Als bijlage bij de Beschrijving Materieel voegt de inschrijver bij zijn inschrijving een materieeloverzicht conform een standaardformulier dat bij het bestek wordt gevoegd. Op dit standaardformulier worden de volgende zaken opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Merk en type voertuig• Bouwjaar• Aantal voertuigen• Brandstof• Emissienorm• Inzet op productformule• Aantal zitplaatsen• Aantal staanplaatsen• Vloerhoogte• Elektrische oprijplaat (ja/nee)• Verwacht aantal inzetjaren in concessie <p>Dit overzicht van het in de concessie in te zetten materieel wordt geleverd voor het Vervoerplan Kernnetwerk in de volgende situaties:</p> <ul style="list-style-type: none">• zonder inkoop opties elektrisch vervoer;• met inkoop optie 1 elektrisch vervoer (zie artikel C.5.12);• met inkoop optie 2 elektrisch vervoer (zie artikel C.5.13);• met inkoop optie 3 elektrisch vervoer (zie artikel C.5.14). <p>Daarnaast wordt in de Beschrijving Materieel beschreven welke effecten de Opties Pluspakket hebben op het materieelpark.</p>
C.6.5	<p>De concessiehouder zet (met uitzondering van versterkingsritten) alleen materieel in dat is opgenomen in de Beschrijving Materieel.</p> <p>Het is toegestaan om gedurende de concessie voertuigen te vervangen door andere voertuigen (nieuw dan wel bestaand). Deze vervangende voertuigen zijn minimaal van gelijkwaardige kwaliteit als de voertuigen die ze vervangen. De concessiehouder meldt dit vooraf aan de provincie (onder opgave van de eventuele verschillen tussen de uitstromende en instromende voertuigen).</p> <p>De provincie is gerechtigd om de door de concessiehouder voorgestelde instromende voertuigen te weigeren indien deze aantoonbaar van lagere kwaliteit zijn dan de concessiehouder (in zijn hoedanigheid als inschrijver) in zijn inschrijving heeft aangeboden en/of indien niet aan alle eisen uit het bestek wordt voldaan.</p>

Comfort en netheid voor de reiziger in de voertuigen (bussen, buurtbussen en auto's)

Reizigers willen reizen met een comfortabel en schoon voertuig dat goed wordt onderhouden. De concessiehouder is verantwoordelijk voor het onderhoud van de voertuigen en zorgt ervoor dat alle voertuigen bij aanvang van de eerste rit van de dag schoon zijn van binnen en van buiten en vrij van schades.

nr	omschrijving
C.6.6	De door de concessiehouder in te zetten voertuigen (bussen, buurtbussen en auto's) zijn optimaal comfortabel. Hieronder wordt onder andere verstaan: goed zitcomfort, aangenaam verblijfsklimaat, goed uitzicht, efficiënt ingedeeld, eenvoudig te reinigen en te repareren interieur.
C.6.7	<p>Alle door de concessiehouder in te zetten voertuigen (bussen, buurtbussen en auto's) zijn in ieder geval voorzien van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Goede vering; • Comfortabele stoelen met voldoende beenruimte; • Geluidsarme motoren; • Trillingssdempende banden • Goede verlichting; • Voldoende bagageruimte; • Stopknoppen die vanaf iedere zit- en staanplaats binnen handbereik zijn; • Goed zichtbare sta-stangen, ook voor reizigers met een beperkt gezichtsvermogen; • Voldoende prullenbakken; • Een goed uitgeruste EHBO-doos; • Een goed functionerende brandblusser.
C.6.8	<p>Ten aanzien van verwarming en ventilatie in bussen (niet buurtbussen en auto's) geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bussen die worden ingezet op streeklijnen en HOV-lijnen zijn voorzien van airconditioning; • Overige bussen zijn voorzien van een klimaatbeheersingssysteem, waarmee de temperatuur onder alle omstandigheden aangenaam is voor de reizigers en alle delen van de bus goed geventileerd zijn; • Elektrische bussen (zie opties elektrische bussen in C.5.11 tot en met C.5.14)) die worden ingezet op streeklijnen en HOV-lijnen zijn bij voorkeur eveneens voorzien van airconditioning, doch zijn minimaal voorzien van een klimaatbeheersingssysteem zoals hierboven bij het tweede punt staat beschreven.
C.6.9	In alle voertuigen (bussen, buurtbussen en auto's) zijn de huisregels door middel van pictogrammen goed zichtbaar weergegeven bij in ieder geval de eerste instapdeur. De huisregels bevatten in ieder geval een rookverbod, en een verbod op muziek die hoorbaar is voor anderen. Het personeel van de concessiehouder ziet toe op naleving van de huisregels.
C.6.10	De concessiehouder zorgt ervoor dat alle voertuigen (bussen, buurtbussen en auto's) voor aanvang van iedere dagelijkse dienst schoon zijn. Dit geldt zowel voor het interieur als het exterieur. Ook dient de bus vrij te zijn van schades die de afbreuk doen aan de veiligheid en uitstraling van het openbaar vervoer (zulks ter beoordeling van de provincie).
C.6.11	De concessiehouder is verplicht de voertuigen (bussen, buurtbussen en auto's) aan de binnen- en buitenzijde zodanig schoon te houden dat de reizigers in de KpVV Klantenbarometer minimaal het cijfer 7,5 voor dit onderdeel ("netheid") geven. Bij een slechtere waardering onderneemt de concessiehouder direct actie, gericht op verbetering van dit cijfer.
C.6.12	Voertuigen (bussen, buurtbussen en auto's) produceren op een vlakke en goed onderhouden rijbaan geen bijzondere en hinderlijke trillingen. Evenmin produceren zij een hinderlijk motor- of voortbewegingsgeluid.

Comfort voor de chauffeur in voertuigen (bussen, buurtbussen en auto's)

De chauffeur is het grootste deel van de tijd onderweg. Het is belangrijk dat zijn werkplek in het voertuig comfortabel is, zodat hij zijn werk zo goed mogelijk kan uitvoeren. Daarom stelt de provincie eisen aan de werkplek van de chauffeur (voor alle voertuigen: bussen, buurtbussen en auto's).

nr	omschrijving
C.6.13	De werkplek van de chauffeur in voertuigen (bussen, buurtbussen en auto's) is comfortabel en voldoet aan de wettelijke eisen en normen.
C.6.14	De concessiehouder stemt de inrichting van de werkplek af met de (vertegenwoordigers van) de chauffeurs.
C.6.15	De chauffeursstoel is een ergonomisch verantwoorde stoel, die voldoet aan de Arbonormen, die instelbaar is in hoogte zitting en stand rugleuning.
C.6.16	De werkplek van de chauffeur in de voertuigen is voorzien van airconditioning.

Huisstijl voertuigen (bussen, buurtbussen en auto's)

nr	omschrijving
C.6.17	De inschrijver past de provinciale huisstijl toe voor de voertuigen. De provinciale huisstijl wordt vastgelegd in een bijlage bij het bestek. De provinciale huisstijl bevat aparte huisstijlen voor de HOV-lijnen met de merknamen Brabantliner en Volans. Op de verbindingen die in bijlage D.5 als HOV Brabantliner of HOV Volans zijn gedefinieerd mag alleen materieel met de betreffende huisstijl worden ingezet. Materieel met deze huisstijlen mag niet op andere verbindingen worden ingezet.
C.6.18	Het is de concessiehouder toegestaan voorstellen te doen om variaties aan te brengen in de huisstijl om zodoende bijvoorbeeld specifieke verbindingen te promoten (als onderdeel van lijnmarketing). Deze voorstellen worden besproken in het tactisch ontwikkelteam.
C.6.19	Alle voertuigen zijn op de achterzijde voorzien van het logo van de provincie Noord-Brabant en van Merk Brabant. Op alle zijden van de voertuigen staat het logo van de concessiehouder. Op de achterzijde van alle voertuigen staat de contactinformatie (telefoonnummer plus tarief en website) van 9292 vermeld voor reisinformatie (dan wel een door de provincie daaraan gelijk te stellen algemeen landelijk reisinformatienummer en website). Op de achterzijde is tevens de contactinformatie (telefoonnummer en e-mailadres) van de klantenservice van de concessiehouder vermeld.

Reclame op bussen en auto's (geldt niet voor buurtbussen)

nr	omschrijving
C.6.20	Het is de concessiehouder toegestaan reclame te voeren in en op bussen en auto's, mits dit gebeurt binnen de bepalingen die in het huisstijlhandboek zijn opgenomen en binnen de regels van het betamelijke. De provincie zal hierop toezien. Als de provincie oordeelt dat reclame-uitingen de regels van het betamelijke overschrijden, dan verwijderd de concessiehouder de reclame onverwijld en voor eigen rekening.
C.6.21	Reclame is niet toegestaan op ruiten, de voor- en achterzijde van bussen en auto's, de panelen met lijn- en routeinformatie en bedieningselementen.

nr	omschrijving
C.6.22	De provincie behoudt het recht om op 25% van alle bussen en auto's reclame te plaatsen voor niet-commerciële of ideële doeleinden. De kosten voor het ontwerp, aanbrengen en verwijderen van dergelijke reclame zijn voor rekening van de provincie.

Toegankelijkheidseisen bussen (geldt niet voor auto's en buurtbussen)

De provincie wil dat het openbaar vervoer goed toegankelijk is. De concessiehouder is verantwoordelijk voor de toegankelijkheid van het voertuig. De concessiehouder werkt samen met provincie, gemeenten en bij het toegankelijker maken van het openbaar vervoer als geheel.

nr	omschrijving
C.6.23	Alle bussen die binnen de reguliere dienstregeling worden ingezet, inclusief bussen die worden ingezet voor versterkingsritten, nachtvervoer en scholierenritten, voldoen bij voortdurend aan de eisen van toegankelijkheid: <ul style="list-style-type: none"> • De eisen op basis van de Wet gelijke behandeling en het bijbehorende Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer (van 31 maart 2011). • Voor de inrichting en toegankelijkheid van voertuigen minimaal aan de eisen van CROW-publicatie 219c.
C.6.24	Alle nieuw aan te schaffen bussen en bestaande bussen die gedurende de concessie instromen zijn voorzien van elektrische oprijplaten.
C.6.25	Alle bussen die worden ingezet vanaf de start van de concessie zijn voorzien van (handmatig bediende of elektrische) oprijplaten/rolstoelplank.
C.6.26	Bussen die worden ingezet in het stadsvervoer hebben een lage vloer over de gehele lengte van de bus.
C.6.27	Bussen die worden ingezet op streeklijnen en stadsregionaal HOV hebben een geheel vlakke vloer vanaf de instapdeur tot minimaal de eerste uitstapdeur (low-entry). Een lage vloer over de gehele lengte is ook toegestaan.
C.6.28	Op bussen die worden ingezet op interregionaal HOV (Brabantliner) en op de verbinding Bergen op Zoom – Rotterdam Zuidplein (de huidige lijn 101) is een hoge vloer toegestaan, mits deze bussen voorzien zijn van een rolstoellift. Low-entry is ook toegestaan, lagevloer niet.
C.6.29	In de bus is plek voor minimaal één (elektrische of handbediende) rolstoel, waarbij voorzieningen zijn getroffen om deze vast te zetten.
C.6.30	In de bus is minimaal één zitplaats gereserveerd voor minder valide reizigers, die is aangegeven met een sticker en met een afwijkende kleur van de stoelbekleding.
C.6.31	Alle nieuw aan te schaffen bussen en bestaande bussen die gedurende de concessie instromen moeten, indien de instaphoogte hoger is dan 280 mm, bij het openen van één van de deuren de bus automatisch 'knielen', bij voorkeur op alle assen, tot een niveau van 280 mm of lager boven het wegdek bij de voor- en achterdeuren.
C.6.32	Indien de inschrijver bestaande bussen inzet bij de start van de concessie zijn deze bussen, indien de instaphoogte hoger is dan 280 mm, voorzien van een knielinstallatie die ingezet kan worden als een reiziger daarom verzoekt en waarmee de bus 'knielt', bij voorkeur op alle assen, tot een niveau van 280 mm of lager boven het wegdek bij de voor- en achterdeuren.

