

# Concessie West- Brabant 2025-2035

Programma van Eisen

31 januari 2023

## Inhoud

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1	Context	5
1.2	Scope concessie West-Brabant	6
1.3	Huidige concessie West-Brabant	7
1.4	Doelen van de Concessie	8
1.5	Rol en status Programma van Eisen	10
1.6	Leeswijzer	11
<b>2.</b>	<b>Ontwikkeling en samenwerking</b>	<b>12</b>
2.1	Samenwerkingsmodel voor ontwikkeling	12
2.2	Ontwikkelrol en rol Mobiliteitsmakelaar	13
2.3	Tactisch Ontwikkelteam en Regieteam Gedeelde Mobiliteit	19
2.4	Samenwerking Concessiehouder en Concessieverlener	21
2.5	Herijkingen	23
2.6	Majeure ontwikkelingen	24
<b>3.</b>	<b>Vervoerkundige eisen</b>	<b>26</b>
3.1	Opbouw van het OV-netwerk	26
3.2	Lijnen	32
3.3	Buurtbuslijnen	43
3.4	Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer	44
3.5	Dienstregeling en Exploitatieplan	45
<b>4.</b>	<b>Materieel</b>	<b>50</b>
4.1	Algemene eisen	50
4.2	Milieuprestaties Materieel	52
4.3	Leeftijd Materieel	53
4.4	Toegankelijkheid	53
4.5	Uiterlijk en reclame Materieel	55
4.6	Comfort en netheid van het Materieel	56
4.7	Buurtbussen	58
<b>5.</b>	<b>Uitvoeringskwaliteit</b>	<b>59</b>
5.1	Vervoerplicht, vervoerscapaciteit en zitplaatskans	59
5.2	Rituitval en Vervangend Vervoer	60
5.3	Punctualiteit en Aansluitingen	61
5.4	Afwijkingen van de Dienstregeling	63
5.5	Overmacht	64
5.6	Compensatieregeling	65

<b>6. Infrastructuur</b>	<b>66</b>
6.1 Samenwerking Concessiehouder met partners	66
6.2 Weginfrastructuur	67
6.3 Haltes	67
6.4 Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen	69
6.5 Laadinfrastructuur	69
<b>7. Reisinformatie</b>	<b>71</b>
7.1 Informatie over het systeem van Gedeelde Mobiliteit	71
7.2 Informatie over wijzigingen in de Dienstregeling	72
7.3 Digitale informatie	74
7.4 Informatie op Haltes	75
7.5 Informatie in en op Voertuigen	76
7.6 Informatiepunten	78
<b>8. Betalen en Tarieven</b>	<b>79</b>
8.1 Betaalsysteem	79
8.2 Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten	81
8.3 Tarievenplan	84
8.4 Distributienetwerk	85
<b>9. Marketing</b>	<b>87</b>
9.1 Marketing vanuit het merk Bravo	87
9.2 Bravo Productformules	88
9.3 Marketingplan	89
<b>10. Personeel</b>	<b>91</b>
10.1 Personeel en Reizigers	91
10.2 Concessiehouder als werkgever	92
10.3 Buurtbuschauffeurs	93
10.4 Social Return on Investment (SROI)	93
<b>11. Veiligheid</b>	<b>95</b>
11.1 Sociale Veiligheid	95
11.2 Sociale Veiligheidsplan	97
11.3 Samenwerking op het gebied van Sociale Veiligheid	98
11.4 Fysieke veiligheid	99
11.5 Verkeersveiligheid	100
<b>12. Duurzaamheid en circulariteit</b>	<b>102</b>
12.1 Duurzame bedrijfsvoering	102
12.2 Circulariteit	103
<b>13. Consumentenbescherming en reizigersinspraak</b>	<b>104</b>

13.1	Klantenservice en klachtenafhandeling	104
13.2	Rol Reizigersoverleg Brabant	106
13.3	Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden	106
<b>14.</b>	<b>Data en monitoring</b>	<b>108</b>
14.1	Datalevering	108
14.2	Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens	111
14.3	Monitoring	112
	<b>Bijlagen bij Programma van Eisen</b>	<b>115</b>
	<b>B1 Routes en Routevarianten</b>	<b>116</b>
	<b>B2 Haltes</b>	<b>117</b>
	<b>B3 Plancyclus</b>	<b>124</b>
B3.1	Introductie	124
B3.2	Ontwikkelplan	124
B3.3	Jaarlijkse plannen	126
B3.4	Eenmalige plannen en wijzigingsvoorstellen	128
B3.5	Actualisatie van plannen	130
B3.6	Uitvoering van de plannen	130
B3.7	Plancyclus: kalender 2025 – 2028	131
	<b>B4 Buurtbuslijnen</b>	<b>132</b>
	<b>B5 Distributienetwerk</b>	<b>133</b>
	<b>B6 Laadinfrastructuur op Stallingen</b>	<b>135</b>
B6.1	Het Zero-Emissiebussysteem	135
B6.2	Stalling Breda	136
B6.3	Stalling Roosendaal	137
B6.4	Overige locaties	138
	<b>B7 KPI's</b>	<b>139</b>
	<b>B8 Dataleveringsspecificatie</b>	<b>141</b>

# 1. Inleiding

## 1.1 Context

In december 2018 heeft de provincie Noord-Brabant in samenspraak met reizigers en deskundigen de visie 'Gedeelde mobiliteit is maatwerk' opgesteld. De visie is erop gericht te komen tot het slimste en duurzaamste mobiliteitssysteem van Europa, waarin reizigers centraal staan, met een passend aanbod voor alle reizigers. De visie geeft richting voor de toekomst, maar biedt ook voldoende ruimte om in te kunnen spelen op innovaties.

De visie 'Gedeelde mobiliteit is maatwerk' betreft alle vervoersvormen die voor iedereen toegankelijk zijn en die vaak samen gebruikt worden, dus niet alleen het openbaar vervoer (OV). Binnen het systeem van Gedeelde Mobiliteit<sup>1</sup> zet de Provincie in op drie soorten vervoersaanbod: lijngebonden openbaar vervoer, flexibele vervoersvormen van Halte naar Halte, en vrijwilligersinitiatieven en deelmobiliteit<sup>2</sup>. Hierbij neemt het lijngebonden openbaar vervoer (= directe OV-verbindingen op plaatsen en momenten met een hoge Vervoervraag) een centrale positie in. Gezamenlijk zorgen de drie categorieën vervoersvormen voor een divers aanbod waarmee kan worden ingespeeld op verschillende behoeften van reizigers. Voor die reizigers zelf is dit onderscheid niet per se van belang: zij stellen steeds een eigen mix van vervoersvormen samen passend bij hun behoefte op dat moment.

De Provincie werkt op dit moment in overleg met de vier regio's binnen de provincie aan de implementatie van de visie 'Gedeelde mobiliteit is maatwerk'. De Provincie is gestart in het concessiegebied West-Brabant (hierna: het Concessiegebied), omdat het openbaar vervoer in deze regio als eerste weer moet worden aanbesteed. De ervaring leert dat een aanbesteding een uitgelezen kans biedt om gewenste veranderingen te realiseren.

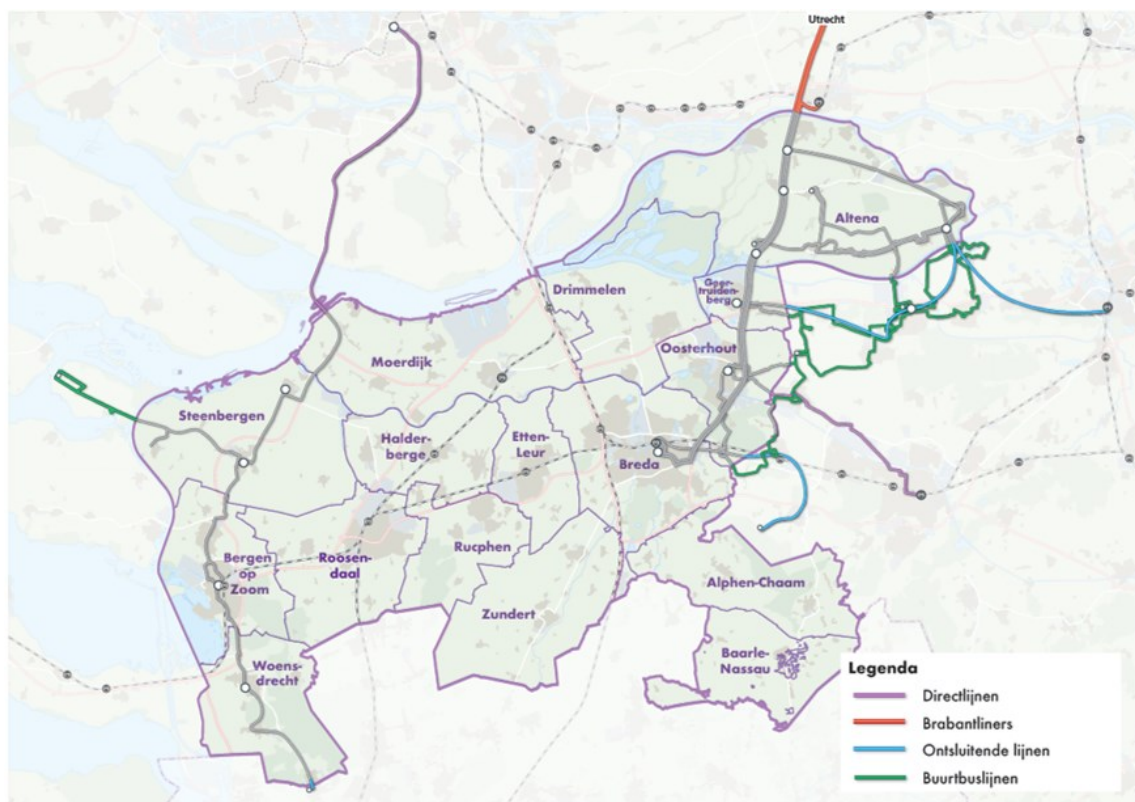
---

<sup>1</sup> In dit document zijn gedefinieerde begrippen met een hoofdletter geschreven. De definitie van deze begrippen is te vinden in het document 'Begrippenlijst'.

<sup>2</sup> In de visie 'Gedeelde mobiliteit is maatwerk' en daarop voortbouwende beleidsdocumenten hanteert de provincie de termen 'Direct' voor lijngebonden openbaar vervoer, 'Flex' voor Halte/hub- en Halte/Halte-vervoer gecombineerd met WMO-vervoer in de Regio West-Brabant, en 'Samen' voor vrijwilligersinitiatieven, deelmobiliteit en overige kleinschalige vervoeroplossingen. In dit document wordt deze terminologie losgelaten, met name omdat aan de termen in verschillende documenten andere betekenissen worden toegekend.

## 1.2 Scope concessie West-Brabant<sup>3</sup>

Sinds 2001 is wettelijk geregeld dat een vervoerder over een concessie<sup>4</sup> moet beschikken om in een regio openbaar vervoer aan te mogen bieden. Gedeputeerde Staten van de provincie Noord-Brabant (hierna: de Concessieverlener) zijn bevoegd om concessies voor openbaar vervoer over de weg in de provincie te verlenen. De concessie West-Brabant 2025-2035 (hierna: de Concessie) betreft het exclusieve recht, en tevens de plicht, tot het aanbieden van lijngebonden openbaar vervoer per bus in het Concessiegebied (zie figuur 1) en op een aantal aangewezen Verbindingen in aangrenzende concessiegebieden (hierna: het Openbaar Vervoer).



Figuur 1 Concessiegebied en concessiegrensoverschrijdende Verbindingen

De huidige, aan Arriva Personenvervoer Nederland B.V. verleende concessie West-Brabant, is in december 2014 gestart. Deze concessie zou op 8 juli 2023 eindigen, maar is vanwege de COVID 19-

<sup>3</sup> De scope van de Concessie is in de Concessiebeschikking in detail beschreven.

<sup>4</sup> Een concessie geeft een vervoerder (de concessiehouder) het alleenrecht op het uitvoeren van het openbaar vervoer in een gebied. De grondslag voor de concessieverlening is vastgelegd in de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000), het Besluit personenvervoer 2000 (Bp2000) en de PSO-verordening (Verordening (EG) 1370/2007 over openbaar personenvervoer per spoor en over de weg).

pandemie met twee jaar verlengd.<sup>5</sup> De opvolgende Concessie start op 6 juli 2025; gunning van de Concessie is voorzien in december 2023. De Concessie kent een looptijd van tien jaar.

Parallel aan de aanbesteding van het Openbaar Vervoer in de regio West-Brabant bereidt de Concessieverlener samen met de betrokken gemeenten de aanbesteding voor van het contract voor flexibele vervoersvormen van Halte naar Halte in combinatie met het WMO-vervoer in deze regio (hierna: het Flex-contract). Deze aanbesteding ligt buiten de scope van de aanbesteding van de Concessie. Wel wordt in het Programma van Eisen stilgestaan bij de afstemming van het Openbaar Vervoer op deze flexibele vervoersvormen en vice versa.

### 1.3 Huidige concessie West-Brabant

De concessie West-Brabant die in 2014 is gestart regelt het openbaar vervoer in de zestien gemeenten in West-Brabant, te weten: Altena, Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Bergen op Zoom, Breda, Drimmelen, Etten-Leur, Geertruidenberg, Halderberge, Moerdijk, Oosterhout, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen, Woensdrecht en Zundert (zie ook figuur 1 Concessiegebied en grensoverschrijdende Verbindingen). Daarnaast omvat de concessie een aantal Lijnen naar aangrenzende concessiegebieden. De belangrijkste zijn de Brabantliners vanuit Breda en Oosterhout naar Gorinchem en Utrecht (lijnen 400, 401 en 402) en lijn 310 van Bergen op Zoom naar Rotterdam Zuidplein. Ten slotte faciliteert de huidige concessiehouder een netwerk van 22 Buurtbuslijnen (zie Bijlage B4 (Buurtbuslijnen)) die de kleine kernen onderling verbinden en aansluiten op de grotere kernen, onder meer door de hiervoor benodigde buurtbussen beschikbaar te stellen.

In het Concessiegebied wonen circa 700.000 mensen en werken circa 330.000 mensen, waarvan de meesten wonen en/of werken in de gemeenten Bergen op Zoom, Breda, Etten-Leur, Oosterhout en Roosendaal. Ook de meeste onderwijsinstellingen bevinden zich in deze vijf gemeenten. Met name in Breda zijn grote HBO-instellingen als Avans en BUas gevestigd, maar ook in het buitengebied bevinden zich enkele grote instellingen voor middelbaar onderwijs, zoals Curio Prinsentuin.

In 2019 werden in totaal een kleine 16 miljoen reizen met het openbaar vervoer per Bus in West-Brabant gemaakt. Dat was zo'n 18% meer dan bij de start van de huidige concessie West-Brabant in 2014. Deze toename is voor een belangrijk deel te danken aan de uitbreiding van het aanbod op de *Bravodirect*-bundels tussen Etten-Leur en Breda en tussen Breda en Oosterhout. De verhoging van de frequenties op deze bundels (en haar uitlopers) in de spitsperioden (tot 12 Ritten per uur) en tussen de spitsperioden (6 tot 10 Ritten per uur) hebben geleid tot een toename van het aantal reizen met deze lijnen met 27% tussen 2014 en 2019.

Iets minder dan de helft van de reizigers in het Concessiegebied is scholier of student. Omdat het reguliere busnetwerk op bepaalde plekken onvoldoende capaciteit biedt om het grote aantal

---

<sup>5</sup> De opvolgende concessie zou in 2021 Europees worden aanbesteed, maar als gevolg van de COVID 19-pandemie was er op dat moment geen markt om aan te besteden en heeft de Concessieverlener daarom besloten om de aanbesteding uit te stellen. Ter overbrugging van de tussenliggende periode heeft de Concessieverlener op 9 juli 2021 bij wijze van noodmaatregel als bedoeld in artikel 5 lid 5 van de PSO-verordening de huidige concessie met twee jaar verlengd om zo de continuïteit van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied te waarborgen.

scholieren te vervoeren, rijden daarnaast in de (scholieren)spits circa twintig Scholierenlijnen, deels om de bestaande (Buurtbus)Lijnen te ontlasten en deels om scholieren rechtstreekse verbindingen te bieden naar de belangrijkste scholenconcentraties.

In 2019 zette Arriva ongeveer 550.000 Dienstregelingen in om alle reizigers te vervoeren (exclusief Buurtbuslijnen en Nachtlijnen). Als gevolg van de COVID 19-pandemie en de daarmee gepaard gaande teruglopende Reizigersopbrengsten zagen de Concessieverlener en Arriva zich genoodzaakt om begin 2022 het aantal Dienstregelingen met ongeveer 10% te verminderen ten opzichte van het aantal Dienstregelingen in 2019. Gelukkig constateert de Concessieverlener inmiddels enig herstel van het aantal reizigers dat gebruik maakt van het openbaar vervoer per Bus in het Concessiegebied, maar de Reizigersopbrengsten liggen begin 2023 nog onder het niveau in 2019.

Naast het herstel van de COVID 19-pandemie kent de Concessie nog een aantal uitdagingen. Zo heeft Breda met een woningbouwopgave van 25.000 woningen tot 2040 in met name het binnenstedelijk gebied, een hoge verstedelijkingsambitie die consequenties zal hebben voor het OV-aanbod in deze gemeente. Ook in andere gemeenten is sprake van een substantiële woningbouwopgave. Daarnaast is er de ambitie om de Brabantliners naar Utrecht op te waarderen tot 'Bus Rapid Transit' (BRT) (buslijnen met hoge snelheid en capaciteit, in kwaliteit vergelijkbaar met de trein). Ook heeft de Concessieverlener ambities om het netwerk van Directlijnen (zie paragraaf 3.2) verder uit te bouwen en tegelijkertijd het landelijk gebied bereikbaar te houden (in samenhang met de ambities op het gebied van Gedeelde Mobiliteit). Ten slotte ligt er de landelijke afspraak om de Concessie uiterlijk in 2030 volledig emissievrij uit te voeren. De Concessiehouder staat derhalve voor een aantal belangrijke opgaven en uitdagingen.

## 1.4 Doelen van de Concessie

In de visie 'Gedeelde mobiliteit is maatwerk' heeft de Concessieverlener de hoofdambitie ten aanzien van het Openbaar Vervoer als volgt geformuleerd:

*De wereld van mobiliteit is flink in verandering. Het mobiliteitsbeleid van de provincie, en hoe we omgaan met het openbaar vervoer, kan niet achterblijven. We willen toe naar slimste en duurzaamste mobiliteitssysteem van Europa, waarin de reiziger centraal staat, met een passend aanbod voor alle reizigers. Dit gaan we samen met onze partners vormgeven. Zo houden we Brabant bereikbaar, zorgen we voor een sterke economie en kunnen mensen blijven meedoen aan de samenleving.*

Op basis van bovenstaande ambitie heeft de Concessieverlener doelen voor de aanbesteding van de Concessie geformuleerd gericht op het creëren/verbeteren van:

- een toekomstvaste basis voor het systeem van Gedeelde Mobiliteit
- drempelloos reizen
- leefbaarheid (duurzaam en veilig) in het Concessiegebied
- wendbaarheid van de Concessie(houder)

### **Toekomstvaste basis voor systeem van Gedeelde Mobiliteit**

Samen met het spoor vormt het Openbaar Vervoer per Bus de basis voor het systeem van Gedeelde Mobiliteit. Binnen dit systeem zal het overgrote deel van de reizen (deels) met de trein of Bus gemaakt worden. Door aan de Concessiehouder mee te geven welke Lijnen hij in principe de



volledige looptijd van de Concessie met een hoog kwaliteitsniveau moet aanbieden, de zogeheten 'Directlijnen', en de ambitie uit te spreken dat de Ontsluitende Lijnen daar waar mogelijk moeten doorgroeien naar (het kwaliteitsniveau van) deze Directlijnen. (en daar een financiële stimulans aan te koppelen), legt de Concessieverlener een toekomstvaste basis voor het systeem van Gedeelde Mobiliteit. In hoofdstuk 3 wordt dit doel nader uitgewerkt.

### **Drempelloos reizen**

De Concessieverlener streeft er naar dat alle inwoners en bezoekers van het Concessiegebied die zelfstandig kunnen reizen, van het systeem van Gedeelde Mobiliteit gebruik moeten kunnen maken. Om dit mogelijk te maken, is het noodzakelijk om drempels voor gebruik van het Openbaar Vervoer zoveel mogelijk weg te nemen, bijvoorbeeld als het gaat om fysieke toegankelijkheid en begrijpelijkheid van het Openbaar Vervoer en het betaalgemak. Voor de fysieke toegankelijkheid speelt met name de inrichting van Bussen en Haltes een rol; voor de begrijpelijkheid is een goede informatievoorziening belangrijk. Dit laatste is ook een belangrijk aspect als het gaat om betaalgemak. De Concessieverlener voorziet daarbij een belangrijke rol voor de Concessiehouder als Mobiliteitsmakelaar als het gaat om (i) het aanbieden en integreren van mogelijkheden tot het plannen, boeken en betalen van verschillende vervoersvormen in het Concessiegebied en (ii) het informeren van een breder publiek dan de huidige Reizigers.

In hoofdstukken 2 (Ontwikkeling en samenwerking), 4 (Materieel), 7 (Reisinformatie) en 8 (Betalen en Tarieven) wordt nader toegelicht hoe de Concessieverlener met de Concessie drempelloos reizen wil realiseren en welke rol Mobiliteit als Dienst (MaaS) daarbij kan vervullen.

### **Leefbaarheid (duurzaam en veilig) in het Concessiegebied**

De Concessieverlener vindt het belangrijk dat de Concessie duurzaam en veilig wordt uitgevoerd en zo bijdraagt aan de leefbaarheid in het Concessiegebied. Landelijk is in dat kader afgesproken dat het Openbaar Vervoer per Bus uiterlijk vanaf 2030 emissievrij moet worden uitgevoerd. Zo draagt de Concessie bij aan het beperken van de uitstoot van schadelijke stoffen voor mens en planeet, zoals CO<sub>2</sub> en NO<sub>x</sub>. De Concessieverlener heeft de ambitie om de transitie naar Zero Emissie al grotendeels bij start van de Concessie te realiseren. In paragraaf 4.2 (Milieuprestaties Materieel) wordt beschreven wat de Concessieverlener in dat kader in ieder geval van de Concessiehouder verwacht.

Bij veiligheid gaat het zowel om Sociale Veiligheid en verkeersveiligheid als om een veilig gebruik van Stallingen en Laadinfrastructuur; dit laatste is een belangrijk aspect geworden binnen het Openbaar Vervoer. Gelet op het belang van een sociaal veilig Openbaar Vervoer is landelijk afgesproken om dit aspect geen onderwerp van de concurrentie tussen vervoerders te laten zijn. De Concessieverlener vult deze landelijke afspraak in door een deel van de Concessiebijdrage te oormerken voor maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid; de Concessiehouder kan deze middelen dus niet voor andere doeleinden inzetten. In hoofdstuk 11 is aangegeven welke rol de Concessieverlener voor de Concessiehouder voorziet bij het waarborgen/verbeteren van de veiligheid van het Openbaar Vervoer.

### **Wendbare Concessie(houder)**

De Concessieverlener biedt de Concessiehouder de ruimte en daagt deze ook uit om het Openbaar Vervoer te veranderen en te verbeteren en daarbij optimaal in te spelen op (on)verwachte ontwikkelingen in het Concessiegebied. Tegelijkertijd realiseert de Concessieverlener zich dat er nog veel onzeker is wat het herstel van het gebruik van het Openbaar Vervoer en de

Reizigersopbrengsten na de COVID-19-pandemie betreft. De bekostigingssystematiek van de Concessie, zoals beschreven in het document Financiële bepalingen, moet zorgen voor een goede balans tussen ontwikkelruimte, verantwoordelijkheden en risico's voor de Concessiehouder. Insteek daarbij is een OV-aanbod dat flexibel meebeweegt met veranderingen in de Vervoervraag, waaronder een uitbreiding van het aanbod op het moment dat het aantal Reizigers toeneemt. Daarbij is het wenselijk om de Dienstregeling meerdere keren per jaar aan te kunnen passen.

Daarbovenop kijkt de Concessieverlener op een aantal momenten tijdens de looptijd van de Concessie (= herijkingsmomenten) of (on)verwachte 'majeure' ontwikkelingen op het gebied van bijvoorbeeld verstedelijking en infrastructuur, aanleiding geven tot aanpassing van de afspraken met de Concessiehouder. Deze herijkingsmomenten (zie paragraaf 2.5) zorgen ervoor dat de Concessiehouder met zijn OV-aanbod beter op deze ontwikkelingen kan inspelen.

### Passend binnen financiële kaders

Bovenstaande doelen moeten gerealiseerd worden binnen de financiële kaders van de Concessieverlener. De Concessieverlener stelt gedurende de looptijd van de Concessie een vaste jaarlijkse Exploitatiesubsidie beschikbaar voor de uitvoering van de Concessie, jaarlijkse geormerkte Subsidies voor Sociale Veiligheid, het faciliteren van Buurtbusverenigingen en een jaarlijks Ontwikkelbudget van € 150.000 (prijspeil 2022). Daarnaast ontvangt de Concessiehouder inkomsten uit reizen op saldo, abonnementen en ritkaarten (= Reizigersopbrengsten) en inkomsten uit het Studentreisrecht, waarbij geldt dat de verantwoordelijkheid voor beide inkomstenbronnen bij de Concessiehouder ligt.

## 1.5 Rol en status Programma van Eisen

Als nadere uitwerking van de visie '[Gedeelde mobiliteit is maatwerk](#)' heeft de Concessieverlener samen met de Regio West-Brabant, Gemeenten en het Reizigersoverleg Brabant (ROB) in de transitiestrategie 'Gedeelde mobiliteit West-Brabant' (december 2019) een aantal concrete opgaven specifiek voor het Concessiegebied benoemd. Deze opgaven zijn in de eerste helft van 2020 via verschillende werkstromen opgepakt en samen met Gemeenten en de Regio West-Brabant nader uitgewerkt. Dit heeft geresulteerd in het [uitgangspuntendocument 'Een vervolgstap in de transitie naar gedeelde mobiliteit in West-Brabant'](#) (hierna: Uitgangspuntendocument). Aan de hand van het Uitgangspuntendocument heeft de Concessieverlener het Bestek, waaronder het Programma van Eisen, voor de (aanbesteding van) de Concessie opgesteld.

De Wp2000 stelt dat de Concessieverlener voor de Concessie een Programma van Eisen moet opstellen. In het Programma van Eisen staan de eisen die de Concessieverlener aan het Openbaar Vervoer en de Concessiehouder<sup>6</sup> stelt. Daarnaast moet de Concessiehouder zich vanzelfsprekend aan alle wettelijke bepalingen en regelingen houden die relevant zijn bij de uitvoering van het Openbaar Vervoer. Deze wettelijke bepalingen en regelingen zijn niet in het Programma van Eisen opgenomen.

---

<sup>6</sup> Tenzij expliciet anders is aangegeven, gelden de eisen die in dit Programma van Eisen aan het Openbaar Vervoer en de Concessiehouder gesteld worden, ook voor Onderaannemers die namens de Concessiehouder een deel van het Openbaar Vervoer uitvoeren en voor andere Derden die de Concessiehouder inzet bij de uitvoering van de Concessie.

Een ontwerpversie van het Programma van Eisen is:

- conform artikel 27 en 27(a) van de Wp2000 voor advies voorgelegd aan het door de Concessieverlener aangewezen Reizigersoverleg Brabant;
- voor een reactie voorgelegd aan de Gemeenten binnen het Concessiegebied, vervoerders (in de vorm van een marktconsultatie), Buurtbusverenigingen en concessieverleners van aangrenzende Concessiegebieden. Met deze concessieverleners maakt de Concessieverlener afspraken over de uitvoering van verbindingen naar en vanuit aangrenzende concessiegebieden, en
- op de website van de Concessieverlener gepubliceerd.

De Concessieverlener heeft de adviezen en reacties naar aanleiding van het ontwerp Programma van Eisen opgenomen in een Nota van Beantwoording. Hierin heeft de Concessieverlener aangegeven of en, zo ja, op welke wijze de adviezen en reacties in het Programma van Eisen zijn verwerkt.

## 1.6 Leeswijzer

Het Programma van Eisen bevat de minimumeisen waaraan de Concessiehouder in ieder geval moet voldoen. De Concessieverlener daagt geïnteresseerde vervoerders echter uit om in het kader van de aanbesteding van de Concessie zoveel mogelijk meerwaarde bovenop deze minimumeisen aan te bieden om zo de Concessie gegund te krijgen. De wensen van de Concessieverlener met betrekking tot deze meerwaarde, veelal gerelateerd aan het leveren van een bijdrage aan de doelen van de Concessie (zie paragraaf 1.4), worden in de Aanbestedingsleidraad nader uitgewerkt in de vorm van Gunningscriteria. Voorbeelden van Gunningscriteria zijn het aangeboden aantal Dienstregelingen, de plaatsen waar en momenten waarop deze Dienstregelingen worden ingezet zoals beschreven in het Exploitatieplan en het comfort van het in te zetten Materieel.

De eisen zelf zijn per (deel)onderwerp beschreven in verschillende hoofdstukken. Elk hoofdstuk start met een inleidende tekst die op functionele wijze beschrijft wat de Concessieverlener met het betreffende onderwerp wil bereiken. De concrete eisen die hieruit voortvloeien zijn opgenomen in tabellen. Een lezer die alleen op hoofdlijnen wil weten welke eisen de Concessieverlener aan het Openbaar Vervoer en de Concessiehouder stelt, kan zich beperken tot de inleidende teksten. In geval van strijdigheid tussen een inleidende tekst en een eis in een tabel, prevaleert de eis in de tabel.

## 2. Ontwikkeling en samenwerking

### 2.1 Samenwerkingsmodel voor ontwikkeling

Het succes van het systeem van Gedeelde Mobiliteit hangt sterk af van de vraag of de partijen die verantwoordelijk zijn voor de verschillende onderdelen van het systeem goed met elkaar weten samen te werken. Om van alle vervoersvormen binnen het systeem van Gedeelde Mobiliteit één samenhangend geheel voor Reizigers te maken, stelt de Concessieverlener een Regieteam Gedeelde Mobiliteit West-Brabant (hierna: Regieteam Gedeelde Mobiliteit) in. Omdat de Concessieverlener van de Concessiehouder een essentiële bijdrage aan de ontwikkeling van het systeem van Gedeelde Mobiliteit verwacht (zie paragraaf 2.2), is de Concessiehouder één van de vaste leden van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit.

Binnen het Regieteam Gedeelde Mobiliteit vindt onder voorzitterschap van de Concessieverlener afstemming plaats tussen de Concessiehouder, Gemeenten en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder de houder van het Flex-contract. Het Regieteam Gedeelde Mobiliteit richt zich vooral op de strategische onderwerpen rond de Concessie en de flexibele vervoersvormen die onder het Flex-contract vallen. De Concessieverlener kan vanuit haar rol van regisseur van het systeem van Gedeelde Mobiliteit over bijvoorbeeld uitbreiding of inperking van de dienstverlening door de Concessiehouder besluiten. Uiteraard hebben de Concessiehouder en de houder van het Flex-contract ook een eigen verantwoordelijkheid bij het vormgeven van het systeem van Gedeelde Mobiliteit.

Het Regieteam Gedeelde Mobiliteit houdt zich nadrukkelijk niet bezig met de tactische (en operationele) zaken die spelen bij de ontwikkeling en uitvoering van de Concessie. Deze zaken worden, net als nu het geval is, besproken in het Tactisch Ontwikkelteam. Als voorzitter van het Tactisch Ontwikkelteam is de Concessiehouder verantwoordelijk voor het tijdig en goed informeren van de samenwerkingspartners, zodat zij kunnen bijdragen aan de voorbereiding van en de advisering over Ontwikkelvoorstellen en plannen. In paragraaf 2.3 is nader afgebakend wat de rol is van het Tactisch Ontwikkelteam respectievelijk het Regieteam Gedeelde Mobiliteit in de ontwikkeling van de Concessie.

Het Regieteam Gedeelde Mobiliteit en het Tactisch Ontwikkelteam zijn nadrukkelijk niet bedoeld voor overleg in het kader van het concessiebeheer. Dit overleg vindt plaats tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder (zie paragraaf 2.4). Ten slotte beoordeelt de Concessieverlener op twee momenten tijdens de looptijd van de Concessie of gemaakte afspraken met de Concessiehouder (eisen en toezeggingen) nog steeds bijdragen aan (gewijzigde) doelen die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft (zie paragraaf 2.5) en wanneer Majeure ontwikkelingen zich voordoen (zie paragraaf 2.6).

## 2.2 Ontwikkelrol en rol Mobiliteitsmakelaar

### Ontwikkelrol

De Concessieverlener kiest ervoor de Concessiehouder een grote rol te geven bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied. De Concessieverlener verwacht dat op deze wijze de doelen van de Concessie (zie paragraaf 1.4) het beste gerealiseerd kunnen worden. De Concessiehouder heeft immers beter zicht op (i) de behoeften van (potentiële) Reizigers, (ii) de samenhang en het relatieve belang van deze behoeften, en (iii) methoden om deze behoeften op efficiënte wijze in te vullen. De Concessieverlener biedt de Concessiehouder ruimte om het Openbaar Vervoer (door) te ontwikkelen en verwacht van de Concessiehouder dat hij deze ruimte zodanig benut dat dit leidt tot meer en meer tevreden Reizigers. Bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer werkt de Concessiehouder nauw samen met de Concessieverlener en andere Stakeholders (zie ook paragraaf 2.3) en neemt hij hen mee in de keuzes die hij vanuit zijn ontwikkelrol maakt.

Ontwikkelrol	
2.2.1	De Concessiehouder is binnen de kaders zoals vastgelegd in de Concessiebeschikking inclusief bijlagen, waaronder het Programma van Eisen en de Financiële bepalingen, verantwoordelijk voor de (door)ontwikkeling van alle aspecten van het Openbaar Vervoer.
2.2.2	Vanuit zijn ontwikkelrol monitort de Concessiehouder continu (nieuwe) trends en eventuele knelpunten en betreft hij deze bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer, teneinde het aanbod aan Openbaar Vervoer optimaal af te stemmen op de behoeften van Reizigers en Derden, waaronder Gemeenten en Wegbeheerders.
2.2.3	De Concessiehouder werkt bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie intensief samen met de Concessieverlener, Gemeenten (waaronder in geval van concessiegrensoverschrijdende Lijnen ook de betrokken gemeenten in aangrenzende concessiegebieden), het Reizigersoverleg Brabant, concessiehouders van aangrenzende concessies en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder de houder van het Flex-contract. De Concessiehouder neemt daartoe deel aan het Regieteam Gedeelde Mobiliteit en het Tactisch Ontwikkelteam, en eventuele andere door de Concessieverlener georganiseerde overleggen.
2.2.4	De Concessiehouder stelt een persoon beschikbaar die als aanspreekpunt fungeert voor ontwikkeling van en innovatie in het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie. Deze persoon: <ol style="list-style-type: none"><li>neemt deel aan het Tactisch Ontwikkelteam en het Regieteam Gedeelde Mobiliteit;</li><li>zet zich proactief in voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer;</li><li>beschikt over voldoende competenties en tijd om haar/zijn rol adequaat uit te kunnen voeren, en</li><li>beschikt over mandaat om te kunnen beslissen over wijzigingen in het aanbod, waaronder in ieder geval wijzigingen in de Dienstregeling en marketingacties.</li></ol>

## Ontwikkelplan

De Concessiehouder stelt als onderdeel van zijn Inschrijving en vervolgens nog tweemaal tijdens de looptijd van de Concessie een Ontwikkelplan op. Jaarlijks stelt de Concessiehouder als nadere invulling van het Ontwikkelplan in ieder geval een Exploitatieplan, een Marketingplan, een Tarievenplan en een Sociaal Veiligheidsplan op.

Ontwikkelplan	
2.2.5	De Concessiehouder stelt als onderdeel van zijn Inschrijving een Ontwikkelplan op voor de periode tot en met december 2028 met een doorkijk tot het einde van de Concessie. Tijdens de looptijd van de Concessie stelt de Concessiehouder nog tweemaal een Ontwikkelplan op ter instemming van de Concessieverlener overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus). De Concessiehouder actualiseert het Ontwikkelplan jaarlijks.
2.2.6	De Concessiehouder beschrijft in zijn Ontwikkelplan:
	a. De kansen die hij ziet om met de doorontwikkeling van het Openbaar Vervoer bij te dragen aan verdere realisatie van de doelen die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft. Deze kansen kunnen onder meer liggen op het vlak van: <ul style="list-style-type: none"><li>i. marketing;</li><li>ii. vervoerkundig aanbod;</li><li>iii. duurzaamheid;</li><li>iv. maatschappelijk verantwoord ondernemen, en</li><li>v. infrastructurele en ruimtelijke ontwikkelingen.</li></ul>
	b. Een ontwikkelpad, bestaande uit een pakket van samenhangende plannen, dat hij tijdens de geldigheidsduur van het Ontwikkelplan gaat volgen om de kansen die hij ziet te benutten, met daarbij in ieder geval aandacht voor: <ul style="list-style-type: none"><li>i. de rol van de Concessie in het systeem van Gedeelde Mobiliteit;</li><li>ii. vervoerkundige strategie (hoofdstuk 3);</li><li>iii. strategie ten aanzien van het informeren van inwoners en bezoekers van het Concessiegebied over zowel het Openbaar Vervoer als over Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer (hoofdstuk 7), en</li><li>iv. marketingstrategie (hoofdstuk 9) met als onderdeel daarvan een strategie voor de onderwerpen Tarieven en Reisproducten (paragraaf 8.2), Mobiliteit als Dienst (MaaS) en distributienetwerk (paragraaf 8.4).</li></ul>
	c. De resultaten (output) en de effecten (outcome) die hij met de uitvoering van het Ontwikkelplan verwacht te bereiken inclusief een onderbouwing van de verwachte resultaten en effecten, op welk moment hij deze resultaten en effecten bereikt, hoe deze resultaten en effecten zich verhouden tot de doelen die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft en hoe hij de resultaten en effecten gaat monitoren en rapporteren;
	d. Zijn ervaringen met en eventuele verbetervoorstellen voor de samenwerking met de Concessieverlener, het Reizigersoverleg Brabant, Gemeenten, de Regio West-Brabant en de houder van het Flex-contract;

	e. Zijn ervaringen met en eventuele verbetervoorstellen voor de samenwerking met en het betrekken van vrijwilligers, zoals OV-ambassadeurs, Buurtbuschauffeurs en niet-commerciële aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder de wijze waarop hij indien nodig nieuwe vrijwilligers werft;
	f. Hoe hij de belangen van (potentiële) Reizigers, de Concessieverlener en Derden combineert met zijn eigen doelstellingen;
	g. (Eventuele verbetervoorstellen voor) de organisatie van zijn ontwikkelrol, rekening houdend met de bestaande ontwikkelstructuur en de samenwerking met aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder de houder van het Flex-contract;
	h. Welke risico's hij voorziet en hoe hij deze gaat beheersen;
	i. De samenhang tussen de onderdelen genoemd onder sub a tot en met h;
	j. Eventuele nieuwe onderwerpen die zich tijdens de uitvoering van de Concessie aandienen en die naar het oordeel van de Concessiehouder dan wel de Concessieverlener een plek moeten krijgen in het Ontwikkelplan (dit punt geldt niet voor het Ontwikkelplan dat deel uitmaakt van de Inschrijving).
2.2.7	Jaarlijks stelt de Concessiehouder als nadere invulling van het Ontwikkelplan ten minste de volgende plannen op overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus): a. Exploitatieplan (eis 3.5.1); b. Marketingplan (eis 9.3.1); c. Tarievenplan (eis 8.3.1), en d. Sociale Veiligheidsplan (eis 11.2.1).
2.2.8	De Concessiehouder stelt een evaluatie op waarin hij de ervaringen met en effecten van het in uitvoering zijnde Ontwikkelplan inclusief de onderliggende plannen als bedoeld in eis 2.2.7 overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus).
2.2.9	In het tweede en derde Ontwikkelplan beschrijft de Concessiehouder de wijze waarop hij de ervaringen en effecten uit de evaluatie als bedoeld in eis 2.2.8 meeneemt bij de doorontwikkeling van het Openbaar Vervoer in de aankomende periode.

### Ontwikkelbudget

De Concessieverlener reserveert jaarlijks een Ontwikkelbudget (zie artikel 9 van de Financiële bepalingen) voor het (door)ontwikkelen van de Concessie. De Concessiehouder kan een beroep doen op het Ontwikkelbudget onder meer voor concrete maatregelen, voor onderzoek, advies of het opstellen van Business Cases, voor de uitvoering van Ontwikkelvoorstellen (zie paragraaf 2.3) en voor het opzetten van pilots die bijdragen aan de doelen van de Concessie (zie paragraaf 1.4).

### Ontwikkelbudget

- 2.2.10 De Concessiehouder kan aanvragen indienen bij de Concessieverlener voor besteding van (een deel van) het Ontwikkelbudget (zie artikel 9 van de Financiële bepalingen). De aanvraag bevat ten minste:
- een beschrijving van de maatregel(en) die de Concessiehouder voornemens is te nemen;
  - een opgave van de daarvoor benodigde middelen;
  - een planning voor de implementatie van de maatregel(en);
  - een onderbouwing op welke wijze deze maatregel(en) bijdragen aan de doelen van de Concessieverlener en logisch voortvloeien uit het Ontwikkelplan;
  - een overzicht van de verwachte kosten en verwachte Reizigersopbrengsten, en
  - de wijze waarop de Concessiehouder de relevante stakeholders (Regieteam, Reizigersoverleg Brabant, gemeente etc.) heeft betrokken bij de voorbereiding van zijn aanvraag en op welke wijze hun inbreng is verwerkt.
- 2.2.11 De Concessieverlener besluit binnen 6 weken na ontvangst over het al dan niet honoreren van de aanvraag van de Concessiehouder. De Concessieverlener kan deze termijn met 6 weken verlengen.
- 2.2.12 De Concessieverlener kan de aanvraag geheel of gedeeltelijk weigeren, indien naar het oordeel van de Concessieverlener:
- de aanvraag onvolledig is en de maatregelen onvoldoende zijn beschreven en/of onderbouwd;
  - de voorgestelde maatregelen onvoldoende bijdragen aan de doelen van de Concessie zoals genoemd in paragraaf 1.4, en/of
  - de aanvraag niet in overeenstemming is met geldende wet- en regelgeving.
- 2.2.13 De aanvraag wordt geweigerd, indien de aanvraag betrekking heeft op:
- verplichtingen uit de Concessiebeschikking, waaronder het voldoen aan de eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen en de vervoerplicht;
  - maatregelen die de Concessieverlener heeft aangeboden in de Inschrijving, en/of
  - kosten voor de realisatie van extra Dienstregelingen als gevolg van een hogere Reizigersopbrengstenprognose zoals bedoeld in artikelen 11 en 12 van de Financiële bepalingen.

### Concessiehouder als Mobiliteitsmakelaar

De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij bij de uitvoering van zijn ontwikkelrol oog heeft voor de gehele Ketenreis en zich niet alleen richt op 'zijn' Openbaar Vervoer. Waar de Concessieverlener optreedt als regisseur van het systeem van Gedeelde Mobiliteit, heeft de Concessieverlener hierbij de rol van Mobiliteitsmakelaar voor ogen voor de Concessiehouder. Concreet betekent dit dat de Concessieverlener een rol voorziet voor de Concessiehouder bij het faciliteren van Andere Mobiliteitsdiensten, zijnde andere onderdelen van de Ketenreis waar het Openbaar Vervoer onderdeel van is. Het aanbieden van deze Andere Mobiliteitsdiensten zelf maakt geen deel uit van de Concessie, maar de Concessieverlener verwacht wel dat de Concessiehouder een faciliterende rol vervult richting aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, in het bijzonder de houder van het Flex-contract.



De Concessiehouder wordt geacht het aanbod van aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten te ontsluiten door een eigen Platform te ontwikkelen of zich aan te sluiten bij een landelijk of Europees opererend Platform. Reizigers kunnen op het Platform in ieder geval hun gehele Ketenreis plannen en in voorkomende gevallen ook boeken en betalen. De Concessiehouder verwijst Reizigers die via het Platform een reis plannen met het Flex-vervoer in ieder geval naar het online reserveringssysteem van het Flex-vervoer, maar de Concessieverlener streeft ernaar dat het boeken van het Flex-vervoer mogelijk wordt via het Platform.

Als randvoorwaarde geldt dat de Concessiehouder een constructieve en proactieve houding inneemt, non-discriminerend handelt als het gaat om het delen van informatie, ook wat betreft Tarieven, het beschikbaar stellen van Vervoerbewijzen en Reisproducten en het boeken en betalen van Andere Mobiliteitsdiensten, en bij dit alles de landelijk vastgestelde MaaS-waardige bestekseisen in acht neemt.

#### Concessiehouder als Mobiliteitsmakelaar

2.2.14 De Concessiehouder vervult in eerste instantie gedurende de Dienstregelingjaren 2025 tot en met 2028 de rol van Mobiliteitsmakelaar. Hiertoe beschikt de Concessiehouder over een eigen Platform of sluit hij zich aan bij een landelijk of Europees opererend Platform.

2.2.15 De Concessiehouder dient, tegelijk met eventuele voorstellen voor de eerste Herijking (zie paragraaf 2.5), een voorstel in bij de Concessieverlener voor de Invulling van de rol van Mobiliteitsmakelaar vanaf het Dienstregelingjaar 2029.

2.2.16 De Concessieverlener besluit als onderdeel van de eerste Herijking ten aanzien van het voorstel van de Concessiehouder voor de Invulling van de rol van Mobiliteitsmakelaar als bedoeld in eis 2.2.15.

2.2.17 De Concessieverlener kan als onderdeel van een Herijking en al dan niet naar aanleiding van het voorstel van de Concessieverlener besluiten de rol van Mobiliteitsmakelaar vanaf Dienstregelingjaar 2029 anders of nader in te vullen.

2.2.18 De Concessiehouder draagt in zijn rol van Mobiliteitsmakelaar in ieder geval zorg voor:

- het bieden van (Gegarandeerde) Aansluitingen tussen Lijnen op Knooppunten, tussen Lijnen en het Flex-vervoer op Flex-overstappunten, tussen Lijnen en openbaar vervoer van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden en tussen Lijnen en Andere Mobiliteitsdiensten (zie paragraaf 3.1);
- het beperken van de wachttijd en loopafstand bij Aansluitingen (zie paragraaf 3.1);
- de afstemming van het Openbaar Vervoer met het openbaar vervoer van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden;
- het bieden van actuele informatie aan Reizigers, ook op het Platform, over de beschikbaarheid (in de vorm van een reisplanner) en Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten van alle vormen van openbaar vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer (zie hoofdstukken 7 en 8);
- het beschikbaar stellen van informatie over beschikbaarheid, Tarieven en voertuigcapaciteit van het Openbaar Vervoer via de NDOV-loketten, DOVA OV-data en open data aan Derden (zie eis 14.1.6);

- f. het doorverwijzen van Reizigers, ook op het Platform, naar het reserveringssysteem van door Derden aangeboden Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het bieden van mogelijkheden aan Reizigers om een reis met het Flex-vervoer te boeken;
- g. het bieden van informatie over actuele vertrektijden van en Aansluitingen op ander openbaar vervoer in het Voertuig (zie paragraaf 7.5);
- h. het in staat stellen van het Personeel tot het verschaffen van de informatie als bedoeld in sub d (zie eis 10.1.2);
- i. het introduceren en accepteren van Vervoerbewijzen en Reisproducten van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden (zie eis 8.2.5);
- j. het introduceren en accepteren van concessiegrensoverschrijdende Vervoerbewijzen en Reisproducten en van Vervoerbewijzen en Reisproducten voor combinaties van Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer (zie eis 8.2.8);
- k. het initiëren en uitvoeren van (gezamenlijke) marketingacties gericht op het stimuleren van Ketenreizen (zie eis 9.1.4 en 9.3.1), en
- l. het doen van voorstellen aan Wegbeheerders voor verbetering van de inrichting, de bereikbaarheid en het comfort van Haltes (zie eis 6.1.3).

2.2.19 De Concessiehouder zet zich proactief in en werkt mee aan de verdere integratie van de boekingsmogelijkheden van het Flex-vervoer op het Platform. De kosten hiervoor komen voor rekening van de Concessieverlener (zie artikel 5 van de Financiële bepalingen).

2.2.20 De Concessiehouder zet zich proactief in en werkt mee aan de ontwikkeling van eventuele Reisproducten voor de gehele Ketenreis, gebruikmakend van de mogelijkheden van het Platform.

2.2.21 De Concessiehouder werkt mee aan de ontwikkeling van eventuele nieuwe Betaalwijzen voor de gehele Ketenreis, zie ook eis 8.2.8.

#### MaaS-waardige bestekseisen

2.2.22 De Concessiehouder voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen'.<sup>7</sup>

2.2.23 De Concessiehouder implementeert wijzigingen van en aanvullingen op de eisen als genoemd in eis 2.2.22 binnen één jaar na publicatie van een gewijzigde of vervangende versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen'.

---

<sup>7</sup> Documenten waarvan de naam in de eisen tussen aanhalingstekens is geplaatst worden, al dan online te raadplegen, beschikbaar gesteld in Bijlage F3 bij de Aanbestedingsleidraad.

## 2.3 Tactisch Ontwikkelteam en Regieteam Gedeelde Mobiliteit

Het samenwerkingsmodel rond het systeem van Gedeelde Mobiliteit, met daarin een centrale rol voor het Tactisch Ontwikkelteam en het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, omvat een aantal voorgeschreven proces- en werkafspraken, maar biedt ook ruimte voor eigen invulling door de deelnemers aan de verschillende overlegvormen. Met andere woorden, het samenwerkingsmodel zoals dat in deze paragraaf is beschreven is niet in beton gegoten, maar kan gedurende de looptijd van de Concessie op basis van ervaringen van de deelnemers in ieder geval bij iedere Herijking (zie paragraaf 2.5), of naar behoefte vaker, op basis van consensus aangepast en aangevuld worden zodat flexibel ingespeeld kan worden op veranderende omstandigheden.

### Tactisch Ontwikkelteam

De Concessiehouder is voorzitter en voert het secretariaat van het Tactisch Ontwikkelteam. De Concessiehouder betreft de overige leden van het Tactisch Ontwikkelteam, te weten de Concessieverlener, het Reizigersoverleg Brabant, de Gemeente Breda, de RWB-coördinator en eventueel andere betrokken Gemeenten, onder meer bij de totstandkoming van het Ontwikkelplan en onderliggende plannen en bij de uitwerking van Ontwikkelvoorstellen. Voor besluitvorming over een aantal onderwerpen is instemming van de Concessieverlener vereist.

#### Samenwerking in het Tactisch Ontwikkelteam

- |       |  |
|-------|--|
| 2.3.1 | De Concessiehouder zit het Tactisch Ontwikkelteam voor en organiseert minstens eenmaal per twee maanden een overleg. De Concessiehouder verzorgt het secretariaat van het Tactisch Ontwikkelteam.  |
| 2.3.2 | De Concessiehouder nodigt de Concessieverlener, het Reizigersoverleg Brabant, de Gemeente Breda en de coördinator van de Regio West-Brabant uit voor overleggen van het Tactisch Ontwikkelteam. Daarnaast nodigt de Concessiehouder naar eigen inzicht andere Gemeenten uit voor overleggen van het Tactisch Ontwikkelteam waarin zaken besproken worden die betrekking hebben op de betreffende Gemeenten.  |
| 2.3.3 | De Concessiehouder betreft het Tactisch Ontwikkelteam bij de totstandkoming van het Ontwikkelplan (zie eisen 2.2.5 en 2.2.6) en de onderliggende plannen (zie eis 2.2.7), met uitzondering van het eerste Ontwikkelplan dat onderdeel is van de Inschrijving, overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus).  |
| 2.3.4 | Voor aanvang van de Concessie stelt de Concessiehouder samen met de andere vaste deelnemers aan het Tactisch Ontwikkelteam (zie eis 2.3.2) een samenwerkingsregeling op waarin zij onder meer vastleggen hoe zij gezamenlijk werken aan een succesvolle ontwikkeling van de Concessie, welke stappen worden doorlopen om tot de in het Tactisch Ontwikkelteam te bespreken Ontwikkelvoorstellen te komen en hoe besluitvorming over deze Ontwikkelvoorstellen plaatsvindt. |
| 2.3.5 | De Concessiehouder en de andere vaste deelnemers aan het Tactisch Ontwikkelteam (zie eis 2.3.2) behandelen onder andere de volgende Ontwikkelvoorstellen van de Concessiehouder: <ul style="list-style-type: none"><li>a. tussentijdse wijzigingen van de Dienstregeling;</li><li>b. wijzigingen op verzoek van (een) Gemeente(n);</li></ul>   |

- c. Meer-/Minderwerk;
- d. nieuwe Reisproducten en Productformules;
- e. Business Cases, en
- f. besteding van het Ontwikkelbudget als bedoeld in eis 2.2.10.

- 2.3.6 De Concessiehouder heeft voor de uitvoering van een Ontwikkelvoorstel instemming van de Concessieverlener nodig, ongeacht het bepaalde in de samenwerkingsregeling, gehoord hebbende het advies van het Reizigersoverleg Brabant en na bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam, indien dit Ontwikkelvoorstel:
- a. afwijkt van de Inschrijving en/of het Programma van Eisen, en/of
  - b. financiële consequenties heeft voor de Concessieverlener, waaronder voorstellen voor de besteding van het Ontwikkelbudget zoals bedoeld in eis 2.2.10.

### Regieteam Gedeelde Mobiliteit

De Concessieverlener is voorzitter van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit. Andere vaste deelnemers van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit zijn de Concessiehouder, de opdrachtgever en houder van het Flex-contract, de Regio West-Brabant, het Reizigersoverleg Brabant en de gemeente Breda. De Concessieverlener stelt, in afstemming met de direct betrokken deelnemers aan het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, kaders voor de rol van de Concessiehouder in het oplossen van geconstateerde mobiliteitsproblemen en knelpunten in het Concessiegebied, waaronder de omzetting van Openbaar Vervoer naar Flex-vervoer en vice versa, het opzetten van pilots van kleinschalige mobiliteit, het aansluiten van deelmobiliteit en communicatie over Gedeelde Mobiliteit. De Concessiehouder zorgt dat het Ontwikkelplan en het Exploitatieplan aansluiten op deze kaders.

### Samenwerking in het Regieteam Gedeelde Mobiliteit

- 2.3.7 De Concessiehouder neemt deel aan het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, dat ten minste 1 keer per half jaar op initiatief van de Concessieverlener, in haar rol van voorzitter, samenkomt.
- 2.3.8 Naast de Concessiehouder en de Concessieverlener, nemen de opdrachtgever en de houder van het Flex-contract, de coördinator van de Regio West-Brabant, het Reizigersoverleg Brabant en de gemeente Breda deel aan het Regieteam Gedeelde Mobiliteit. Daarnaast kunnen andere organisaties, zoals Samen-initiatieven (waaronder de Buurtbusverenigingen), andere Gemeenten, commerciële organisaties (bijv. aanbieders van deelauto's), Rijkswaterstaat, NS, ProRail, onderwijsinstellingen, Kennisinstituten en adviseurs, worden uitgenodigd voor overleggen van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit wanneer de te bespreken onderwerpen daar aanleiding toegeven.
- 2.3.9 De Concessieverlener stelt, gehoord hebbende het Regieteam Gedeelde Mobiliteit en in afstemming met de direct betrokken deelnemers aan het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, kaders voor de rol van de Concessiehouder in het oplossen van geconstateerde mobiliteitsproblemen en knelpunten in het Concessiegebied, waaronder de omzetting van Openbaar Vervoer naar Flex-vervoer en vice versa.
- 2.3.10 De Concessiehouder levert in ieder geval de volgende voorstellen aan voor bespreking in het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, voordat hij deze verwerkt in het Ontwikkelplan en de onderliggende plannen (zie eisen 2.2.5 tot en met 2.2.7):

- a. het concept van het Ontwikkelplan overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus);
- b. voorstellen voor de samenwerking tussen de Concessiehouder en de houder van het Flex-contract;
- c. voorstellen voor het opheffen of toevoegen van Lijnen en/of het wel/niet bedienen van kernen die gevolgen hebben voor de houder van het Flex-contract;
- d. voorstellen voor nieuwe Flex-overstappunten;
- e. wijzigingen van het Ontwikkelplan (mede) op verzoek van (een) Gemeente(n), en
- f. voorstellen en plannen op het gebied van marketing, communicatie en Tarieven die gerelateerd zijn aan:
  - i. Ketenreizen;
  - ii. de Concessiehouder als Mobiliteitsmakelaar en Mobiliteit als Dienst (MaaS);
  - iii. het Bravo-merk, en
  - iv. contracten voor Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-contract.

2.3.11 De Concessieverlener kan, gehoord hebbende het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, bindende aanwijzingen geven aan de Concessiehouder wat betreft aanpassing van de voorstellen genoemd in eis 2.3.10, rekening houdend met het Productieniveau. De Concessiehouder volgt een eventuele aanwijzing onvoorwaardelijk op.

## 2.4 Samenwerking Concessiehouder en Concessieverlener

Naast de overleggen van het Tactisch Ontwikkelteam en het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, neemt de Concessiehouder ook deel aan andere overleggen die de Concessieverlener organiseert in het kader van de ontwikkeling en het beheer van de Concessie. Goed en regelmatig overleg tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder draagt namelijk bij aan een kwalitatief goede uitvoering van de Concessie binnen de door de Concessieverlener gestelde kaders. De Concessieverlener zet zich daarom in om te komen tot een constructieve samenwerking met de Concessiehouder, gericht op realisatie van de doelen die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft (zie paragraaf 1.4) en met oog voor de belangen van Reizigers en andere Stakeholders. De Concessieverlener en de Concessiehouder bespreken aan de hand van het online dashboard van de Concessieverlener en/of de Concessiehouder (zie paragraaf 14.1) en maandrapportages van de Concessiehouder (zie paragraaf 14.3) in het beheeroverleg onder andere de uitvoering van het lopende Exploitatieplan en de ontwikkelingen ten aanzien van de uitvoeringskwaliteit (zie hoofdstuk 5). Ook neemt de Concessiehouder actief deel aan andere overleggen die de Concessieverlener organiseert, zoals overleggen in het kader van Sociale Veiligheid en marketing.

## Overleggen

- 2.4.1 De Concessiehouder neemt actief deel aan alle door de Concessieverlener georganiseerde overleggen in het kader van de ontwikkeling en het beheer van de Concessie.
- 2.4.2 De Concessiehouder neemt deel aan het implementatieoverleg, waarin hij de Concessieverlener ten minste maandelijks aan de hand van voortgangsrapportages informeert over de uitvoering van de plannen uit zijn Inschrijving, waaronder het Implementatieplan. Het eerste implementatieoverleg vindt binnen twee weken plaats na gunning van de Concessie. De Concessiehouder overlegt vanaf de start van de Implementatie ook met Gemeenten en andere Wegbeheerders onder andere over de te realiseren (Laad)Infrastructuur zodat deze op tijd beschikbaar is voor een probleemloze start van de Concessie.
- 2.4.3 De Concessiehouder neemt deel aan het beheeroverleg, waarin de Concessiehouder de Concessieverlener maandelijks informeert over de uitvoering van de Concessie. Tijdens het beheeroverleg komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde:
- de uitvoering van het lopende Exploitatieplan, andere plannen en eventuele verbeterplannen;
  - ontwikkelingen in KPI's ten aanzien van onder meer uitvoeringskwaliteit, gebruik en aanbod, Reizigersopbrengsten en klachten (zie Bijlage B7 (KPI's)), aan de hand van het online dashboard van de Concessieverlener en/of de Concessiehouder (zie eisen 14.1.9 tot en met 14.1.15) en maandrapportages van de Concessiehouder (zie eis 14.3.1);
  - eventuele bijzonderheden tijdens de uitvoering van de Concessie, en
  - afstemming en samenwerking met Stakeholders.
- Het eerste beheeroverleg vindt binnen één maand na aanvang van de Concessie plaats. De Concessieverlener houdt de mogelijkheid open om de frequentie van het beheeroverleg aan te passen of overleggen over andere onderwerpen te organiseren.
- 2.4.4 De Concessiehouder neemt actief deel aan het Brabants Concessieoverleg, dat ten minste twee keer per jaar door de Concessieverlener wordt georganiseerd en waaraan naast de Concessiehouder, de Concessieverlener en het Reizigersoverleg Brabant ook de concessiehouders van de concessies Oost-Brabant en Zuidoost-Brabant deelnemen. In het Brabants Concessieoverleg vindt afstemming plaats over provinciebrede onderwerpen, zoals het Brabants Tarievenhuis.
- 2.4.5 De Concessiehouder neemt actief deel aan gesprekken in het kader van de Concessieverlenerstevredenheid als bedoeld in artikel 13 van de Financiële bepalingen.
- 2.4.6 De Concessieverlener kan in samenspraak met de Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessie de overleggen waaraan de Concessiehouder geacht wordt deel te nemen, wijzigen, uitbreiden of verminderen.

## 2.5 Herijkingen

Met de vaststelling van het Programma van Eisen liggen de kaders voor de Concessie voor 10 jaar vast. Ervaringen in de afgelopen jaren hebben echter geleerd dat maatschappelijke en technologische ontwikkelingen zo snel gaan dat niet verwacht kan worden dat de Concessieverlener en de Concessiehouder ten tijde van het opstellen van het Programma van Eisen respectievelijk de hierop gebaseerde Inschrijving een compleet beeld hebben hoe de wereld er in pakweg 2030 exact uitziet. Om tijdens de looptijd van de Concessie op nieuwe ontwikkelingen te kunnen inspelen bevat de Concessie een aantal herijkingsmomenten. De Herijking betreft een proces dat de Concessieverlener en de Concessiehouder gezamenlijk doorlopen om waar nodig eisen (Programma van Eisen) en toezeggingen (Inschrijving) aan te passen teneinde een grotere bijdrage te kunnen leveren aan de realisatie van (herziene) doelen die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft en/of het Ontwikkelplan voor de periode na de Herijking te kunnen uitvoeren. De Concessiehouder dient eventuele voorstellen voor een Herijking, tezamen met het opstellen van de conceptversie van het tweede en derde Ontwikkelplan, in bij de Concessieverlener.

### Herijkingen

- 2.5.1 De Concessieverlener en de Concessiehouder voeren tijdens de looptijd van de Concessie gezamenlijk Herijkingen uit, waarbij ze nagaan in hoeverre afspraken tussen de Concessiehouder en de Concessieverlener nog aansluiten bij de ontwikkelingen op de mobiliteitsmarkt en de (al dan niet gewijzigde) provinciale doelen.
- 2.5.2 De Concessiehouder dient eventuele voorstellen voor Herijking van de Concessie in bij de Concessieverlener vóór 1 november 2027, parallel aan het opstellen van de conceptversie van het tweede Ontwikkelplan (zie Bijlage B3 (Plancyclus)). Gewijzigde afspraken naar aanleiding van de eerste Herijking treden uiterlijk op 1 januari 2029 in werking. Een tweede Herijking is vooralsnog in 2031 voorzien, parallel aan het opstellen van het derde Ontwikkelplan (zie Bijlage B3 (Plancyclus)).
- 2.5.3 In het kader van een Herijking beoordeelt de Concessieverlener in ieder geval de volgende zaken:
- de mate waarin de in paragraaf 1.4 gestelde doelen die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft worden behaald;
  - de ontwikkeling in de klanttevredenheid (Klantenbarometer of een opvolger hiervan);
  - het OV-gebruik (reizigersaantallen en -kilometers);
  - de Reizigersopbrengsten per Lijn en per Productformule;
  - het Ontwikkelplan als bedoeld in eis 2.2.6, onderliggende plannen als bedoeld in eis 2.2.7 en overige plannen als bedoeld in Bijlage B3 (Plancyclus);
  - de uitvoeringskwaliteit, in het bijzonder het voldoen aan de gestelde normen in het Programma van Eisen;
  - de wijze van doorontwikkeling van de Concessie door de Concessiehouder en de samenwerking in het Tactisch Ontwikkelteam en het Regieteam Gedeelde Mobiliteit;
  - de realisatie door de Concessiehouder van de in het kader van zijn Inschrijving en tijdens de uitvoering van de Concessie opgestelde ontwikkelplannen en Ontwikkelvoorstellen en daarin aangeboden producten en diensten;



- i. het voorstel van de Concessiehouder voor de Invulling van de rol van Mobiliteitsmakelaar (zie eis 2.2.15);
- j. de maand- en jaarrapportages;
- k. de invloed van externe ontwikkelingen op de realisatie van de KPI's (zoals genoemd in eis 14.3.1) en eventuele suggesties voor bijstelling van de KPI's, en
- l. de effectiviteit van de Bonus-/Malusregeling en Boeteregeling.

2.5.4 Op basis van de uitkomsten van de Herijkingen kan de Concessieverlener besluiten afspraken zoals vastgelegd in de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen, de Financiële bepalingen en bijlagen bij deze documenten, na overleg met de Concessiehouder, te wijzigen, toe te voegen dan wel te laten vervallen dan wel maatregelen te treffen om naleving van bestaande afspraken (alsnog) af te dwingen. Hierbij heeft de Concessieverlener oog voor het behouden van het economisch evenwicht tussen Concessieverlener en Concessiehouder.

## 2.6 Majeure ontwikkelingen

Met de term Majeure ontwikkelingen doelt de Concessieverlener op bijzondere omstandigheden buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder met dermate grote (financiële) gevolgen dat niet verwacht mag worden dat de Concessiehouder deze gevolgen binnen de bestaande afspraken opvangt. Bij dergelijke ontwikkelingen treedt de Concessieverlener met de Concessiehouder in overleg over een eventuele aanpassing van de Concessie. Zo kunnen onderstaande Majeure ontwikkelingen aanleiding geven om de Concessie aan te passen:

- wijzigingen in de opzet van het Studentenreisproduct en/of de bijdrage die de Concessiehouder hieruit ontvangt.
- verbreding van de A27 tussen Breda, Gorinchem en Utrecht. In paragraaf 3.2 is aangegeven wat dit betekent voor de eisen die de provincie aan de Brabantliners stelt. Eventuele realisatie van nieuwe snelweghubs biedt daarbij kansen voor een betere aansluiting van de Brabantliners op andere Lijnen en vervoersvormen en doorontwikkeling naar BRT.
- doorontwikkeling van de Stadslijnen Breda. Op dit moment onderzoekt de Concessieverlener samen met de Gemeente Breda de kansen om te komen tot centrale OV-corridors en transferpunten in Breda. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen grote gevolgen hebben voor de opzet en het gebruik van de Stadsdienst Breda in dit deel van het netwerk.
- verplaatsing van het busstation van Oosterhout. Een eventuele verplaatsing van het busstation naar de Pasteurlaan/Amphia heeft mogelijk gevolgen voor het lijnennet in de regio en de bediening van Oosterhout zelf.
- samenvoeging van de ziekenhuizen in Bergen op Zoom en Roosendaal op één nieuwe locatie in het zuidwesten van Roosendaal (naar verwachting rond 2028). Hoewel de wijze waarop dit nieuwe ziekenhuis bereikt kan worden nog niet bekend is, is de verwachting dat de uiteindelijke keuzes gevolgen zullen hebben voor de inrichting van het lijnennet tussen Roosendaal en Bergen op Zoom en voor de Verbindingen binnen Roosendaal.
- schaarste op het elektriciteitsnetwerk. Deze schaarste kan gevolgen hebben voor het tempo van de transitie naar Zero Emissie busvervoer in de Concessie. Hoewel de Concessieverlener verschillende maatregelen neemt om te zorgen voor beschikbaarheid van voldoende stroom bij start van de Concessie, bestaat het risico dat dit niet op alle locaties het geval zal zijn. Tijdens de Implementatie van de Concessie bekijkt de Concessieverlener samen met de Concessiehouder



de noodzaak om op een alternatief terug te vallen en de implicaties hiervan voor de afspraken in de Concessie.

- transitie naar Zero Emissie voor Brabantliners en Buurtbussen. Onvoldoende (technische) ontwikkelingen omtrent de beschikbaarheid van Zero Emissie Voertuigen op de markt voor de Brabantliners en de Buurtbussen kunnen een risico vormen voor de geëiste transitie uiterlijk in 2030 naar Zero Emissie op deze Lijnen. Ingeval een tijdige transitie onmogelijk blijkt, maken de Concessieverlener en de Concessiehouder hierover aangepaste afspraken.

### Majeure ontwikkelingen

- 2.6.1 In geval van Majeure ontwikkelingen treden de Concessiehouder en de Concessieverlener in overleg over een eventuele aanpassing van de Concessie. De Concessieverlener en de Concessiehouder doorlopen daartoe de volgende stappen:
- a. Beoordeling door de Concessieverlener of sprake is van een situatie die kwalificeert als Majeure ontwikkeling;
  - b. In overleg tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder bepalen van de gevolgen van de Majeure ontwikkeling voor (niet limitatief) het aantal Reizigers, Reizigersopbrengsten, kosten, KPI's, Sociale Veiligheid, het benodigde aantal Voertuigen en de te beheren (Laad)infrastructuur;
  - c. Beoordeling door de Concessieverlener of de Concessiehouder zich maximaal heeft ingespannen en blijft inspannen om de nadelige gevolgen van de Majeure ontwikkeling zoveel mogelijk te beperken;
  - d. Bereiken van overeenstemming tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder over de gevolgen van de Majeure ontwikkeling voor de afspraken zoals vastgelegd in de Concessie.

Wanneer de Concessieverlener en de Concessiehouder geen overeenstemming bereiken over de uitkomst van één of meerdere van bovenstaande stappen, treedt een escalatiemechanisme in werking. Dit escalatiemechanisme bestaat eruit dat de Concessieverlener en de Concessiehouder gezamenlijk opdracht geven aan een onafhankelijk deskundige om met een bindend advies te komen ten aanzien van de punten waarover geen overeenstemming bestaat. De kosten van de onafhankelijk deskundige worden gelijkmatig verdeeld tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder.

## 3. Vervoerkundige eisen

Om de reistijd van deur tot deur zo kort mogelijk te houden verkiest het grootste deel van de Reizigers frequent en snel Openbaar Vervoer boven fijnmazig Openbaar Vervoer. Hoge frequenties geven Reizigers meer zekerheid en gebruiksgemak, in welk geval zij een grotere loop- of fietsafstand naar de Halte op de koop toe nemen. Dit blijkt ook uit het feit dat pre-corona reizigersaantallen vooral op de meest snelle en directe Lijnen, de zogenaamde Directlijnen, in Brabant sterk zijn gestegen; een ontwikkeling die mede gestimuleerd werd door versnelling en bundeling van Lijnen waardoor hogere frequenties geboden konden worden.

Samen met de trein vormen de Directlijnen en de Brabantliners de ruggengraat van het OV-netwerk in het Concessiegebied. De Directlijnen vervoeren dagelijks grote reizigersstromen (ordegrootte meer dan 1.000 Reizigers per dag) en dat is de reden dat de Concessieverlener deze Lijnen voor de gehele looptijd van de Concessie voorschrijft. Op die manier wordt een solide basis gecreëerd om het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied de komende jaren verder door te ontwikkelen.

Naast de Directlijnen en de Brabantliners (en de Stadslijnen Breda) bestaat het OV-netwerk uit Ontsluitende Lijnen op plekken waar de reizigersaantallen weliswaar geringer zijn, maar wel van voldoende omvang om hier lijngebonden Openbaar Vervoer aan te bieden. De Concessieverlener heeft de ambitie om het aanbod op de Ontsluitende Lijnen verder uit te bouwen. Tegelijkertijd valt niet uit te sluiten dat tijdens de looptijd van de Concessie blijkt dat op sommige plekken (of tijden) een andere (meer flexibele) invulling van de Vervoervraag beter passend is.

Het OV-netwerk wordt gecompleteerd met het bestaande netwerk van Buurtbuslijnen die hun waarde in het verleden ruimschoots hebben bewezen op plekken met een beperkte Vervoervraag, en door enkele Scholierenlijnen.

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de (door)ontwikkeling en verdere uitbouw van het OV-netwerk in het Concessiegebied en daarbij maximaal in te spelen op een zich wijzigende Vervoervraag en zoveel mogelijk (potentiële) Reizigers een drempelloze reis te bieden. De Concessieverlener biedt de Concessiehouder veel ruimte om deze opgave in overleg met de partners binnen het Tactisch Ontwikkelteam op te pakken. In samenwerking met partijen, vertegenwoordigd in het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, werkt de Concessiehouder aan het optimaal aansluiten bij de mobiliteitsvraag van Reizigers en inwoners van het Concessiegebied. De Concessieverlener is dus op zoek naar een wendbare Concessie(houder) om hier optimaal op in te kunnen spelen.

### 3.1 Opbouw van het OV-netwerk

#### Toekomstvast netwerk

De Concessiehouder neemt voor de te bieden Verbindingen het OV-netwerk zoals getoond in figuur 2 (Overzicht van uitgevraagde Lijnen en Verbindingen) als uitgangspunt. Dit is het toekomstvaste deel van het OV-netwerk. Gelet op de huidige reizigersaantallen vindt de Concessieverlener (verdere) afschaling van dit deel van het OV-netwerk niet wenselijk.

Binnen het toekomstvaste deel van het OV-netwerk heeft de Concessieverlener een aantal Knooppunten benoemd waar een goede overstapkwaliteit gewenst is van Lijn op Lijn en op de trein (en vice versa). Daarnaast heeft de Concessieverlener Verplichte Haltes benoemd die de Concessiehouder gedurende de gehele looptijd van de Concessie moet bedienen. In Bijlage B2 (Haltes) is een overzicht opgenomen van de Knooppunten en Verplichte Haltes.

### Typen Lijnen

Het OV-netwerk in het Concessiegebied vervult een spilfunctie in het dagelijkse woon-werk- en woon-schoolverkeer en vormt een aantrekkelijke vervoerwijze op de middellange afstand. Samen met lopen, fietsen en deelmobiliteit ontsluit het Openbaar Vervoer de steden en dorpen en samen met de Auto en meerijddiensten brengt het Openbaar Vervoer inwoners van het Concessiegebied dicht bij elkaar.

Binnen het OV-netwerk onderscheidt de Concessieverlener de volgende typen Lijnen: Directlijnen, Ontsluitende Lijnen, Brabantliners, Stadslijnen Breda, Scholierenlijnen en Buurtbuslijnen.

Ten aanzien van de Directlijnen verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder vanaf aanvang van de Concessie een hoogwaardig aanbod biedt en de Vervoervraag te allen tijde faciliteert.

Wat het aanbod aan Ontsluitende Lijnen betreft krijgt de Concessiehouder ruimte om optimaal aan te sluiten op de Vervoervraag, waarbij de Concessieverlener bediening buiten de voorgeschreven bedieningsperioden (werkdagen overdag) wenselijk acht, maar alleen wanneer de Concessiehouder de inzet van Bussen als geschikte optie ziet om invulling te geven aan de (beperkte) Vervoervraag. Dit geldt ook voor het bieden van niet-geëiste Ontsluitende Lijnen. Het is de Concessiehouder toegestaan om (delen van) Ontsluitende Lijnen op te waarderen tot Directlijnen.

De Brabantliners, Stadslijnen Breda, Scholierenlijnen en Buurtbuslijnen voorzien in een specifieke Vervoervraag in het Concessiegebied. De Concessieverlener kiest er voor om deze specifieke Vervoervraag met aparte vormen van Openbaar Vervoer in te vullen, vanuit de gedachte dat dit een bijdrage levert aan de snelheid, directheid dan wel fijnmazigheid en beschikbaarheid van het systeem van Gedeelde Mobiliteit die andere vervoersvormen binnen dit systeem niet kunnen bieden. Ten slotte staat het de Concessiehouder vrij om Nachtlijnen en andere vormen van Openbaar Vervoer aan te bieden, met dien verstande dat de Concessieverlener Dienstregelingen ingezet op Nachtlijnen en andere vormen van Openbaar Vervoer niet meetelt bij de beoordeling van het aantal Gewogen dienstregelingen zoals aangeboden in de Inschrijving en bij de invulling van het Productieniveau, maar wel bij de beoordeling van het Exploitatieplan dat onderdeel is van de Inschrijving.

De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij met de hiervoor beschreven typen Lijnen een breed palet aan Reizigers en inwoners aanspreekt en hen verleidt om met het Openbaar Vervoer te reizen. Hierbij maakt de Concessiehouder optimaal gebruik van nieuwe ontwikkelingen en technologieën in het domein van de (gedeelde) mobiliteit. Het nieuwe Betaalsysteem OVpay en het vernieuwde Brabants Tarievenhuis, smartphone-apps, openbare data over beschikbaarheid en gebruik van het OV én de acties die door de Concessieverlener, Gemeenten en anderen worden uitgevoerd, dragen bij aan de ontwikkelmogelijkheden en innovatiekracht van de Concessiehouder.



Figuur 2 Overzicht van uitgevraagde Lijnen en Verbindingen

### Aansluitingen

Het systeem van Gedeelde Mobiliteit biedt elke inwoner van het Concessiegebied de mogelijkheid om met ten minste één vervoersvorm van Halte naar Halte te reizen en met maximaal 1 overstap naar het dichtstbijzijnde treinstation in (in elk geval) Breda, Roosendaal, Bergen op Zoom, Tilburg of 's-Hertogenbosch te reizen. De Concessieverlener is marktregisseur van dit systeem en streeft naar afstemming tussen vervoerwijzen, integratie van informatie, boeken en betalen en de totstandkoming van verbindende schakels zoals mobiliteitshubs en MaaS-apps (zie paragraaf 2.2).

Waar de verschillende vervoersvormen en verschillende Lijnen op elkaar aansluiten streeft de Concessieverlener drempelloos overstappen na. Samen met de Wegbeheerders heeft de Concessieverlener mobiliteitshubs geïdentificeerd waarvan de infrastructurele voorzieningen de komende jaren zullen worden verbeterd. Verder kunnen Reizigers die gebruiken maken van het Flex-vervoer op door de Concessieverlener aangewezen Haltes overstappen op het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder zorgt ervoor dat hij nooit te vroeg vanaf deze Haltes vertrekt. De Concessieverlener verwacht een signalerende en proactieve houding van de Concessiehouder bij het ontwikkelen van mobiliteitshubs en het faciliteren van de overstap van Flex-vervoer op Openbaar Vervoer, ook al heeft de Concessiehouder hier zelf geen verantwoordelijkheid.

### Ontwikkelruimte

Gelet op de onzekerheden als gevolg van de COVID 19-pandemie, de oorlog in Oekraïne en grote binnenlandse maatschappelijke opgaven die ook het Openbaar Vervoer raken (onder meer verstedelijkingsopgave, emissiereductie, capaciteitsknelpunten op het elektriciteitsnetwerk) biedt de Concessieverlener in de eerste jaren van de Concessie minder ruimte voor ontwikkeling, maar meer

zekerheid. Bijvoorbeeld door de Verbindingen die door de Concessiehouder in zijn Inschrijving worden geboden tot en met 2028 voor te schrijven en door het aanbieden van Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer de eerste jaren van de Concessie uit te sluiten. Zekerheid wordt verder geboden door het benoemen van Verplichte Haltes, (Verplichte) Routes en Routevarianten op basis van de huidige Vervoervraag en de gewenste ontwikkelrichting van het systeem van Gedeelde Mobiliteit. Ook wijst de Concessieverlener twee Stallingslocaties aan en geeft de Concessieverlener de minimaal vereiste en maximaal toegestane inzet van Dienstregelingen op de Brabantliners.

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder, naast aanbieder van uitstekend Openbaar Vervoer, ook een uitstekende partner is bij het doorontwikkelen van het OV-netwerk. Enerzijds houdt dit partnerschap in dat de Concessiehouder flexibel is in zijn visie en takenpakket (bijvoorbeeld als het gaat om het aanbieden van Openbaar Vervoer op plekken waar dat volgens het Regieteam Gedeelde Mobiliteit de meest geschikte vervoerwijze is), anderzijds kan de Concessiehouder rekenen op het Flex-contract voor de bediening van gebieden waar de reizigersvraag afneemt. Openbaar Vervoer en Flex-vervoer vullen elkaar hierbij aan. Net zoals nu kiest de Concessieverlener ervoor de ontwikkeling van het OV-aanbod hoofdzakelijk via het Tactisch Ontwikkelteam te laten plaatsvinden en daarbij afstemming te zoeken met regionale partners via het Regieteam Gedeelde Mobiliteit.

### Opbouw en ontwikkeling van het OV-netwerk

- 3.1.1 De Concessiehouder biedt het OV-netwerk aan zoals weergegeven in figuur 2 (Overzicht van uitgevraagde Lijnen en Verbindingen) en opgebouwd uit verschillende typen Lijnen waarbij hij:
- Directlijnen, Brabantliners en Stadslijnen Breda de gehele looptijd van de Concessie aanbiedt;
  - Ontsluitende Lijnen ten minste tot en met de eerste Herijking zoals genoemd in eis 2.5.2 aanbiedt overeenkomstig de in zijn Inschrijving aangeboden bedieningstijden en frequenties;
  - Buurtbuslijnen aanbiedt conform het gestelde in paragraaf 3.3;
  - Scholierenlijnen mag aanbieden overeenkomstig het bepaalde in paragraaf 3.2;
  - Nachtlijnen en andere dan onder sub a t/m d genoemde vormen van Openbaar Vervoer mag aanbieden, en
  - enkel na voorafgaande instemming van de Concessieverlener Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer mag aanbieden vanaf het Dienstregelingjaar 2028.
- 3.1.2 Indien de Concessiehouder gedurende de looptijd van de Concessie nieuwe Lijnen gaat exploiteren of (delen van) Lijnen opwaardeert en voortzet als een ander type Lijn (bijvoorbeeld door het opwaarderen van een Ontsluitende Lijn tot een Directlijn (zie ook artikel 13 in de Financiële bepalingen), dan biedt hij deze Lijnen in beginsel aan voor de periode zoals beschreven in eis 3.1.1, tenzij de Concessiehouder en de Concessieverlener anders overeenkomen.
- 3.1.3 De Concessiehouder houdt bij het bepalen van de Routes en Dienstregeling van de Lijnen rekening met de kenmerken van de weginfrastructuur zoals benoemd in eis 6.2.2 alsmede met navolgende aanvullende eisen:
- Directlijnen volgen de Verplichte Routes, zoals weergegeven in figuur 1 van Bijlage B1 (Routes en Routevarianten);



	<ul style="list-style-type: none"><li>b. Brabantliners verbinden de (Verplichte) Haltes genoemd in tabel 5 in Bijlage B2 (Haltes);</li><li>c. Ontsluitende Lijnen, Stadslijnen Breda en Scholierenlijnen mogen gebruik maken van de Routes die in het Dienstregelingjaar 2023 gebruikt worden, dan wel de Routevarianten, zoals weergegeven in figuur 2 van Bijlage B1 (Routes en Routevarianten);</li><li>d. Buurtbuslijnen volgen dezelfde Routes als in het Dienstregelingjaar 2023, en</li><li>e. Het is de Concessiehouder toegestaan om tijdens de looptijd van de Concessie in het Exploitatieplan Alternatieve Routes voor te stellen. De Concessieverlener kan instemmen met deze voorstellen onder de voorwaarde dat de betreffende Wegbeheerder(s) een positief advies hebben afgegeven. Over voorstellen die tijdens de looptijd van de Concessie worden gedaan dient het Tactisch Ontwikkelteam te worden gehoord.</li></ul>
3.1.4	De Concessiehouder biedt in ieder geval Openbaar Vervoer vanaf de Verplichte Haltes zoals benoemd in eis 3.2.8 (Brabantliners), eis 3.2.14 (Ontsluitende Lijnen) en eis 3.2.24 (Stadslijnen Breda).
3.1.5	<p>De Concessiehouder dient met zijn aanbod aan Openbaar Vervoer aan te sluiten bij de bestaande en verwachte vervoervraag en de ontwikkelrichting/vervoerkundige strategie die hij in zijn Ontwikkelplan beschrijft. Hiertoe kan hij in zijn Inschrijving en vervolgens jaarlijks in het Exploitatieplan voorstellen doen om:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. de lijnvoering aan te passen met inachtneming van eis 3.1.3 en de eisen die aan het betreffende type Lijnen gesteld worden;</li><li>b. de bediening van Haltes aan te passen met inachtneming van eisen 3.1.4 en 3.1.6. Indien hij meer Ritten biedt dan de eisen die aan het betreffende type Lijnen worden gesteld, mag hij die extra Ritten laten beginnen en eindigen op elke door de Lijn bediende Halte;</li><li>c. Trajecten in één richting te bedienen onder de voorwaarde dat:<ul style="list-style-type: none"><li>i. in geval van Directlijnen, Brabantliners en Ontsluitende Lijnen de lengte van een in één richting bediende Traject niet langer is dan 3.000 meter gemeten over het midden van de weg;</li><li>ii. in geval van Stadslijnen Breda en Verbindingen bedoeld in eis 3.2.13 de lengte van een in één richting bediende Traject niet langer is dan 2.000 meter gemeten over het midden van de weg,</li></ul>met dien verstande dat hij, mits goed onderbouwd, gericht en in alle gevallen beperkt af mag wijken van de in sub i en ii genoemde maximale lengte van in één richting bediende Trajecten. De Concessieverlener stelt in geval van Buurtbuslijnen, Scholierenlijnen, Nachtlijnen en Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer geen nadere voorwaarden aan de bediening van Trajecten in één richting.</li><li>d. in de perioden van het Dienstregelingjaar (zie eis 3.5.8) alsmede tijdens de periode waarin gereden wordt volgens een Vakantiedienstregeling (zie eis 3.5.9) Lijnen afwijkend uit te voeren ten opzichte van de Dienstregeling die hij vanaf de eerste zondag na de tweede zaterdag van december aanbiedt.</li></ul>
3.1.6	De Concessiehouder bedient met alle Lijnen alle Haltes die de betreffende Lijn passeert. In afwijking van het bepaalde in de vorige zin, bedient de Concessiehouder met Brabantliners en Nachtlijnen in ieder geval de Knooppunten gelegen aan de betreffende Lijn.