Technische en aanvullende eisen bussen (niet zijnde buurtbussen en auto's)

nr	omschrijving
C.6.33	Alle bussen zijn uitgerust met een exploitatiebeheersysteem (voertuigvolgsysteem).
C.6.34	Gemeenten en provincie werken met KAR en Vetag/Vecom. Alle bussen, inclusief bussen die gebruikt worden voor versterkingsritten, zijn uitgerust met apparatuur die deze systemen kan aansturen.
C.6.35	Alle bussen zijn uitgerust met een voertuigvolgsysteem /exploitatiebeheersysteem, van waaruit de concessiehouder gegevens t.b.v. reisinformatie levert aan GOVI en / of een nader door de provincie aan te wijzen andere organisatie. In een bijlage bij het bestek worden nadere eisen gesteld aan de benodigde technische systemen in het voertuig die dit ondersteunen.
C.6.36	Alle bussen hebben een communicatiesysteem aan boord waarmee met de verkeersleiding kan worden gecommuniceerd.
C.6.37	Alle bussen zijn voorzien van minimaal 1 camera (gelede bussen: minimaal 2 camera's) en een noodverbinding waarmee de chauffeur op alle momenten van de dag direct met de centrale verkeersleiding in contact staat.
C.6.38	Alle bussen zijn voorzien van een dodehoekspiegel.
C.6.39	Alle bussen zijn uitgerust met diverse voorzieningen voor (actuele) reisinformatie: zie artikel C.9.24 tot en met C.9.30.
C.6.40	Alle bussen zijn voorzien van apparatuur met betrekking tot de OV-chipkaart: zie artikel C.8.1 tot en met C.8.7.

Technische en aanvullende eisen buurtbussen

Buurtbuslijnen maken deel uit van de concessie. Deze lijnen worden geëxploiteerd door buurtbusorganisaties (meestal: buurtbusverenigingen) en gereden door vrijwillige chauffeurs.

nr	Omschrijving
----	--------------

nr	Omschrijving
C.6.41	<p>De concessiehouder is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het organiseren van één aanspreekpunt per concessiehouder voor de buurtbusaangelegenheden; • Een adequate en professionele ondersteuning van de bestaande en eventueel nieuw op te richten buurtbusverenigingen. • De dienstregeling van de buurtbuslijnen, waarbij de verenigingen zelf zorgen voor het inroosteren van chauffeurs; • Het verschaffen van informatie over de dienstregeling en het behandelen van klachten van reizigers; • De veiligheid en toegankelijkheid van de buurtbus; • Opleiding en (technische) ondersteuning bij de OV chipkaartapparatuur; • Brandstof voor het materieel; • Onderhoud en reparatie van het materieel; • Het vrijwaren van de vrijwilligers van hoofdelijke aansprakelijkheid in relatie tot diensten die zij verrichten in hun functie van vrijwilliger bij de buurtbusorganisatie; • Het opstellen en afsluiten van vrijwilligersconvenanten met de vrijwilligers van de buurtbusorganisaties waarmee de relatie tussen concessiehouder en de vrijwilligers van de buurtbusorganisatie wordt geregeld en de vrijwilligers in kennis worden gebracht van de rechten en plichten die behoren bij de uitvoering van hun functie; • Het afsluiten van verzekeringen; • (Medische) keuringen en rijvaardigheidstesten voor de vrijwilligers; • Ondersteuning bij juridische en fiscale kwesties.
C.6.42	<p>De concessiehouder bespreekt en evalueert jaarlijks met de buurtbusorganisaties de dienstregeling van de buurtbuslijnen.</p>
C.6.43	<p>De concessiehouder stelt voldoende buurtbussen beschikbaar om de dienstregeling te kunnen uitvoeren. Bij technische mankementen stelt de concessiehouder binnen een uur een vervangende buurtbus beschikbaar.</p>
C.6.44	<p>De concessiehouder betaalt jaarlijks €5.500,- per buurtbus aan de betreffende buurtbusorganisatie ter dekking van de onkosten (€4.500,-) en voor sociale doeleinden (€1.000,-). Het bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd. Het bedrag voor sociale doeleinden ad. €1.000,- krijgt de concessiehouder vergoed door de provincie. Jaarlijks verantwoorden de buurtbusorganisaties aan de concessiehouder hoe deze middelen zijn besteed. Niet-besteed geld kan door de concessiehouder worden teruggevorderd. Bij onregelmatigheden en onenigheden over besteding en terugvordering wordt in onderling overleg tussen provincie en concessiehouder bepaald welke actie wordt ondernomen.</p>
C.6.45	<p>De buurtbussen zijn als zodanig herkenbaar door de aanduiding buurtbus op voorzijde en zijkanten van het voertuig.</p>
C.6.46	<p>Het lijnnummer en de bestemmingsaanduiding zijn op -in ieder geval- de voorzijde aangebracht met een matrixbord.</p>

nr	Omschrijving
C.6.47	<p>Naast de eisen in dit hoofdstuk die betrekking hebben op alle voertuigen (bussen, buurtbussen en auto's) gelden specifiek voor de buurtbus de volgende aanvullende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een automatische transmissie; • Zomerbanden en winterbanden; • Airconditioning; • Elektrische instapdeur; • Hydraulisch verende chauffeursstoel; • Separatieruit achter de chauffeur; • Een handsfree telefoon waarmee onder andere met de verkeersleiding, de politie en met andere buurtbussen kan worden gecommuniceerd. • Minimaal één zitplaats gereserveerd voor minder valide reizigers, die is aangegeven met een sticker en met een afwijkende kleur van de stoelbekleding; • Technische systemen ten behoeve van reizigersinformatie met GOVI en met DRIS.
C.6.48	<p>Alle buurtbussen voldoen bij voortduring aan de eisen op basis van de Wet gelijke behandeling en het bijbehorende Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer (van 31 maart 2011).</p>
C.6.49	<p>De buurtbussen moeten geschikt zijn voor het vervoer van rolstoelgebruikers: hetzij door een lage vloer en een (handbediende of elektrische) rolstoelplank, hetzij door de aanwezigheid van een rolstoellift. Verder is er in de buurtbus ruimte voor één handbediende rolstoel en minimaal één zitplaats voor mindervalide reizigers, die is aangegeven met een sticker en met een afwijkende kleur van de stoelbekleding.</p>
C.6.50	<p>De concessiehouder krijgt de beschikking over de mobiele OV-chipkaartapparatuur die de provincie reeds voor de huidige concessie heeft aangeschaft ten behoeve van de buurtbus (bijlage wordt bij bestek gevoegd). Eventuele extra benodigde mobiele in- en uitcheckapparatuur en nieuw aan te schaffen in- en uitcheckapparatuur komen voor rekening van de concessiehouder.</p>
C.6.51	<p>In afwijking van hetgeen ten aanzien van reclame voor bussen en auto's gesteld is in artikel C.6.20 tot en met C.6.22 geldt voor reclame op buurtbussen het volgende.</p> <p>Het is toegestaan reclame te voeren op de buurtbus, mits deze voldoet aan de regels van het betamelijke en aan de bepalingen die in het bij het bestek gevoegde huisstijlhandboek zijn opgenomen. De kosten die hiermee zijn gemoeid en de inkomsten die hieruit voortvloeien zijn volledig voor rekening van de betreffende buurtbusorganisatie.</p>

Technische en aanvullende eisen auto's (niet zijnde buurtbussen)

nr	Omschrijving
C.6.52	<p>Op auto's zijn het lijnnummer en de bestemmingsaanduiding op -in ieder geval- de voorzijde aangebracht met een matrixbord.</p>
C.6.53	<p>Naast de eisen in dit hoofdstuk die betrekking hebben op alle voertuigen (bussen, buurtbussen en auto's) gelden specifiek voor auto's (niet zijnde buurtbussen) de volgende aanvullende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Airconditioning; • Elektrische instapdeur; • Separatieruit achter de chauffeur; • Exploitatiebeheersysteem (voertuigvolgsysteem), vergelijkbaar met die in bussen (zie artikel C.6.35); • Een communicatiesysteem waarmee met de centrale verkeersleiding kan worden gecommuniceerd;

nr	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> • Technische systemen ten behoeve van reizigersinformatie met GOVI en met DRIS; • Camera en een noodverbinding waarmee de chauffeur op alle momenten van de dag direct met de centrale verkeersleiding in contact staat; • Apparatuur die KAR en Vetag/Vecom-systemen kan aansturen. Van deze eis kan worden afgeweken indien geen KAR en/of Vetag/Vecom noodzakelijk is op de route waar de betreffende bus wordt ingezet.
C.6.54	Alle auto's die binnen de reguliere dienstregeling worden ingezet voldoen bij voortduring aan de eisen op basis van de Wet gelijke behandeling en het bijbehorende Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer (van 31 maart 2011).
C.6.55	De door de concessiehouder in te zetten auto's moet geschikt zijn voor het vervoer van rolstoelgebruikers: hetzij door een lage vloer en een (handbediende of elektrische) rolstoelplank, hetzij door de aanwezigheid van een rolstoellift. Verder is er in de auto's ruimte voor één handbediende rolstoel en minimaal één zitplaats voor mindervalide reizigers, die is aangegeven met een sticker en met een afwijkende kleur van de stoelbekleding.
C.6.56	Auto's zijn bij voorkeur voorzien van CiCo-apparatuur en (light-)AVM, maar mobiele in- en uitcheckapparatuur ten behoeve van de OV-chipkaart en geen AVM is toegestaan.
C.6.57	Alle auto's zijn uitgerust met diverse voorzieningen voor (actuele) reisinformatie: zie artikel C.9.24 tot en met C.9.30.

Eisen aan het materieel voor versterkingsritten en scholierenlijnen

Mogelijk wordt voor versterkingsritten materieel ingezet dat alleen deze ritten rijdt. Dergelijk materieel hoeft niet aan alle materieleisen te voldoen.

nr	Omschrijving
C.6.58	<p>Versterkingsmaterieel en materieel op scholierenlijnen voldoet aan de volgende kwaliteitseisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comfort en netheid: C.6.6, C.6.10, C.6.11, C.6.12; • Comfort chauffeurs: C.6.13, C.6.15; • Huisstijl: C.6.17 - C.6.19 (scholierenlijnen). Voor versterkingsmaterieel gelden geen specifieke eisen; • Reclame: geen specifieke eisen; • Toegankelijkheid: C.6.23, waarbij voor versterkingsritten geldt dat rolstoelgebruikers de mogelijkheid geboden moet worden om mee te reizen met het reguliere voertuig dat versterkt wordt; • Aanvullende eisen: C.6.34*), C.6.38. *)Van deze eis kan worden afgeweken indien geen KAR en/of Vetag/Vecom noodzakelijk is op de route waar de betreffende bus wordt ingezet; • (Mobiele) in- en uitcheckapparatuur ten behoeve van OV-chipkaart.
C.6.59	Voor het materieel dat wordt ingezet op verbinding S.7 uit het kernnetwerk van West-Brabant (zie bijlage D.5-3) gelden de eisen van scholierenlijnen.

C7 Personeel en maatschappelijk betrokken ondernemen

Chauffeurs en servicepersoneel zijn cruciaal in de uitvoering van het OV: zij zorgen dat de dienstregeling goed wordt uitgevoerd en zijn gastheer/-vrouw voor de reiziger. De provincie hecht veel waarde aan professioneel en kundig personeel. Daarom vragen wij van de inschrijvers een Beschrijving Personeel, waarin zij aangeven hoe zij zorgen dat het personeel de gewenste professionaliteit en servicegerichtheid verkrijgt en behoudt.

De provincie streeft daarnaast naar openbaar vervoer dat is ingebed in de Brabantse samenleving; maatschappelijk betrokken ondernemerschap. Social return, waaronder de inzet van personeel dat moeilijk aan een baan komt, maakt hier onderdeel van uit.

In dit hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Overgang personeel;
- Beschrijving Personeel;
- Eisen personeel;
- Eisen bezoldiging directie (van de concessie);
- Maatschappelijk betrokken ondernemen.

Overgang personeel

Personeel is in de eerste plaats een zaak van de concessiehouder. De vraag van de opdrachtgever heeft echter altijd, via de concessiehouder, een relatie met en invloed op het rijdend personeel. Daarom heeft de provincie, via het vervoerbedrijf, aandacht voor het personeel.

Nr	omschrijving
C.7.1	De nieuwe concessiehouder, de voormalige concessiehouder en de vakbonden maken gezamenlijk afspraken ten aanzien van het personeel dat overgaat met de overgang van de concessie. Dergelijke afspraken komen binnen de in artikel 36 lid 2 van de Wet personenvervoer 2000 genoemde termijn (thans: uiterlijk een maand na concessieverlening) tot stand.
C.7.2	Indien de in C.7.1 genoemde afspraken niet binnen de in artikel 36 lid 2 van de Wet personenvervoer genoemde termijn gemaakt worden, dan geldt hetgeen is opgenomen in artikel 37 van de Wet personenvervoer 2000 en neemt de nieuwe concessiehouder het personeel van de oude concessiehouders over.
C.7.3	In een bijlage bij het Bestek wordt een overzicht opgenomen van het directe en indirecte personeel dat betrokken is bij de uitvoering van de huidige concessies. Voor wat betreft het over te nemen personeel gelden hiervoor de criteria en definities zoals deze in de Wet Personenvervoer 2000 zijn opgenomen.

Beschrijving Personeelsbeleid

Betrokken, klantvriendelijk en professioneel personeel is cruciaal voor succesvol openbaar vervoer. In de Beschrijving Personeelsbeleid maken de inschrijvers duidelijk wat hun visie hierop is en hoe zij dit gaan organiseren. De provincie vindt het daarbij belangrijk dat de Ondernemingsraad wordt betrokken bij de biedingen die de inschrijvers doen. Een van de kernthema's binnen de concessies is een meer vraaggerichte benadering van de OV-markt. Dit vraagt om een personeelsbeleid dat hier adequaat op inspeelt en een flexibele inzet van medewerkers mogelijk maakt, bijvoorbeeld door de inzet van ingehuurd danwel tijdelijk personeel.

nr	Omschrijving
----	--------------

nr	Omschrijving
C.7.4	<p>Inschrijver levert bij zijn inschrijving een Beschrijving Personeelsbeleid. In de Beschrijving Personeelsbeleid zet de inschrijver uiteen hoe de overgang van het personeel wordt geregeld en hoe tijdens de looptijd van de concessie met het personeel wordt omgegaan (o.a. training / coaching gericht op vakbekwaamheid en servicegerichtheid, personeelsbeleid.).</p> <p>Deze beschrijving wordt kwalitatief beoordeeld bij de beoordelingscriteria. In het Bestek wordt nader gespecificeerd waar deze beschrijving aan moet voldoen en hoe deze wordt beoordeeld. Bij de beoordeling zal o.a. meegewogen worden in welke mate de inschrijver invulling geeft aan de volgende wensen van de provincie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • betrokkenheid van de ondernemingsraad/vakbonden bij de inschrijving

Eisen personeel

De volgende eisen worden aan het personeel (zowel ingehuurd als eigen personeel) gesteld.

nr	omschrijving
C.7.5	<p>Het personeel dat in direct contact staat met reizigers (front-office personeel als chauffeurs, klantenservicemedewerkers, informatiemedewerkers, etc.) voldoet aan de volgende eisen en wordt daartoe regelmatig (bij)geschoold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is klantvriendelijk; • Spreekt de Nederlandse taal. Informatiemedewerkers (klantenservice, infoloketten, etc.) beheersen daarnaast de Engelse taal; • Is behulpzaam, bijvoorbeeld als het om reizigers met een (functie)beperking gaat; • Is als zodanig herkenbaar en draagt kleding in de huisstijl van de concessiehouder; • Is adequaat getraind om de orde te handhaven; • Heeft actuele kennis van het lijnennetwerk, tarieven en aansluitingen; • Informeert reizigers actief bij vertragingen en omleidingen (zie ook hoofdstuk C.8). • Alle chauffeurs hebben een verkeersveilige en comfortabele rijstijl die voldoet aan de eisen van Het Nieuwe Rijden; • Alle chauffeurs (met uitzondering van de buurtbus en versterkingsritten) beschikken over het EHBO-diploma (incl. levensreddend handelen of reanimatie). Deze eis geldt per 1 januari 2016.

Maatschappelijk betrokken ondernemen

Een van de hoofddoelstellingen van de provincie is dat het openbaar vervoer wordt ingebed in de Brabantse samenleving; de concessiehouder moet meer bijdragen aan de maatschappij dan alleen de bus op straat. De provincie vindt het belangrijk dat de concessiehouder zich bewust is van zijn maatschappelijke positie. De concessiehouder kan aan zijn maatschappelijke rol op verschillende niveaus en manieren invulling geven. Bijvoorbeeld door sponsoring, maar ook door maatschappelijk ondernemerschap: in een samenspel met overheden en burgers in positieve zin bijdragen aan de (lokale) samenleving. Een onderdeel van maatschappelijk ondernemerschap is social return.

De inschrijver geeft in de **Beschrijving Participatie** zijn visie op maatschappelijk ondernemerschap en social return: wat is de visie van de inschrijver op zijn rol als concessiehouder in de samenleving en hoe gaat de inschrijver als maatschappelijk ondernemer zijn verantwoordelijkheid voor social return invulling geven.

nr	Omschrijving
C.7.6	<p>Inschrijver levert bij zijn inschrijving een Beschrijving Participatie. De beschrijving gaat in ieder geval in op de wijze waarop de inschrijver invulling geeft aan maatschappelijk betrokken ondernemerschap. Speciale aandacht wordt gevraagd voor social return: welke inspanningen de inschrijver gaat verrichten om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te betrekken bij het arbeidsproces gedurende de concessieperiode.</p> <p>Deze beschrijving wordt kwalitatief beoordeeld bij de beoordelingscriteria. In het Bestek wordt nader gespecificeerd waar deze beschrijving aan moet voldoen en hoe deze wordt beoordeeld. Bij de beoordeling zal o.a. meegewogen worden in welke mate de inschrijver invulling geeft aan de volgende wensen van de provincie:</p> <ul style="list-style-type: none">• Het vestigen van een lokale (i.e. in het concessiegebied gelegen) centrale verkeersleiding en bijsturing;• Het indirecte personeel bestaat voor minimaal 5% uit mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt. ⁴

⁴ Voor Social Return kunnen we aan de volgende doelgroepen met een afstand tot de arbeidsmarkt denken:
· Uitkeringsgerechtigden WWB, IOAW en IOAZ;· Inburgeraars;· Jongeren vanuit de Wet WIJ;· Uitkeringsgerechtigden UWV (Wajong, WAO/WIA, WAZ, WW);· SW-ers;· Nugger's (niet-uitkeringsgerechtigden);· Leerlingen van VMBO, VSO, MBO en praktijkscholen;· Werkenden die werkloos dreigen te raken

C8 OV-chipkaart, distributienetwerk en tarieven

In dit hoofdstuk staan de eisen beschreven met betrekking tot de OV-chipkaart, het distributienetwerk van de OV-chipkaart en de tarieven in het Brabantse openbaar vervoer.

OV-chipkaart

De concessiehouder beschikt vanaf de start van de concessies over een goed en betrouwbaar werkend OV-chipkaartsysteem dat is gecertificeerd door en aangesloten op de landelijke backoffice van TLS.

De financiële en organisatorische verantwoordelijkheid voor de OV-chipkaart ligt bij de concessiehouder. De volledige kosten daarvoor maken deel uit van de inschrijving.

Nr	Omschrijving
C.8.1	De concessiehouder biedt vanaf de start van de concessie en gedurende de gehele looptijd een goed functionerend OV-chipkaartsysteem aan dat aangesloten is op het centrale OV-chipkaartsysteem van Trans Link Systems (TLS), zodanig dat het alle reizigers op alle ritten de mogelijkheid biedt om te reizen met de OV-chipkaart.
C.8.2	De concessiehouder zorgt ervoor dat zijn personeel, maar ook bestaande en potentiële reizigers worden geïnformeerd en geïnstrueerd over het gebruik van de OV-chipkaart.
C.8.3	De concessiehouder is verplicht alle in deze concessie in te zetten voertuigen (bussen en auto's, waaronder ook buurtbussen en voertuigen op scholierenlijnen en versterkingsritten) uit te rusten met de benodigde apparatuur voor de OV-chipkaart, conform de specificaties van het System Development Open Architecture (SDOA) zoals deze zijn opgesteld door Trans Link Systems B.V, zodanig dat alle reizigers kunnen in- en uitchecken op alle ritten die tot de concessie behoren.
C.8.4	Bussen zijn voorzien van vast ingebouwde apparatuur voor de OV-chipkaart. Auto's, buurtbussen en voertuigen die ingezet worden op versterkingsritten hoeven niet voorzien te zijn van vaste OV-chipkaartapparatuur: hier mag ook gebruik gemaakt worden van mobiele in- en uitcheckapparatuur (mini-validator).
C.8.5	De provincie is eigenaar van de huidige OV-chipkaart apparatuur en de software voor de huidige 80 buurtbussen (x voor perceel 1 en (80-x) voor perceel 2, inclusief reserveapparatuur). Zij draagt het eigendom van deze apparatuur en software om niet over aan de concessiehouder bij start van de concessie. De kosten van het inpassen en implementeren van deze apparatuur en software in het eigen OV-chipkaart-systeem van de concessiehouder komen voor rekening van de concessiehouder.
C.8.6	Indien reizigers door niet-functionerende chipkaartapparatuur niet kunnen inchecken, worden deze reizigers gratis vervoerd.
C.8.7	Mogelijk komen al voor de start van de concessie of tijdens de looptijd nieuwe technieken beschikbaar voor gebruik. De concessiehouder werkt mee aan het ontwikkelingsproces en de implementatie van (een) nieuwe betaalmethode(s). De provincie kan een nieuwe betaalmethode naast de chipkaart invoeren of binnen de grenzen van de wet een volledige overgang naar een nieuw systeem vaststellen. Zij gaat hiertoe over als dit voor het openbaar vervoer als geheel een meerwaarde heeft (veiliger, klantvriendelijker, goedkoper, meer flexibel en/of begrijpelijker) en de exploitatie van de concessiehouder niet onredelijk belast. De concessiehouder werkt pro-actief aan een dergelijke overgang mee. Op het moment dat dit zich voordoet maken de concessiehouder en de provincie afspraken over de (financiële) consequenties van de overgang.

Distributienetwerk OV-chipkaart

Uitgangspunt voor de Brabantse concessies 2015 is dat de OV-chipkaart-distributie (ofwel de verkrijgbaarheid en oplaadmogelijkheden van de OV-chipkaart) voor reizigers geen hindernis mag vormen om van het openbaar vervoer gebruik te maken.

Het bestaande distributienetwerk van de provincie Noord-Brabant bestaat op dit moment uit 80 locaties, waarvan 76 (binnen)oplaadautomaten in winkels, en 4 buitenoplaadautomaten op busstations. De oplaadautomaten zijn eigendom van CCV Holland BV (gevestigd in Arnhem). De dienstverlening met betrekking tot distributie wordt door CCV uitgevoerd. Het dienstverleningscontract met CCV loopt af op 31 december 2015. Daarmee vervalt de directe bekostiging van CCV door de provincie, maar blijft CCV de rechthebbende op de apparatuur.

De concessiehouder draagt per 1 januari 2016 de verantwoordelijkheid voor een adequate distributie, te weten: verkoop van A-kaarten, beheer van oplaadautomaten en balieservices en informatieverlening aan winkeliers en hun klanten. De concessiehouder dient hiervoor zelf ook contracten af te gaan met de verschillende partijen die een rol spelen rond distributie, zoals met de leverancier van apparatuur en de balieservices, met de winkelketens en met de logistieke dienstverlener. Ook zal concessiehouder de verwerking en administratie in de backoffice verzorgen van de transacties die uit de balieservices en de Oplaadautomaten voortkomen.