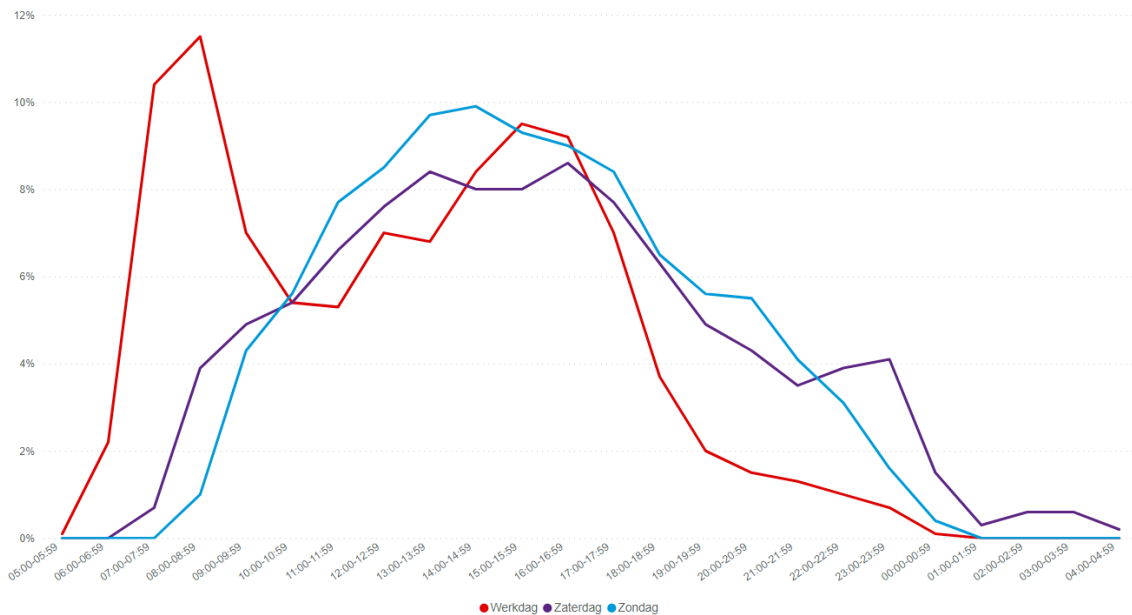
- 3.1.7 De Concessiehouder houdt bij het bieden van Aansluitingen rekening met het type Halte waar hij de Aansluiting biedt. De Concessieverlener streeft ernaar dat Aansluitingen indien mogelijk voor de gehele looptijd van de Concessie worden geboden op Knooppunten als in tabel 3 van Bijlage B2 (Haltes).
- 3.1.8 De Verplichte Routes, Routes, Routevarianten en Verplichte Haltes als bedoeld in eisen 3.1.3 en 3.1.4 kunnen wijzigen als gevolg van Majeure ontwikkelingen (zie paragraaf 2.6).
- 3.1.9 De Concessieverlener kan de status van de Verplichte Routes, Routes, Routevarianten en Verplichte Haltes herzien, maar alleen na bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam en na overeenstemming met de Concessiehouder. Als aanpassingen ertoe leiden dat Verplichte Haltes niet meer worden bediend, is dit alleen mogelijk na overleg met het Regieteam Gedeelde Mobiliteit.

### Bedieningsperioden en dagdelen

De Concessiehouder stemt zijn OV-aanbod zo goed mogelijk af op de Vervoervraag. In figuur 3a (Verdeling instappers over de dag in West-Brabant (november 2019)) en figuur 3b (Verdeling instappers over de dag in West-Brabant (november 2022)) is het gebruik per uurblok van alle Lijnen in het Concessiegebied in november 2019 respectievelijk november 2022 weergegeven. De minimumeisen voor de bedieningstijden en frequenties zijn afgeleid uit dit historische gebruik en zijn bewust relatief laag gehouden om de Concessiehouder de ruimte te bieden om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de Vervoervraag. De Concessieverlener onderscheidt daarbij de dagdelen zoals weergegeven in tabel 1 (Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer).



Figuur 3a Verdeling instappers over de dag in West-Brabant (november 2019)



Figuur 3b Verdeling instappers over de dag in West-Brabant (november 2022)

Tabel 1: Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer

Dagdeel	Werkdagen	Dagdeel	Zaterdag	Zon- en feestdagen
<b>Ochtendspits:</b>	06:30 – 09:00 uur	<b>Overdag</b>	08:00 – 18:00 uur	09:00 – 18:00 uur
<b>Dal:</b>	09:00 – 15:00 uur			
<b>Middagspits:</b>	15:00 – 18:00 uur	<b>Avond</b>	18:00 – 23:00 uur	18:00 – 23:00 uur
<b>Vroege avond</b>	18:00 – 20:00 uur			
<b>Avond:</b>	20:00 – 24:00 uur			

## 3.2 Lijnen

### Directlijnen

De kern van het busnetwerk in het Concessiegebied wordt gevormd door een aantal Directlijnen (zie ook figuur 4 (Kaart met de uitgevraagde Directlijnen)), waaraan de hoogste eisen worden gesteld qua bedieningsperiode en frequenties. Deze Directlijnen vormen samen met de Brabantliners en de trein de ruggengraat van het OV in West-Brabant.

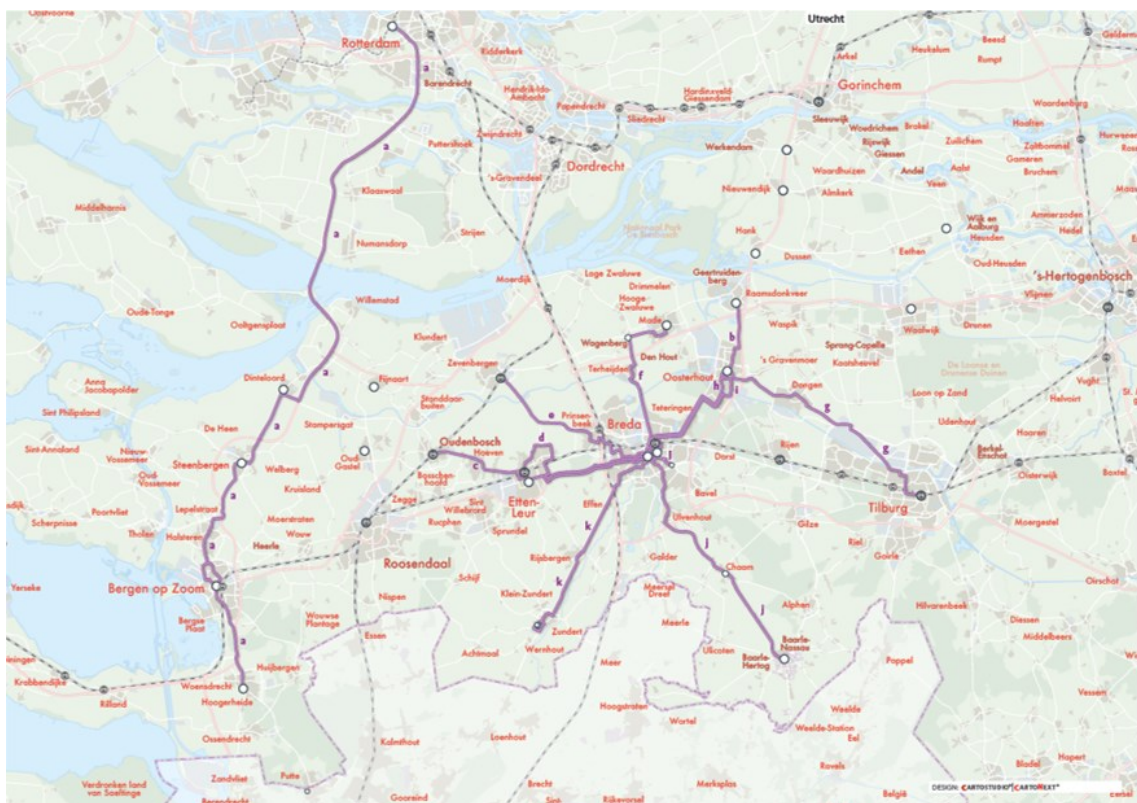
In het kader van de regionale uitwerking van het Toekomstbeeld OV 2040 volgt de Concessieverlener wat de eisen ten aanzien van het aanbod op de Directlijnen betreft de zogenaamde Zuidelijke hink-stap-sprong: eerst de basis op orde brengen binnen de bestaande weginfrastructuur door de Dienstregeling te verbeteren (hink), daarna het netwerk doorontwikkelen en robuust maken (stap), zodat het hoofdnetwerk vervolgens een schaalsprong kan maken (sprong). Het gaat bij dit laatste om meer dan een schaalsprong in de weginfrastructuur. Het betreft een systeemspromg, namelijk een andere manier van omgaan met mobiliteit, in verbinding met bedrijven en kennisinstellingen, en met duidelijke afspraken over flankerend beleid zoals parkeer- en verstedelijkingsbeleid door gemeenten. De doorontwikkeling van de Verbinding Breda-Gorinchem-



Utrecht (zie hieronder) tot een hoogwaardige BRT-Verbinding vormt hierbij ook nadrukkelijk een onderdeel van de 'sprong'.

De Concessieverlener heeft samen met de Wegbeheerders op de Routes en Haltes van Directlijnen kwaliteitsverbeteringen doorgevoerd en blijft hier ook in de komende jaren aandacht voor houden. Daarom legt de Concessieverlener de Routes van Directlijnen en Brabantliners bij aanvang van de Concessie vast. Eventuele versnelling van Directlijnen, bijvoorbeeld door het treffen van doorstromingsmaatregelen of het heroverwegen van de locaties van Haltes, gebeurt in overleg met de Concessiehouder en de betreffende Wegbeheerder(s) en na bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam.

In het Dienstregelingjaar 2023 worden de 300-lijnen uitgevoerd onder de Productformule *Bravodirect*. De Concessiehouder is niet verplicht de Directlijnen onder de Productformule *Bravodirect* uit te voeren. Het is de Concessiehouder toegestaan om op (een) Directlijn(en) de Productformule *Bravodirect* te voeren mits de betreffende Directlijn(en) over de gehele lengte van de Lijn voldoet/voldoet aan het bepaalde in eis 3.2.3 en 3.2.4.



Figuur 4 Kaart met de uitgevraagde Directlijnen

## Directlijnen

- 3.2.1 De Concessiehouder biedt op onderstaande Verbindingen ten minste één Directlijn aan:
- Hoogerheide Raadhuisstraat – Rotterdam Zuidplein;
  - Raamsdonksveer Van Wijngaardenstraat – Oosterhout Busstation;
  - Oudenbosch Station – Breda Centrum – Breda Centraal Station of Breda Bijster;
  - Etten-Leur Centrum – Breda Centrum – Breda Centraal Station;
  - Zevenbergen Station – Breda Centrum – Breda Centraal Station of Breda Bijster;
  - Made Gemeentehuis – Breda Centraal Station;
  - Tilburg CS – Oosterhout Busstation;
  - Oosterhout Busstation – Breda Centraal Station via de Slotlaan;
  - Oosterhout Busstation – Breda Centraal Station via de Tilburgseweg;
  - Baarle-Nassau Sint Janstraat – Breda Centraal Station;
  - Zundert Leeuwerikstraat – Breda Centraal Station, en
  - Breda Centraal Station – Breda Bijster.

- 3.2.2 De Verbinding zoals bedoeld in eis 3.2.1 sub a dient aan de volgende eisen te voldoen, waarbij het de Concessiehouder is toegestaan om deze Verbinding in te vullen met een combinatie van Directlijnen waarbij hij:
- ten minste op werkdagen in de Ochtendspits, het Dal en de Middagspits in Bergen op Zoom het westelijke Traject (via onder andere de haltes Stulemeijerlaan en Boerenverdriet) bedient;
  - ten minste op alle in tabel 1 genoemde dagdelen de overige Trajecten behorend tot de Verbinding bedient;
  - alle Ritten, beginnend of eindigend in Dinteloord Noordlangeweg, rechtstreeks verbindt met Hoogerheide Raadhuisstraat en alle Ritten, beginnend of eindigend in Rotterdam Zuidplein, rechtstreeks verbindt met Bergen op Zoom Station;
  - zorgt dat de combinatie van aangeboden Directlijnen ten minste voldoet aan de bedieningstijden en frequenties zoals voorgeschreven in eisen 3.2.3 en 3.2.4 op de Trajecten Hoogerheide Raadhuisstraat – Bergen op Zoom Station en Halsteren Nieuwe Molenweg – Dinteloord Noordlangeweg, en
  - elk van de afzonderlijke Directlijnen aanbiedt met ten minste de helft van de in eis 3.2.4 bedoelde frequenties (in de dagdelen dat hij de betreffende Directlijn aanbiedt) met een minimum van 1 Rit per uur in beide richtingen, en waarbij voor het overige op de afzonderlijke Lijnen alle eisen gelden die ten aanzien van Directlijnen worden gesteld.

- 3.2.3 De Concessiehouder biedt Directlijnen in ieder geval tijdens de volgende perioden aan:
- op werkdagen tussen 06:30 en 24:00 uur;
  - op zaterdag tussen 08:00 en 23:00 uur; en
  - op zon- en feestdagen tussen 09:00 en 23:00 uur.

Voor Directlijnen naar/van Breda, met uitzondering van de in eis 3.2.1 benoemde Verbinding I, gelden daarbij de volgende eisen:

- de eerste volledige Rit naar Breda komt op werkdagen uiterlijk om 06:30 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur en op zon- en feestdagen uiterlijk om 09:00 uur aan op het Eindpunt in Breda, zijnde Breda Centraal Station of Breda Bijster;

- de eerste volledige Rit vanuit Breda vertrekt op werkdagen uiterlijk om 06:30 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur en op zon- en feestdagen uiterlijk om 09:00 uur vanaf het Beginpunt in Breda, zijnde Breda Centraal Station of Breda Bijster;
- de laatste volledige Rit vanuit Breda vertrekt op werkdagen niet eerder dan 24:00 uur en op zaterdag en zon- en feestdagen niet eerder dan 23:00 uur vanaf het Beginpunt in Breda, zijnde Breda Centraal Station of Breda Bijster, en
- indien de Concessiehouder de Directlijn(en) op de Verbindingen Raamsdonksveer Van Wijngaardenstraat – Oosterhout Busstation (b) en/of Tilburg Centraal Station – Oosterhout Busstation (g) niet onder hetzelfde lijnnummer laat doorrijden naar Breda, biedt hij op Oosterhout Busstation in beide richtingen een Gegarandeerde Aansluiting tussen deze Directlijn(en) en minimaal één Directlijn tussen Oosterhout en Breda, en wel vanaf de eerste Rit naar Breda tot en met de eerste Rit die op werkdagen na 24:00 uur en op zaterdag en zon- en feestdagen na 23:00 uur vanuit Breda vertrekt.

Voor Directlijnen naar/van Bergen op Zoom gelden daarbij de volgende eisen:

- de eerste Rit tussen Hoogerheide Raadhuisstraat en Dinteloord Noordlangeweg komt in beide richtingen op werkdagen uiterlijk om 06:30 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur en op zon- en feestdagen uiterlijk om 09:00 uur aan op Dinteloord Noordlangeweg respectievelijk Hoogerheide Raadhuisstraat;
- de eerste Rit vanaf Bergen op Zoom Station naar Dinteloord Noordlangeweg rijdt door naar Rotterdam Zuidplein;
- de laatste Rit tussen Hoogerheide Raadhuisstraat en Dinteloord Noordlangeweg vertrekt in beide richtingen op werkdagen en zaterdag niet eerder dan 23:00 uur en op zon- en feestdagen niet eerder dan 21:00 uur vanaf Hoogerheide Raadhuisstraat respectievelijk Dinteloord Noordlangeweg, en
- de laatste Rit vanaf Rotterdam Zuidplein vertrekt op werkdagen en zaterdag niet eerder dan 23:00 uur en op zon- en feestdagen niet eerder dan 21:00 uur.

3.2.4 De Concessiehouder biedt de in eis 3.2.1 genoemde Directlijnen in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in Ritten per uur) aan:

Dagdeel	werkdagen	Dagdeel	zaterdag	zondag
Ochtendspits	4	Overdag	2	2
Dal	2			
Middagspits	4			
Vroege avond	2	Avond	1	1
Avond	1			

Hierbij geldt dat de Concessiehouder:

- de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen biedt;
- er voor zorgt dat Ritten gelijkmatig over het uur verdeeld zijn, tenzij de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat een minder gelijkmatige verdeling van Ritten van meerwaarde is voor Reizigers, bijvoorbeeld met het oog op het realiseren van Aansluitingen. Een gelijkmatige verdeling van Ritten over het uur is ook vereist in geval van een combinatie van Directlijnen zoals bedoeld in eis 3.2.2;
- in de Ochtendspits 2 Ritten minder hoeft aan te bieden vanuit Breda;

- in de Middagspits 3 Ritten minder hoeft aan te bieden richting Breda, en
- behoudens in de Avond, op de Verbinding Dinteloord Noordlangeweg – Rotterdam Zuidplein kan volstaan met de helft van het aantal Ritten per dagdeel.

3.2.5 Het is de Concessiehouder toegestaan om:

- a. Directlijnen door te koppelen aan andere Directlijnen;
- b. Directlijnen die eindigen in Breda op de in eis 3.2.1 genoemde Begin- en Eindpunten onder hetzelfde lijnnummer door te laten rijden op de Routes en Routevarianten binnen de gemeente Breda zoals benoemd in figuur 2 van Bijlage B1 (Routes en Routevarianten), waarbij de Concessiehouder de bedieningsperiode, frequenties en lijnvoering van de aanvullende Verbinding bepaalt. Het is de Concessiehouder niet toegestaan om een Directlijn te splitsen in meerdere uitlopers, en
- c. de in deze eis beschreven koppelingen en verlengingen niet in de Vakantiedienstregeling hoeft op te nemen.

3.2.6 Het is de Concessiehouder toegestaan om op (een) Directlijn(en) de Productformule *Bravodirect* te voeren; dit onder de voorwaarde dat hij het bepaalde in de Bravo Brandguide of diens opvolger(s) in acht neemt.

### Brabantliners

De corridor Breda-Gorinchem-Utrecht is een belangrijke Verbinding voor de regio West-Brabant. Vandaar dat in de regionale uitwerking van het Toekomstbeeld OV 2040 een forse kwaliteitsverbetering in drie stappen (hink-stap-sprong) is voorzien op weg naar een innovatief Bus Rapid Transit-systeem met railkwaliteit vanaf 2040 (de sprong). Zowel de hink als de stap vinden plaats tijdens de looptijd van de Concessie, wat grote veranderingen én onzekerheden met zich meebrengt.

De hink betreft de situatie van 2022 tot 2030. Dan is het een uitdaging om de basis op orde te houden. De Brabantliners staan nu stelselmatig in de file op de A27 en Ring Utrecht (A2). De verwachting is dat deze hinder de komende jaren nog verder toeneemt als gevolg van de werkzaamheden voor de verbreding van de A27 tussen knooppunt Hooipolder en Houten. Naast het voorbereiden van de stap in 2030, is het doel voor deze periode om het Openbaar Vervoer op de A27-corridor zo goed mogelijk in stand te houden tijdens de ombouw van de snelweg, om Reizigers zoveel mogelijk te behouden en in 2030 niet vanaf nul opnieuw te hoeven beginnen.

In 2030 is een belangrijke stap geambieerd richting Bus Rapid Transit: snelwegbussen die sneller, betrouwbaarder en comfortabeler zijn dan nu:

- Sneller: frequentere Lijnen met kortere wachttijden die vooral vanuit tussengelegen gebieden sneller naar de regio Breda, Gorinchem en Utrecht voeren.
- Betrouwbaarder: vlotte doorstroming op zowel de A27 (Bus op vluchtstrook, doelgroepstroken, bypasses) als in stedelijke gebieden (busbanen, prioriteit bij verkeerslichten).
- Comfortabeler: Haltes aan stadsranden en langs de snelweg worden op termijn omgebouwd tot hubs: aangename knooppunten met voorzieningen als beschutting, kiosk en toilet waar fietsers, Reizigers en automobilisten snel en veilig kunnen overstappen op Bus Rapid Transit.

Gedurende de werkzaamheden aan de A27 wil de Concessieverlener de dienstverlening zo goed mogelijk in stand houden, maar tegelijkertijd de onzekerheid bij de Concessiehouder wegnemen ten

aanzien van het aantal in te zetten Dienstregelingen door hieraan een minimum en een maximum te stellen. De invulling van de Brabantliners kan vervolgens per Dienstregelingjaar in overleg met het Tactisch Ontwikkelteam aangepast worden als de actuele situatie daarom vraagt. Uitgangspunt is dat de Concessiehouder de in de Inschrijving hoeveelheid aangeboden Dienstregelingen blijft inzetten ook als deze niet op de Brabantliners kunnen worden ingezet. De Concessieverlener kan evenwel in geval van een Majeure ontwikkeling (bijvoorbeeld structurele vertragingen en wegafsluitingen) een ontheffing verlenen op de eisen ten aanzien van het aantal in te zetten Dienstregelingen.

De Concessiehouder is verplicht de Brabantliners uit te voeren onder de Productformule Brabantliner.

### Brabantliners

3.2.7 De Concessiehouder biedt op werkdagen ten minste Brabantliners aan op de volgende Verbindingen zoals nader gespecificeerd in tabel 5 ((Verplichte) Haltes Brabantliners) van Bijlage B2 (Haltes):

- a. Breda CS – Bijster – Sleeuwijk De Tol – Gorinchem Station;
- b. Oosterhout Busstation – Sleeuwijk De Tol – Utrecht CS Jaarbeurszijde, en
- c. Breda CS – Sleeuwijk De Tol – Utrecht CS Jaarbeurszijde.

Op zaterdag en zon- en feestdagen biedt de Concessiehouder ten minste op de onderstaande Verbinding de Brabantliner aan:

- d. Breda CS – Oosterhout Busstation - Sleeuwijk De Tol – Utrecht CS Jaarbeurszijde.

3.2.8 De Concessiehouder verbindt in ieder geval de Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel 5 (Brabantliners) in Bijlage B2 (Haltes) met een Brabantliner, waarbij deze Haltes ten minste worden verbonden tijdens de bedieningsperiode en met de frequenties zoals genoemd in eisen 3.2.9 en 3.2.10.

3.2.9 De Concessiehouder biedt de Brabantliners in ieder geval tijdens de volgende perioden aan:

- a. op werkdagen tussen 07:00 en 20:00 uur;
- b. op zaterdag tussen 08:00 en 18:00 uur, en
- c. op zon- en feestdagen tussen 09:00 en 18:00 uur.

Hierbij gelden de volgende aanvullende eisen:

- de eerste volledige Rit in beide richtingen vertrekt op werkdagen uiterlijk om 7:00 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur en op zon- en feestdagen uiterlijk om 09:00 uur vanaf het Beginpunt, en
- de laatste volledige Rit in beide richtingen vertrekt op werkdagen niet eerder dan 20:00 uur en op zaterdag en zon- en feestdagen niet eerder dan 18:00 uur vanaf het Beginpunt.

3.2.10 De Concessiehouder biedt de Brabantliners in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in Ritten per uur) aan:

Dagdeel	werkdagen	Dagdeel	zaterdag	zondag
Ochtendspits	2	Overdag	1	1
Dal	1			
Middagspits	2			
Vroege avond	1			

Hierbij geldt dat de Concessiehouder:

- de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen biedt, en
- zorgt dat Ritten gelijkmatig over het uur verdeeld zijn, tenzij de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat een minder gelijkmatige verdeling van Ritten van meerwaarde is voor Reizigers, bijvoorbeeld met het oog op het realiseren van Aansluitingen.

3.2.11 De Concessiehouder zet jaarlijks ten minste 45.000 Dienstregelinguren en maximaal 50.000 Dienstregelinguren op de Brabantliners in.

3.2.12 De Concessiehouder biedt Brabantliners aan onder de Productformule Brabantliner en neemt daarbij het bepaalde in de Bravo Brandgide of diens opvolger(s) in acht.

3.2.13 De Concessiehouder werkt constructief mee aan de ontwikkeling van BRT op de corridor Breda-Gorinchem-Utrecht.

### Ontsluitende Lijnen

Naast de Directlijnen en de Brabantliners onderscheidt de Concessieverlener Ontsluitende Lijnen op Verbindingen met een beperktere Vervoervraag. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder zich maximaal inspant om de Ontsluitende Lijnen gedurende de looptijd van de Concessie verder uit te bouwen richting de kwaliteit van een Directlijn (ordegrootte meer dan 1.000 Reizigers per dag).

De minimumeisen bij aanvang van de Concessie zijn gebaseerd op het aanbod op de betreffende Verbindingen in Dienstregelingjaar 2023 waarbij het uitgangspunt is dat dit aanbod tijdens de gehele looptijd van de Concessie gecontinueerd kan worden. De afgelopen periode zijn bij het opstellen van de transitieplannen naar aanleiding van de gevolgen van de COVID 19-pandemie namelijk al gerichte keuzes gemaakt op welke trajecten het Flex-vervoer een beter alternatief is dan lijngebonden Openbaar Vervoer en deze keuzes zijn verwerkt in dit Programma van Eisen.

Gezien de aard van de Ontsluitende Lijnen en de onzekerheid over de feitelijke ontwikkeling van de Vervoervraag, biedt de Concessieverlener de Concessiehouder evenwel ruimte om optimaal invulling te geven aan de (gewijzigde) Vervoervraag. De Concessiehouder heeft daarbij de mogelijkheid om in het kader van een Herijking in overleg met het Regieteam Gedeelde Mobiliteit en na instemming van de Concessieverlener Verbindingen te benoemen waar Ontsluitende Lijnen volgens hem toch onvoldoende (groei)potentieel hebben en Flex-vervoer betere invulling geeft aan de beperkte Vervoervraag. Andersom kan ook: het benoemen van Verbindingen waar voldoende potentie blijkt te zijn om alsnog in de vorm van een Ontsluitende Lijn aan de Concessie toe te voegen.



## Ontsluitende Lijnen

- 3.2.14 De Concessiehouder biedt in ieder geval in de Dienstregelingsjaren 2025, 2026, 2027 en 2028 een Ontsluitende Lijn aan op ten minste de volgende Verbindingen:
- Putte Moretuslei – Hoogerheide Raadhuisstraat;
  - Huijbergen Bogaertslaan – Hoogerheide Raadhuisstraat;
  - Dinteloord Noordlangeweg – Oud-Gastel Busstation;
  - Wouwse Plantage Wouwse Plantage – Roosendaal Station;
  - Bergen op Zoom Station – Roosendaal Station;
  - Bergen op Zoom Strandplevier – Bergen op Zoom Station;
  - Willemstad Steenpad – Fijnaart Busstation;
  - Fijnaart Busstation – Oud Gastel Busstation;
  - Oud-Gastel Busstation – Roosendaal Station;
  - Roosendaal Station – Etten-Leur Centrum;
  - Oud-Gastel Busstation – Oudenbosch Station;
  - Fijnaart busstation – Wagenberg Kruispunt;
  - Lage Zwaluwe Station – Wagenberg Kruispunt;
  - Oosterhout Het Goorke – Oosterhout Busstation;
  - Raamsdonksveer Van Wijngaardenstraat – Made Gemeentehuis;
  - Sleeuwijk De Tol – 's-Hertogenbosch Centraal Station;
  - Werkendam Plein – Sleeuwijk De Tol;
  - Kromme Nol – Waalwijk Busstation Vredesplein – Raamsdonksveer Van Wijngaardenstraat;
  - Gilze AZC – Breda Centraal Station;
  - Ulicoten Kloosterstraat – Chaam Dorpsstraat, en
  - Breda Bijster – Bavel Beemd.
- 3.2.15 De Concessiehouder bedient in ieder geval de Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel 1 (Ontsluitende Lijnen) in Bijlage B2 (Haltes) met een Ontsluitende Lijn, waarbij deze Haltes ten minste worden bediend tijdens de bedieningsperiode en met de frequenties zoals genoemd in eisen 3.2.17 tot en met 3.2.19.
- 3.2.16 De Concessiehouder verbindt in ieder geval in de Dienstregelingsjaren 2025, 2026 en 2027 en 2028 de Verplichte Haltes in Gemeente Roosendaal, zoals benoemd in tabel 1 van Bijlage B2 (Haltes), rechtstreeks met het Knooppunt Roosendaal Station met minstens één Ontsluitende Lijn en maakt daarbij gebruik van de Routes en Routevarianten zoals benoemd in figuur 2 van Bijlage B1 (Routes en Routevarianten).
- 3.2.17 De Concessiehouder biedt Ontsluitende Lijnen in ieder geval op werkdagen tussen 07:00 en 18:00 uur aan en zorgt er daarbij voor dat van elke Ontsluitende Lijn:
- de eerste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen uiterlijk om 07:00 uur op het Eindpunt aankomt, en
  - de laatste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen niet eerder dan om 18:00 uur vanaf het Beginpunt vertrekt.

In afwijking van het hiervoor bepaalde, hoeft de Concessiehouder de Ontsluitende Lijnen op de Verbindingen Ulicoten – Chaam en Breda Bijster – Bavel (eis 3.2.12 sub t en u) alleen op werkdagen tijdens de Ochtendspits en Middagspits aan te bieden, waarbij de eerste volledige Rit in beide richtingen uiterlijk om 7:00 uur (Ochtendspits) en 15:00 uur (Middagspits) en de laatste volledige Rit in beide richtingen niet eerder dan 9:00 uur (Ochtendspits) en 18:00 uur (Middagspits) mag vertrekken.

3.2.18 De Concessiehouder biedt de Ontsluitende Lijnen in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in Ritten per uur) aan:

Dagdeel	werkdagen
Ochtendspits	2
Dal	1
Middagspits	2

Hierbij geldt dat:

- de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen gelden;
- voor de Verbindingen Ulicoten – Chaam en Breda Bijster – Bavel (eis 3.2.12 sub t en u) alleen de frequenties tijdens de Ochtendspits en Middagspits gelden. Indien de Concessiehouder de Lijn ook buiten deze momenten aanbiedt geldt geen minimumfrequentie, en
- de Concessiehouder in de Ochtendspits en Middagspits in de tegenspitsrichting 1 Rit minder hoeft aan te bieden, onder de voorwaarde dat hij de aanwezigheid van een tegenspits(richting) ten genoegen van de Concessieverlener heeft onderbouwd.

3.2.19 Indien de Concessiehouder op zaterdag en/of zon- en feestdagen Overdag Ontsluitende Lijnen aanbiedt, dan biedt hij ten minste één Rit per uur per richting aan gedurende de gehele verplichte bedieningsperiode Overdag zoals genoemd in tabel 1 (Bedieningsperiodes en dagdelen Openbaar Vervoer).

3.2.20 De Concessiehouder zorgt er voor dat Ritten gelijkmatig over het uur verdeeld zijn, tenzij de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat een minder gelijkmatige verdeling van Ritten van meerwaarde is voor Reizigers, bijvoorbeeld met het oog op het realiseren van Aansluitingen.

Om zo goed mogelijk in de vraag van Reizigers te voorzien is het de Concessiehouder in een aantal gevallen toegestaan om Ontsluitende Lijnen te koppelen aan Directlijnen om zo meer directe verbindingen aan Reizigers te kunnen bieden.

#### Koppeling Directlijnen en Ontsluitende Lijnen

3.2.21 De Concessiehouder mag Ontsluitende Lijnen koppelen aan een Directlijn wanneer hij ten genoegen van de Concessieverlener de toegevoegde waarde van deze koppeling voor de kwaliteit van het OV-netwerk aantoont. In dat geval voeren de gekoppelde Lijnen het Lijnnummer van de Directlijn. Het is niet toegestaan om één Directlijn te splitsen in twee Ontsluitende Lijnen.



3.2.22 Indien een Ontsluitende Lijn gekoppeld is aan een Directlijn biedt de Concessiehouder de Ontsluitende Lijn met ten minste de volgende frequenties (in Ritten per uur) aan:

Dagdeel	werkdagen	Dagdeel	zaterdag	zondag
Ochtendspits	2	Overdag	2	2
Dal	2			
Middagspits	2			
Vroege avond	2	Avond	1	1
Avond	1			

Hierbij geldt dat de Concessiehouder:

- de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen biedt;
- er voor zorgt dat Ritten gelijkmatig over het uur verdeeld zijn, tenzij de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat een minder gelijkmatige verdeling van Ritten van meerwaarde is voor Reizigers, bijvoorbeeld met het oog op het realiseren van Aansluitingen, en
- blijft voldoen aan het bepaalde in eis 3.2.3.

3.2.23 De Concessiehouder zorgt er bij een Ontsluitende Lijn die is gekoppeld aan een Directlijn voor dat Ritten gelijkmatig over het uur verdeeld zijn, tenzij de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat een minder gelijkmatige verdeling van Ritten van meerwaarde is voor Reizigers, bijvoorbeeld met het oog op het realiseren van Aansluitingen.

3.2.24 Het is de Concessiehouder toegestaan om op Ontsluitende Lijnen die gekoppeld zijn aan een Directlijn de Productformule *Bravodirect* te voeren mits de betreffende Ontsluitende Lijn over de gehele lengte van de Lijn voldoet aan het bepaalde in eisen 3.2.3 en 3.2.4 en hij het bepaalde in de Bravo Brandgide in acht neemt.

### Stadslijnen Breda

De stadsdienst van Breda heeft een bijzondere positie binnen het OV-netwerk in het Concessiegebied. De gemeente Breda is een belangrijke partner in het ontwikkelen van de Stadslijnen Breda. In 2023 voert de gemeente Breda een HOV-studie uit. Deze studie zal dienen als basis voor de ontwikkeling van het OV-netwerk in Breda tijdens de looptijd van de Concessie.

De Stadslijnen Breda verbinden de wijken binnen de gemeente Breda met het centrum en het station. Voor de Routes van de Stadslijnen Breda mag gebruik worden gemaakt van de Routes en Routevarianten die in Bijlage B1 (Routes en Routevarianten) zijn opgenomen.

De Concessiehouder mag gedurende de Concessie Alternatieve Routes voorstellen, maar als de Wegbeheerder (de gemeente Breda) hierover negatief adviseert moet hij terugvallen op een optie via de hierboven aangegeven wegen.

De Concessiehouder mag een Verbinding behorend tot de categorie Stadslijnen Breda uitvoeren met een Stadslijn Breda, een Directlijn, een Ontsluitende Lijn of een combinatie hiervan, waarbij hij te allen tijde ten minste de bedieningstijden en frequenties van de Stadslijnen Breda aanbiedt.

### Stadslijnen Breda

3.2.25 De Concessiehouder verbindt de Verplichte Haltes zoals opgenomen in tabel 2 (Stadslijnen Breda) in Bijlage B2 (Haltes) rechtstreeks, dat wil zeggen, zonder overstap, met Breda Centraal Station en met Breda Centrum dan wel Breda Vlaszak. Het is de Concessiehouder toegestaan deze Verbindingen uit te voeren met een Stadslijn Breda, een Directlijn, een Ontsluitende Lijn of een combinatie hiervan.

3.2.26 De Concessiehouder biedt de Stadslijnen Breda in ieder geval tijdens de volgende perioden aan:

- op werkdagen tussen 06:30 en 23:00 uur;
- op zaterdag tussen 08:00 en 23:00 uur, en
- op zon- en feestdagen tussen 09:00 en 21:00 uur.

De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat van elke Stadslijn Breda:

- de eerste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen uiterlijk om 06:30 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur en op zondag uiterlijk om 09:00 uur op het Eindpunt aankomt, en
- de laatste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen en zaterdag niet eerder dan om 23:00 uur en op zondag niet eerder dan om 21:00 uur vanaf het Beginpunt vertrekt.

3.2.27 De Concessiehouder biedt de Stadslijnen Breda in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in Ritten per uur) aan:

Dagdeel	werkdagen	Dagdeel	zaterdag	zondag
Vroege Ochtend	2	Overdag	2	2
Ochtendspits	2			
Dal	2			
Middagspits	2			
Vroege avond	2	Avond	1	1
Avond	1			

Hierbij geldt dat de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen gelden.

3.2.28 De Concessiehouder zorgt er voor dat Ritten gelijkmatig over het uur verdeeld zijn, tenzij de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat een minder gelijkmatige verdeling van Ritten van meerwaarde is voor Reizigers, bijvoorbeeld met het oog op het realiseren van Aansluitingen.

3.2.29 Indien de Concessiehouder de in eis 3.2.25 genoemde Verbindingen alleen met een Ontsluitende Lijn bedient, gelden voor de betreffende Ontsluitende Lijn wat bedieningstijden en frequenties betreft de eisen 3.2.26 en 3.2.27.

### Scholierenlijnen

De Concessieverlener beperkt de Concessiehouder in zijn mogelijkheden tot het aanbieden van Scholierenlijnen. De Concessieverlener wil zo stimuleren dat deze reizigersstromen zoveel als mogelijk geïntegreerd worden met de overige reizigersstromen in het Concessiegebied. Op enkele Verbindingen ziet de Concessieverlener speciale Scholierenlijnen wel als verbetering van het aanbod

aan Openbaar Vervoer. Daarom is de Concessiehouder verplicht om op enkele Verbindingen Scholierenlijnen aan te bieden. Wel stelt de Concessieverlener grenzen aan het aantal Ritten van deze Scholierenlijnen. Daarnaast biedt de Concessieverlener flexibiliteit aan de Concessiehouder bij het doorkoppelen van Directlijnen in Breda, zodat scholieren, en in mindere mate forensen, rechtstreeks naar hun bestemming kunnen reizen (zie eis 3.2.5). Deze Ritten in Breda zijn nadrukkelijk niet geclassificeerd als Scholierenlijnen.

### Scholierenlijnen

- 3.2.30 De Concessiehouder biedt in de Dienstregelingjaren 2025, 2026, 2027 en 2028 de volgende Verbindingen aan in de vorm van een Scholierenlijn:
- Een Halte in gemeente Drimmelen – Raamsdonksveer Van Wijngaardenstraat – Andel Prinsentuin;
  - Een Halte in gemeente Dongen – Raamsdonksveer Van Wijngaardenstraat – Andel Prinsentuin, en
  - Kromme Nol – Andel Prinsentuin.
- 3.2.31 De Concessiehouder bedient met de Scholierenlijnen bedoeld in eis 3.2.30 sub a en b ten minste de Knooppunten Hank Rijksweg A27 en Nieuwendijk A27, zodanig dat zowel in de ochtend als in de middag ten minste één rechtstreekse reismogelijkheid bestaat tussen de genoemde Knooppunten en Andel Prinsentuin.
- De Concessiehouder koppelt de Scholierenlijn bedoeld in eis 3.2.30 sub c als volgt aan de Ontsluitende Lijn bedoeld in artikel 3.2.14 sub r, zodanig dat hij ten minste één rechtstreekse reismogelijkheid biedt:
- in de ochtend van Kromme Nol naar Andel, Prinsentuin, en
  - in de middag van Andel Prinsentuin naar Kromme Nol.
- 3.2.32 De Concessiehouder biedt op Scholierenlijnen voor 12:00 uur ten hoogste drie Ritten en na 12:00 uur ten hoogste drie Ritten aan. In beide gevallen mogen uitsluitend in één richting Ritten worden aangeboden.
- 3.2.33 Het is de Concessiehouder toegestaan om de Ritten van Scholierenlijnen enkel aan te bieden op dagen en/of tijdstippen waarop hij redelijkerwijs Vervoervraag mag verwachten. Dit betekent bijvoorbeeld dat de Concessiehouder Ritten mag laten vervallen op dagen dat de scholen die met de betreffende Scholierenlijn worden bediend gesloten zijn.

## 3.3 Buurtbuslijnen

Buurtbuslijnen vervullen in West-Brabant een belangrijke rol bij de ontsluiting van het landelijk gebied. De Concessieverlener verwacht daarom dat de Concessiehouder de bestaande Buurtbuslijnen in het Dienstregelingsjaar 2025 ongewijzigd voortzet. In overleg met de Buurtbusverenigingen kan de Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessie voorstellen voor aanpassingen doen in het Tactisch Ontwikkelteam teneinde beter dan wel flexibeler aan te sluiten bij de Vervoervraag. Hierbij is het uitgangspunt is dat het aantal reismogelijkheden niet vermindert. Aanpassingen vinden plaats via de reguliere dienstregelingsprocedure en alleen na toestemming van Concessieverlener.

Buurtbuslijnen	
3.3.1	De Concessiehouder faciliteert alle door de Concessieverlener goedgekeurde Buurtbuslijnen en Buurtbusverenigingen. Bij aanvang van de Concessie zijn dit de Buurtbuslijnen en Buurtbusverenigingen zoals genoemd in Bijlage B4 (Buurtbuslijnen).
3.3.2	Al dan niet op verzoek van de desbetreffende Buurtbusvereniging(en), kan de Concessiehouder, na overleg met de desbetreffende Buurtbusvereniging(en) en betrokken Gemeente(n), een voorstel indienen om een Buurtbuslijn aan te passen. Na overleg in het Tactisch Ontwikkelteam neemt de Concessieverlener een besluit over een dergelijk verzoek.
3.3.3	De Concessiehouder stelt jaarlijks in overleg met de desbetreffende Buurtbusvereniging de Dienstregeling voor Buurtbuslijnen op en voegt deze Dienstregeling toe aan het Exploitatieplan voor het betreffende Dienstregelingjaar. Voor de Dienstregelingjaren 2025 en 2026 gaat de Concessiehouder voor de Buurtbuslijnen van dezelfde Dienstregeling uit als die voor het Dienstregelingjaar 2023, waarbij: a. hij bij eventuele Ritten ter versterking van Buurtbuslijnen, niet uitgevoerd door de betreffende Buurtbusvereniging, de (eventueel) afwijkende Route mag gebruiken van de Scholierenlijnen die in de Dienstregeling 2023 de betreffende Versterkingsritten verrichten (Lijnen 610, 613, 614, 618, 631, 628, 633 en 685); b. hij de onder sub a genoemde Ritten exploitatief mag koppelen, en c. hij gedurende de Concessie onderbouwd, gericht en in alle gevallen beperkt af mag wijken van de Routes in Dienstregelingjaar 2023, indien hij dit overeenkomt met de betreffende Buurtbusvereniging.
3.3.4	De Concessiehouder ondersteunt op verzoek van de Concessieverlener Buurtbusverenigingen in oprichting bij het opzetten van de organisatie van hun vereniging en wel zodanig dat zij de nieuwe Buurtbuslijn(en) goed kunnen uitvoeren. De Concessiehouder is niet verantwoordelijk voor de werving van voldoende Buurtbuschauffeurs. Dit is de verantwoordelijkheid van de Buurtbusvereniging en (eventueel) betrokken Gemeenten. Op verzoek van de Concessieverlener faciliteert de Concessiehouder een nieuwe Buurtbuslijn, in beginsel tot het einde van de Concessie.
3.3.5	De Concessiehouder maakt tijdens de Implementatieperiode met alle Buurtbusverenigingen afspraken in de vorm van een convenant over de verdeling van verantwoordelijkheden rondom de exploitatie van Buurtbuslijnen, waarbij hij Buurtbuschauffeurs vrijwaart van aansprakelijkheid voor schade en ongevallen tijdens Ritten die opgenomen zijn in de Dienstregeling.
3.3.6	De Concessiehouder stelt (een) coördinator(en) aan als eerste aanspreekpunt voor Buurtbusverenigingen.