Naast het distributienetwerk van vaste oplaadautomaten dient elk voertuig te zijn voorzien van een ophaalautomaat waarmee een via internet besteld saldo of product kan worden opgehaald en op de OV-chipkaart kan worden geladen.

nr	Omschrijving
C.8.8	De concessiehouder is verantwoordelijk voor de verkrijgbaarheid en opwaardering-mogelijkheid van de OV-chipkaart, inclusief landelijke en regionale proposities. De concessiehouder kan hiertoe desgewenst gebruik maken van een distributienetwerk van oplaadautomaten in winkels (76 stuks) en op busstations (4 stuks) dat eigendom is van CCV en waarvan de opdracht vanuit de provincie op 1-1-2016 afloopt. De concessiehouder dient dan zelf afspraken te maken met CCV; de concessiehouder is ook vrij om zelf of om met een andere partij een distributienetwerk op te zetten. In een bijlage bij het bestek wordt een adressenlijst opgenomen van de huidige winkellocaties en busstations met oplaadautomaten.
C.8.9	De beheertaak van de concessiehouder bestaat uit: <ul style="list-style-type: none"> • Het volledig operationeel en functioneel houden van de oplaadautomaten op de winkellocaties (76 stuks) en de busstations (4 stuks). Dit behelst het contracteren van de winkellocaties, het invullen van de zgn. backoffice en toezicht houden op het technisch beheer en onderhoud door beheerder van de oplaadautomaten conform de Service Level Agreement (SLA) die met hem is afgesloten. • Het is toegestaan om een oplaadautomaat te verplaatsen ten opzichte van de huidige locatie, op voorwaarde dat de nieuwe locatie zich binnen een straal van 500 meter hemelsbreed ten opzichte van de huidige locatie bevindt. Afwijkingen hiervan zijn mogelijk in overleg met de betreffende gemeente. • Het leveren van services aan de winkellocaties. Deze services bestaan uit het aanbieden van een servicedesk voor de winkelier en uit het verzorgen van bevoorrading van de winkellocaties met anonieme OV-chipkaarten en relevant informatiemateriaal zoals aanvraagformulieren voor persoonlijke OV-chipkaarten.
C.8.10	De concessiehouder mag voor eigen rekening en risico zelf oplaad- en verkooplocaties toevoegen aan het distributienetwerk.

nr	Omschrijving
C.8.11	De concessiehouder hanteert de National Action List. Concessiehouder dient er zorg voor te dragen Dat wil zeggen dat de reiziger daarmee alle door de reiziger bestelde reisproducten en saldo op elk distributiepunt en in elke bus kan ophalen.
C.8.12	De concessiehouder heeft in de verkoop- en informatieloketten (zoals geëist in artikel C.9.22) een POST voor de OV chipkaart met een volledige servicefaciliteit.
C.8.13	In elke bus die in de concessie wordt ingezet (m.u.v. versterkingsritten en scholierenlijnen) is tenminste één werkende (light-)AVM aanwezig. Hier kunnen de per internet bestelde producten en besteld saldo worden 'opgehaald'.
C.8.14	Een storing in aan een oplaadautomaat of ophaalautomaat is binnen drie dagen verholpen.

Tarieven

Gedeputeerde Staten (GS) zijn wettelijk bevoegd en verplicht de tarieven voor het openbaar vervoer en de geldige vervoerbewijzen vast te stellen. Het Brabantse tarievenhuis is hierbij het uitgangspunt. Dit bestaat uit het landelijk tarievenkader (LTK) en regionale proposities. De wens om tot een hogere kostendekkingsgraad te komen wordt in het tactische ontwikkelteam onderzocht en zo mogelijk verder uitgewerkt.

De concessiehouder krijgt als opbrengstverantwoordelijke partij enige vrijheid om met tariefvoorstellen voor reguliere tarieven te komen. Gedeputeerde Staten zullen deze voorstellen overnemen indien deze voldoen aan de hieronder beschreven eisen. Daarnaast heeft de concessiehouder de vrijheid om specifieke proposities aan te bieden om meer reizigers te trekken en de kostendekkingsgraad van het openbaar vervoer te vergroten.

nr	Omschrijving
C.8.15	Tarieven worden vastgesteld door Gedeputeerde Staten van de provincie Noord-Brabant.
C.8.16	De concessiehouder is verplicht de door Gedeputeerde Staten vastgestelde tarieven te hanteren. De gemaakte landelijke en regionaal gemaakte afspraken gelden hierbij als kader, waaronder het Landelijk Tariefkader (LTK) en haar eventuele opvolgers. De keuze om eventueel van het LTK af te wijken is steeds voorbehouden aan GS. De huidige tariefstructuur is te vinden in bijlage D.8 (prijspeil 2012).
C.8.17	Van de concessiehouder wordt verwacht dat deze jaarlijks in het derde kwartaal een gemotiveerd voorstel doet voor de te hanteren tarieven voor het komende jaar, voor zowel het kilometertarief ten behoeve van reizen op saldo als voor regionale proposities (op de OV-chipkaart en / of andere kaartsoorten). Het voorstel voldoet aan de in dit hoofdstuk beschreven kaders.
C.8.18	Het voorstel van de concessiehouder voor het kilometertarief wordt door Gedeputeerde Staten in ieder geval goedgekeurd als deze past binnen een maximale stijging van 1 % per jaar (exclusief indexatie). Ook prijsstijgingen op de andere regionale producten (zoals korting, abonnementssoorten etc) zijn mogelijk en worden door GS overgenomen indien de tariefwijziging past binnen de ruimte van maximaal 1% tariefstijging per jaar. (of 1% + niet benutte stijging voorgaande jaar of jaren). In bijlage D.8 is een overzicht met hierin aangegeven de tariefvrijheid van de concessiehouder opgenomen. Gedeputeerde Staten stellen tariefvoorstellen van de concessiehouder vast indien deze passen binnen de hiervoor en in deze bijlage genoemde kaders.

nr	Omschrijving
C.8.19	Een stijging van de tarieven die hoger is dan in bijlage D.8 genoemde 1% per jaar wordt alleen toegestaan als hier specifieke -uitvoeringsafspraken tegenover staan: hetzij in combinatie met het uitbreiden van het voorzieningenniveau, hetzij in daling van de provinciale bijdrage (teneinde een daling in voorzieningenniveau te voorkomen). Dit is alleen toegestaan na goedkeuring van Gedeputeerde Staten. Afspraken hierover worden schriftelijk vastgelegd.
C.8.20	De concessiehouder is vrij om naast het LTK en regionale tarievenhuis zoals gespecificeerd in bijlage D.8 eigen proposities en tarieven (tijdelijk en permanent) aan te bieden (zowel op de OV-chipkaart als via andere betalingsmethoden), tenzij deze tarieven strijdig zijn met landelijke afspraken m.b.t. de OV-chipkaart. Ook deze tariefsoorten worden vastgesteld door Gedeputeerde Staten nadat de concessiehouder hiertoe een voorstel heeft gedaan.
C.8.21	Overgang van abonnementen <ul style="list-style-type: none"> • Over de verrekening van abonnementen met een looptijd die de overgang van de huidige Brabantse concessies naar de nieuwe concessies overstijgen maken in principe de huidige en de nieuwe concessiehouders zelf afspraken. Deze afspraken worden ter goedkeuring aan de provincie voorgelegd. Indien de concessiehouders er niet onderling uit komen zal de provincie een bemiddelende rol spelen. • Bij beëindiging van de concessie keert de concessiehouder de vastrechtbedragen / gelden uit abonnementen die doorlopen in de volgende concessietermijn uit aan de volgende concessiehouder naar rato van het aantal niet verstreken reisdagen.

Landelijke reisproducten

Nr	Omschrijving
C.8.22	Losse ritten worden aangeboden volgens het Basistarief, hierbij geldt een vaste voet van €0,83 (prijspeil 2012) en een kilometertarief (zie bijlage D.8). De vaste voet wordt niet opnieuw in rekening gebracht als de reiziger binnen 35 minuten na uitchecken overstapt binnen het bus-/tram-/metro-/buurtbussysteem van het Nederlandse Openbaar Vervoer. Indien mogelijk geldt dit ook voor de overstap van of naar de trein (afhankelijk van de implementatie van de conclusies van de commissie Meijdam, die hierover aanbevelingen heeft gedaan ⁵).
C.8.23	Ouderen van 65 jaar en ouder en kinderen van 4 tot en met 11 jaar krijgen een landelijk geldende reductie ten opzichte van het basistarief. Kinderen tot en met 3 jaar reizen gratis.
C.8.24	Tarieven worden jaarlijks geïndexeerd. Voor wat betreft de indexatie van tarieven wordt aangesloten bij de Landelijke Tariefindex.

Regionale reisproducten

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

⁵<http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2011/06/30/rapport-commissie-meijdam-ov-chipkaart/rapport-commissie-meijdam-ov-chipkaart.pdf>

Nr	Omschrijving
C.8.25	De concessiehouder hanteert de regionale Brabantse tarieven zoals vastgesteld door Gedeputeerde Staten. De huidige tarieven zijn te vinden in bijlage D.8, alsmede de tariefvrijheid die de concessiehouder hierbij heeft
C.8.26	De concessiehouder zorgt ervoor dat het mogelijk is dat reizigers een papieren vervoerbewijs in de bus kunnen kopen (impulsk kaartje). De tarieven hiervoor zijn te vinden in bijlage D.8, inclusief de tariefvrijheid die de concessiehouder hierbij heeft.

OV-studentenkaart (SOV-kaart)

Nr	Omschrijving
C.8.27	De concessiehouder accepteert de verschillende varianten van de OV-studentenkaart (op dit moment: de week- en weekendkaart).
C.8.28	De concessiehouder ontvangt de vergoeding voor de SOV-kaart van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), al dan niet door tussenkomst van een intermediaire organisatie. De provincie aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid voor het al dan niet volledig, (voor)tijdig of correct doorberekenen en uitbetalen van de vergoedingen voor het OV-reisproduct voor studenten vanwege het Rijk binnen de overeenkomsten tussen het betreffende ministerie (OCW) en de (uitvoeringsorganisatie van) vervoerders (VSS). Evenmin erkent zij op voorhand de juistheid of evenredigheid van de verdeling ervan over de concessies.
C.8.29	Indien de OV-studentenkaart tijdens de looptijd van de concessie wordt vervangen door een kortingskaart, zoals de regering is overeengekomen in het regeerakkoord, accepteert de concessiehouder deze kortingskaart eveneens onverkort. Ook voor de verrekening hiervan aanvaardt de provincie geen enkele aansprakelijkheid.

C9 Reisinformatie

Heldere reisinformatie is van groot belang voor het aantrekken en behouden van reizigers. Reizigers in Brabant moeten kunnen rekenen op betrouwbare, laagdrempelige en begrijpelijke real-time reisinformatie. Daarom worden hier hoge eisen aan gesteld, variërend van persoonlijke reisinformatie op grote knooppunten tot *real-time* reisinformatie via een mobiele website en *apps*.

Technologische ontwikkelingen zorgen ervoor dat er steeds meer mogelijk is op het gebied van reisinformatie. Daarom wordt de concessiehouder gevraagd om minimaal iedere drie jaar een nieuwe Beschrijving Reisinformatie op te stellen waarin ingespeeld wordt op de nieuwste innovaties. Zo wordt geborgd dat de beschikbare reisinformatie in Brabant altijd *state of the art* is.