## 3.4 Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer

Het oproepafhankelijk vervoer binnen het Concessiegebied wordt in principe uitgevoerd door de hub- en haltetaxi vanuit het Flex-contract dat een initiële looptijd kent tot en met 31 december 2027. Uitgangspunt is dat vanuit de Concessie geen (concurrerend) Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer

wordt toegevoegd aan het totale vervoersaanbod. Tot 2028 is het de Concessiehouder daarom niet toegestaan om zonder voorafgaande toestemming van de Concessieverlener Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer aan te bieden. De Concessieverlener zal deze toestemming alleen, en alleen na overleg binnen het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, verlenen in die gevallen waarbij de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener aantoont dat het Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer een duidelijke meerwaarde heeft ten opzichte van het aanbod aan oproepafhankelijk vervoer vanuit het Flex-contract.

#### Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer

- |       |   |
|-------|---|
| 3.4.1 | Het is de Concessiehouder niet toegestaan Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer aan te bieden in de Dienstregelingjaren 2025, 2026 en 2027.  |
| 3.4.2 | De Concessiehouder kan voor het eerst in het Exploitatieplan voor het Dienstregelingjaar 2028 een voorstel opnemen voor het verrichten van Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer.  |
| 3.4.3 | <p>De Concessieverlener kan, gehoord hebbende het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, het voorstel als bedoeld in eis 3.4.2 honoreren en de Concessiehouder daarmee toestemming verlenen om Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer te verrichten wanneer de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. het Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer meerwaarde biedt ten opzichte van het Flex-vervoer, en</li><li>b. de Concessiehouder met het Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer alle Haltes bedient die redelijkerwijs tot het bedieningsgebied van het Oproepafhankelijke Openbaar Vervoer behoren en voor zover deze niet door het Vast Openbaar Vervoer worden bediend.</li></ul> <p>De Concessieverlener is niet gehouden om het voorstel van de Concessiehouder te honoreren.</p> |

### 3.5 Dienstregeling en Exploitatieplan

Een onderscheidend kenmerk van Openbaar Vervoer is dat deze vervoersvorm volgens een Dienstregeling moet worden uitgevoerd. De Dienstregeling geeft Reizigers inzicht in de locaties waar en de tijdstippen waarop zij van het Openbaar Vervoer gebruik kunnen maken. Daarnaast vormt de Dienstregeling voor de Concessieverlener een belangrijk referentiekader om de kwaliteit van het Openbaar Vervoer te beoordelen.

De Concessieverlener hecht er veel waarde aan dat de Concessiehouder belanghebbenden zoals gemeenten, het Reizigersoverleg Brabant en andere partijen uit het Regieteam Gedeelde Mobiliteit nauw betreft bij het opstellen van het Exploitatieplan waarop de Concessiehouder zijn Dienstregeling baseert. Daarbij verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder de Dienstregeling zo opzet dat dit bijdraagt aan de realisatie van de doelen van de Concessie zoals beschreven in paragraaf 1.4 en aan de door de Concessiehouder geambieerde ontwikkelingen zoals beschreven in zijn Ontwikkelplan.

### Eisen aan het Exploitatieplan

De Concessiehouder stelt jaarlijks een Exploitatieplan en volgt daarbij de in Bijlage B3 (Plancyclus) beschreven procedure. Hieronder staat een aantal inhoudelijke eisen waar het Exploitatieplan aan moet voldoen.

#### Eisen aan het Exploitatieplan

- |       |  |
|-------|--|
| 3.5.1 | De Concessiehouder dient jaarlijks in het kader van de ontwikkeling van het OV-netwerk een Exploitatieplan voor het komende Dienstregelingjaar ter instemming bij de Concessieverlener in. Het Exploitatieplan bevat in ieder geval de volgende onderdelen, waarbij het Exploitatieplan dat onderdeel is van zijn Inschrijving als vertrekpunt dient: <ol style="list-style-type: none"><li>Een concreet voorstel voor het Lijnennet en de bijbehorende concept-Dienstregeling voor het komende Dienstregelingjaar;</li><li>Wijzigingen die de Concessiehouder in het OV-aanbod wil doorvoeren als het gaat om lijnvoering, bediening van Knooppunten, Verplichte Haltes en overige Haltes, frequenties, bedieningstijden, in te zetten typen Voertuigen en hun capaciteit, en de afstemming met en Aansluiting op treinen, te gedogen vervoer zoals benoemd in de Concessiebeschikking en Andere Mobiliteitsdiensten, en</li><li>Bij iedere wijziging de verwachte effecten als het gaat om de aansluiting op de vervoerbehoefden van Reizigers, de inzet van Dienstregelingen en het gebruik van het Openbaar Vervoer.</li></ol> |
| 3.5.2 | De Concessiehouder baseert het Exploitatieplan op de door de Concessieverlener goedgekeurde Reizigersopbrengstenprognose voor het komende Dienstregelingjaar zoals bedoeld in artikel 10 van de Financiële bepalingen en het op basis daarvan bepaalde minimaal aan te bieden Productieniveau zoals bedoeld in artikel 11 van de Financiële bepalingen.  |
| 3.5.3 | In zijn Exploitatieplan geeft de Concessiehouder aan welke wijzigingen hij voor het komende Dienstregelingjaar voorziet, rekening houdend met de te verwachten vervoervraag per periode.   |
| 3.5.4 | De Concessiehouder informeert het Tactisch Ontwikkelteam voordat hij een verzoek tot het doorvoeren van een wijziging als bedoeld in eis 3.5.3 aan de Concessieverlener ter instemming voorlegt. Voor de start van de Concessie spreken de Concessiehouder en de Concessieverlener af welke procedure hiervoor gevolgd wordt.  |
| 3.5.5 | De Concessiehouder volgt bij het opstellen van het Exploitatieplan de planning en procedure zoals beschreven in Bijlage B3 (Plancyclus).   |

### Algemene eisen aan de Dienstregeling

De Concessieverlener verlangt van de Concessiehouder dat de Dienstregeling bijdraagt aan de herkenbaarheid van het Openbaar Vervoer voor Reizigers en het gemak waarmee zij van het Openbaar Vervoer gebruik kunnen maken, bijvoorbeeld door het onderling afstemmen van en het laten aansluiten van Lijnen en het hanteren van vaste vertrektijden.

Opzet van de Dienstregeling	
3.5.6	De Concessiehouder verricht Openbaar Vervoer volgens een Dienstregeling.
3.5.7	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Dienstregeling in overeenstemming is met de eisen gesteld bij of krachtens de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen en het Exploitatieplan.
3.5.8	De Concessiehouder baseert de Dienstregeling op in de praktijk realiseerbare rijtijden. De Concessiehouder vergelijkt hiertoe voortdurend de werkelijke rijtijden met de geplande rijtijden zoals opgenomen in de Dienstregeling.
3.5.9	Elk Dienstregelingjaar start op de eerste zondag na de tweede zaterdag van december, met uitzondering van het Dienstregelingjaar 2025 dat start op de eerste dag van de Concessie.
3.5.10	<p>De Concessiehouder onderscheidt binnen een Dienstregelingjaar de volgende perioden, waarbij de Concessiehouder per periode wijzigingen in de Dienstregeling mag aanbrengen:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>de periode vanaf aanvang van het Dienstregelingjaar tot en met de eerste zaterdag van de meivakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid;</li><li>de periode vanaf de eerste zondag van de meivakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid tot en met de eerste zaterdag van de zomervakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid, waarbij het de Concessiehouder is toegestaan deze periode met maximaal twee weken uit te breiden;</li><li>de periode vanaf de eerste zondag van de zomervakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid tot en met de laatste zaterdag van de zomervakantie, te verlengen met maximaal twee weken voor en/of na deze periode, en</li><li>de periode vanaf de laatste zondag van de zomervakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid tot het einde van het Dienstregelingjaar, eventueel in te korten met maximaal twee weken aan het begin van deze periode.</li></ol> <p>De Concessieverlener kan deze perioden op verzoek van de Concessiehouder aanpassen.</p>
3.5.11	Naast de in eis 3.5.10 sub c genoemde periode is het de Concessiehouder toegestaan om tijdens andere schoolvakanties in de regio Zuid een Vakantiedienstregeling aan te bieden.



### Aansluitingen en afstemming

Voor de kwaliteit van het Openbaar Vervoernetwerk is het belangrijk dat Lijnen op Knooppunten op elkaar aansluiten, maar ook dat vertrektijden van Lijnen die vergelijkbare Verbindingen bieden op elkaar zijn afgestemd. Dit om het aantal vertrekmomenten van Reizigers te spreiden en te maximaliseren. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder de vervoerbehoefden van Reizigers centraal stelt bij de keuze van de geboden Aansluitingen en de afstemming van Lijnen, ook in situaties waarbij beide keuzes op gespannen voet met elkaar staan (bijvoorbeeld wanneer de keuze is om met meerdere Lijnen Aansluiting te bieden op dezelfde Rit of trein versus het zo optimaal mogelijk spreiden van de aankomst- en vertrektijden van deze Lijnen).

#### Aansluiting en afstemming

- |        |  |
|--------|--|
| 3.5.12 | De Concessiehouder zorgt ervoor dat, daar waar dit meerwaarde heeft voor Reizigers, Lijnen op Knooppunten op elkaar aansluiten. In elk geval neemt de Concessiehouder de (Gegarandeerde) Aansluitingen zoals voorgeschreven in eis 3.2.3 op in de Dienstregeling.  |
| 3.5.13 | De Concessiehouder geeft in het Exploitatieplan en vervolgens in de Dienstregeling aan waar en wanneer hij Aansluitingen biedt en in hoeverre daarbij sprake is van Gegarandeerde Aansluitingen.   |
| 3.5.14 | De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in alle gevallen waarin volgens de geldende Dienstregeling een Aansluiting wordt geboden, dan wel in gevallen waarbij Reizigers, gelet op de aankomst- en vertrektijden van Ritten op een Halte uit de geldende Dienstregeling, kunnen afleiden dat sprake is van een overstapmogelijkheid tussen de betreffende Ritten, in ieder geval de Aansluiting/overstapmogelijkheid die op de laatste Rit van een Lijn geboden wordt een Gegarandeerde Aansluiting is.                          |
| 3.5.15 | De Concessiehouder stemt de vertrektijden van Lijnen die (gedeeltelijk) dezelfde route volgen op elkaar af zodat de vertrektijden zoveel mogelijk gelijkmatig over het uur gespreid worden.  |
| 3.5.16 | Indien als gevolg van een aanpassing van de Dienstregeling van een Lijn in de geldende Dienstregeling opgenomen Aansluitingen op en/of afstemmingen met andere Lijnen geheel of gedeeltelijk zouden komen te vervallen, past de Concessiehouder tevens de Dienstregeling van deze andere Lijnen zodanig aan dat Aansluitingen en/of afstemmingen behouden blijven, tenzij de Concessieverlener, gehoord hebbende het Tactisch Ontwikkelteam, instemt met een andere invulling van de betreffende Aansluitingen en/of afstemmingen. |

### Lijnnummering

Een logische lijnnummering draagt bij aan de herkenbaarheid van het Openbaar Vervoer. De Concessieverlener biedt de Concessiehouder ruimte om binnen bepaalde kaders voorstellen te doen voor (wijzigingen in) de lijnnummering.

#### Lijnnummering

- |        |  |
|--------|--|
| 3.5.17 | De Concessiehouder hanteert een door de Concessieverlener goedgekeurde nummering van Lijnen. |
|--------|--|

3.5.18	De Concessiehouder hanteert de volgende systematiek bij de nummering van Lijnen: <ul style="list-style-type: none"><li>a. Directlijnen kennen een nummer binnen het bereik 360-389, niet zijnde een nummer dat bij aanvang van de Concessie wordt gehanteerd binnen de concessie Oost-Brabant en/of de concessie Zuidoost-Brabant.</li><li>b. Brabantliners kennen een nummer binnen het bereik 500-504;</li><li>c. Stadslijnen Breda kennen een nummer binnen het bereik 1-19;</li><li>d. Ontsluitende Lijnen kennen een nummer binnen het bereik 160-189, niet zijnde een nummer dat bij aanvang van de Concessie wordt gehanteerd binnen de concessie Oost-Brabant;</li><li>e. in afwijking van het bepaalde in sub d kennen Ontsluitende lijnen die fungeren als stadslijn in Roosendaal zoals bedoeld in eis 3.2.15 of als stadslijn in Bergen op Zoom zoals bedoeld in eis 3.2.13 sub f, een nummer binnen het bereik 1-19 dat overeen mag komen met lijnummers die voor Stadslijnen Breda of andere stadslijnen worden gebruikt;</li><li>f. Buurtbuslijnen kennen een nummer binnen het bereik 200-229, niet zijnde een nummer dat bij aanvang van de Concessie wordt gehanteerd binnen de concessie Oost-Brabant en/of de concessie Zuidoost-Brabant;</li><li>g. Scholierenlijnen kennen een nummer binnen het bereik 660-689, niet zijnde een nummer dat bij aanvang van de Concessie wordt gehanteerd binnen de concessie Oost-Brabant en/of de concessie Zuidoost-Brabant, en</li><li>h. Nachtlijnen kennen een nummer binnen het bereik 860-889.</li></ul>
3.5.19	De Concessiehouder neemt in het Exploitatieplan een voorstel op voor (wijzigingen in) de nummering van Lijnen.
3.5.20	De kosten van wijzigingen van de nummering van Lijnen, waaronder gevolgcosten, zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder en komen op generlei wijze ten laste van de Concessieverlener.

### Feestdagen

De ervaring leert dat de Vervoervraag op feestdagen afwijkt van die op reguliere dagen. Op veel feestdagen is de Vervoervraag minder groot; op bepaalde feestdagen juist groter. De Concessieverlener biedt de Concessiehouder de ruimte om de Dienstregeling op de afwijkende Vervoervraag op feestdagen af te stemmen.

Feestdagen	
3.5.21	Rond de overgang van Oudejaarsdag naar Nieuwjaarsdag mag de Concessiehouder het Openbaar Vervoer op Oudejaarsdag tussen 20:00 en 21:00 uur afbouwen en vanaf 21:00 uur stilleggen tot de start van de Dienstregeling op Nieuwjaarsdag.
3.5.22	Op overige algemeen erkende feestdagen biedt de Concessiehouder ten minste de zondagdienstregeling aan, met uitzondering van Koningsdag, waarop de Concessiehouder ten minste de zaterdagdienstregeling aanbiedt (Buurtbussen rijden niet op Koningsdag).

## 4. Materieel

### 4.1 Algemene eisen

Reizigers en Personeel voelen zich prettig wanneer het Materieel waarmee ze reizen en waarin ze werken veilig, toegankelijk, comfortabel en netjes is. De keuze voor en het onderhoud van het Materieel draagt daarmee bij aan een positieve waardering van het Openbaar Vervoer. Daarnaast draagt de keuze voor Materieel dat vrij is van uitstoot van schadelijke stoffen zoals CO<sub>2</sub> en NO<sub>x</sub> (Zero Emissie) bij aan de leefbaarheid, duurzaamheid en veiligheid in het Concessiegebied.

Dit hoofdstuk bevat de eisen waaraan het Materieel dat de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie inzet minimaal moet voldoen. Dit betreffen zowel algemene technische eisen en eisen ten aanzien van de milieuprestaties, als eisen ten aanzien van toegankelijkheid, comfort en netheid.

Vanzelfsprekend moet het Materieel dat de Concessiehouder inzet voor de uitvoering van de Concessie voldoen aan tijdens de looptijd van de Concessie vigerende wet- en regelgeving. Daarnaast moet het Materieel beschikken over de systemen en apparatuur die nodig zijn voor de positiebepaling van het Materieel, inning van Tarieven en de veiligheid van Reizigers, Personeel en medeweggebruikers.

#### Algemene eisen aan het Materieel

4.1.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel voldoet aan alle eisen die bij of krachtens wet- en regelgeving op het Materieel van toepassing zijn.
4.1.2	De Concessiehouder zet voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend de typen Voertuigen in die hij heeft opgenomen in zijn Inschrijving. Het is de Concessiehouder alleen na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener toegestaan andere typen Voertuigen voor de uitvoering van de Concessie in te zetten, onder de voorwaarde dat deze typen Voertuigen ten minste gelijkwaardig zijn aan de typen Voertuigen die hij heeft opgenomen in de Inschrijving.
4.1.3	De Concessiehouder zet geen Materieel met een lengte van minder dan 9,5 meter en meer dan 18,75 meter in, met uitzondering van Buurtbussen en eventueel kleinere Bussen en Auto's voor de uitvoering van Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer.
4.1.4	De Concessiehouder zet op Brabantliners uitsluitend Bussen in die zijn toegelaten voor een snelheid van 100 kilometer per uur.
4.1.5	De Concessiehouder voorziet het Materieel van goedwerkende verkeerssystemen, waaronder begrepen KAR- en VETAG-systemen. De Concessiehouder neemt daarbij het bepaalde in de documenten 'Concessiebijlage datasets OV' en 'Concessiebijlage m.b.t. gebruik Korte Afstand Radio' of diens opvolger(s) in acht.
4.1.6	De Concessiehouder treedt blijvend met de Wegbeheerders in overleg over prioritering van het Materieel bij de afhandeling van het verkeer.

4.1.7	De Concessiehouder houdt rekening met en werkt in voorkomende gevallen zonder voorbehoud mee aan de implementatie van nieuwe technologieën ten behoeve van de prioritering van het Materieel bij verkeersregelingsinstallaties, bijvoorbeeld i-VRI. De Concessiehouder en het Materieel voldoen aan de eisen en afspraken zoals deze zijn en worden vastgelegd binnen het Partnership Talking Traffic, de 'Concessiebijlage Data eisen OV en iVRI' en afspraken gepubliceerd op de website van het CROW <sup>8</sup> . Uiterlijk twee maanden voor aanvang van de Concessie toont de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aan dat al het Materieel aan deze eisen voldoet en de Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel gedurende de looptijd van de Concessie blijvend aan deze eisen blijft voldoen.
4.1.8	De Concessiehouder voorziet het Materieel ten minste van apparatuur (hard- en software) die nodig is voor het gebruik van wettelijk vastgestelde of binnen het landelijk (NOVB) overleg overeengekomen Betaalwijzen in het Openbaar Vervoer, waaronder EMVc en Barcodes. De Concessiehouder neemt daarbij de eisen zoals gesteld in de documenten 'Eisen aan het OV-Betaalsysteem' en 'Specification Document Open Architecture (SDOA)' of diens opvolger(s) zoals opgesteld door Translink in acht.
4.1.9	De Concessiehouder voorziet het Materieel van apparatuur waarmee de bezettingsgraad van een Voertuig per Rit kan worden gevolgd op basis van een geautomatiseerde, dekkende en accurate registratie van de bezettingsgraad van de Rit van Halte tot Halte (zie ook Bijlage B8 (Dataleveringsspecificatie)).
4.1.10	De Concessiehouder voorziet het Materieel van apparatuur waarmee het Personeel kan communiceren met de Verkeersleiding en al dan niet met tussenkomst van de Verkeersleiding met de verkeersleiding van concessiehouders van aangrenzende concessies.
4.1.11	De Concessiehouder voorziet in ieder geval alle Bussen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet van een registratief videobewakingsysteem (Auto's, waaronder begrepen Buurtbussen, hoeven niet voorzien te zijn van een registratief videobewakingsysteem). De Concessiehouder zorgt ervoor dat met behulp van het registratief videobewakingsysteem permanent video-opnames worden gemaakt van de Reizigers in alle delen van de Bus. De Concessiehouder volgt bij vervanging van het registratief videobewakingsysteem de nieuwste standaarden.
4.1.12	De Concessiehouder voorziet alle Bussen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet van frontcamera's.
4.1.13	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het onderhoud van het Materieel en zorgt dat het onderhoud plaatsvindt conform de voorschriften van de leverancier, waaronder begrepen de voorschriften voor revisies en vervanging van batterijpakketten, en de daaraan verbonden garantiebepalingen.
4.1.14	De Concessiehouder zorgt dat de Zero-Emissievoertuigen zijn uitgerust met een intelligent voertuigstelsel (IVS).

<sup>8</sup> Zie: <http://www.crow.nl/thema-s/verkeersmanagement/landelijke-ivri-standaarden>.

4.1.15	De Concessiehouder zorgt dat, ter vervanging van zijspiegels en dodehoekspiegel(s), de Zero-Emissievoertuigen zijn uitgerust met goed werkende camera's die op een door de RDW goedgekeurde wijze zijn geïnstalleerd.
4.1.16	De Concessiehouder zorgt dat de Zero-Emissievoertuigen een waarschuwingssignaal afgeven dat voor kwetsbare weggebruikers (in het bijzonder voetgangers en fietsers) goed hoorbaar doch niet indringend is en dat door de chauffeur handmatig aan en uit kan worden gezet.
4.1.17	De Concessiehouder zorgt dat de Zero-Emissievoertuigen zijn voorzien van een installatie waarmee uitgesloten wordt dat in geval van een technische of aan de fysieke veiligheid gerelateerde calamiteit de buitenzijde van het Voertuig onder spanning komt te staan. De Concessiehouder zorgt dat deze installatie zowel automatisch als handmatig ingeschakeld kan worden, waarbij ten minste één bedieningspunt te allen tijde bereikbaar is.

## 4.2 Milieuprestaties Materieel

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

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

Als uitwerking van bovenstaande ambitie en doelstellingen eist de Concessieverlener dat de Concessiehouder vanaf de start alleen Zero-Emissievoertuigen voor de uitvoering van de Concessie inzet, met uitzondering van de Bussen die de Concessiehouder op de Brabantliners en op Versterkingsritten inzet en de Buurtbussen. Voor deze Voertuigen geldt dat de transitie naar Zero Emissie gelet op de betaalbaarheid en het ontbreken aan adequate technische oplossingen meer tijd vraagt. Daarom is het de Concessiehouder toegestaan om deze transitie binnen de periode tot en met het Dienstregelingjaar 2030 door te voeren.

### Milieuprestaties Materieel

- |       |  |
|-------|--|
| 4.2.1 | De Concessiehouder zet voor uitvoering van de Concessie uitsluitend Zero-Emissievoertuigen in. Deze eis geldt ook voor de Voertuigen die hij inzet ten behoeve van aflossing, ondersteuning en service & veiligheid. Zero-Emissie Bussen die de Concessiehouder in het eerste Jaar van de Concessie inzet zijn nieuw op het moment van eerste inzet in de Concessie. |
|-------|--|

4.2.2 In afwijking van het bepaalde in eis 4.2.1 is het de Concessiehouder toegestaan om tot en met het Dienstregelingjaar 2030 Materieel dat niet in de categorie Zero-Emissievoertuigen valt in te zetten voor de uitvoering van:

- Brabantliners;
- Buurtbuslijnen (zie ook paragraaf 4.7), en
- Versterkingsritten, met een maximum van 5 Ritten per Lijn per dag.

De Concessiehouder zorgt dat dit Materieel ten minste aan de Euro 6/VI-norm voldoet.

4.2.3 De Concessiehouder vervangt het Materieel als bedoeld in eis 4.2.2 uiterlijk bij de start van het Dienstregelingjaar 2031 voor eigen rekening en risico door Zero-Emissievoertuigen. De Concessiehouder legt een voorstel voor het vervangende Materieel voor advies aan het Reizigersoverleg Brabant en ter instemming aan de Concessieverlener voor.

### 4.3 Leeftijd Materieel

Om een minimumniveau aan comfort en netheid te kunnen waarborgen, stelt de Concessieverlener eisen aan de leeftijd van het Materieel dat voor de uitvoering van de Concessie wordt ingezet.

#### Leeftijd van het Materieel

4.3.1 De Concessiehouder zorgt dat Materieel dat hij ter uitvoering van de Concessie inzet op ieder willekeurig moment tijdens de Concessie voldoet aan de volgende leeftijdseisen:

- de leeftijd van Zero-Emissiebussen bedraagt niet meer dan 15 jaar, en
- de leeftijd van Auto's bedraagt niet meer dan 8 jaar.

Hierbij is in geval van een in Nederland nieuw afgegeven kenteken de eerste afgifte van het kentekenbewijs deel 1 maatgevend. Indien een Voertuig eerder in het buitenland is ingezet, is de eerste toelating in het buitenland maatgevend.

4.3.2 Indien de Concessiehouder Bussen, niet zijnde Zero-Emissiebussen, inzet voor de uitvoering van de Lijnen en Versterkingsritten genoemd in eis 4.2.2, zorgt hij ervoor dat de eerste afgifte van het kentekenbewijs deel 1 (in geval van een in Nederland nieuw afgegeven kenteken) of de eerste toelating in het buitenland niet eerder dan 2018 en niet later dan in 2024 is.

4.3.3 De Concessiehouder vervangt voor eigen rekening en risico Voertuigen die op enig moment niet langer aan de leeftijdseisen voldoen.

### 4.4 Toegankelijkheid

De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel toegankelijk is, zodat zoveel mogelijk mensen van het Openbaar Vervoer gebruik kunnen maken. Door dit te doen, draagt de Concessiehouder bij aan de realisatie van één van de doelen van de Concessie, namelijk dat inwoners en bezoekers drempelloos door het Concessiegebied kunnen reizen, en aan de uitvoering van het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032.

Toegankelijkheid	
4.4.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel op het moment van eerste inzet in de Concessie voldoet aan: a. geldende wet- en regelgeving ten aanzien van toegankelijkheid, zoals onder meer vastgelegd in het 'Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer', en b. de richtlijnen inzake de inrichting, kenmerken en toegankelijkheid zoals opgenomen in de publicaties 'Toegankelijkheid collectief personenvervoer – Bussen' (CROW-publicatie 219c) dan wel de publicatie 'Toegankelijkheid collectief personenvervoer – Taxi's' (CROW-publicatie 219b) en het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032 of diens opvolger(s).
4.4.2	Bussen die de Concessiehouder inzet voor uitvoering van de Concessie zijn Lagevloerbussen of Low-entrybussen.
4.4.3	In afwijking van het bepaalde in eis 4.4.2 zet de Concessiehouder op de Stadslijnen Breda uitsluitend Lagevloerbussen in.
4.4.4	In afwijking van het bepaalde in eis 4.4.2 zet de Concessiehouder op Brabantliners uitsluitend Hoge vloerbussen, niet zijnde dubbeldekkers, in.
4.4.5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat in het Materieel plaats is voor ten minste één rolstoel, waarbij voorzieningen zijn getroffen om deze rolstoel vast te zetten, en dat het Personeel over de kennis beschikt hoe dit te doen. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel erop toeziet dat een rolstoelplaats wordt vrijgemaakt op het moment dat een Reiziger in een rolstoel het Voertuig betreedt.
4.4.6	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel beschikt over ten minste één zitplaats die geschikt is voor Reizigers met een mobiliteitsbeperking en als zodanig wordt aangegeven. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel erop toeziet dat deze zitplaats wordt vrijgemaakt op het moment dat een Reiziger met een mobiliteitsbeperking het Voertuig betreedt.
4.4.7	De Concessiehouder voorziet Lagevloerbussen en Low-entrybussen van een oprijplaat. In geval van een handbediende oprijplaat zorgt de Concessiehouder ervoor dat het Personeel assistentie verleent bij het uitklappen van de oprijplaat indien een Reiziger daarom verzoekt.
4.4.8	De Concessiehouder voorziet Hoge vloerbussen van een rolstoellift en zorgt ervoor dat het Personeel assistentie verleent bij het gebruik van de rolstoellift.
4.4.9	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Auto's, waaronder Buurtbussen, zijn uitgerust met een voorziening waarmee Reizigers in een rolstoel of met een kinderwagen of rollator gemakkelijk het Voertuig kunnen betreden. De Concessiehouder zorgt dat Personeel en Buurtbuschauffeurs hierbij assistentie verlenen.
4.4.10	De Concessiehouder denkt proactief mee over het realiseren van inclusieve mobiliteit in het Concessiegebied en verleent zijn medewerking aan de uitvoering van initiatieven en maatregelen op dit gebied.



## 4.5 Uiterlijk en reclame Materieel

Om ervoor te zorgen dat het systeem van Gedeelde Mobiliteit in heel Brabant voor iedereen begrijpelijk is, moet het Openbaar Vervoer onder de merknaam en in de huisstijl van Bravo worden uitgevoerd. Onder deze merknaam vallen verschillende Productformules. Wat het openbaar vervoer per Bus betreft worden op dit moment de volgende Productformules onderscheiden:

- Productformule *Bravodirect*: Directlijnen met een hoogwaardige kwaliteit wat bedieningstijden, frequenties en snelheid betreft (HOV-lijnen), en
- Productformule Brabantliner: Lijnen tussen Breda/Oosterhout en Gorinchem/Utrecht, die zich onderscheiden door hoge gemiddelde snelheid en comfort.

De Concessiehouder voert het Materieel uit conform de Bravo Brandguide en kan er daarbij voor kiezen om een deel van het Materieel conform een in de Bravo Brandguide opgenomen Productformule uit te voeren, maar alleen wanneer dit een duidelijke toegevoegde waarde heeft voor Reizigers.

Uiterlijk van het Materieel en reclame	
4.5.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het uiterlijk van het Materieel voldoet aan het bepaalde in de Bravo Brandguide.
4.5.2	De Concessiehouder voert de Productformule <i>Bravodirect</i> en de Productformule Brabantliner uitsluitend indien het Programma van Eisen dat uitdrukkelijk toestaat, dan wel indien de Concessieverlener daarvoor schriftelijk toestemming heeft verleend.
4.5.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Bussen die hij op Lijnen inzet die onder de Productformules <i>Bravodirect</i> of Brabantliner worden uitgevoerd voldoen aan de eisen voor de betreffende Productformule zoals opgenomen in de Bravo Brandguide en een voor Reizigers extra wervende uitstraling hebben. Het is de Concessiehouder niet toegestaan om Bussen die zijn uitgevoerd volgens deze Productformules in te zetten op Lijnen die niet tot deze Productformules behoren.
4.5.4	De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Concessie de Bravo Brandguide en de kleurstelling en/of benaming van de Productformules <i>Bravodirect</i> en Brabantliner te wijzigen. De Concessiehouder werkt zonder voorbehoud aan de implementatie van deze wijzigingen mee. In voorkomende gevallen zal de Concessieverlener met de Concessiehouder nadere afspraken maken over een vergoeding van de daadwerkelijk gemaakte kosten van de aanpassing van de kleurstelling en/of naamstelling van het betreffende Materieel.
4.5.5	Het is de Concessiehouder toegestaan om, met inachtneming van het bepaalde in de Bravo Brandguide, voor eigen rekening en risico reclame te voeren op het Materieel. De opbrengsten van reclame komen toe aan de Concessiehouder. Als de Concessieverlener oordeelt dat reclame op het Materieel niet in lijn is met het bepaalde in de Bravo Brandguide dan wel dat de reclame de regels van het betamelijke overschrijden, aanstootgevend en/of religieus van aard zijn, dan verwijdert de Concessiehouder de betreffende reclame onverwijld en voor eigen rekening.

4.5.6 In afwijking van het bepaalde in eis 4.5.5, is het de Concessiehouder niet toegestaan om reclame te voeren op (i) Bussen die hij inzet op Lijnen onder de Productformule Brabantliner en (ii) Buurtbussen (zie voor reclame op Buurtbussen eis 4.7.4).

4.5.7 De Concessieverlener is gerechtigd om op 25% van het Materieel dat op door de Concessieverlener aan te wijzen Lijnen wordt ingezet, reclame te (laten) plaatsen voor niet-commerciële of ideële doeleinden, zonder hiervoor een vergoeding aan de Concessiehouder ter compensatie van gederfde reclame-inkomsten verschuldigd te zijn. De kosten voor het ontwerp, aanbrengen en verwijderen van dergelijke reclame zijn voor rekening van de Concessieverlener.

## 4.6 Comfort en netheid van het Materieel

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

### Comfort

4.6.1 De Concessiehouder zet voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend Materieel in dat Reizigers in elk geval een goed zitcomfort, een aangenaam verblijfsklimaat, een goed en ononderbroken zicht naar buiten en een gebruiksvriendelijke indeling biedt.

4.6.2 De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers comfortabel met het Openbaar Vervoer kunnen reizen en voldoet daarbij ten minste aan de volgende eisen:

- het Materieel is voorzien van comfortabele stoelen;
- het Materieel, niet zijnde Buurtbussen, is voorzien van voldoende beenruimte zodanig dat de Tussenruimte in coachopstelling bij 80% van de zitplaatsen ten minste 76 centimeter, en nooit minder dan 72 centimeter, bedraagt en dat de Tussenruimte in vis-à-vis opstelling nooit minder dan 130 centimeter bedraagt;
- de Bussen zijn voorzien van voldoende mogelijkheden voor staande Reizigers om zich vast te houden;
- het Materieel is voorzien van ten minste 1 USB poort per stoel, die zodanig is geplaatst dat deze zich niet boven het hoofd van Reizigers bevindt;
- het Materieel is voorzien van goede vering;
- het Materieel is voorzien van prettige verlichting die positief bijdraagt aan het gevoel van Sociale Veiligheid in het Voertuig;
- de binnen- en buitenzijde van het Materieel is schoon;
- het Materieel is voorzien van voldoende prullenbakken, een goed uitgeruste EHBO-doos en een goedgekeurde brandblusser;
- het geluiddrukkniveau in het Materieel, gemeten conform de "stationary test" zoals beschreven in paragraaf 8.4.3 van NEN-ISO 5128:1990, bedraagt niet meer dan 75 dB (A);
- de in het Materieel aanwezige geluidsinstallaties worden alleen gebruikt voor het verstrekken van reisinformatie;

	<ul style="list-style-type: none"><li>k. het Materieel is voorzien van goed werkende ventilatie, airconditioning en verwarming; en</li><li>l. in het Materieel geldt te allen tijde een algeheel rookverbod, zowel voor Reizigers als voor het Personeel en Buurtbuschauffeurs.</li></ul>
4.6.3	In afwijking van eis 4.6.2 sub b zorgt de Concessiehouder ervoor dat in het Materieel dat de Concessiehouder uitsluitend op Lijnen behorend tot Stadsdienst Breda inzet de Tussenruimte in coachopstelling bij 100% van de zitplaatsen ten minste 72 centimeter bedraagt.
4.6.4	In aanvulling op eis 4.6.2, zorgt de Concessiehouder ervoor dat in Bussen die hij inzet op Brabantliners: <ul style="list-style-type: none"><li>a. de Tussenruimte in coachopstelling bij 80% van de zitplaatsen ten minste 80 centimeter en nooit minder dan 76 centimeter bedraagt;</li><li>b. bij elke stoel een klaptafel, een individueel regelbaar leeslampje en individueel regelbare ventilatie aanwezig is, en</li><li>c. te allen tijde goed werkende WiFi (in termen van beschikbaarheid en bandbreedte) aanwezig is.</li></ul>
4.6.5	De Concessiehouder onderhoudt het Materieel zodanig dat het Materieel op de volgende beeldmeetlatten van de Kwaliteitscatalogus ov-voertuigen 2014 van CROW of diens opvolger(s) blijvend voldoet aan het kwaliteitsniveau A ('Heel'): <ul style="list-style-type: none"><li>a. Buitenkant voertuig (aanrijdzijde en voorkant) – beschadigingen;</li><li>b. Contactpunten en kleine elementen (bagagerek) – beschadigingen;</li><li>c. Deur (inclusief tussendeur) – beschadigingen, volledigheid en werking;</li><li>d. Rolstoel- en buggyvoorzieningen – beschadigingen en werking;</li><li>e. Vloer – beschadigingen;</li><li>f. Wanden en plafonds – beschadigingen (deuken, gaten en krassen);</li><li>g. Zitelement – beschadigingen (deuken, gaten en krassen);</li><li>h. Vloer, wanden en plafonds – dekking coating/folie;</li><li>i. Zitelement – dekking coating/folie, en</li><li>j. Ramen (exclusief voorruit) – krassen, sterren en barsten.</li></ul>
4.6.6	De Concessiehouder zorgt dat Reizigers in Voertuigen die met een WiFi-systeem zijn uitgerust, gratis en zonder registratie van het WiFi-systeem gebruik kunnen maken en dat veilig gebruik van het WiFi-systeem gewaarborgd is.

## 4.7 Buurtbussen

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

Buurtbussen	
4.7.1	De Concessiehouder neemt Buurtbussen over van de huidige concessiehouder tegen de overnamewaarde en conform de voorwaarden en procedure zoals opgenomen in Bijlage N (Overnameregeling Buurtbussen) bij de Aanbestedingsleidraad.
4.7.2	De Concessiehouder stelt aan de Buurtbusverenigingen voldoende Buurtbussen beschikbaar om de Dienstregeling van de door hen verzorgde Buurtbuslijnen te kunnen uitvoeren. De Concessiehouder zorgt voor extra Buurtbussen ten behoeve van vervangende inzet vanwege technische mankementen en onderhoud en Versterkingsritten.
4.7.3	Het is Buurtbusverenigingen toegestaan om, met inachtneming van het bepaalde in de Bravo Brandgide, reclame te voeren op Buurtbussen. De kosten die hiermee gemoeid zijn en de inkomsten die hieruit voortvloeien zijn volledig voor rekening van respectievelijk komen volledig ten goede aan de betreffende Buurtbusvereniging.

## 5. Uitvoeringskwaliteit

De Concessieverlener streeft naar een 'excellente' uitvoeringskwaliteit en verwacht van de Concessiehouder een betrouwbare uitvoering van het geplande aanbod, dat wil zeggen, weinig Rituitval, punctueel en regelmatig rijden, inzet van voldoende capaciteit afgestemd op de vraag van Reizigers. Een excellente uitvoering is cruciaal om het Openbaar Vervoer een betrouwbare en toekomstvaste basis te laten vormen van het systeem van Gedeelde Mobiliteit en Reizigers een drempelloze reis te bieden. De Concessieverlener monitort de uitvoeringskwaliteit daarom continu aan de hand van een aantal kernprestatie-indicatoren (KPI's), onder meer op het gebied van reizigerstevredenheid, Rituitval, punctualiteit en het voldoen aan de vervoerplicht (zie ook hoofdstuk 14 en Bijlage B7 (KPI's) voor de eisen ten aanzien van het aanleveren van informatie voor het monitoren van deze KPI's). De Concessieverlener beschikt daarbij over meerdere sturingsinstrumenten om ervoor te zorgen dat de Concessiehouder minimaal voldoet aan de normen zoals opgenomen in dit hoofdstuk. Deze sturingsinstrumenten, waaronder een Bonus-/Malusregeling en Boeteregeling, worden uitgewerkt in de Financiële bepalingen.

### 5.1 Vervoerplicht, vervoerscapaciteit en zitplaatskans

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

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

Naast een vervoerplicht verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder dat hij voldoende vervoerscapaciteit biedt om Reizigers comfortabel te vervoeren en waarbij zij op vrijwel alle Trajecten kunnen zitten.

### Vervoerscapaciteit en zitplaatskans

5.1.5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers op alle Ritten altijd kunnen zitten.
5.1.6	In afwijking van het bepaalde in eis 5.1.5 is het de Concessiehouder toegestaan dat Reizigers binnen de gemeentegrenzen van Bergen op Zoom, Breda en Tilburg alsmede op de corridors Etten-Leur Centrum – Breda Centrum/Vlaszak – Breda Centraal Station, Breda Centraal Station – Oosterhout Zuiderhout en Breda Centraal Station – Wagenberg Kruispunt moeten staan onder de voorwaarde dat het aantal Reizigers in een Voertuig: a. tijdens de Spits niet meer bedraagt dan het aantal zitplaatsen plus 70% van het aantal voor Reizigers beschikbare staanplaatsen in het betreffende Voertuig, en b. buiten de Spits niet meer bedraagt dan het aantal zitplaatsen plus 25% van het aantal voor Reizigers beschikbare staanplaatsen in het betreffende Voertuig.
5.1.7	De Concessiehouder geeft jaarlijks in zijn Exploitatieplan aan welke capaciteit, uitgedrukt in aantallen zit- en staanplaatsen per Rit en per uur, hij inzet om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te voldoen.
5.1.8	De Concessiehouder zorgt ervoor dat op iedere Rit de daadwerkelijk ingezette capaciteit niet lager is dan de geplande capaciteit zoals vermeld in het Exploitatieplan.
5.1.9	In aanvulling op het bepaalde in eis 5.1.8 zorgt de Concessiehouder ervoor dat de ingezette capaciteit op iedere Lijn steeds voldoende is om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te voldoen. Indien de Concessiehouder vaststelt dat de geplande capaciteit zoals vermeld in het Exploitatieplan op een Lijn onvoldoende is (geworden) zet hij op de desbetreffende Lijn extra capaciteit in de vorm van grotere of extra Voertuigen in en past hij indien nodig de Dienstregeling aan om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te blijven voldoen.
5.1.10	De Concessieverlener kan de Concessiehouder opdragen, binnen 4 weken na een daartoe gedaan schriftelijk verzoek van de Concessieverlener, op een Lijn extra capaciteit in te zetten indien de Concessieverlener bij de Concessiehouder twijfels heeft geuit of de capaciteit die de Concessiehouder op een Lijn inzet voldoende is om steeds aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te voldoen en: a. uit actuele gegevens over het aantal Reizigers blijkt dat de geplande capaciteit op de desbetreffende Lijn zoals vermeld in het Exploitatieplan inderdaad onvoldoende is om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te voldoen, of b. de Concessiehouder niet door middel van actuele gegevens over het aantal Reizigers kan aantonen dat de geplande capaciteit op deze Lijn zoals vermeld in het Exploitatieplan steeds voldoende is om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te voldoen.