Algemeen

Nr	omschrijving
C.9.1	De concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanbieden van reisinformatie over reizen met vervoer dat tot de concessie behoort alsmede – waar relevant voor de reiziger – informatie over aansluitend openbaar vervoer. Ook stelt de concessiehouder derden in staat om reisinformatie aan reizigers te verstrekken.
C.9.2	De inschrijver stelt een Beschrijving Reisinformatie op als onderdeel van de inschrijving. De inschrijver beschrijft hierin welke vormen van reisinformatie hij aanbiedt, inclusief visualiseringen van o.a. reisinformatie op de halte en de website. Bij het plan geeft de inschrijver aan hoeveel financiële middelen hiermee jaarlijks gemoeid zijn. Deze beschrijving wordt kwalitatief beoordeeld bij de beoordelingscriteria. In het Bestek wordt nader gespecificeerd waar deze beschrijving aan moet voldoen en hoe deze wordt beoordeeld. Bij de beoordeling zal o.a. meegewogen worden in welke mate de inschrijver invulling geeft aan de volgende wensen van de provincie: <ul style="list-style-type: none"> • Het aanbieden van meer servicepunten dan de in eis 9.22 geëiste servicepunten in 's-Hertogenbosch en Tilburg (concessie Oost-Brabant) en Breda (concessie West-Brabant), eventueel in combinatie met lokale VVV's / winkels / etc; • Een belofte over het te halen cijfer in de KpVV-klientenbarometer ten aanzien van informatie bij verstoringen, inclusief een bonus/malusregeling hierop; • Het tonen van de bestemming van de bus op de achterzijde; • Bij gestremde haltes verwijzingsinformatie via een sandwichbord dat aan de haltepaal is bevestigd aangeven; • Social media-kanalen (facebook, twitter, etc) worden actief benut om vragen van reizigers te beantwoorden.
C.9.3	Tijdens de looptijd van de concessie actualiseert de concessiehouder iedere drie jaar de Beschrijving Reisinformatie. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten: <ul style="list-style-type: none"> • Op basis van een analyse van klantwaardering en actuele ontwikkelingen doet de inschrijver een voorstel welke nieuwe vormen van reisinformatie ingevoerd worden, welke vormen van reisinformatie in hun huidige vorm doorgezet worden, welke aangepast worden en welke eventueel vervallen; • Concessiehouder geeft aan hoeveel budget hiervoor jaarlijks beschikbaar is. Het budget voor reisinformatie moet (excl. indexatie) jaarlijks minimaal gelijk blijven; • Het stopzetten van vormen van reisinformatie die in het PvE geëist worden en/of door de concessiehouder in haar inschrijving aangeboden zijn mag alleen na expliciete schriftelijke

Nr	omschrijving
	<p>toestemming van de provincie;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het plan wordt in concept in het tactisch ontwikkelteam besproken voordat het definitief gemaakt wordt; • Het tactisch ontwikkelteam volgt de uitvoering van het plan en stuurt waar nodig bij.
C.9.4	Alle aan te bieden reisinformatie wordt uitgevoerd in een eenduidige door de concessiehouder vormgegeven huisstijl, waarbij tevens het logo van de provincie Noord-Brabant consequent wordt gebruikt.
C.9.5	Alle aan te bieden reisinformatie is duidelijk leesbaar en begrijpelijk voor alle reizigers. Dit betekent ook dat reisinformatie toegankelijk is voor mensen met een functiebeperking. Dit betekent onder meer (maar niet uitsluitend) dat informatiepanelen op de haltepalen en in de voertuigen zo geplaatst worden dat een reiziger in een rolstoel deze ook kunnen lezen, dat zo veel mogelijk gebruik wordt gemaakt van contrasterende kleuren en duidelijk leesbare lettertypen en lettergrootten, mobiele toepassingen ook gesproken moeten zijn en dat in voertuigen de volgende halte wordt omgeroepen.
C.9.6	Alle reisinformatie wordt tijdig (dat wil zeggen: voor de ingang) aangepast aan een nieuwe dienstregeling. De concessiehouder maakt daarnaast wijzigingen van de dienstregeling en tarieven uiterlijk vier weken van tevoren bekend aan haar (potentiële) reizigers via app, de website, in de voertuigen en door middel van advertenties in regionale en lokale bladen, dan wel op een andere wijze die regionaal en lokaal dekkend en toegankelijk is. Onder wijzigingen wordt ook verstaan de overgang van normale dienstregeling naar vakantiedienstregeling en terug.

Informatielevering aan landelijke systemen en open data

nr	omschrijving
C.9.7	De concessiehouder levert aan de beheerder van het landelijk reisinformatiesysteem (momenteel de Reisinformatiegroep '9292') de benodigde gegevens met betrekking tot de instandhouding van een landelijk reisinformatiesysteem.
C.9.8	De concessiehouder sluit een contract af met de beheerder van het landelijk reisinformatiesysteem. Een conceptcontract wordt als bijlage bij het bestek bijgevoegd.
C.9.9	De concessiehouder maakt met de beheerder van het landelijk reisinformatiesysteem afspraken over de levering van zowel statische gegevens (geplande dienstregeling, inclusief kortetermijnsafwijkingen hiervan, vervoerwijzen, geografische positie halten, tarieven en geldigheid) als actuele gegevens (realtime-informatie aan de hand van positiebepaling in de voertuigen), en eventuele andere door de beheerder benodigde gegevens.
C.9.10	De concessiehouder maakt met de beheerder van het landelijk reisinformatiesysteem afspraken over de wijze waarop het landelijke reisinformatiesysteem aan de reiziger bekend wordt gemaakt en stelt de provincie op de hoogte van deze afspraken.
C.9.11	Concessiehouder levert actuele reisinformatie aan de GOVI-server (of een door de provincie aan te wijzen opvolger) volgens de eisen opgenomen in een bijlage bij het bestek. Deze informatie wordt o.a. gebruikt voor aansturing van de DRIS-panelen met actuele informatie op de haltes en vrije doorlevering aan derden volgens de principes van open data.

nr	omschrijving
C.9.12	<p>Open data</p> <p>De concessiehouder verstrekt op eerste verzoek van de provincie en zonder enig voorbehoud kosteloos (geplande en actuele) reisinformatie en onderliggende data aan derden die deze willen gebruiken voor het aanbieden van reisinformatiediensten aan de reiziger en / of voor databases die op hun beurt gebruikt kunnen worden voor het aanbieden van diensten aan de reiziger. Dit betreft minimaal de gegevens zoals in C.9.14 beschreven.</p>
C.9.13	<p>In aanvulling op de vorige eis levert de concessiehouder gegevens aan Google Transit in het daartoe bestemde format (GTFS). Concessiehouder hoeft hier niet aan te voldoen wanneer op andere wijze (via een tussenpartij) de gegevens in Google Transit beschikbaar komen. Wanneer Google eisen stelt die het aanleveren van gegevens onmogelijk of onevenredig duur maken, is concessiehouder van deze eis uitgezonderd (na toestemming van de provincie).</p>

Informatie via internet

nr	omschrijving
C.9.14	<p>De concessiehouder zorgt voor een heldere internetsite met reisinformatie voor door haar geëxploiteerde verbindingen in het concessiegebied. Deze site kan kosteloos bezocht worden en bevat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dienstregelinggegevens per lijn (ook als PDF); • haltevertrekstaten (ook als PDF); • geplande en actuele vertrektijden van alle haltes en alle lijnen; • routekaart: één voor het hele concessiegebied, daarnaast losse kaarten voor de stadsdiensten van Breda, Tilburg en 's-Hertogenbosch. Op de lijnennetkaarten worden ook de lijnen van aangrenzende concessies opgenomen, inclusief diensten van de Vlaamse Vervoersmaatschappij ('De Lijn'); • informatie over wijzigingen op de dienstregeling en te verwachten omleidingen/belemmeringen/verstoringen/stakingen/etcetera; • informatie over tarieven, verkooppunten van de OV-chipkaart in het concessiegebied; • informatie over actietarieven; • verwijzing naar de landelijke reisplanner (momenteel www.9292ov.nl); • informatie over de wijze waarop klachten en suggesties kenbaar gemaakt kunnen worden; • toegankelijkheidsgegevens over haltes.
C.9.15	<p>De internetsite is toegankelijk voor iedereen, inclusief mensen met een functiebeperking en ouderen. Hiertoe heeft de internetsite het keurmerk van Drempeelvrij.nl.</p>
C.9.16	<p>De concessiehouder zorgt voor een mobiele internetsite speciaal bedoeld voor mobiele applicaties (gsm / smartphone). Deze website heeft minimaal de volgende functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • statische en actuele vertrektijden van elke halte in het concessiegebied; • reisplanner, tenminste voor alle reizen in het concessiegebied, bij voorkeur landelijk; • relevant nieuws over dienstregeling, marketingacties, etcetera.

nr	omschrijving
C.9.17	De concessiehouder biedt een gratis <i>app</i> aan (voor minimaal de drie meest gangbare besturingssystemen, momenteel iOS, Android en Windows). Deze <i>app</i> heeft tenminste de volgende functionaliteiten: <ul style="list-style-type: none"> • statische en actuele vertrektijden van elke halte in het concessiegebied; • reisplanner, tenminste voor alle reizen in het concessiegebied, bij voorkeur landelijk; • oplaad- en verkooppunten van de OV-chipkaart; • relevant nieuws over dienstregeling, marketingacties, etcetera; • de mogelijkheid feedback op de dienstverlening te geven.
C.9.18	De reguliere en mobiele websites en de <i>app</i> zijn minimaal 2 maanden voor ingang van de concessie volledig operationeel. Voordat deze operationeel gaan wordt het ontwerp aan het Reizigersoverleg Brabant gepresenteerd. Verbetersuggesties van het Reizigersoverleg worden zo veel mogelijk meegenomen en anders beargumenteerd afgewezen.
C.9.19	De concessiehouder meldt storingen, dienstregelingswijzigingen, etcetera via <i>social media</i> , waaronder minimaal via een Twitter-account, inclusief in het geval van verstoringen een actueel alternatief reisaanbod.

Gedrukte informatie

nr	omschrijving
C.9.20	De concessiehouder zorgt voor voldoende beschikbaarheid van informatie over de dienstregeling en tarieven in de vorm van lijnfolders per lijn of combinatie van lijnen.
C.9.21	Lijnfolders zijn gratis beschikbaar op minimaal de volgende locaties: <ul style="list-style-type: none"> • In de bus (van de betreffende buslijn); • Te bestellen via de klantenservice en via internet; • De verkooploketten in Breda, Tilburg en 's-Hertogenbosch.

Persoonlijke reisinformatie

nr	omschrijving
C.9.22	De concessiehouder zorgt voor bemensing van de verkoop- en informatieloketten op de treinstations van Breda (concessie West-Brabant), Tilburg en 's-Hertogenbosch (concessie Oost-Brabant). Deze verkooploketten kennen minimaal de volgende openingstijden: <ul style="list-style-type: none"> • Maandag tot en met vrijdag 7:00 – 19:00; • Zaterdag 8:00 – 19:00; • Zondag 10:00 – 17:00;
C.9.23	Bij de informatie- en verkooploketten biedt de concessiehouder minimaal de volgende diensten aan: <ul style="list-style-type: none"> • Informatie over de reismogelijkheden en dienstregeling in de concessie, waaronder het verkrijgen van een geprint reisadvies (kosteloos); • Informatie over de OV-chipkaart en de tarieven in de concessie (kosteloos); • Verkoop van OV-chipkaarten; • Opladen van OV-chipkaarten en afhalen van via internet bestelde OV-chipkaartproducten.