## 5.2 Rituitval en Vervangend Vervoer

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

### Rituitval

- 5.2.1 De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Rituitval waarbij geen sprake is van Overmacht (zie eis 5.5.1) in enige kalendermaand:
- in totaal niet meer dan 0,2% van het totaal aantal in de Dienstregeling opgenomen Ritten bedraagt, en
  - per Lijn niet meer dan 1,0% van het aantal in de Dienstregeling opgenomen Ritten van de betreffende Lijn bedraagt.
- Wat de toegestane Rituitval op Brabantliners in de periode 2025-2030 betreft treedt de Concessieverlener voor aanvang van ieder Dienstregelingjaar met de Concessiehouder in overleg over eventuele aanpassing van bovengenoemde normen voor de Brabantliners, als geplande werkzaamheden aan de A27 daar aanleiding toe geven.
- 5.2.2 Indien een Rit geheel of gedeeltelijk uitvalt, spant de Concessiehouder zich maximaal in om de overlast voor Reizigers tot een minimum te beperken door hen te informeren over de gewijzigde vertrektijden en over het aanbod aan Vervangend Vervoer en Alternatieve Reismogelijkheden (ook buiten het Openbaar Vervoer). De Concessiehouder zorgt dat de klantenservice bereikbaar is om vragen van Reizigers hierover te beantwoorden.
- 5.2.3 Ingeval Reizigers bij Rituitval geen Alternatieve Reismogelijkheden met het Openbaar Vervoer hebben, zet de Concessiehouder uiterlijk 30 minuten nadat de eerste Rit is uitgevallen Vervangend Vervoer in.
- 5.2.4 De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Vervangend Vervoer als zodanig herkenbaar is en voldoende capaciteit biedt zodat alle Reizigers in ieder geval naar de gewenste Halte van de betreffende Lijn kunnen reizen.

## 5.3 Punctualiteit en Aansluitingen

Bij betrouwbaarheid gaat het niet alleen om de vraag of een Rit wordt uitgevoerd, maar ook om de vraag of een Rit op tijd en zeker niet te vroeg vertrekt en, om Aansluitingen te kunnen halen, op tijd aankomt. De Concessieverlener verwacht daarom dat de Concessiehouder de Dienstregeling punctueel uitvoert en daarbij in ieder geval voldoet aan de in deze paragraaf opgenomen normen, waaronder het nooit te vroeg vertrekken vanaf Beginpunten, Knooppunten en Flex-overstappunten.

### Punctualiteit

- 5.3.1 De Concessiehouder zorgt ervoor dat Ritten niet eerder vanaf een Beginpunt, Knooppunt en Flex-overstappunt vertrekken dan is vastgelegd in de Dienstregeling.
- 5.3.2 De Concessiehouder zorgt ervoor dat van alle Ritten van een Lijn in iedere kalendermaand ten minste 90%:
- binnen 180 seconden na de vertrektijd zoals vermeld in de Dienstregeling vanaf het Beginpunt, Knooppunten en Flex-overstappunten van de betreffende Rit vertrekt;
  - binnen 180 seconden na de aankomsttijd zoals vermeld in de Dienstregeling op Knooppunten, Flex-overstappunten en het Eindpunt van de betreffende Rit arriveert.



Wat de punctualiteit van de Brabantliners betreft in de periode 2025-2030 betreft, treedt de Concessieverlener voor aanvang van ieder Dienstregelingjaar met de Concessiehouder in overleg over een eventuele aanpassing van bovenstaande punctualiteitsnormen voor de Brabantliners als geplande werkzaamheden aan de A27 daar aanleiding toe geven.

- 5.3.3 De Concessieverlener betreft de prestaties van de Buurtbuslijnen in beginsel niet bij de bepaling of de Concessiehouder in enige kalendermaand heeft voldaan aan de normen zoals opgenomen in eisen 5.3.1 en 5.3.2. Indien de normen zoals opgenomen in eisen 5.3.1 en 5.3.2 voor een Buurtbuslijn niet haalbaar blijken te zijn, treedt de Concessiehouder met de betreffende Buurtbusvereniging in overleg om gezamenlijk te bepalen hoe de uitvoering van de Dienstregeling van de betreffende Buurtbuslijn verbeterd kan worden.

Een punctuele uitvoering van de Dienstregeling is een vereiste met het oog op de betrouwbaarheid van het systeem van Gedeelde Mobiliteit. Dit geldt in het bijzonder voor Reizigers die een overstap op de trein of een aansluitende Rit willen halen of die met het Flex-vervoer verder willen reizen.

#### Aansluitingen

- 5.3.4 De Concessiehouder biedt op voor Reizigers logische overstappunten, waaronder in ieder geval de in tabel 3 van Bijlage B2 (Haltes) benoemde Knooppunten, Aansluitingen tussen Lijnen behorend tot de Concessie, Aansluitingen op treinen en lijnen vanuit aangrenzende concessiegebieden en vermeldt deze Aansluitingen in de Dienstregeling.
- 5.3.5 De Concessiehouder spant zich maximaal in om alle in de Dienstregeling vastgelegde Aansluitingen te realiseren door een Voertuig te laten wachten op het Voertuig van de Rit waarop Aansluiting wordt geboden of door Vervangend Vervoer aan te bieden. De Concessiehouder heeft een wachttijdenregeling waarin is vastgelegd hoe lang een Voertuig wacht om een Aansluiting te bieden. De Concessiehouder legt in een koppelvlakbericht als EarliestExpectedDepartureTime vast of een Voertuig wel of niet wacht op een vertraagde Rit.
- 5.3.6 De Concessiehouder garandeert in ieder geval de laatste Aansluiting tussen twee Lijnen die tot de Concessie behoren. Indien deze Aansluiting niet wordt gerealiseerd, zet de Concessiehouder Vervangend Vervoer in en neemt hij daarbij het bepaalde in eis 5.2.4 in acht. De Concessiehouder mag er ook voor kiezen om tegen eigen kosten Reizigers die van de Aansluiting gebruik wilden maken thuis te (laten) brengen.
- 5.3.7 Na overleg met de Concessiehouder en gehoord hebbende het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, kan de Concessieverlener gedurende de looptijd van de Concessie Knooppunten en Flex-overstappunten toevoegen of laten vervallen.

## 5.4 Afwijkingen van de Dienstregeling

De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers zo min mogelijk overlast ondervinden bij afwijkingen van de Dienstregeling, zoals routewijzigingen bij werkzaamheden of Evenementen (zie voor de eisen ten aanzien van het informeren van Reizigers in deze situaties ook paragraaf 7.2).

Afwijkingen van de Dienstregeling	
5.4.1	Wanneer Ritten als gevolg van wegomleidingen bij werkzaamheden of Evenementen niet overeenkomstig de Dienstregeling uitgevoerd kunnen worden, moet de Concessiehouder deze Ritten via een alternatieve route verrichten. Indien geen alternatieve route beschikbaar is, bedient de Concessiehouder zoveel mogelijk Haltes zoals opgenomen in de Dienstregeling, bijvoorbeeld door een Lijn in twee delen aan weerszijden van een wegafsluiting te splitsen. In voorkomende gevallen licht de Concessiehouder vooraf, of indien dit niet mogelijk is zo snel mogelijk achteraf, zijn keuze voor de alternatieve route(s) toe aan de Concessieverlener.
5.4.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers zo min mogelijk overlast ondervinden van de routewijzigingen als bedoeld in eis 5.4.1. De Concessiehouder verwerkt omleidingen die langer dan één week duren minimaal 5 werkdagen van tevoren in de op zijn website gepubliceerde Dienstregeling en neemt daarbij het bepaalde in eis 7.2.3 in acht.
5.4.3	Het is de Concessiehouder niet toegestaan om bij langere routes als gevolg van wegomleidingen hogere Tarieven/reiskosten bij Reizigers in rekening te brengen, tenzij de Concessieverlener hier vooraf op verzoek van de Concessiehouder mee heeft ingestemd.
5.4.4	Hogere Exploitatiekosten voor de Concessiehouder – anders dan bedoeld in artikel 12 van de Financiële bepalingen – als gevolg van wegomleidingen bij wegwerkzaamheden of Evenementen die niet door de betreffende Wegbeheerder(s) worden vergoed, komen tijdens de eerste twee maanden voor rekening en risico van de Concessiehouder. Indien een wegomleiding langer dan twee maanden duurt komen de hogere Exploitatiekosten, voor zover deze niet door de betreffende Wegbeheerder(s) worden vergoed en Concessiehouder heeft aangetoond dat hij zich heeft ingespannen om deze kosten van de betreffende Wegbeheerder(s) vergoed te krijgen, voor rekening van de Concessieverlener vanaf de derde maand.
5.4.5	De Concessiehouder mag in het Tactisch Ontwikkelteam voorstellen doen om de extra kosten van omleidingen te beperken door een tijdelijke aanpassing van de Dienstregeling, waarbij wordt gestreefd naar een klantvriendelijke oplossing.

## 5.5 Overmacht

Reizigers verwachten te allen tijde een excellente uitvoeringskwaliteit, maar soms zijn afwijkingen van de Dienstregeling niet te voorkomen door en te verwijten aan de Concessiehouder: zogenaamde situaties van Overmacht.

Overmacht	
5.5.1	Overmacht betreft elke gebeurtenis die de Concessiehouder beperkt of hindert in de nakoming van zijn verplichtingen ingevolge de Concessie en die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt, zoals extreme weersomstandigheden (bijvoorbeeld ijzel en/of hevige sneeuwval waarbij het KNMI code Rood afgeeft), epidemieën/pandemieën met ernstige gevolgen voor het maatschappelijk verkeer, een plotselinge aanwijzing van bevoegd gezag, een natuurramp, een catastrofe of een ander ernstig Incident buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder.
5.5.2	Onder Overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: a. tekort aan Personeel en/of Materieel; b. lokaal, regionaal of landelijk afgekondigde stakingen, niet afgekondigde stakingen en/of werkonderbrekingen van Personeel van de Concessiehouder en/of eventuele Onderaannemers; en c. toegenomen verkeersdrukke en structureel voorkomende files.
5.5.3	In geval van een situatie van Overmacht spant de Concessiehouder zich maximaal in om zoveel mogelijk aan dit Programma van Eisen en zijn Inschrijving te blijven voldoen en de Dienstregeling zo volledig mogelijk te blijven uitvoeren. De Concessiehouder spant zich daarnaast in, en neemt waar mogelijk maatregelen, om de negatieve gevolgen van Overmacht voor Reizigers en de Concessieverlener zoveel mogelijk te beperken, zowel in ernst als in duur. De Concessiehouder stelt de Concessieverlener onverwijld op de hoogte van een situatie van Overmacht, en toont de Concessieverlener welke maatregelen hij neemt om de negatieve gevolgen van Overmacht voor Reizigers zoveel mogelijk te beperken. De Concessiehouder treedt in overleg met de Concessieverlener over compensatie van de kosten van de maatregelen.
5.5.4	Indien er naar het oordeel van de Concessieverlener sprake is van extreme weersomstandigheden, hoeft de Concessiehouder niet te voldoen aan de eisen ten aanzien van de uitvoering van de Dienstregeling zoals opgenomen in paragrafen 5.1 tot en met 5.3. Ritten die gepland waren en al dan niet uitgevoerd zijn ten tijde van deze omstandigheden worden niet meegenomen bij de beoordeling van de realisatie van de in paragrafen 5.2 en 5.3 genoemde normen.
5.5.5	In geval van een situatie van Overmacht meldt de Concessiehouder dit onverwijld aan de Concessieverlener en doet hij in elk geval binnen 2 werkdagen nadat de betreffende situatie zich voordeed een verslag aan de Concessieverlener toekomen dat ten minste een beschrijving omvat van: a. de aard en (verwachte) duur van de situatie van Overmacht; b. de gevolgen die de situatie van Overmacht heeft gehad voor de mogelijkheid voor de Concessiehouder om de Dienstregeling uit te voeren;

- c. de maatregelen die de Concessiehouder heeft genomen/zal nemen teneinde zoveel als mogelijk de situatie van Overmacht op te heffen dan wel de gevolgen daarvan voor de uitvoering van de Dienstregeling te beperken; en
- d. alle andere feiten en omstandigheden die redelijkerwijs van belang geacht kunnen worden in verband met de ontstane situatie van Overmacht.

## 5.6 Compensatieregeling

Reizigers die te maken hebben gehad met een ondermaatse uitvoeringskwaliteit (waarbij niet wordt voldaan aan de eisen in dit hoofdstuk) hebben recht op een compensatie op grond van een Compensatieregeling.

### Compensatieregeling

- 5.6.1 De Concessiehouder hanteert een Compensatieregeling. De Compensatieregeling compenseert de betreffende Reizigers (ongeacht de verwijtbaarheid van de Concessiehouder) indien:
- a. deze Reizigers langer dan 30 minuten op een Halte moeten wachten dan wel meer dan 30 minuten vertraging oplopen, omdat de uitvoeringskwaliteit niet voldoet aan de eisen beschreven in paragraaf 5.1 (Vervoerplicht, vervoerscapaciteit en zitplaatskans), paragraaf 5.2 (Rituitval en Vervangend Vervoer) en/of paragraaf 5.3 (Punctualiteit en Aansluitingen);
  - b. de Concessiehouder een Aansluiting die op de laatste Rit van een Lijn of trein geboden wordt niet realiseert en geen of onvoldoende invulling geeft aan de aansluitgarantie als bedoeld in eis 5.3.6, en/of
  - c. deze Reizigers hun aansluitende rit met het Flex-vervoer missen en de houder van het Flex-contract bij deze Reizigers een extra rit in rekening brengt, in welk geval de Concessiehouder de kosten van deze extra rit compenseert.
- 5.6.2 De Concessiehouder volgt bij het opzetten van de Compensatieregeling de geldende wet- en regelgeving en eventuele landelijke afspraken ten aanzien van een Compensatieregeling voor het Openbaar Vervoer, en draagt er zorg voor dat de Compensatieregeling hiermee niet in strijd is.
- 5.6.3 De Concessiehouder stelt Reizigers door middel van een gebruikersvriendelijke procedure in de gelegenheid een beroep te doen op de Compensatieregeling. De Concessiehouder legt deze procedure voor de start van de Concessie ter instemming voor aan de Concessieverlener, nadat de Concessiehouder hierover advies heeft gevraagd aan het Reizigersoverleg Brabant, overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus).
- 5.6.4 De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Compensatieregeling, met inbegrip van de in eis 5.6.3 bedoelde procedure, bekend is bij Reizigers en in ieder geval gemakkelijk te vinden is op de website van Bravo.

## 6. Infrastructuur

De kwaliteit van het Openbaar Vervoer zoals Reizigers die ervaren wordt mede bepaald door de kwaliteit van de voor het Openbaar Vervoer beschikbare infrastructuur. Haltes en Routes markeren een aantal zekerheden die het Openbaar Vervoer aan Reizigers kan bieden en de inrichting van (de omgeving van) Haltes bepaalt mede of Reizigers drempelloos kunnen reizen. De gewenste transitie naar Zero Emissie leidt tot nieuwe opgaven op het gebied van infrastructuur, te weten de tijdige realisatie van Energievoorzieningen en Laadinfrastructuur ten behoeve van de Zero-Emissievoertuigen.

### 6.1 Samenwerking Concessiehouder met partners

De Concessiehouder, de Concessieverlener en Wegbeheerders spelen allen een belangrijke rol als het gaat om de Routes en Haltes waar de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie gebruik van kan maken. Wegbeheerders bepalen welke infrastructuur voor de uitvoering van het Openbaar Vervoer beschikbaar is (inclusief eventueel gebruik vluchtstrook van snelwegen) en zorgen voor vervanging, vernieuwing en duurzame instandhouding van wegen en voor aanleg, beheer en onderhoud van Haltes. Tijdens de looptijd van de Concessie kan de Concessiehouder voorstellen doen voor aanpassingen van de beschikbare infrastructuur. De Concessiehouder kan aan deze voorstellen geen rechten ontleen: een besluit tot aanpassing van de beschikbare infrastructuur wordt door de desbetreffende Wegbeheerder in samenspraak met de Concessiehouder genomen. Omgekeerd verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder Wegbeheerders adviseert over aanpassingen van de beschikbare infrastructuur, waaronder wegomleidingen en wijzigingen van Haltes, die de belangen van het Openbaar Vervoer raken.

#### Afstemming met Wegbeheerders en Concessieverlener

6.1.1	De Concessiehouder zet zich, in samenwerking met de Concessieverlener en de Wegbeheerders, proactief in om de weginfrastructuur en Haltes in de Concessie in goede staat te houden.
6.1.2	De Concessiehouder stelt een vertegenwoordiger aan die als contactpersoon voor de Wegbeheerders fungeert en die bevoegd is namens de Concessiehouder met de Wegbeheerders bindende afspraken te maken met betrekking tot het gebruik van de weginfrastructuur en Haltes ten behoeve van de uitvoering van de Concessie.
6.1.3	De Concessiehouder signaleert problemen met de weginfrastructuur, doorstroming en Haltes in het Concessiegebied en meldt deze bij de betreffende Wegbeheerder. De Concessiehouder meldt structurele problemen bij de Concessieverlener en agendeert deze voor een overleg van het Tactisch Ontwikkelteam.
6.1.4	De Concessiehouder informeert Wegbeheerders, Gemeenten en Buurtbusverenigingen ten minste één maand voor ingebruikname over tijdelijke en permanente aanpassingen van routes van (nieuwe) Lijnen.

6.1.5 De Concessiehouder en de Wegbeheerders wonen maandelijks het Regionaal Verkeerskundig Teamoverleg van de RWB bij. Deze overleggen hebben onder meer tot doel voorgenomen aanpassingen van de weginfrastructuur en/of Haltes en de gevolgen daarvan voor het Openbaar Vervoer te bespreken.

6.1.6 De Concessiehouder neemt proactief deel aan overleggen met Stakeholders over grotere aanpassingen aan de weginfrastructuur en onderneemt proactief actie op basis van de informatie (onder meer uit Melvin) over aanpassingen van de weginfrastructuur.

## 6.2 Weginfrastructuur

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

### Weginfrastructuur

6.2.1 De Concessiehouder benut alle aanwezige OV-infrastructuur, zowel bestaande als nieuw aan te leggen, tenzij de Concessieverlener hiervoor op verzoek van de Concessiehouder een ontheffing verleent. Zie voor de bestaande OV-infrastructuur het overzicht in Bijlage G (Beschikbare OV-infrastructuur) bij de Aanbestedingsleidraad.

6.2.2 De Concessiehouder stemt zijn Dienstregeling en de inzet van Materieel af op de eigenschappen van de weg- en OV-infrastructuur, waaronder lengte, hoogte, breedte, draaicirkel, afstand tot het wegdek, toegestane aslast en capaciteit van Haltes.

## 6.3 Haltes

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

Te gebruiken Haltes	
6.3.1	De Wegbeheerder is verantwoordelijk voor de aanleg, het beheer en het onderhoud van Haltes. Het is aan de Concessiehouder om de Wegbeheerder zo nodig op deze verantwoordelijkheid te wijzen.
6.3.2	De Concessiehouder gebruikt voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend de Haltes vermeld in het Centraal Halte Bestand (CHB) <sup>9</sup> . De Concessiehouder gaat voor de benamingen en nummering van Haltes uit van de haltenamen en haltenummers zoals opgenomen in het Centraal Halte Bestand (CHB).
6.3.3	De Concessiehouder kan in zijn Inschrijving en/of tijdens de looptijd van de Concessie in het Tactisch Ontwikkelteam voorstellen doen voor het laten vervallen, toevoegen of verplaatsen van Haltes.
6.3.4	De Concessiehouder neemt de bestaande Haltepalen en Halteborden om niet over van de huidige concessiehouder dan wel de Wegbeheerders.
6.3.5	De Concessiehouder is voor eigen rekening en risico verantwoordelijk voor plaatsing, beheer, onderhoud en reiniging van Haltepalen en Halteborden op alle Haltes in het Concessiegebied. De Concessiehouder voert de Halteborden (L3-formaat) in de huisstijl van Bravo uit.
6.3.6	De Concessiehouder plaatst op verzoek van de Concessieverlener Haltepalen en Halteborden ten behoeve van het Flex-vervoer in het Concessiegebied waarvoor hij, in afwijking van het bepaalde in eis 6.3.5, een vergoeding voor de gemaakte kosten aan de Concessieverlener mag vragen.
6.3.7	De Concessiehouder (ver)plaatst geen Haltepalen zonder voorafgaande schriftelijke instemming van de betreffende Wegbeheerder en meldt (ver)plaatsingen van Haltepalen vooraf in het Tactisch Ontwikkelteam.
6.3.8	De Concessiehouder zorgt er bij (ver)plaatsing van Haltepalen voor dat Reizigers, waaronder Reizigers in een rolstoel, geen hinder van de Haltepaal ondervinden en neemt hierbij de aanwijzingen van de betreffende Wegbeheerder in acht.
6.3.9	De Concessiehouder past na voorafgaande schriftelijke instemming van de betreffende Wegbeheerder(s) Haltepalen en Halteborden bij Haltes in het Concessiegebied waar niet langer Lijnen van de Concessiehouder of Lijnen van concessiehouders van aangrenzende Concessies halteren aan het alleengebruik door Flex-vervoer aan of verwijdert de Haltepalen en Halteborden op de betreffende Haltes wanneer deze niet (meer) gebruikt worden als opstaphalte voor het Flex-vervoer.
6.3.10	De Concessiehouder draagt de Haltepalen en Halteborden aan het eind van de Concessie om niet over aan de opvolgende concessiehouder, tenzij hij met de opvolgende concessiehouder anders overeenkomt.

---

<sup>9</sup> Zie bijvoorbeeld <https://halteviewer.ov-data.nl/> of <http://data.ndovloket.nl/haltes/>



## 6.4 Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen

Om tijdens de Implementatieperiode de risico's voor de Concessiehouder te verkleinen heeft de Concessieverlener besloten een Stalling te ontwikkelen in Breda en stelt de Concessieverlener in Roosendaal een Stallingslocatie beschikbaar, waarbij geldt dat beide locaties langdurig beschikbaar zijn voor het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder is verplicht om de Stalling in Breda te gebruiken ter uitvoering van de Concessie. De Concessiehouder is tevens verplicht om op de Stallingslocatie in Roosendaal een Stalling te ontwikkelen en deze Stalling te gebruiken ter uitvoering van de Concessie. Daarnaast kan de Concessiehouder naar eigen inzicht van aanvullende Stallingen gebruik maken.

### Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen

- |       |  |
|-------|--|
| 6.4.1 | De Concessiehouder is voor eigen rekening en risico verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben van voldoende Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen (zoals genoemd in eis 19, lid 6c van de cao openbaar vervoer) voor een betrouwbare uitvoering van de Concessie alsmede voor het beheer en onderhoud van de Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen. |
| 6.4.2 | De Concessiehouder gebruikt in ieder geval de Stalling Breda en de Stallingslocatie in Roosendaal ter uitvoering van de Concessie en neemt daarbij het gestelde in Bijlage B6 (Laadinfrastructuur op Stallingen) in acht.  |
| 6.4.3 | De Concessiehouder realiseert voor eigen rekening en risico een Stalling op de Stallingslocatie in Roosendaal die voldoet aan het gestelde in Bijlage B6 (Laadinfrastructuur op Stallingen).   |
| 6.4.4 | De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de voorbereiding, ontwikkeling, realisatie en financiering van eventuele Stallingen en Stallingslocaties in aanvulling op de in eisen 6.4.2 en 6.4.3 genoemde Stallingen en Stallingslocaties.   |

## 6.5 Laadinfrastructuur

De verantwoordelijkheid voor het bepalen van de Laadlocaties ten behoeve van Zero-Emissievoertuigen en het aanleggen, beheren en onderhouden van de Energievoorzieningen en Laadinfrastructuur op deze Laadlocaties ligt bij de Concessiehouder. Hierbij schrijft de Concessieverlener geen specifieke techniek voor maar laat de keuze hiervoor aan de Inschrijver. Wel constateert de Concessieverlener dat de batterij-elektrische techniek wijdverbreid is en de realisatie van de daarvoor benodigde Energievoorzieningen en Laadinfrastructuur lange doorlooptijden kent. Daarom onderneemt de Concessieverlener acties om de batterij-elektrische techniek te faciliteren. Zo treft de Concessieverlener voorbereidingen voor een grote netaansluiting op de Stalling in Breda en de Stallingslocatie in Roosendaal en verkent de Concessieverlener de mogelijkheid van een netaansluiting bij het treinstation in Bergen op Zoom. De Concessiehouder is verplicht om de genoemde locaties in Breda, Roosendaal en, indien de Concessieverlener voor deze locatie een netaansluiting aanvraagt, Bergen op Zoom, te gebruiken als Laadlocatie voor Zero-Emissie Materieel.

Laadinfrastructuur	
6.5.1	De Concessiehouder treft alle voorbereidingen en realiseert alle voorzieningen die nodig zijn om Zero-Emissievoertuigen voor de uitvoering van de Concessie in te kunnen zetten.
6.5.2	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de voorbereiding, de realisatie, het beheer en de financiering van Energievoorzieningen en Laadinfrastructuur overeenkomstig het bepaalde in Bijlage B6 (Laadinfrastructuur op Stallingen).
6.5.3	De Concessiehouder onderhoudt de Laadinfrastructuur conform de voorschriften van de betreffende leverancier en wel zodanig dat wordt aan de voorwaarden die deze leverancier aan de Gegarandeerde inzetperiode van de Laadinfrastructuur verbindt..
6.5.4	De Concessiehouder stemt wijzigingen aan weginfrastructuur en/of Haltes als gevolg van aanleg van Laadinfrastructuur dan wel Energievoorzieningen af met de desbetreffende Wegbeheerder(s). De Concessiehouder heeft daarbij oog voor de ruimtelijke inpassing en volgt aanwijzingen van de Wegbeheerder met betrekking tot welstandseisen op.
6.5.5	De Concessiehouder verleent medewerking aan onderzoek naar medegebruik van de Laadinfrastructuur, bijvoorbeeld medegebruik door andere modaliteiten, andere concessiehouders of voor andere doeleinden dan het uitvoeren van Openbaar Vervoer.
6.5.6	De Concessiehouder treedt in overleg met de Buurtbusverenigingen over de realisatie van Laadinfrastructuur op het moment dat de Concessiehouder de over te nemen Buurtbussen vervangt door Zero Emissie Buurtbussen.

## 7. Reisinformatie

### 7.1 Informatie over het systeem van Gedeelde Mobiliteit

Om hun reis te kunnen plannen en waar nodig aan te kunnen passen, moeten Reizigers op elk moment voorafgaand aan en tijdens hun reis over betrouwbare, eenduidige, begrijpelijke, toegankelijke en actuele informatie over het systeem van Gedeelde Mobiliteit, waaronder het Openbaar Vervoer, kunnen beschikken. Zekerheid hierover verlaagt de drempel om met het systeem van Gedeelde Mobiliteit, waaronder het Openbaar Vervoer, te reizen.

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het verstrekken van deze informatie in het Concessiegebied, waaronder begrepen via de kanalen van Bravo en in zijn rol als Mobiliteitsmakelaar via het Platform zoals beschreven in paragraaf 2.2. De Concessiehouder werkt vanuit deze rol samen aan informatie en communicatie met andere concessiehouders die openbaar vervoer verzorgen, waaronder begrepen de andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verrichten, en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder begrepen de houder van het Flex-contract, zodat nieuwsberichten en reisinformatie zoveel mogelijk zijn afgestemd.

Omdat juist op het gebied van informatievoorziening technologische ontwikkelingen zo snel gaan is het wenselijk dat de Concessie voldoende ruimte biedt om op deze ontwikkelingen te kunnen inspelen. Daarbij is de verwachting dat de informatievoorziening in toenemende mate ook via Derden, zoals MaaS-dienstverleners, gaat verlopen (zie paragraaf 2.2). Afstemming en integratie van informatie moet ertoe leiden dat Reizigers het systeem van Gedeelde Mobiliteit als logisch en drempelloos ervaren. De Concessiehouder dient daarom juiste en volledige brondata tijdig beschikbaar te stellen, zodat ook Derden Reizigers van juiste en actuele informatie kunnen voorzien.

#### Informatie over het systeem van Gedeelde Mobiliteit

- |       |  |
|-------|--|
| 7.1.1 | De Concessiehouder informeert inwoners en bezoekers van het Concessiegebied vanuit zijn rol als Mobiliteitsmakelaar (zie paragraaf 2.2) over het Openbaar Vervoer van, naar en binnen het Concessiegebied en over het aanbod van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer.   |
| 7.1.2 | De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle informatie over het Openbaar Vervoer altijd volledig, correct, eenduidig en direct met de werkelijkheid overeenstemmend/actueel is en dat hij alle informatie over Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer, die hij van de betreffende aanbieder ontvangt via zijn informatiekkanalen beschikbaar stelt. |
| 7.1.3 | De Concessiehouder zorgt dat alle informatie over het Openbaar Vervoer voldoet aan de eisen gesteld in het 'Normblad reisinformatie' of diens opvolger(s) en neemt bij de vormgeving van de reisinformatie de richtlijnen zoals opgenomen in de Bravo Brandgide in acht.   |

- |       |  |
|-------|--|
| 7.1.4 | De Concessiehouder levert volledige en juiste informatie met betrekking tot (de uitvoering van) de Dienstregeling rechtstreeks aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data of diens opvolger(s) conform het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s)'.  |
| 7.1.5 | De Concessiehouder stelt voor ingang van de Concessie een Reisinformatieplan op waarin hij beschrijft hoe hij invulling geeft aan de eisen zoals gesteld in dit hoofdstuk. Hij legt het Reisinformatieplan, en elk voorstel tot wijziging daarvan, minimaal 6 weken van tevoren ter advisering voor aan het Reizigersoverleg Brabant, en vervolgens ter instemming voor aan de Concessieverlener overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus). |

De informatie moet niet alleen beschikbaar zijn, maar ook begrijpelijk en toegankelijk voor alle groepen Reizigers, dus ook voor Reizigers die slecht(er) kunnen zien of horen. De Concessieverlener ziet dit als noodzakelijke voorwaarde om het doel ten aanzien van drempelloos reizen te realiseren.

#### Begrijpelijke, toegankelijke informatie

- |       |  |
|-------|--|
| 7.1.6 | De Concessiehouder zorgt dat alle reisinformatie begrijpelijk en toegankelijk is voor alle Reizigers, waaronder Reizigers met een visuele of auditieve beperking.  |
| 7.1.7 | Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.   |
| 7.1.8 | Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites dan wel mobiele applicaties geldt het niveau AA volgens WCAG 2.1 of diens opvolger(s) (zie <a href="http://www.digitoegankelijk.nl">www.digitoegankelijk.nl</a> ).  |
| 7.1.9 | De Concessiehouder toont ten genoegen van de Concessieverlener uiterlijk 3 maanden voor de ingangsdatum van de Concessie een toegankelijkheidsverklaring die borgt dat de websites en mobiele applicaties voldoen aan: <ul style="list-style-type: none"><li>a. de wetgeving inzake digitale toegankelijkheid zoals gepubliceerd op de website <a href="http://www.digitoegankelijk.nl/toegankelijkheidsverklaring/voorbeeld-opbouw-rapportage">www.digitoegankelijk.nl/toegankelijkheidsverklaring/voorbeeld-opbouw-rapportage</a>, en</li><li>b. waar relevant, de Europese standaard EN 301549.</li></ul> |

## 7.2 Informatie over wijzigingen in de Dienstregeling

Het is belangrijk dat de Concessiehouder Reizigers niet alleen goed informeert over de Dienstregeling die hij voorafgaand aan een Dienstregelingjaar heeft opgesteld, maar ook over geplande wijzigingen in de Dienstregeling tijdens het Dienstregelingjaar (gerelateerd aan de Dienstregelingsperiodes zoals beschreven in eis 3.5.8 en routewijzigingen als gevolg van werkzaamheden of Evenementen) en over ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling (gerelateerd aan vertragingen, ongeplande, noodzakelijke routewijzigingen en Rituitval).

### Informatie over geplande wijzigingen in de Dienstregeling

7.2.1 De Concessiehouder maakt de Dienstregeling (i) voor een nieuw Dienstregelingjaar uiterlijk 20 werkdagen voor de inwerkingtreding en (ii) bij geplande (route)wijzigingen tijdens een Dienstregelingjaar uiterlijk 10 werkdagen voor de inwerkingtreding bekend via in elk geval:

- Displays in alle Voertuigen;
- aankondigingen op de Haltes waar wijzigingen plaatsvinden die de wijziging omschrijven, waaronder begrepen via eventueel aanwezige DRIS'en;
- de websites van de Concessiehouder en Bravo, het Platform, en social mediakanalen, en
- actuele reisinformatiesystemen.

7.2.2 In aanvulling op het bepaalde in eis 7.2.1 informeert de Concessiehouder uiterlijk 20 werkdagen voor de inwerkingtreding van een geplande wijziging in de Dienstregeling de in eis 7.1.4 genoemde organisaties over deze wijziging, met inachtneming van het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s).

7.2.3 De Concessiehouder maakt tijdelijke en/of tussentijdse wijzigingen van de Dienstregeling in verband met wegomleidingen ten gevolge van werkzaamheden of Evenementen waarbij één of meerdere Haltes niet worden aangedaan, ten minste 5 werkdagen voorafgaande aan de wijziging bekend door publicatie overeenkomstig het bepaalde in eis 7.2.1, 7.2.2 en 7.4.5, dan wel zo spoedig mogelijk wanneer de stremming waardoor sprake is van een wegomleiding, later dan 5 werkdagen voor de ingangsdatum van de wegomleiding bekend is gemaakt.

7.2.4 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het tijdig uitwisselen van informatie over de te wijzigen en gewijzigde Dienstregeling met omliggende concessiehouders en de houder van het Flex-contract.

### Informatie over ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling

7.2.5 In geval van ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling, zoals vertragingen, ongeplande routewijzigingen en Rituitval, zorgt de Concessiehouder ervoor dat zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 15 minuten nadat de situatie zich voordoet:

- Reizigers via Displays in Voertuigen, aanwezige DRIS'en op Haltes, de website van de Concessiehouder, het Platform, actuele reisinformatiesystemen, en Personeel en Buurtbuschauffeurs geïnformeerd worden over de situatie, de oorzaak en Alternatieve Reismogelijkheden, waaronder de inzet van Vervangend Vervoer, met inachtneming van het bepaalde in paragraaf 5.2 en eis 7.1.2, en
- de in eis 7.1.4 genoemde organisaties voorzien worden van gegevens over de wijzigingen, met inachtneming van het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s).

7.2.6 De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle reisinformatie en de informatie die hij verstrekt aan de in eis 7.1.4 genoemde organisaties ook bij ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling, zoals bij verstoringen en eventuele omleidingsroutes, juist is en tijdig beschikbaar komt.

## 7.3 Digitale informatie

De Concessiehouder is in zijn rol als Mobiliteitsmakelaar verantwoordelijk voor digitale informatie, waaronder begrepen informatie over het Openbaar Vervoer op de kanalen van Bravo en het Platform. Reizigers hechten grote waarde aan digitale informatie tijdens elk moment van hun reis, waaronder begrepen informatie voor het plannen van hun reis, afwijkingen tijdens hun reis en informatie over Tarieven en de klantenservice. Omdat in het bijzonder op het gebied van digitale informatie technologische ontwikkelingen zo snel gaan is het wenselijk dat de Concessie voldoende ruimte biedt om op deze ontwikkelingen te kunnen inspelen.

### Digitale informatie

- 7.3.1 De Concessiehouder zorgt ervoor dat mensen wat het Openbaar Vervoer betreft in ieder geval de volgende informatie gratis kunnen raadplegen via de websites van de Concessiehouder en Bravo en het Platform en kunnen opvragen bij de klantenservice van de Concessiehouder:
- a. informatie over de Dienstregeling van de afzonderlijke Lijnen, met in ieder geval een overzicht van de Haltes, de aankomst- en vertrektijden per Halte, de overstapmogelijkheden op belangrijke (overstap)locaties en de Aansluitingen op zowel de eigen Lijnen als op lijnen van andere concessiehouders en het Flex-vervoer;
  - b. Haltevertrekstaten, met de vertrektijden van de Lijnen die vanaf de betreffende Halte vertrekken;
  - c. Lijnennetkaart, met daarop in ieder geval alle routes en Haltes van alle Lijnen van, naar en binnen het Concessiegebied, ook als deze niet tot de Concessie behoren, en de Knooppunten en overstappunten met het Flex-vervoer;
  - d. informatie over actuele vertrektijden, ook in geval van ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling, zoals vertraging, routewijzigingen en Rituitval (in geval van ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling is dit niet verplicht via de website van Bravo);
  - e. informatie over de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer, waaronder:
    - i. aanwezigheid van voorzieningen ten behoeve van de toegankelijkheid in het op een Rit ingezette Voertuig en op Haltes, en
    - ii. regels over maximaal toegestane afmetingen van rolstoelen;
  - f. informatie over de actuele bezetting van het Voertuig tijdens een Rit;
  - g. informatie over het reserveren van Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer, indien aangeboden door de Concessiehouder;
  - h. informatie over het reserveren van het Flex-vervoer;
  - i. informatie over Betaalwijzen en Tarieven;
  - j. informatie over de Compensatieregeling;
  - k. informatie over de bereikbaarheid van de klantenservice en klachtenlijn van de Concessiehouder, inclusief telefoonnummer en website, en
  - l. informatie over het Klachtenloket Openbaar Vervoer en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer en de wijze waarop Reizigers deze instanties kunnen benaderen.
- 7.3.2 De Concessiehouder zorgt er voor dat alle informatie genoemd in eis 7.3.1 beschikbaar is op de in eis 7.2.1 genoemde momenten.

7.3.3	De Concessiehouder zorgt er voor dat in ieder geval de informatie genoemd in eis 7.3.1 sub a, b en c kan worden gedownload en geprint in een handzaam en goed leesbaar formaat.
7.3.4	De Concessiehouder zorgt er voor dat mensen de informatie kunnen raadplegen via de kanalen van Bravo, en beheert deze kanalen samen met de andere Brabantse concessiehouders, waartoe de Concessieverlener de Concessiehouder toegang verleent tot het CMS-systeem van de website.

## 7.4 Informatie op Haltes

De Concessiehouder is in zijn rol als Mobiliteitsmakelaar verantwoordelijk voor het beheer van statische informatie op alle Haltes binnen het Concessiegebied. Deze verantwoordelijkheid betreft zowel informatie over Lijnen van de Concessiehouder zelf als informatie over lijnen van andere concessiehouders die de betreffende Halte aandoen en over het Flex-vervoer. De informatie op alle Haltes binnen het Concessiegebied is uitgevoerd in de huisstijl van Bravo. Voor Haltes gelegen buiten het Concessiegebied waarvoor de Concessiehouder niet zelf verantwoordelijk is voor het informatiebeheer, verstrekt de hij tijdig de relevante informatie over Lijnen die deze Haltes aandoen aan de partij die de reisinformatie van de betreffende Halte beheert.

### Informatie op Haltes

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



7.4.3	Op verzoek van de Concessieverlener voorziet de Concessiehouder Haltes in het Concessiegebied die bediend worden door concessiehouders van de aangrenzende concessies of de houder van het Flex-contract ook van de in eisen 7.4.1 en 7.4.2 beschreven informatie, ook wanneer de Concessiehouder de betreffende Halte zelf niet bedient.
7.4.4	Eisen 7.4.1, 7.4.2 en 7.4.3 gelden niet voor Haltes die tijdelijk buiten gebruik zijn of voor tijdelijke Haltes die ten hoogste 1 maand in gebruik zijn.
7.4.5	De Concessiehouder maakt tijdelijke afwijkingen van de Dienstregeling op adequate en zorgvuldige wijze op de Halte kenbaar. Indien een Halte tijdelijk vervalt en/of een Lijn tijdelijk vanaf een andere Halte vertrekt, geeft de Concessiehouder op de Halte in ieder geval aan hoe lang de Halte niet beschikbaar is en informeert de Concessiehouder Reizigers, door middel van een kaart van de omgeving van de Halte en een routebeschrijving, hoe zij bij de dichtstbijzijnde Halte van de betreffende Lijn kunnen komen of met welke Alternatieve Reismogelijkheden zij hun reis kunnen vervolgen.
7.4.6	De Concessiehouder maakt met de concessiehouders van de aangrenzende concessies afspraken over tijdige wederzijdse aanlevering van de informatie genoemd in eisen 7.4.1, 7.4.2 en 7.4.5 en informatie met betrekking tot tijdelijke routewijzigingen door wegomleidingen als gevolg van werkzaamheden of Evenementen.
7.4.7	De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle Haltes op de ingangsdatum van een nieuwe/gewijzigde Dienstregeling over de actuele reisinformatie beschikken. Het is de Concessiehouder toegestaan de oude reisinformatie vanaf 5 werkdagen voorafgaand aan de ingangsdatum van de nieuwe/gewijzigde Dienstregeling te vervangen.

## 7.5 Informatie in en op Voertuigen

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

## Reisinformatie in en op Voertuigen

- 7.5.1 De Concessiehouder zorgt voor correcte en actuele informatie in en op het Voertuig, waaronder begrepen informatie over het Openbaar Vervoer.
- 7.5.2 De Concessiehouder zorgt ervoor dat afwijkingen van de Dienstregeling tijdig aan Reizigers in het Voertuig kenbaar gemaakt worden. Bij verstoringen in de uitvoering van de Dienstregeling informeert de Concessiehouder Reizigers in het Voertuig over de consequenties van deze verstoring voor hun reis en over Alternatieve Reismogelijkheden. De Concessiehouder zorgt dat het Personeel in het Voertuig over de informatie beschikt die nodig is om vragen van Reizigers over consequenties van verstoringen voor hun reis en over Alternatieve Reismogelijkheden te kunnen beantwoorden.
- 7.5.3 De Concessiehouder voorziet alle Voertuigen van een werkend automatisch auditief halteomroepsysteem dat voor iedere Halte ten minste de eerstvolgende Halte en belangrijke Aansluitingen op deze Halte en daarnaast (in een groter interval) het lijnnummer en het Eindpunt omroept. Indien het automatisch auditief halteomroepsysteem niet functioneert, roept het Personeel in het Voertuig de eerstvolgende Halte en belangrijke Aansluitingen op deze Halte om.
- 7.5.4 De Concessiehouder voorziet alle Bussen en Auto's, waaronder begrepen Buurtbussen, van werkende Displays. De Concessiehouder brengt de Displays zodanig in het Voertuig aan dat alle Reizigers vanaf elke positie in het Voertuig de informatie op de Displays kunnen lezen. De Concessiehouder brengt in elke Bus, niet zijnde een Gelede bus, ten minste twee Displays aan: één in de voorste helft van de Bus en één in de achterste helft van de Bus. In een Gelede bus brengt hij ten minste drie Displays aan: één in de voorste helft vóór de geleding, één in de achterste helft vóór de geleding, en één achter de geleding.
- 7.5.5 De Concessiehouder toont op de Displays ten minste de volgende actuele reisinformatie:
- geplande aankomsttijden en actuele inschatting van de verwachte aankomsttijden op de eerstvolgende Haltes;
  - het Eindpunt van de Rit, inclusief de verwachte aankomsttijd op het Eindpunt;
  - geboden Aansluitingen op Knooppunten inclusief de actuele vertrektijden van aansluitende Lijnen (zowel op de Lijnen van de Concessiehouder zelf als op de Lijnen van concessiehouders van aangrenzende concessies en op de trein);
  - overstapmogelijkheden op de eerstvolgende Haltes op het Flex-vervoer;
  - de actuele tijd, en
  - actuele informatie over tijdelijke afwijkingen ten opzichte van de Dienstregeling, waaronder in ieder geval begrepen afwijkende routes, vervallen en/of alternatieve Haltes en gewijzigde vertrektijden.
- 7.5.6 De Concessiehouder volgt voor de vormgeving van de in eis 7.5.5 genoemde reisinformatie op de displays de landelijke standaarden, zoals weergegeven in 'Richtlijnen Reisinformatie in OV-voertuigen' of diens opvolger(s).

7.5.7	De Concessiehouder mag in overleg met de Concessieverlener de Displays tevens voor promotie van het Openbaar Vervoer gebruiken, mits dit niet ten koste gaat van het tonen van actuele reisinformatie. De Concessiehouder zorgt er daarom voor dat te allen tijde, eventueel alternerend met de overige informatie genoemd in eis 7.5.5, (i) de actuele tijd en de (naam van de) eerstvolgende Halte en (ii) het lijnnummer en het Eindpunt van de Lijn getoond worden.
7.5.8	De Concessiehouder voorziet: a. Bussen van een uniforme routeaanduiding, ten minste door middel van een aanduiding van het lijnnummer en het Eindpunt op de voor- en rechterzijde van de Bus en een aanduiding van het lijnnummer op achterzijde van de Bus, en b. Auto's, niet zijnde personenauto's, van een uniforme routeaanduiding, ten minste door middel van een aanduiding van het lijnnummer en het Eindpunt op de voorzijde van de Auto.
7.5.9	De Concessiehouder vermeldt het adres van de website van Bravo en contactgegevens en openingstijden van de klantenservice van de Concessiehouder aan de binnenzijde van alle Voertuigen.

## 7.6 Informatiepunten

Niet alle Reizigers vinden gemakkelijk hun weg in het Openbaar Vervoer en het systeem van Gedeelde Mobiliteit. Daarom is het belangrijk dat Reizigers de mogelijkheid hebben om persoonlijk in contact te komen met de Concessiehouder in zijn rol als Mobiliteitsmakelaar.

Informatiepunten	
7.6.1	De Concessiehouder richt in ieder geval bij het Knooppunt Breda Centraal Station een bemand informatiepunt in dat zodanig herkenbaar is door gebruik van het merk Bravo.
7.6.2	De Concessiehouder zorgt dat informatiepunten op werkdagen in ieder geval tussen 07:00 en 19:00 uur en op zaterdag en zon- en feestdagen in ieder geval tussen 09:00 en 17:00 uur geopend zijn.
7.6.3	De Concessiehouder zorgt dat Reizigers op een informatiepunt: a. antwoord krijgen op vragen die zij hebben over hun reis in het systeem van Gedeelde Mobiliteit; b. alle reisinformatie zoals bedoeld in eis 7.3.1 kunnen verkrijgen, ook in gedrukte vorm op papier; c. de mogelijkheid hebben om een klacht in te dienen over het Openbaar Vervoer; d. Vervoerbewijzen en Reisproducten kunnen kopen voor het Openbaar Vervoer, en e. terecht kunnen voor zaken met betrekking tot de Betaalwijzen.

## 8. Betalen en Tarieven

### 8.1 Betaalsysteem

Het openbaar vervoer staat qua betalen voor een ingrijpende verandering. Waar nu de OV-chipkaart nog de belangrijkste Betaalwijze is, zullen Reizigers bij de start van de Concessie naar verwachting met hun betaalpas (OVpay) of een Bar-/QR-code inchecken en in toenemende mate reizen op rekening. Deze verandering is ingezet vanuit de gedachte dat hierdoor het betaalgemak voor Reizigers toeneemt en daarmee drempels om met het Openbaar Vervoer te reizen worden weggenomen: Reizigers kunnen met dezelfde Betaalwijze door het hele systeem van openbaar vervoer reizen.

De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij voorbereid is op OVpay, onder meer door ervoor te zorgen dat de apparatuur in de Voertuigen geschikt is voor dit nieuwe Betaalsysteem waarmee betalen met een contactloze betaalpas, creditcard of betaalpas op een mobiele telefoon mogelijk wordt. De Concessiehouder beschikt daartoe over een volledig functionerend Betaalsysteem dat voldoet aan alle wettelijke regelgeving en aansluit bij de landelijke afspraken zoals gemaakt in het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB). Het Betaalsysteem faciliteert Reizigers zodanig dat zij met dezelfde Betaalwijze door de gehele keten van het openbaar vervoer kunnen reizen, ongeacht de vraag of het openbaar vervoer tot de Concessie behoort. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat het Betaalsysteem het mogelijk maakt om Reizigersopbrengsten van Reisproducten die hij gezamenlijk met andere concessiehouders dan wel Andere Mobiliteitsaanbieders aanbiedt, automatisch tussen de betrokken partijen te verdelen.

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder een actieve rol vervult bij de (door)ontwikkeling van OVpay en eventuele andere toekomstige Betaalwijzen en dat hij te allen tijde alle Betaalwijzen conform de landelijke afspraken faciliteert. Daarnaast verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder in zijn rol als Mobiliteitsmakelaar een ondersteunende rol richting aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer, die aansluiting zoeken bij deze Betaalwijzen. Als bij de start van de Concessie de OV-chipkaart nog steeds als wettige Betaalwijze in het openbaar vervoer geldt, dan zorgt de Concessiehouder er tevens voor dat Reizigers in de Concessie met de OV-chipkaart kunnen reizen.

#### Betaalsysteem

- |       |  |
|-------|--|
| 8.1.1 | De Concessiehouder beschikt over een volledig functionerend Betaalsysteem dat voldoet aan de wettelijke regelgeving.   |
| 8.1.2 | De Concessiehouder conformeert zich aan besluiten die in het NOVB-overleg of diens opvolger(s) zijn en worden genomen over de ontwikkeling, invoering en ondersteuning van OVpay en eventuele toekomstige Betaalwijzen.  |
| 8.1.3 | De Concessiehouder vervult een actieve rol bij, staat open voor en werkt constructief mee aan de doorontwikkeling en volledige invoering van OVpay en eventuele toekomstige Betaalwijzen en vervult een ondersteunende rol richting aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer, die aansluiting zoeken bij deze |

	Betaalwijzen. De Concessiehouder stemt de activiteiten die hij in dit kader onderneemt nauw af met de Concessieverlener en concessiehouders van aangrenzende concessies.
8.1.4	De Concessiehouder richt het Betaalsysteem zodanig in dat Reizigers vanaf aanvang van de Concessie met landelijk gangbare Betaalwijzen zoals vastgesteld in het NOVB-overleg of diens opvolger(s), te weten (in ieder geval) Betaalwijzen gebaseerd op de EMVc-standaard, Barcodes/QR-codes en applicaties voor mobiele telefoons, kunnen betalen.
8.1.5	De Concessiehouder zorgt dat het Betaalsysteem alle Tarieven, Vervoerbewijzen, Reisproducten en Bijzondere Vervoerbewijzen die geldig zijn in het Concessiegebied kan voeren.
8.1.6	Alle kosten voor ontwikkeling, invoering, instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van hard- en software van het Betaalsysteem ten behoeve van OVpay en eventuele toekomstige Betaalwijzen zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.
8.1.7	Wanneer het NOVB-overleg besluit tot definitieve uitfasering van een op dat moment gangbare Betaalwijze, faciliteert de Concessiehouder de betreffende Betaalwijze voor Reizigers in ieder geval gedurende de periode zoals overeengekomen in het NOVB-overleg, behalve wanneer de Concessieverlener besluit tot een versnelde uitfasering.
8.1.8	Het is de Concessiehouder alleen toegestaan regionale Betaalwijzen te introduceren of uit te faseren na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener. Een voorstel hiertoe legt de Concessiehouder eerst voor advies voor aan het Reizigersoverleg Brabant.
8.1.9	Eventuele veranderingen in Reizigersopbrengsten door en kosten van de invoering, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van het Betaalsysteem ten behoeve van de acceptatie van (toekomstige) Betaalwijzen zijn volledig voor rekening en risico van de Concessiehouder.
8.1.10	Indien het Betaalsysteem in een Voertuig dat de Concessiehouder inzet voor de uitvoering van een Rit om welke reden dan ook niet werkt, vervoert de Concessiehouder Reizigers op deze Rit gratis.
8.1.11	De Concessiehouder zorgt dat hij voldoet aan het gestelde in het document 'Eisen aan het OV-Betaalsysteem' of diens opvolger(s). <sup>10</sup> In geval van tegenstrijdigheden tussen het document 'Eisen aan het OV-Betaalsysteem' en eisen 8.1.1 tot en met 8.1.10 prevaleert het gestelde in het document 'Eisen aan het OV-Betaalsysteem'.
8.1.12	De Concessiehouder beschikt over een Restitutieregeling op basis waarvan Reizigers te veel geïncasseerde gelden kunnen terugkrijgen. De Concessiehouder conformeert zich daarbij aan afspraken zoals opgenomen in het document 'Uitvoeringsregels' bij het Landelijk Tarievenkader (LTK). De Concessiehouder legt een voorstel voor (aanpassing

<sup>10</sup> Het document 'Eisen aan het OV-Betaalsysteem' wordt nog opgesteld en vastgesteld door DOVA.

	van) de Restitutieregeling ter advisering aan het Reizigersoverleg Brabant en vervolgens ter instemming aan de Concessieverlener voor.
8.1.13	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers op aanvraag een overzicht van hun reisgeschiedenis inclusief bijbehorende kosten kunnen krijgen en biedt Reizigers daarbij de mogelijkheid uit meerdere periodes te kiezen.
8.1.14	Indien de Concessieverlener, op basis van afspraken in het NOVB-overleg en na overleg met de Concessiehouder, vaststelt dat de OV-chipkaart nog niet landelijk is uitgefaseerd, zorgt de Concessiehouder voor eigen rekening en risico dat de OV-chipkaart minimaal tot de in het NOVB-overleg overeengekomen datum beschikbaar en werkzaam is voor Reizigers. <sup>11</sup> Het is niet de intentie van de Concessieverlener om voornoemde ondersteuning te eisen en/of een andere uitfaseertermijn van de OV-chipkaart te hanteren dan in het NOVB-overleg is overeengekomen. In aanvulling op het voorgaande geldt dat, zolang artikel 35a Bp2000 in zijn huidige vorm van kracht is, de Concessiehouder verplicht is Reizigers in staat te stellen de OV-chipkaart als Betaalwijze te gebruiken in het Openbaar Vervoer.

## 8.2 Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten

### Landelijk Tarievenkader als kader en huidige Brabants Tarievenhuis als vertrekpunt

De Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten voor het Openbaar Vervoer worden vastgesteld door de Concessieverlener. Het geheel van Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten dat de Concessieverlener vaststelt bestaat uit (i) de landelijke Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die onderdeel zijn van het Landelijk Tarievenkader (LTK), (ii) de regionale Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die onderdeel zijn van het Brabants Tarievenhuis<sup>12</sup> en (iii) overige regionale Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten van de Concessiehouder (de Concessiehouder is vrij om naast het Landelijk Tarievenkader en het Brabants Tarievenhuis voorstellen te doen om eigen Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten, zowel tijdelijk als permanent, aan te bieden, tenzij deze in strijd zijn met het bepaalde bij of krachtens het Landelijk Tarievenkader en/of het Brabants Tarievenhuis). Daarnaast accepteert en faciliteert de Concessiehouder in zijn rol als Mobiliteitsmakelaar Vervoerbewijzen en Reisproducten voor combinaties van Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer.

Het Brabants Tarievenhuis is geldig in alle Brabantse concessies voor openbaar vervoer en omvat in 2023 het kilometertarief, de ritkaart, de dalurendagkaart, het jeugdmaandabonnement 12 t/m 18 jaar, dalkorting Brabant, Brabant Altijd Vrij, een korting van 34% op saldoreizen met de OV-chipkaart voor 12 tot en met 18-jarigen en gratis meereizen van twee kinderen (4 t/m 11 jaar) met een betalende volwassene. De Concessieverlener vindt het belangrijk dat Reizigers geen problemen ondervinden bij het concessiegrensoverschrijdend reizen en stimuleert daarom de beschikbaarheid van concessiegrensoverschrijdende Reisproducten via het Brabants Tarievenhuis. De Concessieverlener

<sup>11</sup> Hierbij zijn alle standaardbepalingen ten aanzien van het gebruik van de OV-chipkaart van toepassing, tenzij de Concessieverlener en de Concessiehouder anders overeenkomen.

<sup>12</sup> Een overzicht van de regionale Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die in 2023 onderdeel zijn van het Brabants Tarievenhuis is opgenomen in Bijlage G bij de Aanbestedingsleidraad.

waarborgt met het Brabants Tarievenhuis interoperabiliteit zodanig dat Reizigers in de Brabantse concessies voor openbaar vervoer met hetzelfde Vervoerbewijs kunnen reizen.

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder meewerkt aan veranderingen in het tariefsysteem. Op dit moment ontwikkelen overheden en vervoerders een nieuw Landelijk Tarievenkader. Zodra meer duidelijkheid over dit nieuwe kader bestaat, zal de Concessieverlener in samenspraak met de concessiehouders in Brabant een aangepast Brabants Tarievenhuis opstellen. Insteek daarbij is dat de aanpassingen voor de Concessiehouder niet tot grote wijzigingen in de Reizigersopbrengsten mogen leiden (= opbrengstneutraliteit). Omdat de verwachting is dat dit aangepaste Landelijk Tarievenkader en Brabants Tarievenhuis pas na start van de aanbesteding vastgesteld zullen worden, zal de Concessieverlener in de aanbestedingsdocumenten aangeven dat geïnteresseerde vervoerders hun Inschrijving voor de Concessie kunnen baseren op het Landelijk Tarievenkader en het Brabants Tarievenhuis zoals die in 2023 van toepassing zijn. Mocht tijdens de Concessie blijken dat het aangepaste Brabants Tarievenhuis tot onvoorziene veranderingen in reizigersaantallen en Reizigersopbrengsten leidt, dan treedt de Concessieverlener met de Concessiehouder in overleg over de mogelijkheden om voor deze veranderingen te corrigeren.

#### Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten

8.2.1	De Concessiehouder conformeert zich aan het Landelijk Tarievenkader of diens opvolger(s) en neemt actief deel aan de Uitvoeringscommissie Landelijk Tarievenkader (UC LTK) of diens opvolger(s).
8.2.2	De Concessiehouder conformeert zich aan de uitgangspunten en werkwijze rond het Brabants Tarievenhuis.
8.2.3	De Concessiehouder hanteert alle Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die de Concessieverlener heeft vastgesteld. Deze Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten bestaan uit (i) de landelijke Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die onderdeel zijn van het Landelijk Tarievenkader, (ii) de regionale Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die onderdeel zijn van het Brabants Tarievenhuis en (iii) overige regionale Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten van de Concessiehouder waar de Concessieverlener na een daartoe strekkend voorstel in het Tarievenplan (zie eis 8.3.1) mee heeft ingestemd.
8.2.4	De Concessiehouder hanteert geen andere Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten dan de Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die zijn vastgesteld door de Concessieverlener en hanteert geen Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die in strijd zijn met het bepaalde bij of krachtens het Landelijk Tarievenkader en/of het Brabants Tarievenhuis.
8.2.5	De Concessiehouder hanteert de concessiegrensoverschrijdende Reisproducten die onderdeel zijn van het Brabants Tarievenhuis. Het hanteren van concessiegrensoverschrijdende Reisproducten die geen onderdeel zijn van het Brabants Tarievenhuis kan alleen tot stand komen na een daartoe strekkend voorstel van de Concessiehouder dan wel een voorstel van andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verrichten en, voor zover relevant, concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden. Voor het hanteren van



	concessiegrensoverschrijdende Reisproducten is altijd goedkeuring van de Concessieverlener nodig.
8.2.6	De Concessiehouder stemt voorstellen voor concessiegrensoverschrijdende Reisproducten die kunnen dienen als (gedeeltelijke) vervanging van de in eis 8.2.5 genoemde Reisproducten af met de concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden.
8.2.7	De Concessiehouder accepteert doorlopende verplichtingen ten aanzien van Reisproducten die reeds voor aanvang van de Concessie zijn verkocht.
8.2.8	De Concessiehouder biedt Derden die in opdracht van de Concessieverlener onderzoek doen naar het Openbaar Vervoer de mogelijkheid om gratis met het Openbaar Vervoer te reizen.
8.2.9	De Concessiehouder werkt constructief mee aan: a. de harmonisatie en interoperabiliteit van de Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten in de Brabantse concessies; b. nieuwe initiatieven voor Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die erop gericht zijn om het reis- en betaalgemak te verbeteren, ook voor Ketenreizen met het Flex-vervoer, en c. de uitvoering van voorstellen voor Bijzondere Vervoerbewijzen die de Concessieverlener of Gemeenten bij de Concessiehouder indienen.
8.2.10	De Concessiehouder waarborgt de overzichtelijkheid van Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten voor Reizigers.
8.2.11	Indien de Concessiehouder Nachtlijnen aanbiedt, dan mag hij hiervoor bij Reizigers een Tarief in rekening brengen dat afwijkt van de Tarieven voor Openbaar Vervoer op andere Lijnen. De Concessiehouder heeft hiertoe geen instemming van de Concessieverlener nodig.
8.2.12	De Concessiehouder kan Reizigers die niet in het bezit zijn van een Vervoerbewijs de mogelijkheid bieden om bij het Personeel een Uitrijkaart aan te schaffen. De opbrengsten van de Uitrijkaart tellen niet mee bij de bepaling van de hoogte van de Reizigersopbrengsten.
8.2.13	De Concessiehouder accepteert en faciliteert de verkoop en verrekenen van en het betalen met Vervoerbewijzen en Reisproducten voor combinaties van Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer.

## 8.3 Tarievenplan

De Concessiehouder doet jaarlijks in de vorm van een Tarievenplan een voorstel voor de uitbreiding, aanvulling, wijziging of vervanging van Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten. De Concessiehouder heeft hierbij de vrijheid om nieuwe Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten voor te stellen, waarbij geldt dat tariefdifferentiatie tussen de Concessie en de andere Brabantse concessies alleen is toegestaan voor het kilometertarief en voor Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die uitsluitend binnen het Concessiegebied en niet in de andere Brabantse concessies worden gehanteerd. Afstemming van het Tarievenplan met de concessiehouders van de andere Brabantse concessies en advisering door het Reizigersoverleg Brabant is daarbij van belang. De Concessiehouder brengt het Tarievenplan ter kennisgeving in het Tactisch Ontwikkelteam in.

Tarievenplan	
8.3.1	De Concessiehouder legt jaarlijks een Tarievenplan voor de in het komende kalenderjaar te hanteren (inclusief uitbreiding, aanvulling, wijziging of vervanging van) Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten en de voorwaarden voor het gebruik door Reizigers ter vaststelling aan de Concessieverlener voor overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus).
8.3.2	De Concessiehouder stemt het Tarievenplan af met de concessiehouders van de andere Brabantse concessies, waarbij geldt dat tariefdifferentiatie tussen de Concessie en de andere Brabantse concessies alleen is toegestaan voor het kilometertarief en voor Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die uitsluitend binnen het Concessiegebied en niet in de andere Brabantse concessies worden gehanteerd.
8.3.3	De Concessiehouder mag de Tarieven jaarlijks met ten hoogste een landelijk overeengekomen percentage, zijnde de Landelijke Tariefindex (LTI) indexeren, tenzij de Concessieverlener anders besluit. In afwijking van het bepaalde in de vorige volzin mag de Concessiehouder de Tarieven van de ritkaart, dalurendagkaart, het jeugdmaandabonnement voor 12-18 jarigen, Dalkorting Brabant en Brabant Altijd Vrij in het kalenderjaar 2026 met maximaal 1% extra verhogen (bovenop de indexering). Met ingang van 1 januari 2027 vervalt deze uitzondering.
8.3.4	De Concessiehouder houdt in het Tarievenplan rekening met de eventuele introductie van landelijk geldende Reisproducten overeenkomstig het Landelijk Tarievenkader. De Concessiehouder accepteert deze landelijk geldende Reisproducten en draagt er zorg voor dat het Betaalsysteem deze landelijk geldende Reisproducten volledig ondersteunt.
8.3.5	Alvorens hij het Tarievenplan ter vaststelling aan de Concessieverlener aanbiedt, legt de Concessiehouder het Tarievenplan ter advisering voor aan het Reizigersoverleg Brabant. De Concessiehouder brengt het door de Concessieverlener vastgestelde Tarievenplan ter kennisgeving in het Tactisch Ontwikkelteam in.
8.3.6	De Concessieverlener stelt Bijzondere Vervoerbewijzen voor de duur van ten hoogste één kalenderjaar vast.
8.3.7	Het besluit tot verlening van de Concessie houdt niet de instemming of vaststelling in van de in de Inschrijving voorgestelde Tarieven.

## 8.4 Distributienetwerk

De ontwikkelingen op het gebied van betalen in het openbaar vervoer hebben gevolgen voor de opzet van het distributienetwerk van Vervoerbewijzen en Reisproducten. Uitgangspunt voor de Concessieverlener is dat de verkrijgbaarheid van Vervoerbewijzen en Reisproducten, waaronder begrepen Vervoerbewijzen en Reisproducten voor combinaties van Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer, geen drempel voor mensen mag vormen om van het Openbaar Vervoer gebruik te maken. De Concessieverlener onderscheidt op dit moment in dat kader verschillende distributiekanaalen, te weten: verkoop bij informatiepunten, verkoop bij Haltes, verkoop bij wederverkopers, online-verkoop en wagenverkoop.

De Concessieverlener eist op dit moment hetzelfde of een naar oordeel van de Concessieverlener qua dekking van het Concessiegebied een vergelijkbaar netwerk van Distributiepunten als het distributienetwerk per 1 januari 2025. De transitie naar OVpay en ontwikkelingen op het gebied van Mobiliteit als Dienst (MaaS) kunnen de behoeften van Reizigers ten aanzien van het distributienetwerk doen veranderen. De Concessiehouder kan een voorstel doen om het distributienetwerk aan te passen aan de gewijzigde behoeften van Reizigers. Indien de Concessieverlener, gehoord hebbende het advies van het Reizigersoverleg Brabant, van oordeel is dat het voorstel van de Concessiehouder tot een grotere tevredenheid bij Reizigers leidt als het gaat om de verkrijgbaarheid van Vervoerbewijzen en Reisproducten, kan de Concessieverlener besluiten de eisen aan het distributienetwerk aan te passen.

### Distributienetwerk

- |       |  |
|-------|--|
| 8.4.1 | De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de verkoop en distributie van Vervoerbewijzen, Reisproducten en, indien van toepassing, dragers van Betaalwijzen en draagt alle hiermee gepaard gaande kosten en risico's.   |
| 8.4.2 | De Concessiehouder stelt alle Reisproducten die onderdeel zijn van het Landelijk Tarievenkader (met uitzondering van Reisproducten waarop de betreffende aanbieder alleenrecht van verkoop heeft) en alle regionale Reisproducten die onderdeel zijn van het Brabants Tarievenhuis voor aanschaf beschikbaar voor alle Reizigers.  |
| 8.4.3 | De Concessiehouder zorgt er vanuit zijn verantwoordelijkheid zoals genoemd in eis 8.4.1 in ieder geval voor dat: <ol style="list-style-type: none"><li>hetzelfde of een naar het oordeel van de Concessieverlener qua dekking van het Concessiegebied vergelijkbaar netwerk van Distributiepunten beschikbaar is als het distributienetwerk per 1 januari 2025 (zie voor een overzicht van het distributienetwerk per juli 2022 Bijlage B5 (Distributienetwerk));</li><li>Reizigers bij Distributiepunten Vervoerbewijzen en Reisproducten kunnen kopen, opladen en ophalen;</li><li>Reizigers via de webwinkel Vervoerbewijzen en Reisproducten behorend bij de Concessie alsmede landelijke Vervoerbewijzen en Reisproducten die beschikbaar komen via de NAL-applicatie of diens opvolger(s) kunnen aanschaffen zonder dat hierbij een (verkoop-)toeslag bij Reizigers in rekening wordt gebracht, en</li><li>Reizigers via de webwinkel bestelde Vervoerbewijzen en Reisproducten, indien van toepassing, bij alle Distributiepunten kunnen ophalen.</li></ol> |

De onder sub b en c bedoelde Vervoerbewijzen en Reisproducten omvatten tevens Vervoerbewijzen en Reisproducten voor combinaties van Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder Flex-vervoer.

- 8.4.4 De Concessiehouder informeert de Concessieverlener jaarlijks, als onderdeel van het Marketingplan, over voorgestelde aanpassingen van het distributienetwerk. De Concessiehouder kan daarbij voorstellen om Distributiepunten te laten vervallen mits hij aantoont dat Reizigers voor de aanschaf van Vervoerbewijzen en Reisproducten in hoofdzaak geen gebruik maken van het desbetreffende Distributiepunt en/of er betere alternatieven zijn, mede gelet op de transitie naar OVpay.

## 9. Marketing

### 9.1 Marketing vanuit het merk Bravo

Het is van belang om de bekendheid en het gebruik van het Openbaar Vervoer te vergroten teneinde de doelen van de Concessie zoals opgenomen in paragraaf 1.4 te kunnen realiseren. Hiervoor verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder dat hij met marketingacties en met de juiste promotie en communicatie het imago van het Openbaar Vervoer verbetert en mensen weet te overtuigen vaker met het Openbaar Vervoer te reizen. Om ervoor te zorgen dat het systeem van Gedeelde Mobiliteit in heel Brabant voor iedereen begrijpelijk en herkenbaar blijft en om de samenhang tussen de verschillende onderdelen te benadrukken, kiest de Concessieverlener ervoor om zowel het Openbaar Vervoer als het Flex-vervoer onder het merk Bravo uit te laten voeren. Dit houdt tevens in dat de Concessiehouder alle marketingactiviteiten, reisinformatie (zie hoofdstuk 7) en activiteiten in het kader van betalen en Tarieven (zie hoofdstuk 8) onder de merknaam Bravo uitvoert en in ieder geval via de communicatiekanalen van Bravo communiceert.

In het kader van Brabant-brede marketing en communicatie stelt de Concessiehouder zich proactief op ten opzichte van en stemt hij zijn acties op dit gebied af met andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verrichten en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder begrepen de houder van het Flex-contract. De Concessiehouder neemt deel aan het marketing- en communicatieoverleg over Brabant-brede marketing dat de Concessieverlener organiseert.

Marketing vanuit het merk Bravo	
9.1.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het ondernemen van marketingactiviteiten ten behoeve van de Concessie.
9.1.2	De Concessiehouder baseert zijn marketing op de in het Ontwikkelplan en het Marketingplan benoemde kansen en strategieën om invulling te geven aan de Vervoervraag van bestaande en potentiële Reizigers teneinde een bijdrage te leveren aan de realisatie van de doelen van de Concessie zoals opgenomen in paragraaf 1.4.
9.1.3	De Concessiehouder voert alle marketingactiviteiten uit onder het merk Bravo, conform het bepaalde in de Bravo Brandguide, en uit deze in elk geval via de communicatiekanalen van Bravo.
9.1.4	De Concessiehouder werkt samen met andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verzorgen en, op verzoek van de Concessieverlener, met Derden aan concessiegrensoverstijgende marketingactiviteiten.
9.1.5	De Concessiehouder neemt deel aan marketing- en communicatieoverleggen met de Concessieverlener, de andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verzorgen, het Reizigersoverleg Brabant en Derden.

- |       |  |
|-------|--|
| 9.1.6 | De Concessiehouder benoemt een direct aanspreekpunt voor marketing en communicatie. Dit aanspreekpunt is onder meer verantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van het Marketingplan en voor de afstemming en samenwerking met Derden zoals bedoeld in eis 9.1.4 en 9.1.5. |
| 9.1.7 | De Concessiehouder neemt op verzoek van de Concessieverlener deel aan landelijke marketingactiviteiten.  |

## 9.2 Bravo Productformules

Onder de merknaam Bravo kunnen verschillende Productformules gehangen worden, maar alleen wanneer dit een duidelijke toegevoegde waarde heeft voor Reizigers. Voor zover het het Openbaar Vervoer betreft gaat het op dit moment om de Productformules *Bravodirect* en *Brabantliner*. De Concessiehouder biedt *Brabantliners* verplicht aan onder de Productformule *Brabantliner*. *Directlijnen* hoeven niet onder de Productformule *Bravodirect* te worden aangeboden. De Concessiehouder mag hier op een specifieke *Verbinding* voor kiezen, als hij een *Lijn* (onder hetzelfde *Lijnnummer*) geheel uitvoert volgens de eisen die aan een *Directlijn* worden gesteld, ook als de betreffende *Lijn* bestaat uit een koppeling van een *Directlijn* aan een *Ontsluitende Lijn*. De Concessiehouder kan in zijn *Marketingplan* (zie paragraaf 9.3) een voorstel doen voor een nieuwe Productformule, onder de voorwaarde dat hij de Concessieverlener weet te overtuigen van de meerwaarde voor Reizigers.

### Bravo Productformules

- |       |  |
|-------|--|
| 9.2.1 | De Concessiehouder hanteert uitsluitend het merk Bravo en Productformules met bijbehorende productnaam die in woord en beeldmerk gerelateerd zijn aan Bravo, zoals <i>Bravodirect</i> en <i>Brabantliner</i> . De Concessiehouder volgt bij het gebruik hiervan de <i>Bravo Brandguide</i> , onder meer voor naamgeving, huisstijl en branding en voldoet aan het gestelde in eisen 3.2.6 en 3.2.24 wat betreft het voeren van de Productformule <i>Bravodirect</i> op specifieke <i>Verbindingen</i> en eis 3.2.12 wat betreft het voeren van de Productformule <i>Brabantliner</i> op specifieke <i>Verbindingen</i> . |
| 9.2.2 | Het is de Concessiehouder alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener toegestaan de Productformule <i>Bravoflex</i> te gebruiken voor <i>Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer</i> . De Concessieverlener is niet gehouden om een verzoek van de Concessiehouder hiertoe te honoreren.  |
| 9.2.3 | De Concessiehouder kan in zijn <i>Marketingplan</i> voorstellen doen voor nieuwe Productformules die in woord en beeldmerk gerelateerd zijn aan Bravo. Dit onder de voorwaarde dat zijn voorstellen voldoende onderscheidend zijn ten opzichte van andere Productformules en de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener heeft aangetoond dat zijn voorstellen meerwaarde hebben voor Reizigers.  |

9.2.4 Het eigendom van alle aan Bravo gerelateerde rechten (waaronder in ieder geval begrepen (beeld)merken en domeinnamen) berust bij Concessieverlener. Voor zover Concessiehouder op enig moment eigenaar zal zijn van enig recht ten aanzien van een door hem geïntroduceerde Productformule (waaronder in ieder geval begrepen (beeld)merken en domeinnamen), draagt hij al zijn rechten ter zake onmiddellijk om niet over aan Concessieverlener. Indien de Concessieverlener dit wenst kunnen door de Concessiehouder geïntroduceerde nieuwe Productformules worden voorgeschreven in andere en/of opvolgende concessies.

### 9.3 Marketingplan

De Concessiehouder geeft jaarlijks in een Marketingplan aan welke marketingactiviteiten hij het komende Dienstregelingjaar gaat voeren om de bekendheid en het gebruik van het Openbaar Vervoer te vergroten. Vanzelfsprekend mogen goedlopende marketingactiviteiten opnieuw in het Marketingplan worden opgenomen. De Concessiehouder stemt het Marketingplan af met de concessiehouders van de andere Brabantse concessies en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder begrepen de houder van het Flex-contract.

#### Marketingplan

9.3.1 De Concessiehouder stelt jaarlijks, als nadere uitwerking van het Ontwikkelplan, een Marketingplan voor het komende Dienstregelingjaar op waarin hij in ieder geval de volgende onderwerpen behandelt:

- a. een analyse van de resultaten die met eerdere, voor het Concessiegebied relevante, marketingactiviteiten zijn bereikt;
- b. een analyse van kansrijke marketingactiviteiten die aansluiten bij het Ontwikkelplan, waaronder de marketingkansen van wijzigingen van de Dienstregeling om extra Reizigers te trekken;
- c. de concrete marketingactiviteiten die de Concessiehouder in het komende Dienstregelingjaar onderneemt, waaronder:
  - i. promotie, waaronder een actieve benadering van bestaande en potentiële Reizigers;
  - ii. gezamenlijke marketingactiviteiten met andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verzorgen;
  - iii. marketingactiviteiten rond landelijke en regionale Evenementen;
  - iv. (innovatieve) omgang met betrekking tot het Betaalsysteem in het Openbaar Vervoer;
  - v. (innovatieve) omgang met betrekking tot (actuele) reisinformatie, bijvoorbeeld nieuwe (digitale) kanalen om bestaande en potentiële Reizigers te informeren, en
  - vi. Marketingactiviteiten gericht op het stimuleren van Ketenreizen;
- d. een jaarkalender met daarin de voorgestelde marketingactiviteiten;
- e. een begroting van de kosten van de marketingactiviteiten;
- f. een strategie ten aanzien van verkoop en distributie van Vervoerbewijzen en Reisproducten en een actueel overzicht van het distributienetwerk met eventuele aanpassingen ten opzichte van voorgaand Dienstregelingjaar (zie paragraaf 8.4);



- g. de communicatie van de maatregelen die in het kader van duurzame bedrijfsvoering en circulariteit worden getroffen (zie hoofdstuk 12);
- h. verwachte effect(en) op het gebied van het aantal Reizigers en de Reizigersopbrengsten, en
- i. de wijze waarop de Concessiehouder het resultaat van de marketingactiviteiten zal meten en evalueren.

9.3.2 Het budget dat de Concessiehouder jaarlijks inzet ter uitvoering van het Marketingplan bedraagt ten minste € 250.000,-. Het is de Concessiehouder niet toegestaan het marketingbudget in te zetten ter compensatie van de kosten van de inzet van Personeel.

9.3.3 De Concessiehouder legt het Marketingplan voor het komende Dienstregelingjaar na bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam ter instemming aan de Concessieverlener voor overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus).

## 10. Personeel

### 10.1 Personeel en Reizigers

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

#### Eisen aan Personeel

- |        |   |
|--------|---|
| 10.1.1 | De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel gastvrij en klantvriendelijk is en dienstverlenend optreedt.  |
| 10.1.2 | De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel dat in contact met Reizigers komt of kan komen in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"><li>a. bekend is met het Concessiegebied, waaronder in ieder geval de Dienstregeling, de Betaalwijzen en de Tarieven;</li><li>b. eventueel na consultatie van de Verkeersleiding, vragen met betrekking tot het openbaar vervoer naar aangrenzende concessiegebieden, waaronder in ieder geval vragen met betrekking tot de lijnvoering van aansluitende lijnen, en over Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer, kan beantwoorden;</li><li>c. bij verstoringen en vertragingen duidelijk zichtbaar en aanspreekbaar is en Reizigers informeert over de oorzaak en duur van de verstoring/traging, de gevolgen voor Aansluitingen en, indien van toepassing, Alternatieve Reismogelijkheden waaronder de eventuele inzet van Vervangend Vervoer;</li><li>d. klantgericht en betrokken is en zich tegenover Reizigers correct opstelt;</li><li>e. herkenbaar en representatief gekleed is in de huisstijl van de Concessiehouder;</li><li>f. de Nederlandse taal goed beheerst of, in geval het Personeel de Nederlandse taal (nog) niet goed beheerst, de Engelse taal voldoende beheerst om vragen in het Engels te kunnen beantwoorden;</li><li>g. bekend is met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van Incidenten, en</li><li>h. getraind is in het omgaan met agressie en het beheersend en de-escalerend optreden.</li></ul> |
| 10.1.3 | In aanvulling op het bepaalde in eis 10.1.2 draagt de Concessiehouder er zorg voor dat het rijdend Personeel: <ul style="list-style-type: none"><li>a. Reizigers veilig, comfortabel en in overeenstemming met de Dienstregeling vervoert;</li></ul>  |

	<ul style="list-style-type: none"><li>b. bijdraagt aan de Sociale Veiligheid door de rust en de orde in het Voertuig te handhaven;</li><li>c. er op toeziet dat Reizigers met een visuele, auditieve en/of motorische beperking het Voertuig kunnen betreden en gebruik kunnen maken van de voor hen bestemde zitplaatsen, en</li><li>d. bekend is met de te volgen procedures in geval Reizigers met een mobiliteitsbeperking van het Openbaar Vervoer gebruik willen maken en hen indien nodig helpt bij het betreden en verlaten van het Voertuig.</li></ul>
10.1.4	Het Personeel controleert of Reizigers over een geldig Vervoerbewijs beschikken.
10.1.5	Het Personeel rookt niet, luistert niet naar muziek en maakt geen gebruik van een mobiele telefoon (tenzij dit voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is) in, of in onmiddellijke nabijheid van, het Materieel.
10.1.6	Het Personeel ziet erop toe dat Reizigers zich aan de huisregels en reisvoorwaarden van de Concessiehouder houden.

## 10.2 Concessiehouder als werkgever

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

Concessiehouder als werkgever	
10.2.1	De Concessiehouder zorgt dat hij gedurende de gehele looptijd van de Concessie over voldoende Personeel beschikt om, ook bij een wijziging in de (vervoer)omvang, de Concessie goed uit te kunnen voeren. De Concessiehouder beschrijft in het Implementatieplan welke maatregelen hij treft om een tekort aan Personeel te voorkomen en informeert de Concessieverlener voorafgaand aan en tijdens de looptijd van de Concessie over mogelijke gevolgen van een (dreigend) tekort aan Personeel.
10.2.2	De Concessiehouder voert een personeelsbeleid gericht op bevordering van de vitaliteit van medewerkers, leidend tot beperking van ziekteverzuim en vergrote duurzame inzetbaarheid van het Personeel.
10.2.3	De Concessiehouder zorgt dat het Personeel over een gedegen en juiste opleiding en de vereiste kwalificaties en/of certificaten beschikt en gekeurd is, en faciliteert het Personeel zodanig dat zij hun taken goed kunnen uitvoeren door in ieder geval aandacht te besteden aan opleiding, aansturing, (het gevoel van) veiligheid en een prettige werkplek, onder meer door het hanteren van realistische rijtijden.

## 10.3 Buurtbuschauffeurs

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

### Buurtbuschauffeurs

- 10.3.1 De Concessiehouder stelt Buurtbuschauffeurs in staat Buurtbuslijnen goed uit te voeren door:
- desgevraagd de Dienstregeling van de Buurtbuslijn en roosters voor de Buurtbuschauffeurs op te stellen;
  - de Buurtbuschauffeurs te keuren en te instrueren;
  - de benodigde verzekeringen af te sluiten;
  - trainingen aan te bieden over het vervoeren van rolstoelgebruikers, en
  - desgevraagd andere relevante trainingen dan wel faciliteiten aan te bieden.
- De Concessiehouder maakt hierover tijdens de Implementatieperiode afspraken met alle Buurtbusverenigingen (zie ook eis 3.3.5).
- 10.3.2 De eisen in paragraaf 10.1 zijn ook van toepassing op Buurtbuschauffeurs, met uitzondering van eisen 10.1.2 sub c t/m h. Het is Buurtbuschauffeurs in afwijking van eis 10.1.5 toegestaan naar muziek te luisteren.

## 10.4 Social Return on Investment (SROI)

Vanuit het oogpunt van sociaal werkgeverschap (de Concessiehouder) en opdrachtgeverschap (de Concessieverlener) ziet de Concessieverlener een belangrijke rol voor de Concessiehouder weggelegd wat het bieden van kansen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij maatregelen treft die gericht zijn op het verkleinen van deze afstand.

### Social Return on Investment (SROI)

- 10.4.1 De Concessiehouder voert personeelsbeleid dat een bijdrage levert aan het realiseren van een inclusieve arbeidsmarkt, waarin iedereen participeert naar vermogen (= Social Return on Investment, SROI). De SROI-maatregelen die de Concessiehouder treft bevorderen de huidige of toekomstige arbeidsmarktsituatie van mensen, zijn gericht op de inzet van Personeel (niet zijnde Buurtbuschauffeurs), maatschappelijke activiteiten en sociale inkoop en voldoen aan de SROI-beleids- en uitvoeringsregels.
- 10.4.2 De inspanningswaarde van de SROI-maatregelen van de Concessiehouder bedraagt ten minste € 216.000 per kalenderjaar. Deze inspanningswaarde wordt jaarlijks bepaald op basis van de SROI-beleids- en uitvoeringsregels. Indien de Concessiehouder in het bezit is van een PSO-certificaat, dan bedraagt de minimale SROI-inspanningswaarde ten minste:
- PSO-certificaat trede 1: €183.600;
  - PSO-certificaat trede 2: €162.000, en

	c. PSO-certificaat trede 3: €108.000.
10.4.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de door of namens hem getroffen SROI-maatregelen nieuwe maatregelen betreffen die direct zijn toe te rekenen aan de Concessie en/of het Concessiegebied en uitsluitend worden opgevoerd om te voldoen aan het gestelde in eisen 10.4.1 en 10.4.2.
10.4.4	De Concessiehouder neemt in het Implementatieplan een voorstel op met SROI-maatregelen die hij in het eerste jaar van de Concessie wil gaan uitvoeren. Aan de hand van de SROI-beleids- en uitvoeringsregels bepaalt de Concessieverlener of en in welke mate de voorgestelde SROI-maatregelen meetellen voor de invulling van de SROI-verplichting genoemd in eis 10.4.2.
10.4.5	Uiterlijk drie maanden na het besluit tot verlening van de Concessie neemt de Concessiehouder contact met het Adviespunt Social Return op om nadere afspraken te maken over de uitvoering van de in het Implementatieplan opgenomen SROI-maatregelen.
10.4.6	Tijdens de looptijd van de Concessie stelt de Concessiehouder jaarlijks na overleg met het Adviespunt Social Return een Plan van aanpak SROI op voor de SROI-maatregelen die hij in het komende kalenderjaar gaat uitvoeren overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus).
10.4.7	De Concessiehouder rapporteert in het door de Concessieverlener ter beschikking gestelde monitorsysteem 'WIZZR' of diens opvolger(s) aan de Concessieverlener en het Adviespunt Social Return de resultaten van de SROI-maatregelen in het afgelopen kalenderjaar en toont daarbij ten genoegen van de Concessieverlener aan dat hij met deze maatregelen ten minste de SROI-inspanningswaarde zoals genoemd in eis 10.4.2 heeft geleverd.