Informatie in en op het voertuig

nr	omschrijving
C.9.24	Alle voertuigen tonen aan de voorzijde het lijnnummer en bestemming.
C.9.25	Bussen tonen daarnaast het lijnnummer en bestemming ook aan de rechterzijde en het lijnnummer aan de achterzijde.
C.9.26	Bussen en auto's (met uitzondering van buurtbus, scholierenlijnen en versterkingsritten) zijn in het voertuig voorzien van minimaal een werkend display met actuele (real-time) reisinformatie. Deze tonen tijdens de rit minimaal: <ul style="list-style-type: none"> • Actuele tijd; • Alle volgende haltes tot het eindpunt (*) + verwachte aankomsttijd; • Eindbestemming + verwachte aankomsttijd. (*) Desgewenst mag ook volstaan worden met de volgende drie haltes, mits de reiziger ergens in de bus de volledige haltelijst kan raadplegen, bijvoorbeeld door middel van een haltestrip.
C.9.27	Vlak voor en bij aankomst op halten met overstapverbindingen (dat wil zeggen: zo snel mogelijk na vertrek op de halte voor de overstaphalte) wordt op het display in de bussen en auto's de actuele vertrektijden getoond van deze overstapverbindingen, zowel bus (ook andere concessiehouders) als trein.
C.9.28	Naast de in de vorige eisen genoemde informatie mag de concessiehouder desgewenst andere schermen tonen met bijvoorbeeld tekstuele informatie over stremmingen, marketingacties, etcetera en reclame voor het openbaar vervoer. Dit mag echter niet ten koste gaan van de in de vorige eisen genoemde informatie: deze wordt altijd op een volledig scherm getoond; minimaal 50% van de tijd staat informatie die in de vorige eisen genoemd wordt goed leesbaar in beeld.
C.9.29	De werking en lay-out van de displays wordt minimaal twee maanden voor ingang van de concessie aan het Reizigersoverleg Brabant gepresenteerd. Verbetersuggesties van het Reizigersoverleg worden zo veel mogelijk meegenomen en anders beargumenteerd afgewezen.
C.9.30	In de bussen en auto's (met uitzondering van buurtbus, scholierenlijnen versterkingsritten) wordt auditief actuele reisinformatie gegeven. Deze auditieve informatie in de voertuigen bestaat minimaal uit het omroepen van de eerstvolgende halte. Ook wordt bij het begin van de rit en bij grote knooppunten de eindbestemming omgeroepen.

Informatie op halten en stations

nr	omschrijving
C.9.31	De concessiehouder zorgt dat in het informatiepaneel vanabri's een overzichtelijke en actuele informatieposter is opgenomen met begrijpelijke reisinformatie. Minimaal is opgenomen: de vertrektijden vanaf de betreffende halte (inclusief vertrektijden van de lijnen van andere concessiehouders), verwijzing naar relevante servicenummers en websites en een lijnennetkaart met het gehele of een gedeelte van het netwerk. Tevens zijn op het informatiepaneel de logo's van de concessiehouder en van de landelijke reisplanner (momenteel 9292) opgenomen.
C.9.32	Op haltes zonderabri wordt dezelfde informatie gegeven als genoemd in de vorige eis, met uitzondering van de lijnennetkaart.
C.9.33	De concessiehouder plaatst de in de voorgaande twee eisen benoemde informatie ook bij halten buiten het concessiegebied die aangedaan worden door lijnen behorende tot de concessie. Hierover pleegt zij overleg met betreffende concessieverlener en wegbeheerder.

nr	omschrijving
C.9.34	Het ontwerp van reisinformatie op de halte wordt voor ingang van de concessie aan het Reizigersoverleg Brabant gepresenteerd. Verbetersuggesties van het Reizigersoverleg worden zo veel mogelijk meegenomen en anders beargumenteerd afgewezen.

Informatie bij stremmingen en omleidingen

nr	omschrijving
C.9.35	<p>Bij stremmingen en omleidingen zorgt de concessiehouder voor goede en actuele informatievoorziening aan de reiziger. Dit houdt minimaal (maar niet uitsluitend) in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informatie over de stremming op de halte (vermelding van de wijzigingen, haltebord afgedekt, etcetera); • Via de vrije tekstregel op DRIS-displays wordt informatie verschaft over de stremming/omleiding, inclusief informatie over alternatieve reismogelijkheden en / of de dichtstbijzijnde halte die wel in gebruik is; • Geplande stremmingen en omleidingen worden in de bus en op de halte aangekondigd, incl. alternatieve reismogelijkheid en dichtstbijzijnde halte; • Bij gestremde haltes: duidelijk zichtbaar maken dat de halte gestremd is, wat de alternatieve reismogelijkheden zijn en waar de dichtstbijzijnde wel in gebruik zijnde halte is. Dit wordt bij voorkeur via een sandwichbord aangegeven dat aan de haltepaal is bevestigd (of een soortgelijke oplossing die minimaal even duidelijk is voor de reiziger). • Via social media, waaronder minimaal Twitter, worden reizigers op de hoogte gebracht van de stremming / omleiding en gewezen op alternatieve reismogelijkheden.

Klantenservice

nr	Omschrijving
C.9.36	Reizigers kunnen met vragen, opmerkingen, wensen en klachten terecht bij een klantenservice van de concessiehouder.
C.9.37	De klantenservice is zeven dagen per week telefonisch bereikbaar (dat wil zeggen: beantwoord te worden door personeel van/namens de concessiehouder) van het vertrek van de eerste tot en met de aankomst van de laatste busrit in het gebied (uitgezonderd nachtbussen). Ook is de klantenservice schriftelijk en per e-mail bereikbaar. Buiten de tijden waarop de klantenservice bereikbaar is, mogen oproepen naar dit telefoonnummer automatisch beantwoord wordt.
C.9.38	Het telefoonnummer van de klantenservice is een nummer dat maximaal tegen lokaal tarief gebeld kan worden, het postadres is een antwoordnummer.
C.9.39	De maximale wachttijd voor beantwoording van telefoontjes voor de klantenservice bedraagt twee minuten. Een oproep geldt als beantwoord zodra de beller daadwerkelijk een medewerker van de klantenservice aan de lijn heeft en ook daadwerkelijk te woord wordt gestaan (keuzemenu's, automatische antwoorden, het (opnieuw) in de wacht zetten van bellers, etcetera gelden niet als beantwoording van de oproep).
C.9.40	Voor het afhandelen van klachten wordt een standaard klachtenregeling gevolgd. Deze klachtenregeling is opgenomen in bijlage D.9.

C10 Integrale Marketing

Marketing is een belangrijk instrument om het gebruik van het openbaar busvervoer op peil te houden en zelfs te verbeteren. Dat is zowel vanuit maatschappelijk oogpunt als vanuit kostenoverwegingen (stijging kostendekkingsgraad) gewenst. Vanuit deze beide invalshoeken wordt de gezamenlijke betrokkenheid van de provincie en de concessiehouder in de nieuwe concessie vormgegeven. Daarbij zijn onderlinge rollen en verantwoordelijkheden helder.

De concessiehouder is primair verantwoordelijk voor (de uitvoering van) de marketingstrategie op basis van analyses van reispatronen en reizigerswensen. In het strategisch ontwikkelteam wordt besloten welke gezamenlijke acties, activiteiten en/of producten over de gehele provincie worden uitgevoerd. In het tactisch ontwikkelteam kunnen op concessieniveau specifieke activiteiten ontwikkeld worden. Indien nodig en gewenst, kunnen er vanuit de tactische ontwikkelteams projectteams marketing en promotie worden ingesteld.

De concessiehouder is als primair verantwoordelijke voor de marketing ook primair verantwoordelijk voor de bekostiging in marketingacties. Voor eventuele gezamenlijke acties, activiteiten en/of producten van de concessiehouder en provincie tezamen stelt de provincie -evenals de concessiehouder- menskracht en budget ter beschikking.

In het kader van de aanbesteding geeft de concessiehouder in een Beschrijving Marketing zijn visie op integrale marketing. De marketingstrategie wordt tijdens de looptijd van de concessie regelmatig geactualiseerd (minimaal 1x per 3 jaar), en uitgewerkt in jaarlijkse uitwerkingsplannen. De marketinginzet en resultaten worden periodiek geëvalueerd (minimaal 1x per 3 jaar). In de lopende concessie is onder regie van de provincie een marketingstrategie 2009-2015 ontwikkeld met bijbehorend promotieplan. De resultaten van 'Goed bezig BUS' worden door de provincie geëvalueerd en tijdens de implementatiefase met de nieuwe concessiehouder gedeeld. Het gaat onder meer om het concept 'Goed bezig BUS' en pilots met integrale lijnmarketing..

nr	Omschrijving
C.10.1	<ul style="list-style-type: none"> De inschrijver voegt bij zijn inschrijving een Beschrijving Marketing waarin de visie van de concessiehouder op de inzet van integrale marketing wordt vertaald in concrete marketingdoelen en maatregelen voor het eerste jaar van de concessie, inclusief kosten en te realiseren effecten. Hierbij wordt ook aangegeven hoeveel budget hiermee gemoeid is (minimaal €0,5 mln per jaar per concessiegebied, waaraan de provincie onder voorwaarden buiten de concessie-exploitatiesubsidie om de helft bijdraagt) en hoe de marketingactiviteiten geëvalueerd worden.. <p>Deze beschrijving wordt kwalitatief beoordeeld bij de beoordelingscriteria. In het Bestek wordt nader gespecificeerd waar deze beschrijving aan moet voldoen en hoe deze wordt beoordeeld. Bij de beoordeling zal o.a. meegewogen worden in welke mate de inschrijver invulling geeft aan de volgende wens van de provincie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Concessiehouder neemt initiatief tot het behoud van afgestudeerden als reiziger in het openbaar vervoer. Gedeputeerde Staten verlenen medewerking aan een desgewenst in te stellen kaart of tarief.
C.10.2	<p>Tijdens de looptijd van de concessie actualiseert de concessiehouder iedere drie jaar de marketingstrategie en ieder jaar het uitvoeringsplan marketing. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> Op basis van de effecten van uitgevoerde acties en actuele ontwikkelingen doet de inschrijver een voorstel voor concrete marketingacties voor het komende jaar, inclusief de kosten, de te realiseren effecten en de planning;

nr	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> • Het budget voor marketing moet (buiten de indexatie) jaarlijks minimaal gelijk blijven; • Het plan wordt in concept in het tactisch ontwikkelteam besproken voordat deze definitief gemaakt wordt; • Het tactisch ontwikkelteam volgt de uitvoering van het plan en stuurt waar nodig bij.
C.10.3	Tijdens de implementatiefase voorafgaand aan 14 december 2014 bespreekt de provincie het uitvoeringsplan marketing met de concessiehouder om uitvoering te bespoedigen.
C.10.4	In het strategisch ontwikkelteam worden op hoofdlijnen afspraken gemaakt over de provinciebrede activiteiten/projecten/acties zowel ten aanzien van marketing en promotie en uitgewerkt naar doelgroepen en lifestyles.
C.10.5	Vanuit het tactisch ontwikkelteam wordt een projectteam marketing en promotie geformeerd, waarin minimaal de concessiehouder en de provincie deelnemen. Op ad hoc basis kan het ROB uitgenodigd worden. Het projectteam bereidt de voorstellen die besproken worden in het tactisch en strategisch ontwikkelteam voor: de strategische visie, uitwerkingsplannen en evaluaties.
C.10.6	Voor de voorstellen op het gebied van marketing en promotie voor het strategisch ontwikkelteam werken de projectteams van de twee concessies samen, waarbij ook het SRE wordt betrokken. Hetzelfde geldt voor uitwerking/afstemming van de opdrachten van het strategisch ontwikkelteam.
C.10.7	De concessiehouder heeft deskundig personeel in dienst (senior marketing-/communicatieadviseur beroepsniveau C/D of volgens Beroepsniveauprofielen van Logeion (BNP) niveau 4/5 met relevante ervaring en competenties voor minimaal 1,0 fte per concessie, bovenop de geëiste formatie ten behoeve van de ontwikkelteams, zie artikel C.1.6). Voor strategische advisering en uitvoering wordt een beroep gedaan op een gespecialiseerd bureau. Concessiehouder en provincie maken samen de keuze voor het bureau.
C.10.8	Eventuele tarievenacties die ingezet worden vanuit het marketingperspectief moeten passen in het landelijk en provinciaal tarievenkader, zoals beschreven in hoofdstuk C.8.
C.10.9	De provincie betaalt maximaal 50% van de uitvoeringsacties marketing waarover overeenstemming is binnen het strategisch en/of tactisch ontwikkelteam tot een maximumbedrag dat jaarlijks bij provinciale begroting wordt vastgesteld. In 2015 wordt voorzien dat een totaalbedrag beschikbaar is van €250.000 per concessie. De overige kosten van de uitvoeringsacties marketing worden gedragen door de concessiehouder.
C.10.10	De concessiehouder monitort de effecten van de marketingactiviteiten en promotie waaraan de provincie financieel bijdraagt, evalueert deze en rapporteert hier jaarlijks over aan de provincie. Op basis van deze monitoring en de opdracht uit het strategisch ontwikkelteam actualiseert de concessiehouder zijn uitwerkingsplan (via de werkgroep marketing) Het uitwerkingsplan voor de marketing en promotie voor het volgend jaar bespreekt de concessiehouder in het tactisch ontwikkelteam.