# 11. Veiligheid

## 11.1 Sociale Veiligheid

Sociale Veiligheid in en rond het openbaar vervoer is een belangrijk onderwerp. Uit de klantwensenpiramide blijkt dat een gevoel van (sociale) veiligheid, naast een hoge betrouwbaarheid, voor reizigers een noodzakelijke voorwaarde is om van het openbaar vervoer gebruik te maken. Waarborgen of verbeteren van de Sociale Veiligheid is daarmee essentieel voor een drempelloze reiservaring.

Sociale Veiligheid is een maatschappelijk verschijnsel waaraan zowel de Concessiehouder als andere bij de Concessie betrokken partijen in positieve zin hun steentje kunnen bijdragen. De Concessieverlener continueert in de Concessie de huidige werkwijze waarbij de verantwoordelijkheid voor Sociale Veiligheid bij de Concessiehouder ligt. De afgelopen jaren is namelijk gebleken dat de concessiehouders die in Noord-Brabant actief zijn doeltreffende maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid hebben voorgesteld en uitgevoerd. Dit resulteerde in 2019 in een hoge waardering voor de Sociale Veiligheid tijdens de rit in het concessiegebied West-Brabant (8,5).

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

### Sociale Veiligheid

- |        |  |
|--------|--|
| 11.1.1 | De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de Sociale Veiligheid in het Materieel, voor zowel Reizigers als Personeel en Buurtbuschauffeurs. De Concessiehouder is niet verantwoordelijk voor de Sociale Veiligheid op Haltes, maar denkt en werkt proactief mee om de Sociale Veiligheid op Haltes in stand te houden en te verbeteren.            |
| 11.1.2 | De Concessiehouder neemt alle maatregelen die ingevolge van wet- en regelgeving vereist zijn, en daarnaast alle maatregelen die redelijkerwijs van hem verlangd kunnen worden om de veiligheid, waaronder de Sociale Veiligheid, van Reizigers, Personeel en Buurtbuschauffeurs, voor zover dit onder zijn verantwoordelijkheid valt, te waarborgen. |
| 11.1.3 | De Concessiehouder voldoet aan de afspraken uit het 'Landelijk Convenant Sociale Veiligheid in het OV 2020-2025' of diens opvolger(s).   |
| 11.1.4 | De Concessiehouder stemt de maatregelen ter verbetering van de Sociale Veiligheid waar nodig af in het Tactisch Ontwikkelteam.   |

11.1.5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat tijdens de gehele looptijd van de Concessie het oordeel van Reizigers voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit, zoals gemeten met de Klantenbarometer, ten minste een 8,5 bedraagt. In afwijking van het bepaalde in de vorige zin, zorgt de Concessiehouder ervoor dat wanneer het oordeel van Reizigers in 2024 lager is dan een 8,5, uiterlijk twee jaar na aanvang van de Concessie het oordeel van Reizigers voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit ten minste een 8,5 bedraagt.
11.1.6	De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om Incidenten via internet, waaronder social media, en per telefoon te melden. De Concessiehouder verwijst naar deze mogelijkheid in het Materieel en op zijn website.
11.1.7	De Concessiehouder voorziet het Materieel (met uitzondering van Buurtbussen en Materieel dat uitsluitend wordt ingezet op Scholierenlijnen en Versterkingsritten) van een noodknopvoorziening voor het Personeel die rechtstreeks is verbonden met de Verkeersleiding.
11.1.8	De Concessiehouder zorgt dat het Personeel dat wordt ingezet als toezichthouder een bij de functie behorende opleiding succesvol heeft afgerond (BOA).
11.1.9	De Concessiehouder zorgt voor een voldoende gespreide inzet van toezichthouders zodanig dat sprake is van regelmatige (preventieve) kaartcontrole in Bussen en Auto's. De Concessiehouder stemt de (planning van) de inzet van toezichthouders af op risicoritten/-lijnen en Evenementen.
11.1.10	De Concessiehouder traint rijdend en toezichthoudend Personeel regelmatig en afdoende zodat dit Personeel blijvend over parate kennis en vaardigheden beschikt om Incidenten te voorkomen en de-escalerend op te treden bij Incidenten.
11.1.11	De Concessiehouder zorgt voor adequate opvang, assistentie en voldoende ondersteuning voor Reizigers, Personeel en Buurtbuschauffeurs die het slachtoffer zijn van Incidenten.
11.1.12	De Concessiehouder beschikt over een protocol cameratoezicht en stelt de beeld- en geluidopnames van het registratief videobewakingssysteem zoals bedoeld in eis 4.1.11 op aanvraag beschikbaar aan bevoegde Stakeholders.
11.1.13	De Concessiehouder levert uiterlijk één maand na afsluiting van elk kwartaal een overzicht van alle Incidenten in de periode vanaf start van het betreffende kalenderjaar tot en met het betreffende kwartaal aan de Concessieverlener. De Concessiehouder neemt bij elk Incident in ieder geval de volgende informatie in het overzicht op: <ul style="list-style-type: none"><li>• Vestiging;</li><li>• Lijnnummer;</li><li>• Datum Incident;</li><li>• Dagsoort (maandag, dinsdag et cetera);</li><li>• Tijdstip Incident;</li><li>• Plaats/kern;</li><li>• Locatie;</li><li>• Code Incident (conform ABC-systematiek);</li><li>• Categorie;</li><li>• Code aanleiding (bijv. geen geldig Vervoerbewijs bij controle);</li></ul>



- Plaats Incident (in Voertuig/op Halte of station);
- Korte beschrijving van het Incident, en
- Assistentie Politie wel of niet opgeroepen.

## 11.2 Sociale Veiligheidsplan

De Concessiehouder neemt de maatregelen die hij treft ter verbetering van de Sociale Veiligheid op in een Sociale Veiligheidsplan. Om, conform landelijke afspraken, te voorkomen dat Sociale Veiligheid bij de aanbesteding van de Concessie onderdeel wordt van de concurrentie, oormerkt de Concessieverlener het huidige budget voor Sociale Veiligheid voor de uitvoering van het Sociale Veiligheidsplan. De Concessiehouder actualiseert en optimaliseert het Sociale Veiligheidsplan jaarlijks en bespreekt het geactualiseerde Sociale Veiligheidsplan in het Tactisch Ontwikkelteam, waarmee wordt geborgd dat het Reizigersoverleg Brabant en bijvoorbeeld de gemeente Breda betrokken worden bij de totstandkoming en eventueel uitvoering van het plan. Na eventuele aanpassingen aan het Sociale Veiligheidsplan naar aanleiding van de bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam stemt de Concessieverlener met het plan in.

### Sociaal Veiligheidsplan

- 11.2.1 De Concessiehouder stelt voor aanvang van de Concessie een Sociale Veiligheidsplan op dat hij jaarlijks actualiseert en dat in ieder geval de volgende elementen bevat:
- a. visie op de ontwikkeling van de Sociale Veiligheid en de maatregelen die de Concessiehouder uitvoert voor het handhaven en verbeteren van de Sociale Veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer;
  - b. analyse van de in eis 11.2.4 genoemde rapportages en de score in de Klantenbarometer in voorgaande jaren;
  - c. maatregelen die de Concessiehouder neemt voor het handhaven en verbeteren van de Sociale Veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer, waaronder in ieder geval de inzet van toezichthouders/beëdigde BOA's (in fte's), hun rol en taken, de opleiding van het Personeel en monitoring;
  - d. de afstemming van (de uitvoering van) deze maatregelen met de concessiehouders van aangrenzende concessies, wanneer relevant;
  - e. de resultaten die de Concessiehouder met de maatregelen verwacht te bereiken op korte en lange termijn, en
  - f. de kosten van de maatregelen, waarbij deze kosten ten minste gelijk zijn aan de Subsidie Sociale Veiligheid zoals genoemd in artikel 7 van de Financiële bepalingen.
- 11.2.2 De Concessiehouder legt het Sociale Veiligheidsplan voor het komende Dienstregelingjaar na bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam ter instemming aan de Concessieverlener voor overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus) in.

- 11.2.3 De Concessiehouder besteedt de Subsidie Sociale Veiligheid uitsluitend aan de daadwerkelijke uitvoering van maatregelen ten behoeve van de Sociale Veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer zoals opgenomen in het Sociale Veiligheidsplan voor het betreffende kalenderjaar, en niet ter compensatie van kosten voor het opstellen en actualiseren van het Sociale Veiligheidsplan en het voeren van overleg over Sociale Veiligheid dan wel de kosten voor de aanschaf, het beheer en onderhoud en de vervanging van het registratief videobewakingsstelsel als bedoeld in eis 4.1.11.
- 11.2.4 De Concessiehouder levert uiterlijk een half jaar na afloop van ieder kalenderjaar aan de Concessieverlener:
- a. een overzicht en beschrijving van uitgevoerde maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid;
  - b. de verantwoording van de resultaten van/behaalde effecten met de maatregelen Sociale Veiligheid in het betreffende kalenderjaar;
  - c. het oordeel van Reizigers (Klantenbarometer) en het Personeel (Personeelsmonitor (indien van toepassing)) voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit;
  - d. het aantal Incidenten gecategoriseerd conform de ABC-systematiek;
  - e. het percentage zwartrijders en aantal uitgeschreven UvB's (Uitstel van Betaling);
  - f. de omvang vandalismeschade aan voertuigen;
  - g. resultaten van overleggen en convenanten met gemeenten, politie en Openbaar Ministerie;
  - h. de kosten van de uitgevoerde maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid in relatie tot de begroting zoals opgenomen in het Sociaal Veiligheidsplan;
  - i. andere relevante zaken.

### 11.3 Samenwerking op het gebied van Sociale Veiligheid

De Concessiehouder werkt samen met ketenpartners, de concessiehouders van de andere Brabantse concessies en de Concessieverlener aan uitvoering van het Landelijk Convenant Sociale Veiligheid 2020-2025 of diens opvolger(s). De afgelopen jaren is een samenwerkingsvorm tot stand gekomen op initiatief van de huidige concessiehouders in Noord-Brabant. De werkwijze bestaat eruit dat de Concessiehouder samen met de concessiehouders van de andere Brabantse concessies op basis van zijn Sociale Veiligheidsplan jaarlijks een gezamenlijk uitvoeringsplan opstelt dat in het strategisch overleg (één tot twee keer per jaar) en tactisch overleg (drie tot vijf keer per jaar) met de ketenpartners wordt besproken. De Concessieverlener faciliteert deze overleggen.

De Concessieverlener wil deze wijze van samenwerking voortzetten en verwacht van de Concessiehouder een constructieve en proactieve opstelling hierin. De bij het strategisch en tactisch overleg betrokken partijen richten naar eigen inzicht en behoefte hun samenwerking (verder) in, waarbij de Concessiehouder ook zelf wijzigingen in de samenwerkingsvorm kan voorstellen. De Concessiehouder is daarbij voor alle partijen het eerste aanspreekpunt voor de Sociale Veiligheid in het Concessiegebied.

### Samenwerking op het gebied van Sociale Veiligheid

- |        |  |
|--------|--|
| 11.3.1 | De Concessiehouder benoemt een direct aanspreekpunt voor Sociale Veiligheid dat op operationeel, tactisch en strategisch niveau kan functioneren.  |
| 11.3.2 | Het aanspreekpunt voor Sociale Veiligheid sluit aan bij het door de Concessieverlener georganiseerde Strategisch Overleg Sociale Veiligheid in het Brabantse OV en sluit desgevraagd aan bij het Tactisch Ontwikkelteam. |
| 11.3.3 | De Concessiehouder meldt vervuilde, kapotte of onveilige Haltes, eindpunten en stations bij de eigenaar of beheerder van de betreffende Halte.   |
| 11.3.4 | Concessiehouder stelt in ieder geval voor de Gemeente Breda samen met de betrokken gemeente(n), de politie en het Openbaar Ministerie een regionaal veiligheidsconvenant op.   |

## 11.4 Fysieke veiligheid

De Concessieverlener hecht waarde aan een veilige uitvoering van het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het waarborgen van de fysieke veiligheid. Voor Reizigers is van belang dat zij kunnen vertrouwen op een reiservaring zonder incidenten. Gelet op de transitie naar Zero Emissie OV die zich tijdens de looptijd van de Concessie voltrekt moet de Concessiehouder het onderwerp veiligheid wellicht anders inrichten. Dit is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder preventief handelt op basis van veiligheidsrisico's en heldere afspraken maakt met betrokkenen in de veiligheidsketen en dit vastlegt in een Veiligheidsmanagementsysteem, uit te werken tijdens de Implementatie. Aanvullend stelt de Concessieverlener eisen aan de verkeersveiligheid (paragraaf 11.5) en de uitrusting van het Materieel (paragraaf 4.1).

### Fysieke veiligheid

- |        |   |
|--------|---|
| 11.4.1 | De Concessiehouder beschikt over een Veiligheidsmanagementsysteem waarin hij beschrijft welke preventieve en mitigerende maatregelen hij treft op gebied van Materieel, Stallingen, Personeel, Buurtbuschauffeurs en de eigen organisatie ten behoeve van de fysieke veiligheid. Het Veiligheidsmanagementsysteem is gebaseerd op een risicoanalyse van het Concessiegebied en: <ol style="list-style-type: none"><li>onderscheid preventieve maatregelen (die te allen tijde worden getroffen) en aanvullende maatregelen;</li><li>bevat mitigerende maatregelen die hij zal nemen bij Incidenten, ongevallen of doelbewuste acties;</li><li>bevat aantoonbare afspraken met Derden (waaronder Wegbeheerders, Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant, politie en brandweer);</li><li>bevat protocollen over communicatie (met de Concessieverlener, omgeving en betrokken partijen) bij ernstige Incidenten en (verkeers)ongevallen, en</li><li>beschrijft de opleiding en oefening ten behoeve van de veiligheid.</li></ol> |
|--------|---|

11.4.2	De Concessiehouder legt het Veiligheidsmanagementsysteem voor aanvang van de Concessie ter instemming aan de Concessieverlener voor zoals bepaald in Bijlage B3 (Plancyclus).
11.4.3	De Concessiehouder actualiseert het Veiligheidsmanagementsysteem voor zover hij dit noodzakelijk acht, mede op basis van de monitoring van Incidenten en uitkomsten van oefeningen.

## 11.5 Verkeersveiligheid

De Concessieverlener heeft verkeersveiligheid hoog in het vaandel staan. In het Beleidskader Mobiliteit is verkeersveiligheid omschreven als een absolute voorwaarde voor een goed functionerend mobiliteitssysteem. Met het Brabants Verkeersveiligheidsplan 2020-2024 (BVVP)<sup>13</sup> geeft de Concessieverlener hier invulling aan. Als beroepsvervoerder heeft de Concessiehouder een belangrijke rol als het gaat om het waarborgen en verder verbeteren van de verkeersveiligheid. De Concessiehouder zorgt dat Reizigers en inwoners in het Concessiegebied enkel op een positieve manier in aanraking komen met het Openbaar Vervoer. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid hier invulling aangeeft en stelt enkele aanvullende eisen, onder meer aan de registratie van incidenten.

### Verkeersveiligheid

11.5.1	De Concessiehouder voldoet aan de wettelijke eisen aangaande veiligheid in, op en/of rond de Haltes, de Voertuigen en de Infrastructuur.
11.5.2	De Concessiehouder voorziet Bussen van een dodehoeksticker op de wijze zoals beschreven in de Bravo Brandguide.
11.5.3	De Concessiehouder levert uiterlijk één maand na afsluiting van elk kwartaal een overzicht van alle Incidenten in de periode vanaf start van het betreffende kalenderjaar tot en met het betreffende kwartaal aan de Concessieverlener. De Concessiehouder neemt bij elk Incident in ieder geval de volgende informatie in het overzicht op: <ul style="list-style-type: none"><li>• Vestiging;</li><li>• Lijnnummer;</li><li>• Datum Incident;</li><li>• Dagsoort (maandag, dinsdag et cetera);</li><li>• Tijdstip Incident;</li><li>• Provincie;</li><li>• Plaats/kern;</li><li>• Locatie;</li><li>• Aard van het ongeval (eenzijdig, flank, frontaal, kop/staart);</li><li>• Afloop van het ongeval (dodelijke afloop, letsel of uitsluitend materiële schade);</li></ul>

<sup>13</sup> <https://www.brabant.nl/-/media/5855e02e03744dc6899fdb051ba5c0c3.pdf>

- Botspartner (vervoerwijze tegenpartij: bestelauto, boom, bromfiets, brommobiel, bus, dier, elektrische fiets, fiets, geparkeerd voertuig, landbouwvoertuig, lichtmast, los voorwerp, motor, over vast object, overig wegmeubilair, personenauto, schootmobiel, snorfiets, speed pedelec, trein/tram, voetganger, vrachtauto)
- Aantal betrokken personen met letsel (licht gewond, zwaar gewond, overleden);
- Omschrijving van de materiële schade;
- Oorzaak van het ongeval;
- Assistentie Politie wel of niet opgeroepen, en
- Welke hulpdiensten (in elk geval politie en/of ambulance) aanwezig zijn geweest.

## 12. Duurzaamheid en circulariteit

### 12.1 Duurzame bedrijfsvoering

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder maatregelen treft die leiden tot een verdere verduurzaming van zijn bedrijfsvoering. De Concessiehouder maakt gebruik van Hernieuwbare Energie voor zijn Zero-Emissievoertuigen en zorgt ervoor dat voor alle gebruikte Hernieuwbare Energie zogenaamde Hernieuwbare Brandstofeenheden (HBE's) worden verkregen. De Concessiehouder zorgt ervoor dat hij vanaf het kalenderjaar 2031 ten minste trede 4 van de CO<sub>2</sub>-Prestatieladder behaalt om zo de leefbaarheid in het Concessiegebied te ondersteunen. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder de maatregelen die hij treft met het oog op een verdere verduurzaming van zijn bedrijfsvoering jaarlijks rapporteert. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder Reizigers informeert over zijn duurzame bedrijfsvoering (zie paragraaf 9.3).

Duurzame bedrijfsvoering	
12.1.1	De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan initiatieven van de Concessieverlener betreffende (innovaties op het gebied van) duurzaamheid.
12.1.2	De Concessiehouder spant zich maximaal in om de uitstoot van schadelijke emissies en geluid blijvend te minimaliseren, het energiegebruik te beperken en overige negatieve effecten van de uitvoering van de Concessie voor het milieu blijvend te vermijden.
12.1.3	De Concessiehouder maakt voor het laden dan wel tanken van Zero-Emissievoertuigen uitsluitend gebruik van gecertificeerde 100% Hernieuwbare Energie (afkomstig uit bijvoorbeeld windenergie, zonne-energie, waterkracht of geothermische energie) die zoveel als mogelijk in België, Luxemburg en Nederland, inclusief windgebieden op zee is opgewekt.
12.1.4	Met het gebruik van Hernieuwbare Energie voor het laden van Zero-Emissievoertuigen, zoals omschreven in eis 12.1.3, ontstaat bij de Concessiehouder de mogelijkheid voor de verkrijging van verhandelbare emissierechten (zoals Hernieuwbare Brandstofeenheden). Indien de Concessiehouder deze emissierechten laat registreren bij de Nederlandse Emissieautoriteit, geeft hij de Concessieverlener jaarlijks inzicht in de verkregen emissierechten en de inkomsten die hij heeft gegenereerd met de verkoop van deze emissierechten.
12.1.5	De Concessiehouder spant zich blijvend in om de CO <sub>2</sub> -uitstoot bij zijn activiteiten in het kader van de uitvoering van de Concessie te reduceren waarbij de Concessiehouder: a. vanaf de start van de Concessie ten minste trede 2 op de CO <sub>2</sub> -Prestatieladder heeft behaald, en b. vanaf het kalenderjaar 2031 ten minste trede 4 op de CO <sub>2</sub> -Prestatieladder heeft behaald.
12.1.6	De Concessiehouder toont jaarlijks door middel van een certificaat ten genoegen van de Concessieverlener aan dat hij ten minste de in eis 12.1.5 onder sub a en b genoemde trede heeft behaald.

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

## 12.2 Circulariteit

In het kader van circulair inkopen eist de Concessieverlener dat de Concessiehouder blijvend streeft naar maximalisatie van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen en behoud van natuurlijke hulpbronnen om te komen tot een duurzamere uitvoering van de Concessie. De Concessiehouder geeft in een Circulariteitsplan aan welke maatregelen hij vanuit het oogpunt van circulariteit treft, bijvoorbeeld als het gaat om (her)gebruik van Batterijen, en welke mogelijkheden hij benut om circulariteit toe te passen in zijn bedrijfsvoering.

Op dit moment zijn certificeringen op het gebied van circulariteit nog niet gangbaar in de OV-sector, daar waar er bijvoorbeeld wel certificering mogelijk is op het gebied van CO<sub>2</sub>-reductie en SROI. De Concessieverlener stelt daarom nu nog geen eisen ten aanzien van certificering op het gebied van circulariteit, maar overweegt om bij één van de Herijkingen (zie paragraaf 2.5) wel dergelijke eisen in de Concessie op te nemen, en wel op het moment dat aangesloten kan worden bij een passende circulariteitsnorm.

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder Reizigers informeert over de maatregelen die de Concessiehouder treft ten aanzien van circulariteit (zie paragraaf 9.3).

### Circulariteit

- 12.2.1 De Concessiehouder streeft bij de uitvoering van de Concessie blijvend naar maximalisatie van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen en het behoud van natuurlijke hulpbronnen.
- 12.2.2 De Concessiehouder stelt als onderdeel van zijn Inschrijving een Circulariteitsplan op en actualiseert dit naar eigen inzicht, maar in ieder geval voorafgaand aan de aanschaf van nieuw Materieel, overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus).

## 13. Consumentenbescherming en reizigersinspraak

### 13.1 Klantenservice en klachtenafhandeling

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

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

#### Klantenservice en klachtenafhandeling

- 13.1.1 De Concessiehouder beschikt over een klantenservice die telefonisch en via social media bereikbaar is op de momenten dat de Concessiehouder Openbaar Vervoer verricht, te weten van de vertrektijd van de eerste Rit in de Dienstregeling tot 15 minuten na de aankomsttijd van de laatste Rit in de Dienstregeling.
- 13.1.2 De Concessiehouder beschikt over een systeem van klachtenafhandeling dat in elk geval voldoet aan de volgende eisen:
- a. Reizigers kunnen klachten door middel van internet, telefoon, e-mail, sociale media/mobiele applicatie(s) en/of schriftelijk indienen. Het telefoontarief dat de Concessiehouder aan de beller van het klachtnummer berekent mag niet hoger zijn dan het tarief voor bellen binnen het Concessiegebied vanaf een vast telefoontoestel. Het klachtnummer is ten minste bereikbaar op de volgende tijden:
    - i. maandag tot en met vrijdag: 8:00 – 18:00 uur;
    - ii. zaterdag: 9:00 – 18:00 uur, en
    - iii. zondag: 10:00 – 17:00 uur;
  - b. de Concessiehouder zorgt dat de klachtenafhandeling in de Nederlandse en Engelse taal kan plaatsvinden;
  - c. de Concessiehouder geeft klachten die betrekking hebben op de Infrastructuur of het mobiliteitsbeleid binnen 5 werkdagen door aan de betreffende Wegbeheerder respectievelijk de Concessieverlener;
  - d. de Concessiehouder geeft klachten en vergoedingsverzoeken die betrekking hebben op onderdelen van de Ketenreis die niet onder zijn verantwoordelijkheid vallen, binnen 5 werkdagen door aan de aanbieder van de desbetreffende Andere Mobiliteitsdienst, de desbetreffende MaaS-aanbieder of de desbetreffende concessiehouder;



#### Klantenservice en klachtenafhandeling

- e. de Concessiehouder stuurt binnen 5 werkdagen naar de desbetreffende Reiziger een bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen. De Concessiehouder vermeldt in de behandelbevestiging van klachten als bedoeld onder sub c en sub d naar welke partij hij de klacht heeft doorgegeven, inclusief vermelding van de contactgegevens van deze partij;
- f. de Concessiehouder handelt klachten, met uitzondering van de klachten als bedoeld onder sub c en sub d, binnen 10 werkdagen na indiening op correcte wijze af. Hij maakt hierbij geen onderscheid tussen klachten en restitutieverzoeken die bij hemzelf dan wel via Derden, waaronder MaaS-aanbieders worden ingediend;
- g. de Concessiehouder vermeldt bij de afhandeling van klachten in ieder geval welke maatregelen hij zal nemen om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen, en
- h. de Concessiehouder wijst Reizigers bij de afhandeling van klachten op de mogelijkheid om klachten over de klachtafhandeling door de Concessiehouder in te dienen bij het Klachtenloket Openbaar Vervoer en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, met vermelding van de volledige gegevens.

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

13.1.4 Bij grootschalige projecten of wegwerkzaamheden die tot grote wijzigingen en/of verstoringen van het Openbaar Vervoer leiden maakt de Concessiehouder afspraken met de Concessieverlener over de wijze van afhandeling van klachten en suggesties.

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

13.1.6 De Concessiehouder is aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

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

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

## 13.2 Rol Reizigersoverleg Brabant

Het Reizigersoverleg Brabant adviseert binnen de in hoofdstuk 2 beschreven samenwerkingsstructuur over adviesplichtige onderwerpen en plannen die de Concessiehouder indient. Om het Reizigersoverleg Brabant voldoende voorbereidingstijd te geven, zorgt de Concessiehouder dat hij de concept-plannen tijdig aanlevert, conform de bepalingen in Bijlage B3 (Plancycclus). Daarnaast legt de Concessiehouder tijdens de Implementatie van de Concessie een aantal onderwerpen ter advisering voor aan het Reizigersoverleg Brabant .

### Reizigersoverleg Brabant

- |        |  |
|--------|--|
| 13.2.1 | De Concessiehouder legt op grond van de Wp2000 en het Bp2000 adviesplichtige onderwerpen en plannen, na bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam, ter advisering voor aan het Reizigersoverleg Brabant. De adviesplichtige onderwerpen betreffen in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"><li>a. de in lid 1 en lid 3 van artikel 33 van het Bp2000 genoemde onderwerpen; en</li><li>b. de volgende plannen:<ul style="list-style-type: none"><li>i. Ontwikkelplan;</li><li>ii. Exploitatieplan;</li><li>iii. Marketingplan;</li><li>iv. Tarievenplan, en</li><li>v. Sociale Veiligheidsplan.</li></ul></li></ul> |
| 13.2.2 | Voor aanvang van de Concessie vraagt de Concessiehouder advies aan het Reizigersoverleg Brabant over in ieder geval de volgende onderdelen van zijn Inschrijving: <ul style="list-style-type: none"><li>a. de Compensatieregeling en</li><li>b. het Reisinformatieplan.</li></ul>  |
| 13.2.3 | De Concessiehouder informeert het Reizigersoverleg Brabant en de Concessieverlener over zijn beslissing naar aanleiding van het advies van het Reizigersoverleg Brabant zoals bedoeld in eisen 13.2.1 en 13.2.2, inclusief zijn overwegingen hiervoor, en eventuele aanpassingen in de voorstellen en plannen.   |
| 13.2.4 | De Concessiehouder handelt, in aanvulling op de adviesplichtige onderwerpen zoals genoemd in eis 13.2.1, ook andere adviezen van het Reizigersoverleg Brabant af overeenkomstig het bepaalde in eis 13.2.3.  |

## 13.3 Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden

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

### Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden

- 13.3.1 De Concessiehouder biedt Reizigers en andere belanghebbenden de mogelijkheid om ideeën en suggesties met betrekking tot het Openbaar Vervoer bij hem kenbaar te maken. De Concessiehouder geeft op ieder idee of suggestie een adequate inhoudelijke reactie.
- 13.3.2 De Concessiehouder informeert de Concessieverlener en het Reizigersoverleg Brabant in ieder geval na afloop van elk kwartaal over de door Reizigers en andere belanghebbenden ingebrachte ideeën en suggesties, over zijn reactie daarop en over de resultaten van maatregelen die hij naar aanleiding van de ideeën en suggesties eventueel heeft getroffen.

## 14. Data en monitoring

### 14.1 Datalevering

Een goede uitvoering van de Concessie zorgt voor tevredenheid bij Reizigers en andere Stakeholders, kan drempels wegnemen om van het Openbaar Vervoer gebruik te maken en kan zo bijdragen aan een toekomstvaste rol van het Openbaar Vervoer binnen het systeem van Gedeelde Mobiliteit. Monitoring van en sturing op de uitvoeringskwaliteit dragen hieraan bij. Goede informatie over de uitvoering van de Concessie is hiervoor een noodzakelijke voorwaarde. Deze informatie dient meerdere doelen:

- inzicht krijgen in de uitvoeringskwaliteit van de Concessie;
- analyseren van trends en afwijkingen om te kunnen bijsturen;
- informeren van Stakeholders, zoals Provinciale Staten, het Reizigersoverleg Brabant en Gemeenten;
- ontwikkelen van kennis;
- ontwikkelen en aanbieden van diensten door de Concessiehouder of andere partijen;
- verbeteren van de bereikbaarheid en doorstroming van het Brabantse mobiliteitsnetwerk;
- verzamelen van informatie voor volgende aanbestedingen.

De Concessieverlener is voornemens de uitvoeringskwaliteit op termijn te monitoren op basis van een eigen dashboard, dat gevoed wordt door de brondata die de Concessiehouder aan de Concessieverlener levert. Dit geeft de Concessieverlener meer flexibiliteit in het analyseren van de gegevens en KPI's zoals genoemd in Bijlage B7 (KPI's) en draagt daarmee bij aan bovenstaande doelen. De Concessieverlener verschaft de Concessiehouder toegang tot het dashboard van de Concessieverlener. De Concessiehouder dient evenwel vanaf aanvang van de Concessie te kunnen beschikken over een eigen dashboard, zodat de Concessieverlener altijd kan beschikken over de in Bijlage B8 (Dataleveringsspecificatie) genoemde gegevens.

#### Beschikbaar stellen en verstrekken van gegevens

14.1.1	De Concessiehouder stelt gegevens die hij uit hoofde van de Concessie moet leveren tijdig, correct, compleet en volgens voorgeschreven (landelijke) standaarden en Bijlage B8 (Dataleveringsspecificatie) beschikbaar, waarbij standaarden van de Concessieverlener (zoals de Bijlage B8) prevaleren boven landelijke standaarden.
14.1.2	De verplichting tot het verstrekken van gegevens over de Concessie geldt tot één kalenderjaar na afloop van de Concessie.
14.1.3	De Concessiehouder conformeert zich en werkt onvoorwaardelijk mee aan het, binnen de kaders van wet- en regelgeving, in de vorm van open data om niet beschikbaar stellen van gegevens voor onderzoek en aan aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten en MaaS-aanbieders (zie ook eisen 2.2.22 en 2.2.23).
14.1.4	De Concessiehouder beroept zich niet op zijn eigendomsrecht ten aanzien van door hem verstrekte en ontvangen gegevens.

- 14.1.5 De Concessieverlener mag alle gegevensbestanden binnen de kaders van wet- en regelgeving als open data bewerken, delen en publiceren.

#### Gegevenslevering aan NDOV

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

#### Gegevenslevering aan de Concessieverlener

- 14.1.9 De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener alle gegevens met betrekking tot de Concessie, waaronder gegevens over via hem geraadpleegde en/of geboekte Andere Mobiliteitsdiensten, die naar het oordeel van de Concessieverlener nodig dan wel wenselijk zijn voor:
- het monitoren van en sturen op de uitvoering en ontwikkeling van de Concessie en/of het systeem van Gedeelde Mobiliteit;
  - de aanbesteding van de opvolgende concessie(s) of van een aangrenzende concessies, en
  - het toepassen van landelijke wet- en regelgeving, zoals rond stikstofuitstoot.
- 14.1.10 De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener alle gegevens over de uitvoering van de Concessie zoals benoemd en conform de voorschriften in Bijlage B8 (Dataleveringsspecificatie).
- 14.1.11 De Concessiehouder levert op verzoek van de Concessieverlener binnen de gevraagde termijn onbewerkte gegevens verkregen via het gebruik van OVpay, de OV-chipkaart en/of eventuele toekomstige Betaalwijzen in het uitgevraagde format aan de Concessieverlener. De Concessiehouder stelt deze gegevens ook na de wettelijke bewaartermijn van 18 maanden in (minimaal) geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar aan de Concessieverlener.
- 14.1.12 De Concessiehouder geeft de Concessieverlener, of een door de Concessieverlener aangewezen Derde, ongelimiteerd toegang tot alle onbewerkte brondata, ontdaan van eventuele persoonsgegevens, die gebruikt is voor het aanleveren van de in eisen 14.1.9 tot en met 14.1.11 gevraagde gegevens. De Concessieverlener of aangewezen Derde mag alle brondata zelf bewerken.

#### Online dashboard van de Concessiehouder

14.1.13 Indien de Concessieverlener het eigen dashboard niet tijdig gereed heeft, biedt de Concessiehouder een actueel online dashboard aan dat voldoet aan het bepaalde in de eisen 14.1.14 en 14.1.15. In dat geval zal de Concessieverlener met de Concessiehouder nadere afspraken maken over een vergoeding van daadwerkelijk gemaakte kosten voor het beschikbaar stellen van het dashboard. De kosten die de Concessiehouder maakt voor het leveren van de gegevens zijn voor zijn rekening.

14.1.14 De Concessiehouder zorgt ervoor dat zijn online dashboard alle gegevens over de uitvoering van de Concessie als bedoeld in eisen 14.1.9 tot en met 14.1.11 bevat, beschikt over een analyse- en exportfunctie (op dag-, halte- en ritniveau) en is uitgevoerd conform door de Concessieverlener, al dan niet op voorstel van de Concessiehouder, vastgestelde standaarden en lay-out. De Concessiehouder zorgt er daarbij tevens voor dat:

- de Concessieverlener via het online dashboard op elk moment gegevens en rapportages kan downloaden en analyses op deze gegevens kan uitvoeren;
- de gegevens en rapportages vanaf aanvang tot ten minste een jaar na het einde van de Concessie beschikbaar zijn voor en via het online dashboard te raadplegen zijn door de Concessieverlener; en
- alle gegevens en rapportages na beëindiging van het gebruik van het dashboard worden overgedragen aan de Concessieverlener.

14.1.15 Indien na het besluit tot gunning van de Concessie blijkt dat de Concessieverlener een beroep op het online dashboard van de Concessiehouder wenst te doen, toont de Concessiehouder uiterlijk drie maanden voor aanvang van de Concessie naar tevredenheid van de Concessieverlener aan dat hij de gegevens via zijn online dashboard kan leveren conform de vastgestelde standaarden en lay-out. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat informatie op lijnniveau niet aan kwaliteit inboet bij het hanteren van virtuele haltes op provinciegrenzen wanneer die bijvoorbeeld nodig zijn voor subsidieverlening en verantwoording per Concessieverlener.

#### Meewerken aan audits en externe onderzoeken

14.1.16 De Concessiehouder verleent op verzoek van de Concessieverlener volledige medewerking aan controles (door de Concessieverlener of door Derden) van geleverde gegevens (door Derden), door inzicht te geven in zijn interne processen, systemen en keuzes met betrekking tot het verzamelen, opslaan, bewerken en delen van gegevens. De Concessiehouder zorgt in dat kader voor volledige en toegankelijke archivering van gegevens en rapportages over de uitvoering van de Concessie.

14.1.17 De Concessieverlener is bevoegd de juistheid en authenticiteit van door de Concessiehouder geleverde gegevens te (laten) controleren. Deze bepaling is onverminderd van kracht na het verstrijken van wettelijke bewaartermijnen.

- |         |  |
|---------|--|
| 14.1.18 | De Concessiehouder werkt actief mee aan de organisatie en uitvoering van de Klantenbarometer of diens opvolger(s) en eventuele aanvullende landelijk of regionaal overeengekomen onderzoeken op het gebied van Openbaar Vervoer, waaronder de Personeelsmonitor. |
| 14.1.19 | De Concessiehouder informeert de Concessieverlener wanneer derden (bijvoorbeeld onderzoekers, stagiaires, andere overheden) gegevens over de Concessie opvragen.   |

## 14.2 Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens

De Concessieverlener wenst over zo gedetailleerd mogelijke gegevens over de uitvoering van de Concessie te beschikken. Daarbij heeft de Concessieverlener de intentie om relevante gegevens zoveel mogelijk in de vorm van openbare data beschikbaar te stellen om de boekings- en betalingsmogelijkheden van MaaS-aanbieders, en daarmee drempelloos reizen, zoveel mogelijk te ondersteunen. Vanzelfsprekend respecteert de Concessieverlener daarbij de beperkingen die vanuit wet- en regelgeving aan het verzamelen en gebruik van (persoons)gegevens gesteld worden. Van de Concessiehouder wordt hierin eenzelfde instelling verwacht.

### Opslag en beveiliging van persoonsgegevens

- |        |  |
|--------|--|
| 14.2.1 | De Concessiehouder voldoet bij het verwerken van persoonsgegevens aan de verplichtingen die de (Uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensbescherming ((U)AVG) of diens opvolger(s) en daaraan gerelateerde regelgeving stelt.  |
| 14.2.2 | De Concessiehouder garandeert, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau, gelet op de risico's en de aard van de te beschermen persoonsgegevens. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. De Concessiehouder handelt conform de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid). |
| 14.2.3 | De Concessiehouder en het Personeel houden de persoonsgegevens waar zij kennis van nemen en mee werken geheim, tenzij er een wettelijke uitzondering is. De Concessiehouder verleent de Concessieverlener bijstand bij het (doen) nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 van de AVG.   |
| 14.2.4 | De Concessiehouder verwerkt persoonsgegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij hij daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verkregen van de Concessieverlener en behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.  |
| 14.2.5 | Indien de Concessiehouder op grond van een wettelijke verplichting persoonsgegevens dient te verstrekken, informeert hij de Concessieverlener onmiddellijk en zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking.   |
| 14.2.6 | De Concessiehouder informeert de Concessieverlener zodra hij kennis heeft genomen van onrechtmatige verwerkingen van persoonsgegevens of inbreuken op beveiligingsmaatregelen.   |

14.2.7 De Concessiehouder is aansprakelijk voor alle schade of nadeel, voortvloeiende uit het niet-nakomen van of in strijd handelen met de bij of krachtens de AVG gegeven voorschriften, onverminderd de aanspraken op grond van wettelijke regels. De Concessiehouder is aansprakelijk voor schade of nadeel voor zover ontstaan bij de verwerking van de persoonsgegevens, waaronder alle schade of nadeel voortvloeiende uit de ontstane inbreuken op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen.

#### Openbaarheid en bescherming van te leveren (persoons)gegevens

14.2.8 De Concessieverlener mag gegevens die de Concessiehouder op grond van de Concessiebeschikking dan wel bij of krachtens de Wp2000 aan de Concessieverlener moet verstrekken, openbaar maken, tenzij het belang van openbaarmaking niet opweegt tegen het belang van het voorkomen van onevenredige benadeling van de Concessiehouder. Gelet op het publieke karakter van het Openbaar Vervoer zal van een dergelijke onevenredige benadeling niet snel sprake zijn. De openbaar te maken gegevens zullen noch direct noch indirect herleidbaar zijn tot natuurlijke personen.

14.2.9 Indien en voor zover gegevensbestanden die de Concessiehouder aan de Concessieverlener en eventuele Derden beschikbaar stelt persoonsgegevens bevatten, voldoet de Concessiehouder aan de verplichtingen die de AVG en daaraan gerelateerde regelgeving stelt. Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om ervoor te zorgen dat tijdig alle maatregelen worden genomen die nodig zijn om deze gegevens te kunnen verstrekken. De Concessiehouder legt de afspraken rondom AVG thema's vast in een verwerkersovereenkomst (zie Bijlage F4 bij de Concessiebeschikking). Ook bij het leveren van gegevens is artikel 14.2.7 van toepassing.

### 14.3 Monitoring

De Concessiehouder verschaft de Concessieverlener in aanvulling op de gegevens genoemd in paragraaf 14.1 rapportages waarin hij de ontwikkelingen in de kwaliteit van de uitvoering van de Concessie en de voortgang van het behalen van de doelen van de Concessie (zie paragraaf 1.4 en Bijlage B7 (KPI's)) evalueert, namelijk (i) maandrapportages ten behoeve van het beheeroverleg (zie eis 2.4.3), (ii) kwartaalrapportages ten behoeve van de boetebepaling en (iii) jaarrapportages ten behoeve van de uitvoering van de aangekondigde plannen en ontwikkelingen. De Concessiehouder baseert deze rapportages in ieder geval de in eisen 14.1.9 tot en met 14.1.11 genoemde gegevens.

In Bijlage B7 (KPI's) is een beschrijving gegeven van de KPI's, aansluitend op de doelen voor de Concessie, waarop de Concessieverlener wil sturen bij aanvang van en gedurende de Concessie. Deze KPI's kunnen waar nodig nader worden uitgewerkt tijdens de Implementatieperiode, in nauwe afstemming tussen de Concessiehouder en de Concessieverlener. Gespecificeerde normstellingen en rapportage frequenties kunnen als richtinggevend worden beschouwd. Waar relevant is in het overzicht verwezen naar bijbehorende Bijlage B8 (Dataleveringsspecificatie) voor door de Concessiehouder aan te leveren gegevens.



## Monitoren

- 14.3.1 De Concessiehouder stelt na afloop van iedere maand een maandrapportage en na afloop van ieder kwartaal een kwartaalrapportage op en rapporteert in ieder geval de ontwikkelingen in de volgende KPI's en maakt daarbij onderscheid naar Lijnen (het detailniveau van de rapportage wordt in de Implementatieperiode van de Concessie afgestemd):
- Rituitval: de mate waarin de Lijnen behorend tot de Concessie voldoen aan de gestelde norm in paragraaf 5.2;
  - ZE-transitie: aantal en aandeel Dienstregelingen die gereden worden met Zero-Emissievoertuigen;
  - Punctualiteit: de mate waarin de Lijnen behorend tot de Concessie voldoen aan de gestelde normen in paragraaf 5.3;
  - OV-gebruik in termen van reizigersaantallen en reizigerskilometers;
  - Reizigersopbrengsten per Lijn, waarbij het detailniveau van de rapportage in de implementatiefase van de Concessie wordt afgestemd;
  - Aantallen klachten en aantallen incidenten;
  - De KPI's ter monitoring van de doelen van de Concessie als in Bijlage B7 (KPI's), en
  - Eventuele aanvullende KPI's die de Concessiehouder en de Concessieverlener gezamenlijk overeenkomen.
- 14.3.2 De Concessiehouder stelt na afloop van ieder Dienstregelingjaar een jaarrapportage op die aansluit bij de opbouw van het Exploitatieplan en waarin hij ten minste:
- de voortgang van de uitvoering van de aangekondigde plannen en marketingacties verantwoordt;
  - de ontwikkelingen in het aanbod, de uitvoeringskwaliteit, het gebruik, de Reizigersopbrengsten van het Openbaar Vervoer analyseert;
  - de ontwikkelingen in de KPI's als genoemd in eis 14.3.1 beschrijft en duidt. In aanvulling op eis 14.3.1 sub h analyseert de Concessiehouder de jaarlijkse trend in de KPI's zoals genoemd in Bijlage B7 (KPI's), en
  - de Concessiehouder de reizigerstevredenheid aan de hand van de uitkomsten van de Klantenbarometer of diens opvolger(s) analyseert, waarbij hij deze uitkomsten afzet tegen de normen zoals opgenomen in artikel 13 van de Financiële bepalingen. In zijn Exploitatieplan laat de Concessiehouder zien hoe hij met de reizigerstevredenheid rekening houdt en hoe hij zich inspant om het oordeel te verbeteren.
- 14.3.3 In alle gevallen zorgt de Concessiehouder ervoor dat de cijfers die hij in de in eisen 14.3.1 en 14.3.2 genoemde rapportage opneemt aansluiten op en herleidbaar zijn uit de gegevens die de Concessiehouder aan de Concessieverlener en Derden verstrekt.
- 14.3.4 De Concessieverlener monitort ook zelf de uitvoeringskwaliteit, onder andere via mystery guests. De Concessiehouder ontvangt een rapportage van de monitoring.