C11 Sociale veiligheid

Veiligheid in het openbaar vervoer is een belangrijk onderwerp. De concessiehouder is verantwoordelijk voor het in stand houden en verbeteren van de veiligheid van zowel de reiziger als het personeel tijdens de reis. Dit geldt zowel voor de verkeersveiligheid als voor de sociale veiligheid. Het rijdend personeel rijdt veilig en is verantwoordelijk voor de rust en orde in het voertuig.

Algemeen

Bij sociale veiligheid van het openbaar vervoer zijn veel partijen betrokken. Sociale veiligheid in het openbaar vervoer is immers niet alleen een onderwerp voor de concessiehouder. Sociale veiligheid is een maatschappelijk verschijnsel waaraan zowel de concessiehouder als overige partijen ieder hun steentje in positieve zin kunnen bijdragen. Alle bij de concessie betrokken partijen zetten zich samen in voor een sociaal veilig openbaar vervoer. De concessiehouder werkt mee aan plannen die de provincie (al dan niet in samenwerking met andere partijen) ontwikkelt. Op landelijk niveau wordt veel gesproken over sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Voor zover mogelijk wordt aangesloten bij landelijke afspraken.

nr	Omschrijving
C.11.1	De concessiehouder is verantwoordelijk voor de sociale veiligheid in haar voertuigen, voor zowel personeel als reizigers. De wegbeheerder is verantwoordelijk voor de veiligheid van de reiziger bij de haltes en op stations. De concessiehouder denkt en werkt pro-actief mee om de sociale veiligheid op de haltes in stand te houden en te verbeteren.
C.11.2	De concessiehouder voldoet aan de afspraken uit het convenant sociale veiligheid Openbaar Vervoer dat op 9 juli 2012 door alle betrokken partijen is ondertekend. Indien op landelijk niveau andere afspraken betreffende sociale veiligheid worden gemaakt treden provincie en concessiehouder in overleg of en hoe bij deze afspraken aan te sluiten.
C.11.3	De concessiehouder zorgt ervoor dat de sociale veiligheid op een hoog niveau (minimaal het niveau van de huidige concessie) behouden blijft, gemeten in het oordeel van de reiziger in de KpVV-klantenbarometer (zoals gespecificeerd in een bijlage bij het Bestek). Indien het niveau daalt neemt de concessiehouder waar nodig additionele maatregelen om het niveau op minimaal hetzelfde niveau te houden.
C.11.4	De concessiehouder meldt vervuilde, kapotte of onveilige haltes, eindpunten en stations bij de verantwoordelijke partij (wegbeheerder).
C.11.5	Alle bussen en auto's (met uitzondering van versterkingsritten en buurtbussen) zijn uitgerust met camera's ter bescherming van de reizigers en de chauffeur (zie artikel C.6.37). De concessiehouder is verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving met betrekking tot het gebruik van cameratoezicht (waaronder in ieder geval begrepen de Wet bescherming persoonsgegevens en de Wet op de ondernemingsraden).
C.11.6	In alle bussen en auto's (met uitzondering van de buurtbus en versterkingsritten) is een noodknopvoorziening voor de chauffeur, met een rechtstreekse verbinding naar de centrale verkeersleiding van de concessiehouder, aanwezig (zie artikel C.6.37).
C.11.7	Bij de inzet van nachtbussen, zorgt de concessiehouder voor voldoende beveiligers en toezichthouders op de vertrekhaltes en in de nachtbussen zelf.
C.11.8	Personeel dat wordt ingezet als toezichthouder heeft een bij de functie behorende opleiding gevolgd (BOA).

nr	Omschrijving
C.11.9	Concessiehouder stelt samen met de betrokken gemeente(n), de politie en het openbaar ministerie regionale veiligheidsconvenanten op voor in ieder geval de grote steden 's-Hertogenbosch, Tilburg (concessie Oost-Brabant) en Breda (concessie West-Brabant).

Sociaal veiligheidsplan

De concessiehouder maakt tijdens de implementatieperiode een sociaal veiligheidsplan voor het eerste jaar van de concessie. Dit plan wordt vervolgens jaarlijks geactualiseerd en geoptimaliseerd. Het sociaal veiligheidsplan voldoet altijd aan de eisen gesteld in dit Programma van Eisen (en Wensen).

nr	Omschrijving
C.11.10	<p>De concessiehouder maakt tijdens de implementatieperiode een sociaal veiligheidsplan dat jaarlijks wordt geactualiseerd. Het plan beschrijft de inzet van de concessiehouder op het vlak van sociale veiligheid. Uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none">• Het plan voldoet aan de afspraken uit het convenant sociale veiligheid dat op 9 juli 2012 is afgesproken (Convenant dat minister Spies op maandag 9 juli 2012 in Den Haag ondertekende, samen met streekvervoerders, CNV, provincies en stadsregio's)• Het huidige sociaal veiligheidsniveau wordt minimaal gehandhaafd.• Speerpunten zijn in ieder geval het terugdringen van het aantal incidenten en het handhaven of verbeteren van de veiligheidsgevoelens bij reizigers en personeel. Het aantal incidenten wordt gespecificeerd in een bijlage bij het Bestek.
C.11.11	<p>Het sociaal veiligheidsplan bevat in ieder geval de volgende elementen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Visie op de ontwikkeling van sociale veiligheid en de maatregelen die de concessiehouder uitvoert voor het handhaven en verbeteren van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer;• De concessiehouder geeft aan welke maatregelen hij neemt en wat de kosten hiervan zijn;• In ieder geval wordt uitvoerig ingegaan op het aantal toezichthouders/BOA's (inzet in fte's), hun rol en taken, de chauffeurs, de in- en uitstapplaatsen, opleiding en monitoring;• Aparte paragraaf waarin de veiligheidsmaatregelen voor de nachtbussen uitgewerkt zijn;• De manier waarop concessiehouder het initiatief neemt tot en meewerkt aan voorlichting op lagere en middelbare scholen;• De resultaten die de concessiehouder met de maatregelen bereikt op korte en lange termijn;• De kosten van de maatregelen sociale veiligheid en de wijze hoe deze kosten gefinancierd worden. <p>De provincie heeft voor het eerste jaar van de concessie een budget van maximaal €600.000,- per concessie beschikbaar voor sociale veiligheid. In de jaren daarna zal dit budget naar verwachting op een vergelijkbaar niveau liggen. In het Bestek wordt nader gespecificeerd hoe de concessiehouder aanspraak kan maken op deze middelen ten behoeve van maatregelen voor de sociale veiligheid.</p>

nr	Omschrijving
C.11.12	<p>De concessiehouder rapporteert jaarlijks aan de provincie, uiterlijk in het tweede kwartaal van het opvolgende jaar:</p> <ul style="list-style-type: none">• De verantwoording over de resultaten/behaalde effecten van de maatregelen sociale veiligheid van het voorafgaande jaar;• De inzet en de kosten van de uitvoering van het sociaal veiligheidsplan;• Het percentage zwartrijders;• De beleving van de sociale veiligheid in de bussen door de reizigers en het personeel;• Het aantal incidenten en de soort incidenten en de genomen maatregelen.
C.11.13	<p>Binnen de looptijd van de concessie kan het aantal toezichthouders dat wordt ingezet worden aangepast indien de provincie en concessiehouder hierover overeenstemming hebben. Een dergelijke aanpassing kan onder meer gebaseerd zijn op een grote daling of stijging van het aanbod aan openbaar vervoer, een stijging of daling van het aantal incidenten, of op landelijke afspraken.</p>
C.11.14	<p>Tijdens de implementatieperiode maken de concessiehouder en de provincie afspraken over de procedure voor het opstellen, indienen en goedkeuren van het sociaal veiligheidsplan.</p>

C12 Data, informatie en rapportages

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke wijze de monitoring van (de prestatie van) het openbaar vervoer wordt vormgegeven. De provincie kiest ervoor om veel verantwoordelijkheid bij de concessiehouder neer te leggen. De provincie gaat uit van een open samenwerking met de concessiehouder waarbij alle door de provincie relevant geachte gegevens worden gedeeld. Deze gegevens worden primair door de concessiehouder verzameld en ter beschikking gesteld aan de provincie. Daarnaast is de provincie ook gerechtigd zelf informatie aangaande de kwaliteit van het openbaar vervoer te verzamelen. Ook geeft de concessiehouder de provincie op verzoek toegang tot de brondata. Waar nodig worden afspraken gemaakt over vertrouwelijkheid van gegevens en over het gebruik. De concessiehouder volgt in rapportages, datalevering en dataverwerking steeds de actuele standaarden.

De volgende indicatoren zijn van belang:

- De waardering door de reizigers (subjectief) en de meetbare kwaliteit van het vervoer (objectief).
- De voortgang en realisatie van afgesproken ontwikkelingen en innovaties.
- De ontwikkeling van de bedrijfsmatige indicatoren: kostendeckingsgraad, omvang van de dienstregeling, reizigersopbrengsten, aantal reizigers en de kosten (in absolute zin en per dienstregelingsuur)..
- De bijdrage aan de mobiliteitsdoelen (PVVP en OV-visie).
- De mate en tijdigheid waarin de faciliteiten voor openbaar vervoer worden gerealiseerd door de overheden.
- Het imago van het openbaar vervoer.

De in dit hoofdstuk beschreven zaken hebben betrekking op de data, informatie en rapportages over de vervoerprestaties en de ontwikkelingen daarin. Daarnaast dient er ieder jaar een financiële afrekening plaats te vinden. De wijze waarop dat gebeurt en de data en informatie die daarvoor nodig is wordt beschreven in het bestek.

Systeem van prestatie management

De provincie monitort en begeleidt de concessie via een systeem van prestatie management. De provincie stuurt op de vier fasen van de uitvoering van de concessie.

- Inbreng (*input*) van middelen en mogelijkheden. Deze liggen vast op basis van het bestek voor de aanbesteding, de concessie en de mogelijk te maken ontwikkel- en investeringsafspraken.
- Activiteiten (*throughput*) om doelen te realiseren (ontwikkeelfunctie). Hier vindt gezamenlijke sturing plaats via de samenwerking in de ontwikkelteams.
- Resultaat (*output*) van de ingezette middelen en activiteiten. De provincie monitort de resultaten van de gemaakte afspraken en neemt waar nodig maatregelen en sancties.
- Effect (*outcome*) gezien vanuit alle belangen die een (in)directe relatie hebben met het openbaar vervoer als maatschappelijk product. De concrete invulling van afspraken is mede gerelateerd aan andere maatschappelijke belangen (zoals zorg, onderwijs, economische en regionale ontwikkeling, etc.).

De prestatie meting dient vijf te onderscheiden doelen:

- *Transparantie*. Bijvoorbeeld van de vraag: wat was de gewenste productie en welke kosten zijn daarvoor gemaakt? (kosten-batenanalyse).

- *Leren*. Na het meten van prestaties kan beoordeeld worden of de inspanning of werkwijze veranderd moet worden om de doelen wel te halen. Ook kunnen doelen worden bijgesteld.
- *(Be)Oordelen*. Prestatiemeting biedt de mogelijkheid om een oordeel uit te spreken over het (resultaatgericht) functioneren van een organisatie. Hiervoor is een deugdelijke meting nodig die conclusies mogelijk maakt.
- *Afrekenen*. Oordeelsvorming kan een sanctie voor goed of slecht presteren tot gevolg hebben.
- *Verantwoorden*. Gedeputeerde Staten moeten zich verantwoorden naar Provinciale Staten en naar de samenleving voor de besteding van publieke middelen.

Nr.	Omschrijving
C.12.1	<p data-bbox="300 629 448 656"><i>Transparantie</i></p> <p data-bbox="300 667 1316 846">De provincie monitort de prestaties van de concessiehouder. De informatie is toegankelijk voor alle stakeholders bij het openbaar vervoer (gemeenten, ROB, concessiehouders, provincie; eventueel kan bepaalde informatie als vertrouwelijk worden geclassificeerd en voor bepaalde belanghebbende partijen niet toegankelijk zijn. Dit ter beoordeling van de provincie, na overleg met de concessiehouder). Het bevat (op dit moment) de volgende onderdelen:</p> <ul data-bbox="347 857 1316 1294" style="list-style-type: none">• Klantbarometer: ontwikkeling cijfers per onderdeel• Opbrengsten, subsidies en kosten• Ontwikkeling van de kostendeckingsgraad per lijn• Toegestane tariefruimte aan concessiehouder• Ontwikkeling aantallen reizigers• Omvang en mutatie productie• Effect op omvang subsidie (BDU)• Ontwikkeling rituitval• Ontwikkeling stiptheid• Incidenten met betrekking tot (sociale) veiligheid• Specifieke openbaar vervoer-infrastructuur (busbanen, KAR, Vetag/Vecom, toegankelijke halten, etc.)
C.12.2	<p data-bbox="300 1317 360 1344"><i>Leren</i></p> <p data-bbox="300 1355 1316 1720">Provincie en concessiehouder werken samen bij de ontwikkeling van het vervoer. De aansturing van de concessie via strategische, tactische en operationele ontwikkelteams vereist een open samenwerking tussen primair provincie en concessiehouder, waarbij alle relevante data worden gedeeld en gebruikt binnen beheer en ontwikkeling, voor het bereiken van de doelstellingen. Binnen het operationele ontwikkelteam stemmen de provincie, de concessiehouder en de gemeenten de dagelijkse exploitatie af. In het tactische ontwikkelteam werken de partijen samen aan het vervoer ontwikkelen van het openbaar vervoer. Hiervoor hebben deze teams gegevens nodig. Partijen maken afspraken waarin zij vastleggen welke informatie gebruikt kan worden voor welk doel en welke informatie eventueel als vertrouwelijk behandeld moet worden ten opzichte van wie.</p>
C.12.3	<p data-bbox="300 1742 440 1769"><i>(Be)Oordelen</i></p> <p data-bbox="300 1780 1316 1998">De beoordeling van de prestatie van de concessiehouder vindt plaats aan de hand van primaire en ondersteunende factoren. Doel is de verbetering van de waardering van het openbaar vervoer door de reiziger; dit kan door de feitelijke kwaliteit van het vervoer te verbeteren maar ook door een adequate marketing van het bestaande product, of een combinatie van beide. De belangrijkste indicatoren voor het (be)oordelen worden geleverd door MIPOV, GOVI, OV-Klantenbarometer en data uit OV-chipkaart en exploitatiebeheersysteem.</p>

Nr.	Omschrijving
C.12.4	<i>Afrekenen</i> Op basis van de prestatiemeting wordt afgerekend. Er is een bonus-/malusregeling van toepassing op de verrichte prestaties. Deze wordt nader uitgewerkt in het Bestek.

Door concessiehouder te leveren data, informatie en rapportages

Nr.	Omschrijving
C.12.5	De concessiehouder levert alle data die de provincie nodig acht (onder andere ten behoeve van het dashboard van de provincie, zie artikel C.12.1). Dat omvat in ieder geval de in artikelen C.12.6 tot en met C.12.22 opgenomen zaken.
C.12.6	De concessiehouder verstrekt gegevens op halfjaarlijkse of jaarlijkse basis (zoals hieronder gespecificeerd) in door de provincie bewerkbare formats (Word / Excel).
C.12.7	De concessiehouder verstrekt de gegevens als bedoeld in het Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer (MIPOV) 2008 (of latere versies). Het betreft hier alle kernelementen. Daar waar in MIPOV maandelijkse rapportages worden gevraagd levert de concessiehouder deze halfjaarlijks (gespecificeerd per maand).
C.12.8	In aanvulling op artikel C.12.6 levert de concessiehouder halfjaarlijks een overzicht van het aantal afgehandelde klachten, het aantal doorgestuurde klachten naar een andere partij, de gemiddelde behandelingsduur en het aantal openstaande klachten (optioneel element 3 'klachtenafhandeling' uit MIPOV 2008) alsmede een overzicht van klachten van reizigers naar soort klacht(optioneel element 4 'klachtenoverzicht' uit MIPOV 2008).
C.12.9	In aanvulling op artikel C.12.6 levert de concessiehouder jaarlijks een overzicht van de samenstelling van het wagenpark incl. milieuprestatie en onderhoud (eventuele) roetfilters (optioneel element 8 'aantal voertuigen' uit MIPOV 2008) alsmede de leeftijd van de voertuigen (optioneel element 9 'leeftijd voertuigen' uit MIPOV 2008).
C.12.10	In aanvulling op artikel C.12.6 levert de concessiehouder halfjaarlijks een overzicht van het aantal gereden versterkingsritten (optioneel element 11 'versterkingsritten' uit MIPOV 2008).
C.12.11	In aanvulling op artikel C.12.6 levert de concessiehouder de HB-gegevens (kernelement 11 uit MIPOV) ook gespecificeerd per uurblok.
C.12.12	Voor wat betreft de overige optionele elementen en gelieerde elementen uit MIPOV 2008 (of latere versies) geldt dat de concessiehouder deze gegevens aanlevert indien de provincie daar om vraagt. Levering van de betreffende data en informatie vindt binnen 3 maanden na eerste verzoek plaats.
C.12.13	De concessiehouder gebruikt een exploitatiebeheerssysteem in alle bussen en auto's (niet buurtbussen, scholierenlijnen en versterkingsritten, zie ok hoofdstuk C.6) om de uitvoering van de dienstregeling te kunnen volgen en erover te kunnen rapporteren (zie ook hoofdstuk C.4).
C.12.14	De concessiehouder rapporteert elk kwartaal over het aantal ritten dat <i>niet</i> gevolgd is door het exploitatiebeheerssysteem (met uitzondering van buurtbussen, scholierenlijnen en versterkingsritten). Niet-gevolgde ritten tellen in principe als uitgevallen ritten, tenzij de concessiehouder aannemelijk kan maken dat de rit <i>wel</i> gereden heeft.
C.12.15	De concessiehouder levert op verzoek van de provincie data uit het OV-chipkaartsysteem, aanvullend op de geëiste MIPOV-data. Deze bevatten per rit: de leeftijd(scategorie) van de reiziger, de betaalde en gereisde kilometers, het reisproduct, de lijn en de in- en uitstaphaltes, in- en uitchecktijden.

Nr.	Omschrijving
C.12.16	De concessiehouder levert jaarlijks gegevens van de verkoop van papieren kaarten en (andere) lokale / regionale kaartsoorten. Deze opgave is zo veel mogelijk uitgesplitst naar tijd; in ieder geval op dagniveau, bij voorkeur op uurblokniveau.
C.12.17	De concessiehouder verleent medewerking aan het gebruik van data uit het exploitatiebeheerssysteem ten behoeve van het verbeteren van (real time) reisinformatie. Er wordt deelgenomen aan GOVI (zie C.9.11). De provincie kan deze informatie ook gebruiken voor monitoringdoeleinden.
C.12.18	De provincie neemt deel aan het traject naar een Nationale Databank OV (NDOV). De precieze invulling van het NDOV is nog niet bekend. Wel is bekend dat gewerkt wordt op basis van koppeling van bestaande databanken en dat geen apart nieuw systeem wordt gebouwd. De concessiehouder verleent volledige medewerking aan dit traject.
C.12.19	Partijen voorkomen dubbel werk. Waar mogelijk delen zij systemen. Zij baseren zich op dezelfde brondata en bewerkingen. Brondata en bewerkingen zijn steeds wederzijds voor partijen toegankelijk en inzichtelijk.
C.12.20	Halfjaarlijks en jaarlijkse data wordt geleverd binnen 6 weken na het verstrijken van het betreffende (halve) jaar. Indien de provincie aanvullende data opvraagt zal de provincie bij de aanvraag in redelijkheid en billijkheid een aanlevertermijn vaststellen.
C.12.21	Naast het aanleveren van bovengenoemde gegevens levert de concessiehouder twee maal per jaar een 'halfjaarsverslag', waarin op basis van de aangeleverde informatie wordt ingegaan op knelpunten bij de uitvoering van de concessie en verbeterpunten hierin. Ook wordt verslag gedaan van gevoerd beheeroverleg en overleg met derden over uitvoeringskwaliteit, inclusief een overzicht van de gemaakte afspraken en de stand van zaken. Deze kwalitatieve rapportage is belangrijke input voor het overleg in de ontwikkelteams.
C.12.22	Alle te leveren data, informatie en rapportages (MIPOV, GOVI, data uit exploitatiebeheerssysteem, OV-chipkaartdata, etc.) worden in een leesbaar en bewerkbaar bestandsformat aangeleverd. Het te gebruiken bestandsformat is na gunning in overleg nader te bepalen, maar zal bij voorkeur Excel of Word zijn.

Kwaliteit van de data, informatie en rapportages

Nr.	Omschrijving
C.12.23	ICT-systemen die in de voertuigen worden geplaatst, sluiten onder andere aan bij de landelijke BISON-standaarden en de landelijke OV-chipkaartsystemen.
C.12.24	De concessiehouder volgt met zijn systemen, rapportages, datalevering en dataverwerking steeds de meest actuele landelijke standaarden (onder andere voor MIPOV, GOVI, NDOV, etc.).
C.12.25	Wanneer door een nieuwe wijze van meten of rapporteren, resultaten uit oude metingen en uit nieuwe metingen andere betrouwbaarheidsmarges of -waarden krijgen, spreken partijen af hoe zij deze kalibreren, bij voorkeur binnen een landelijk proces.
C.12.26	Wanneer bepaalde data of informatie in de praktijk niet op een goede manier te leveren zijn, bijvoorbeeld omdat de precieze beschrijving van bewerking of rapportage ontbreekt, bepaalt de provincie hoe de concessiehouder wel kan voldoen aan de gestelde eis en doelen.
C.12.27	Op verzoek geeft de concessiehouder de provincie ongelimiteerd toegang tot alle brondata (onder andere uit het exploitatiebeheerssysteem en het OV-chipkaartsysteem) die gebruikt is voor het

Nr.	Omschrijving
	aanleveren van de in artikelen C.12.6 tot en met C.12.22 gevraagde data en informatie.
C.12.28	De concessiehouder staat toe dat er in opdracht van de provincie door een onafhankelijke partij (een) audit(s) op haar systemen (waaronder OV-chipkaart- en exploitatiebeheerssystemen) wordt uitgevoerd teneinde de betrouwbaarheid van de rapportages te verifiëren.
C.12.29	De concessiehouder verleent te allen tijde medewerking aan de provincie of een door de provincie aan te wijzen onafhankelijke derde partij ten behoeve van (aangekondigde of onaangekondigde) controle ter naleving van de in de concessie opgenomen normen en eisen en aan controle van de aangeleverde monitoringsinformatie.
C.12.30	De concessiehouder werkt onverkort mee aan de uitvoering van al het door de provincie geïnitieerde onderzoek naar de uitvoering van de concessie.
C.12.31	Indien de concessiehouder zich niet houdt aan de bepalingen zoals opgenomen in dit hoofdstuk, is de provincie gerechtigd een boete op te leggen aan de concessiehouder. De boeteregeling wordt nader uitgewerkt in het Bestek.

D Bijlagen

Bijlagen bij het Programma van Eisen (en Wensen)

D.1 OV-visie

D.2 Nota van Uitgangspunten

D.3 Geografische kaart van het concessiegebied West-Brabant en het concessiegebied Oost-Brabant

D.4 Grensoverschrijdende buslijnen

D.5 Kernnetwerk

D.6 Opties Huidige dienstregeling en Pluspakket

D.7 Dienstregelingprocedure

D.8 Tariefstructuur en tariefvrijheid

D.9 Klachtenregeling