#### Bijsturen

14.3.5 De Concessiehouder streeft continu naar een verbetering van de uitvoeringskwaliteit.

14.3.6 Ingeval de prestaties van de Concessiehouder ten aanzien van een KPI achterblijven bij de overeengekomen norm (zoals benoemd in het Programma van Eisen), volgt de Concessieverlener het Protocol Sturing zoals opgenomen in de Financiële bepalingen.

14.3.7 Ingeval de Concessiehouder (delen van) een plan en/of (marketing)acties niet of niet tijdig uitvoert en/of gegevensbestanden, documenten of rapportages niet, niet volledig of met onvoldoende kwaliteit oplevert, volgt de Concessieverlener het Protocol Sturing.

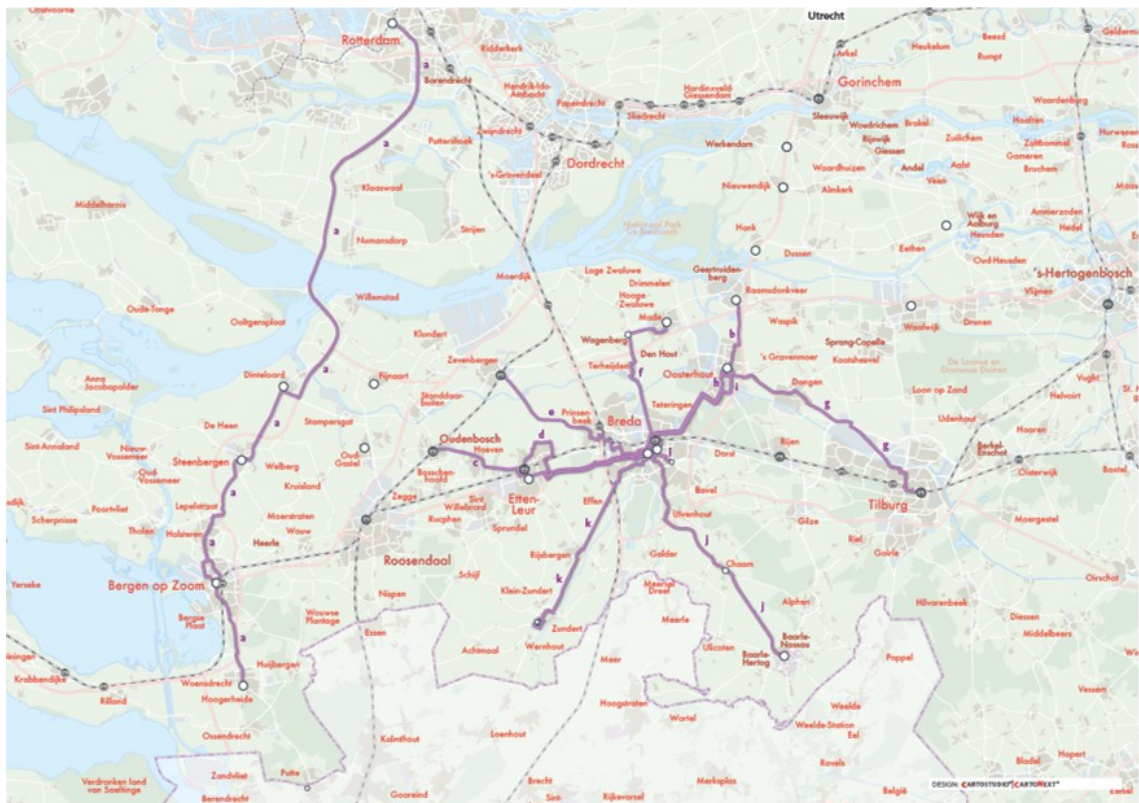
# Bijlagen bij Programma van Eisen

- B1 Routes en Routevarianten
- B2 Haltes
- B3 Plancyclus
- B4 Buurtbuslijnen
- B5 Distributienetwerk
- B6 Laadinfrastructuur op Stallingen
- B7 KPI's
- B8 Dataleveringsspecificatie

# B1 Routes en Routevarianten

## Figuur 1: Verplichte Routes Directlijnen

De Directlijnen die de Concessiehouder aanbiedt volgen de Verplichte Routes zoals weergegeven op onderstaande kaart, waarbij de Directlijnen worden aangeduid met letters die corresponderen met de Verbindingen in eis 3.2.1.



Figuur 1 Verplichte Routes van Directlijnen

## Figuur 2: Routes en Routevarianten

Deze figuur wordt separaat gepubliceerd als GIS-bestand.

De Routes en Routevarianten op de figuur staan de Concessiehouder ter beschikking voor de uitvoering van het Openbaar Vervoer. In aanvulling op deze Routes en Routevarianten is het de Concessiehouder toegestaan gebruik te maken van provinciale wegen waarop een maximumsnelheid van ten minste 60 kilometer per uur geldt en van rijkswegen.

## B2 Haltes

**Tabel 1: Verplichte Haltes Ontsluitende Lijnen**

Binnen de bedieningstijden en met de frequenties behorend bij een Ontsluitende Lijn worden deze Verplichte Haltes voor de duur van de Concessie bediend.

Haltenaam	Opmerkingen
Andel, Huiswerf	
Bavel, Beemd	Afwijkende bedieningseisen, zie eisen 3.2.17 en 3.2.18
Bergen op Zoom, Bravis Ziekenhuis	Het verplaatsen van het Bravis Ziekenhuis kan aanleiding geven de status van deze Verplichte Halte te herzien
Bergen op Zoom, Broeke	
Bergen op Zoom, Station	
Bergen op Zoom, Strandplevier	
Breda, Bijster	
Breda, Centraal Station	
Chaam, Dorpsstraat	
Dinteloord, Noord Zeedijk	Halte ligt in Stampersgat
Dinteloord, Noordlangeweg	
Etten-Leur, Centrum	
Etten-Leur, Transferium Vosdonk	
Fijnaart, Busstation	
Geertruidenberg, Schonckplein	
Gilze, AZC	
Heerle, Torenbaan	
Hoogerheide, Raadhuisstraat	
Huijbergen, Bogaertslaan	
Klundert, Oranjestraat	
Lage Zwaluwe, Loonsedijk	
Lage Zwaluwe, Station	
Langeweg, Provincialeweg	
Made, Gemeentehuis	
Oosterhout, Het Goorke	

Oosterhout, Hoofseweg	
Oosterhout, Sterkenburg	
Ossendrecht, Postbaan	
Ossendrecht, Stenenhoef	
Oud-Gastel, Busstation	
Oudenbosch, Station	
Putte, Moretuslei	Halte ligt in Stabroek
Raamsdonksveer, Collegeweg	
Raamsdonksveer, Van Wijngaardenstraat	
Rijswijk, Almweg	
Roosendaal, Amberberg	
Roosendaal, Bravis Ziekenhuis	Het verplaatsen van het Bravis Ziekenhuis kan aanleiding geven de status van deze Verplichte Halte te herzien
Roosendaal, Burgemeester Schneiderlaan of Roosendaal, Stephanushonk	De Concessiehouder is verplicht om ten minste één van deze Haltes te bedienen en is niet verplicht om beide Haltes te bedienen
Roosendaal, Diamantdijk	
Roosendaal, Heerma van Vosstraat	
Roosendaal, Jan Vermeerlaan	
Roosendaal, Kroevenlaan	
Roosendaal, Odiliadonk	
Roosendaal, President Kennedylaan	
Roosendaal, Spoorstraat	
Roosendaal, Station	
Roosendaal, Sterrebos	
Roosendaal, Takspui	
Roosendaal, Thorbeckelaan	Het verplaatsen van het Bravis Ziekenhuis kan aanleiding geven de status van deze Verplichte Halte te herzien
Roosendaal, Tolberg Centrum	
Rucphen, Sprundelseweg	
Sint Willebrord, Noorderstraat	
Sleeuwijk, De Tol West/De Tol Oost	
Sleeuwijk, Transvaal	

Ulicoten, Kloosterstraat	Afwijkende bedieningseisen, zie eisen 3.2.17 en 3.2.18
Veen, ...	Precieze haltelocatie is in onderzoek
Wagenberg, Kruispunt	
Werkendam, Plein	
Wijk en Aalburg, Perzikstraat	
Willemstad, Steenpad	
Wouw, Omgang	
Wouwse Plantage, Wouwse Plantage	
Zevenbergen, Sint Jorisstraat	

**Tabel 2: Verplichte Haltes Stadslijnen Breda**

Binnen de bedieningstijden en met de frequenties behorend bij een Stadslijn Breda worden deze Verplichte Haltes voor de hele duur van de Concessie rechtstreeks (zonder overstap) verbonden met zowel Breda Centraal Station als Breda Centrum dan wel Breda Vlaszak.

Wijk	Haltenaam	Opmerkingen
Haagse Beemden	Heienlangdonk	
	Heksenwiellaan	
	Paradijslaan	
Hoge Vugt	Doornboslaan	
	Waterdonken	
	Groenedijkplein	
	Biesdonkweg	
Oost	Heerbaan	Vanaf deze Verplichte Haltes hoeft alleen een rechtstreekse verbinding (zonder overstap) naar Breda Centraal Station te worden aangeboden
	Sint Ignatiusstraat	
	Breepark	
Tuinzicht	Dijkplein	
Zuid (Blauwe Kei, Zuidoost, Overakker, IJpelaar, Zandberg)	Groot Ypelaardreef	
	Nieuw Wolfslaar	
	Ginnekenweg	
Zuidwest	Grote Spie/Graaf Hendrik III Laan	
	Ambachtenlaan	

**Tabel 3: Knooppunten**

Voor Knooppunten gelden punctualiteitseisen voor zowel aankomst als vertrek.

Haltenaam	Opmerkingen
Baarle-Nassau, Sint-Janstraat	
Bergen op Zoom, Station	
Breda, Centraal Station	
Breda, Centrum	
Breda, Vlaszak	
Dinteloord, Noordlangeweg	
Etten-Leur, Centrum	
Etten-Leur, Station	
Fijnaart, Busstation	
Gilze-Rijen, Station NS	
Gorinchem, Station	
Hank, Rijksweg A27	
's-Hertogenbosch, Centraal Station	
Hoogerheide, Raadhuisstraat	
Made, Gemeentehuis	
Nieuwendijk, A27	
Oosterhout, Busstation	Gemeente Oosterhout en de provincie onderzoeken een alternatieve locatie
Oud-Gastel, Busstation	
Oudenbosch, Station	
Raamsdonksveer, Van Wijngaardenstraat	
Roosendaal, Station	
Rotterdam, Zuidplein	
Sleeuwijk, De Tol West/De Tol Oost	
Steenbergen, Ravelijnstraat (Molenweg)	
Tilburg, Centraal Station	
Utrecht, Centraal Station Jaarbeurszijde	
Vianen, Lekbrug West/Lekbrug Oost	
Waalwijk, Busstation Vredesplein	



Wijk en Aalburg, Kromme Nol	
Zevenbergen, Station	

**Tabel 4: Flex-overstappunten**

Reizigers kunnen met de hubtaxi (onderdeel van het Flex-contract) reizen naar de onderstaande Haltes, waar zij hun reis kunnen vervolgen met het Openbaar Vervoer. Op deze Haltes (Flex-overstappunten) dient de Concessiehouder dan ook nooit te vroeg te vertrekken. Op Flex-overstappunten die geen Knooppunt of Beginpunt/Eindpunt zijn geldt dus een aanvullende eis ten aanzien van de vertrekpuntualiteit. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor – vanuit de rol van marktregisseur gedeelde mobiliteit – om in aanvulling op deze lijst andere Flex-overstappunten aan te wijzen.

Haltenaam	Opmerkingen
Baarle-Nassau, Sint-Janstraat	Knooppunt
Bergen op Zoom, Station	Knooppunt
Breda, Centraal Station	Knooppunt
Dinteloord, Noordlangeweg	Knooppunt
Etten-Leur, Centrum	Knooppunt
Etten-Leur, Station	Knooppunt
Fijnaart, Busstation	Knooppunt
Gilze-Rijen, Station NS	Knooppunt
Hank, Rijksweg A27 (beide richtingen)	Knooppunt
's-Hertogenbosch, Centraal Station	Knooppunt
Hoogerheide, Raadhuisstraat	Knooppunt
Made, Gemeentehuis	Knooppunt
Nieuwendijk, A27 (beide richtingen)	Knooppunt
Oosterhout, Busstation	Knooppunt. Gemeente Oosterhout en de provincie onderzoeken een alternatieve locatie
Oud-Gastel, Busstation	Knooppunt
Oudenbosch, Station	Knooppunt
Raamsdonksveer, Van Wijngaardenstraat	Knooppunt
Roosendaal, Station	Knooppunt
Sleeuwijk, De Tol West/De Tol Oost	Knooppunt
Steenbergen, Ravelijnstraat (Molenweg)	Knooppunt
Tilburg, Centraal Station	Knooppunt
Waalwijk, Busstation Vredesplein	Knooppunt

Wijk en Aalburg, Kromme Nol	Knooppunt
Zevenbergen, Station	Knooppunt
Andel, Prinsentuin College	Verplichte Halte
Geertruidenberg, Schonckplein	Verplichte Halte
Klundert, Oranjestraat	Verplichte Halte
Langeweg, Provincialeweg	Verplichte Halte
Rijswijk, Almweg	Verplichte Halte
Rucphen, Sprundelseweg	Verplichte Halte
Sint Willebrord, Noorderstraat	Verplichte Halte
Veen, ...	Verplichte Halte. Precieze haltelocatie is in onderzoek
Wouw, Omgang	Verplichte Halte
Breda, Bijster	Beginpunt/Eindpunt
Oosterhout, Het Goorke	Beginpunt/Eindpunt
Zundert, Leeuwerikstraat	Beginpunt/Eindpunt
Bergen op Zoom, Olympialaan	
Bergen op Zoom, Steenbergseweg	
Breda, Regenbeemd	
Breda, Rithsestraat	
Breda, Valkeniersplein	
Breda, Woonboulevard	
Chaam, Dorpsstraat	
Dongen, Middellaan	
Effen, Effen	
Etten-Leur, Bredaseweg	
Etten-Leur, Tuindersweg	
Halsteren, Molenplein	
Halsteren, Steenbergseweg	
's-Hertogenbosch, Vlijmenseweg	
Hoeven, Hofstraat	
Numansdorp, Rijksweg A29 (beide richtingen)	
Oosterhout, Burgemeester Materlaan	

Oudenbosch, Kruisstraat	
Prinsenbeek, Molenstraat	
Rijsbergen, Burgemeester Gommersstraat	
Terheijden, Zeggelaan	
Teteringen, Meulenspie	
Ulvenhout, Dorpsplein	
Waalwijk, Noorderallee	
Wagenberg, Kruispunt	

**Tabel 5: (Verplichte) Haltes Brabantliners**

De Brabantliners die de Concessiehouder aanbiedt verbinden de (Verplichte) Haltes zoals weergegeven in onderstaande tabel, waarbij de te verbinden (Verplichte) Haltes corresponderen met de Verbindingen in eis 3.2.7. Op elke Verbinding is de Concessiehouder verplicht om de paars gemarkeerde Haltes te bedienen, is het hem toegestaan om de geel gemarkeerde Haltes te bedienen en is het hem niet toegestaan om de grijs gemarkeerde Haltes te bedienen.

Halte	Brabantliner																		
	Breda, Centraal Station	Breda, Centrum/Plaszak	Breda, Claudius Prinsenlaan	Breda, Bijster	Breda, CS – Oosterhout (binnendoor)	Oosterhout, Busstation	Oosterhout, Burgemeester Elkhuizenlaan	Raamsdonksveer, Van Wijngaardenstraat	Raamsdonksveer, Essenboom	Raamsdonksveer, Keizersveer	Raamsdonksveer, Maasdijk	Hank, Rijksweg A27	Nieuwendijk, Rijksweg A27	Sleeuwijk, De Tol West/De Tol Oost	Gorinchem, Sluis	Gorinchem, Station	Vianen, Busstation Lekbrug	Utrecht, Graadt van Roggenweg	Utrecht, Centraal Station
Eis 3.2.7 sub a																			
Eis 3.2.7 sub b																			
Eis 3.2.7 sub c																			
Eis 3.2.7 sub d																			

# B3 Plancyclus

## B3.1 Introductie

De Concessiehouder stelt jaarlijks diverse plannen op. In het Programma van Eisen staat beschreven aan welke inhoudelijke eisen de plannen moeten voldoen. Deze Bijlage beschrijft volgens welke procedure de Concessieverlener instemt met de plannen, dan wel deze plannen vaststelt.

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor uitvoering en ontwikkeling van de Concessie. Gelet op de lange looptijd van de Concessie kiest de Concessieverlener ervoor om de ontwikkeling van de Concessie te geleiden via de Plancyclus. Hierbij wordt de Concessie opgedeeld in perioden van drie tot vier jaar waarbinnen ontwikkeling op strategisch en tactisch niveau via planvorming wordt vormgegeven. Ontwikkeling van de Concessie is een samenwerkingsopgave, waarbij de Concessiehouder als voorzitter van het Tactisch Ontwikkelteam verantwoordelijk is dat de samenwerkingspartners tijdig en goed geïnformeerd kunnen bijdragen aan de voorbereiding van en de advisering over Ontwikkelvoorstellen. De Concessieverlener zal, onder meer via de Concessieverlenerstevredenheid, de Concessiehouder beoordelen op de wijze waarop hij de samenwerking vormgeeft en bevordert.

De Plancyclus volgt het kalenderjaar, waarbij geldt dat plannen in werking treden tussen 1 december van het voorafgaande jaar en 1 januari van het jaar waarop het plan (hoofdzakelijk) betrekking heeft. Tenzij de Concessiehouder en de Concessieverlener anders overeenkomen geldt voor het Exploitatieplan als ingangsdatum de eerste zondag na de tweede zaterdag van december. Een kalender van de Plancyclus voor de jaren 2025 tot en met 2028 is opgenomen in paragraaf B3.7.

## B3.2 Ontwikkelplan

Op strategisch niveau verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder een Ontwikkelplan opstelt dat geldt voor drie tot vier jaar en een doorkijk bevat tot het einde van de Concessie. In het Ontwikkelplan beschrijft de Concessiehouder hoe hij de Concessie in alle aspecten wil ontwikkelen en legt hij tevens verbanden met het regionaal mobiliteitsbeleid in het Concessiegebied. Het Ontwikkelplan beschrijft hoe de Concessiehouder de doelen van de Concessie realiseert.

Het eerste Ontwikkelplan is onderdeel van de Inschrijving. De Concessiehouder dient dit plan in de Implementatieperiode te actualiseren (zie Actualisatie van plannen behorend tot de Inschrijving). Onderstaande tabel beschrijft de procedure voor het vaststellen van het tweede Ontwikkelplan. Het tweede Ontwikkelplan bevat een door de Concessiehouder en de Concessieverlener overeengekomen procedure voor het opstellen en de inwerkingtrede van het derde Ontwikkelplan.

### Artikel 1: procedure instemming met het Ontwikkelplan

1. De Concessiehouder stelt vóór 1 mei 2028 het tweede Ontwikkelplan op dat voldoet aan het bepaalde in eis 2.2.6 en neemt hierbij, indien van toepassing, de planning en procedure voor Herijkingen zoals bedoeld in eisen 2.5.1 tot en met 2.5.4 in acht. Het tweede Ontwikkelplan treedt uiterlijk op 1 januari 2029 volledig in werking.
2. Het tweede Ontwikkelplan bevat een door de Concessiehouder en de Concessieverlener overeengekomen procedure voor het opstellen en datum van volledige inwerkingtreding van het derde Ontwikkelplan. Indien de Concessiehouder en de Concessieverlener geen andere afspraken maken treedt het derde Ontwikkelplan uiterlijk op 1 januari 2032 volledig in werking en volgt de Concessiehouder de procedure zoals beschreven in lid 3 tot en met lid 7 en neemt daarbij dezelfde doorlooptijden in acht als bij het opstellen van het tweede Ontwikkelplan.
3. De Concessiehouder biedt het tweede Ontwikkelplan (hierna: Ontwikkelplan) uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment ter instemming aan de Concessieverlener aan.
4. De Concessiehouder betreft bij het opstellen van het Ontwikkelplan ten minste de vaste leden van het Tactisch Ontwikkelteam (zie eis 2.3.2) en het Regieteam Gedeelde Mobiliteit (zie eis 2.3.8), alsmede de Gemeenten.
5. De Concessiehouder vraagt het Reizigersoverleg Brabant uiterlijk 6 weken voor de in lid 3 bepaalde datum om schriftelijk advies op het Ontwikkelplan en voegt een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder voorstelt hiermee om te gaan toe aan het verzoek tot instemming zoals bedoeld in lid 3.
6. Voordat de Concessiehouder het Ontwikkelplan opstelt legt hij het concept Ontwikkelplan ter bespreking voor in het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment. Vervolgens licht hij in het Tactisch Ontwikkelteam toe op welke wijze hij bijdraagt aan de ontwikkeling van het systeem van Gedeelde Mobiliteit, zoals besproken in het Regieteam Gedeelde Mobiliteit. De Concessiehouder verwerkt opmerkingen van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit en het Tactisch Ontwikkelteam na afstemming met de Concessieverlener in het Ontwikkelplan.
7. De Concessiehouder zorgt dat de evaluatie zoals bedoeld in eis 2.2.8 uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment wordt opgeleverd aan de Concessieverlener en de vaste leden van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit en het Tactisch Ontwikkelteam.
8. Indien de Concessieverlener van mening is dat het Ontwikkelplan nog niet voor instemming in aanmerking komt motiveert de Concessieverlener de onderdelen waarop het Ontwikkelplan niet voldoet en de aanpassingen die de Concessieverlener ten minste noodzakelijk acht om met het Ontwikkelplan te kunnen instemmen. De Concessiehouder krijgt in dat geval 6 weken de tijd om het Ontwikkelplan aan te passen alvorens hij het opnieuw ter instemming aan de Concessieverlener voorlegt. Als de Concessiehouder opnieuw in gebreke blijft stelt de Concessieverlener het Ontwikkelplan naar eigen inzicht vast. De Concessiehouder dient ook in dat geval zorg te dragen dat zijn andere plannen aansluiten op het Ontwikkelplan.

### B3.3 Jaarlijkse plannen

Onderliggende plannen beschrijven (per deelaspect) welke maatregelen de Concessiehouder treft voor uitvoering en ontwikkeling van de Concessie. Vijf van deze plannen stelt de Concessiehouder jaarlijks op. Een deel van de jaarlijkse plannen wordt opgesteld als nadere uitwerking van het Ontwikkelplan als benoemd in eis 2.2.7 (namelijk het Exploitatieplan, Tarievenplan, Marketingplan en Sociale Veiligheidsplan). Jaarlijkse plannen dient de Concessiehouder voor het eerst op te stellen voor aanvang van de Concessie, al dan niet als onderdeel van zijn Inschrijving. Van belang is dat de Concessiehouder in de jaarlijkse plannen telkens terugkijkt en vooruit kijkt op de ontwikkelingen in het Concessiegebied en beschrijft welke bijdrage de plannen leveren aan het realiseren van het Ontwikkelplan.

#### Artikel 2: procedure instemming met jaarlijkse plannen

1. De Concessiehouder stelt jaarlijks de volgende plannen op:
  - a. Exploitatieplan;
  - b. Tarievenplan;
  - c. Marketingplan;
  - d. Plan van aanpak SROI, en
  - e. Sociale Veiligheidsplan.

De Concessiehouder zorgt dat de plannen voldoen aan het bepaalde in het Programma van Eisen, in het bijzonder het bepaalde in paragrafen 3.5 (Dienstregeling en Exploitatieplan), 8.3 (Tarievenplan), 9.3 (Marketingplan), 10.4 (SROI) en 11.2 (Sociale Veiligheidsplan).

2. Het in het in lid 1 sub a bedoelde plan voor 2026 is onderdeel van de Inschrijving en geldt ook voor 2025. De Concessiehouder actualiseert dit plan uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment.
3. Voor de jaren 2025 en 2026 geldt dat de Concessiehouder de in lid 1 sub b tot en met e bedoelde plannen opstelt voor aanvang van de Concessie, en wel uiterlijk op de in paragraaf B3.7 genoemde momenten.
4. De Concessiehouder biedt de in lid 1 sub a, c, d en e bedoelde plannen uiterlijk op de in paragraaf B3.7 genoemde momenten ter instemming aan de Concessieverlener aan.
5. De Concessiehouder biedt het in lid 1 sub b bedoelde plan uiterlijk op de in paragraaf B3.7 genoemde momenten ter vaststelling aan de Concessieverlener aan.
6. De Concessiehouder vraagt het Reizigersoverleg Brabant uiterlijk 6 weken voor de in lid 4 en lid 5 bepaalde datum om schriftelijk advies op de jaarlijkse plannen, uitgezonderd het Plan van aanpak SROI, en voegt een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder voorstelt hiermee om te gaan toe aan het verzoek tot instemming dan wel vaststelling.

7. De Concessiehouder vraagt het Reizigersoverleg Brabant uiterlijk 6 weken voor de in lid 4 en lid 5 bepaalde datum om schriftelijk advies op de jaarlijkse plannen, uitgezonderd het Plan van aanpak SROI, en voegt een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder voorstelt hiermee om te gaan toe aan het verzoek tot instemming dan wel vaststelling.

8. Alvorens hij het Reizigersoverleg Brabant om advies vraagt legt de Concessiehouder de jaarlijkse plannen, uitgezonderd het Plan van aanpak SROI en het Tarievenplan, ter bespreking voor in het Tactisch Ontwikkelteam overeenkomstig de samenwerkingsregeling zoals bedoeld in eis 2.3.4.

9. In aanvulling op het bepaalde in lid 7 legt de Concessiehouder een concept van het Exploitatieplan:

- uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment voor aan de Concessieverlener die het concept Exploitatieplan toetst aan de Concessie, en
- uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment voor aan het Regieteam Gedeelde Mobiliteit ter bespreking.
- uiterlijk op het paragraaf B3.7 genoemde moment voor reactie voor aan de Gemeenten.

De Concessiehouder zorgt er hierbij voor dat hij de reactie van de gemeenten heeft verwerkt in de versie van het Exploitatieplan die hij conform het bepaalde in lid 7 ter bespreking voorlegt aan het Tactisch Ontwikkelteam.

10. De Concessiehouder zorgt dat de Reizigersopbrengstenprognose zoals bedoeld in eis 3.5.2 en volgens artikel 10 van de Financiële bepalingen uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment aan de Concessieverlener is opgeleverd. De Concessiehouder licht de Reizigersopbrengstenprognose op eerste verzoek van de Concessieverlener mondeling en/of schriftelijk toe. De Concessieverlener stelt aansluitend, doch uiterlijk een maand voor het in lid 8 sub a. genoemde moment het minimale Productieniveau voor het eerstvolgende Dienstregelingjaar vast zoals bedoeld in eis 3.5.2 en overeenkomstig het bepaalde in artikel 11 van de Financiële Bepalingen.

11. Indien de Concessieverlener van mening is dat een volgens lid 4 of lid 5 ter instemming of vaststelling voorgelegd plan niet voldoet motiveert de Concessieverlener de onderdelen waarop het plan niet voldoet en de aanpassingen die de Concessieverlener ten minste noodzakelijk acht om het plan te kunnen vaststellen. De Concessiehouder krijgt daarop 4 weken de tijd om de Concessieverlener een nieuw plan voor te leggen. Als de Concessiehouder opnieuw in gebreke blijft stelt de Concessieverlener het betreffende plan naar eigen inzicht vast.

12. Indien de Concessiehouder en de Concessieverlener overeenkomen dat er aanvullende jaarlijkse of periodieke plannen worden opgesteld, geldt in beginsel de procedure zoals beschreven in dit artikel, tenzij Concessiehouder en Concessieverlener, gehoord hebbende het Tactisch Ontwikkelteam, anders overeenkomen.

## B3.4 Eenmalige plannen en wijzigingsvoorstellen

Een aantal plannen dient de Concessiehouder eenmalig op te stellen, en wel voor aanvang van de Concessie.

Verder kunnen de Concessiehouder en de Concessieverlener gezamenlijk besluiten om nieuwe eenmalige plannen op te stellen in het kader van Herijking van de Concessie, of dat wijziging van eenmalige plannen gewenst is.

In alle hierboven geschreven gevallen volgt de Concessiehouder onderstaande procedure.

### Artikel 3: procedure vaststelling eenmalige plannen en wijzigingsvoorstellen

1. De Concessiehouder stelt voor ingang van de Concessie de volgende plannen op:
  - a. Compensatieregeling;
  - b. Reisinformatieplan,
  - c. Restitutieregeling, en
  - d. Veiligheidsmanagementsysteem.

De Concessiehouder zorgt dat de plannen voldoen aan het bepaalde in het Programma van Eisen, in het bijzonder het bepaalde in paragrafen 5.6 (Compensatieregeling), 7.1 (Informatie over het systeem van Gedeelde Mobiliteit), 8.1 (Betaalsysteem) en 11.4 (Fysieke veiligheid).

2. De Concessiehouder biedt de in lid 1 genoemde plannen uiterlijk op de in paragraaf B3.7 genoemde momenten ter instemming aan de Concessieverlener aan.

3. De Concessiehouder vraagt het Reizigersoverleg Brabant uiterlijk 6 weken voor de in lid 2 bepaalde datum om schriftelijk advies op eenmalige plannen, uitgezonderd het Veiligheidsmanagementsysteem, en voegt een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder voorstelt hiermee om te gaan toe aan het verzoek tot instemming.

4. Voordat de Concessiehouder het Reisinformatieplan opstelt legt hij een conceptversie van ter bespreking voor aan het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment. Vervolgens licht hij in het Tactisch Ontwikkelteam toe op welke wijze hij bijdraagt aan de ontwikkeling van het systeem van Gedeelde Mobiliteit, zoals besproken in het Regieteam Gedeelde Mobiliteit. De Concessiehouder verwerkt opmerkingen van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit en het Tactisch Ontwikkelteam naar eigen inzicht in de betreffende plannen.

5. Indien de Concessiehouder voorstelt een eenmalig plan zoals bedoeld in lid 1 te wijzigen dan stuurt hij waar mogelijk op aansluiting van de wijzigingsdatum op de datum van vaststelling van het Exploitatieplan.



6. Indien de Concessieverlener van mening is dat een volgens lid 2 of lid 4 ter instemming voorgelegd plan niet voldoet motiveert de Concessieverlener de onderdelen waarop het plan niet voldoet en de aanpassingen die de Concessieverlener ten minste noodzakelijk acht om met het plan te kunnen instemmen. De Concessiehouder krijgt daarop 4 weken de tijd om de Concessieverlener een nieuw plan voor te leggen. Als de Concessiehouder opnieuw in gebreke blijft stelt de Concessieverlener het betreffende plan naar eigen inzicht vast.
7. In hoeverre het Tactisch Ontwikkelteam betrokken wordt bij het opstellen of wijzigen van eenmalige plannen wordt bepaald in de samenwerkingsregeling zoals bedoeld in eis 2.3.4.
8. Indien de Concessiehouder en de Concessieverlener overeenkomen dat de Concessiehouder aanvullende eenmalige plannen opstelt ten behoeve van de uitvoering van de Concessie, geldt in beginsel de procedure zoals beschreven in dit artikel, tenzij Concessiehouder en Concessieverlener, gehoord hebbende het Tactisch Ontwikkelteam, anders overeenkomen.

## B3.5 Actualisatie van plannen

De Concessiehouder is verplicht een aantal plannen, anders dan de jaarlijks op te stellen plannen als bedoeld in paragraaf B3.3, jaarlijks te actualiseren. Andere plannen actualiseert de Concessiehouder naar eigen inzicht en/of bij bepaalde gebeurtenissen, zoals de aanschaf van nieuw Materieel. De Concessiehouder actualiseert op verzoek van de Concessieverlener plannen behorend tot de Inschrijving voor ingang van de Concessie.

Onder een actualisatie verstaat de Concessieverlener: een wijziging leidend tot een grotere bijdrage aan het behalen van de doelen van de Concessie en niet leidend tot een kleinere (financiële en/of organisatorische) inspanning van de Concessiehouder. De Concessieverlener oordeelt (indien nodig) of een actualisatie geen wijziging omvat. De Concessiehouder maakt via het Concessiebeheeroverleg of via het Tactisch Ontwikkelteam melding van voorgenomen actualisaties.

### Artikel 4: actualisatie van plannen

1. De Concessiehouder actualiseert het Ontwikkelplan jaarlijks op de in paragraaf B3.7 genoemde momenten. Onder actualisatie van het Ontwikkelplan valt ook het actualiseren van de doorkijk tot het eind van de Concessie. Tenzij Concessiehouder en Concessieverlener anders overeen komen actualiseert de Concessiehouder de volgende Ontwikkelplannen ook jaarlijks op hetzelfde moment.
2. De Concessiehouder actualiseert het Circulariteitsplan voorafgaand aan de aanschaf van nieuw Materieel en verder voor zover hij dit noodzakelijk acht.
3. De Concessiehouder actualiseert de volgende plannen voor zover hij dit noodzakelijk acht:
  - a. Compensatieregeling;
  - b. Reisinformatieplan, en
  - c. Veiligheidsmanagementsysteem.
4. De Concessiehouder actualiseert op verzoek van de Concessieverlener plannen die onderdeel zijn van de Inschrijving voor aanvang van de Concessie.

## B3.6 Uitvoering van de plannen

De Concessieverlener toetst en monitort de uitvoering van de plannen zoals beschreven in het Programma van Eisen. Deze werkzaamheden vallen onder het contractmanagement. In de Implementatieperiode maken Concessiehouder en Concessieverlener nadere afspraken over het contractmanagement, onder andere over de te volgen procedures voor aanlevering van data, monitoring van KPI's en evaluatie van specifieke maatregelen en/of volledige plannen.



## B4 Buurtbuslijnen

De volgende Buurtbuslijnen zijn actief in het Concessiegebied.

Lijn(en)	Buurtbusvereniging(en)	Van	Naar	Voertuigen
200	Heijningen	Dinteloord	Fijnaart	1
210	Standaarbuiten-Noordhoek	Klundert	Oudenbosch	1
211	Boschenhoofd, Nispen	Nispen	Oudenbosch	3
212, 213	Steenbergen – Oud-Gastel	Steenbergen	Wouw, Oud-Gastel	2
214	Anna Jacobapolder	Anna Jacobapolder	Steenbergen	1
215	Etten-Leur	Grauwe Polder	Etten-Leur	1
216	Prinsenbeek	Prinsenbeek	Etten-Leur	1
218	Moerdijk	Drie Hoefijzers	Zevenbergen	1
219, 225	LijnZEZ	Etten-Leur	Zevenbergen/Zundert	2
220	Achtmaal-Schijf	Klein Zundert	Roosendaal	4
221, 228, 229	Dongemond, Sleeuwijk-Uppel, Giessen	Almkerk	(o.a.) Giessen, Sleeuwijk, Wijk en Aalburg Kromme Nol, 's Gravenmoer	5
223, 227	Gansoyen, Sprang-Capelle, Hank, Dussen	Waalwijk	Almkerk, Hank	4
224	Drimmelen-Oosterhout	Drimmelen	Oosterhout	1
226	Oosterhout	Den Hout	Buurstede	1
230	Molenschot-Dorst	Rijen	's Gravenmoer	2
231, 233	's Gravenmoer e.o., Elshout e.o., Waalwijk	Waalwijk	Rijen, Wijk en Aalburg Kromme Nol	4

De Buurtbuslijnen 200, 216, 224, 225, 226 en 230 rijden van maandag tot en met zaterdag. De overige Buurtbuslijnen rijden van maandag tot en met vrijdag.

## B5 Distributienetwerk

Het distributienetwerk omvat de volgende Distributiepunten die in beheer zijn bij de concessiehouder West-Brabant 2015-2025 in het Concessiegebied. Onderstaande tabel geeft het distributienetwerk per juli 2022 weer.

Distributiepunt	Adres	Postcode	Plaats
AVMO Busstation Sleeuwijk	Tol 5	4251PX	WERKENDAM
Coop Nieuwendijk	Rijksweg 118	4255GN	NIEUWENDYK NB
Cigo Lucas	Markt 69 A	4261DC	WYK EN AALBURG
Primera Woudrichem	Raadhuisplein 4	4285CT	WOUDRICHEM
Van D. Kreek Kantoorboekhandel	Lievevrouwestraat 12 14	4611JK	BERGEN OP ZOOM
Primera Zonneplein	Zonneplein 2	4624BC	BERGEN OP ZOOM
Primera van Elzakker	Raadhuisstraat 98	4631NH	HOOGERHEIDE
Primera Putte	Antwerpsestraat 43	4645BB	PUTTE
Primera De Gilles	Kaaistraat 49	4651BM	STEENBERGEN NB
PLUS Halsteren	Dorpsstraat 75 a	4661HN	HALSTEREN
Hubo Dinteloord	Westvoorstraat 10	4671CD	DINTELOORD
Kantoorboekhandel Kortendijk	Dijkcentrum 16	4706LA	ROOSENDAAL
Primera Kennedylaan	President Kennedylaan 88	4707BD	ROOSENDAAL
Read Shop Rucphen	Raadhuisplein 32	4715CD	RUCPHEN
Primera Carla Van Geel	Bergsestraat 29	4724CA	WOUW
Novy Heshof/Postk. Oud Gastel	Dorpsstraat 27	4751AH	OUD GASTEL
Primera Nagtzaam	Molenstraat 2 B	4761CK	ZEVENBERGEN
Primera van den Berge	Voorstraat 30	4791HN	KLUNDERT
Slijterij van der Maas	Oudemolensedijk 9	4793TE	FYNAART
Jumbo Willemstad	Achterstraat 3	4797AP	WILLEMSTAD NB

Primera Jac Schenk	Dr. Struyckenplein 3	4812TA	BREDA
Youplaza	Kesterenlaan 158	4822WK	BREDA
Cigo Moerwijk	Moerwijk 46	4826HP	BREDA
Bruna de Burcht	De Burcht 14	4834HE	BREDA
Jumbo Terheijden	Hoofdstraat 61	4844CB	TERHEYDEN
Primera Roelands Bavel	Kerkstraat 4	4854CE	BAVEL
Bruna Novelle	Van Bergenplein 62	4871CG	ETTEN LEUR
Primera Arendshof	Arendshof 7	4901LG	OOSTERHOUT NB
Primera Made	Marktstraat 39	4921BE	MADE
Bruna BV	Hoofdstraat 29	4941DC	RAAMSDONKSVEER
Jumbo de Bresser	Sint Annaplein 15	5111CA	BAARLE NASSAU

## B6 Laadinfrastructuur op Stallingen

De Concessie wordt geheel Zero-Emissie uitgevoerd, waarbij voor Buurtbussen en de Bussen voor de Brabantliners de start van het Dienstregelingjaar 2031 als uiterste ingangsdatum geldt. De Concessieverlener heeft voorbereidingen getroffen om uitvoering van de Concessie met batterij-elektrische Bussen mogelijk te maken omdat de doorlooptijd van de realisatie van de daarvoor benodigde Laadinfrastructuur en Energievoorzieningen de Implementatieperiode van circa anderhalf jaar overschrijdt. De keuze om voorbereidingen te treffen voor de inzet van batterij-elektrische Bussen is gebaseerd op het aandeel batterij-elektrische bussen in het totaal aantal Zero Emissiebusen in Nederland (in 2021 is dit aandeel 95%<sup>14</sup>). Concreet heeft de Concessieverlener de volgende voorbereidingen getroffen:

Stalling	Vorbereidende werkzaamheden
Breda, Druivenstraat	Realisatie van een nieuwe Stalling door de Provincie, geschikt voor exploitatie met batterij-elektrische Bussen.
Roosendaal, Schotsbossenstraat	Aanschaf van een perceel ten behoeve van een Stalling en realisatie van een Energievoorziening.

Deze Bijlage bevat nadere informatie over en eisen aan het realiseren, gebruik en onderhoud van Laadinfrastructuur op de hierboven genoemde Stallingen. Deze Bijlage gaat met name over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen de Concessiehouder, de Concessieverlener en Derden. Eisen aan het Materieel en Laadinfrastructuur zijn opgenomen in hoofdstuk 4 respectievelijk hoofdstuk 6 van het Programma van Eisen en eisen die voortvloeien uit de Overnameregeling van de Zero-Emissievoertuigen inclusief laad- en tankvoorzieningen na afloop van de Concessie zijn opgenomen in Bijlage M (Overnameregeling Zero-Emissiebusstelsel) bij de Concessiebeschikking.

### B6.1 Het Zero-Emissiebusstelsel

De Concessiehouder is eindverantwoordelijk voor het tijdig realiseren en beheren van de Laadinfrastructuur en voor een betrouwbare exploitatie van het Zero Emissie Openbaar Vervoer. De Concessieverlener beschouwt de Zero-Emissievoertuigen en de daarbij behorende laad- dan wel tankvoorzieningen als één systeem (het Zero-Emissiebusstelsel). Voor Zero-Emissiebusen die tijdens de Concessie nieuw instromen geldt een overnameregeling voor deze Bussen inclusief de bijbehorende laad- dan wel tankvoorzieningen. De Concessiehouder gaat hierbij uit van de inzetperiode die door de leverancier (minimaal) gegarandeerd wordt (Gegarandeerde inzetperiode) en mag de investeringen in zijn Zero-Emissiebusstelsel afschrijven over deze inzetperiode, ook als deze de looptijd van de Concessie overschrijdt.

---

<sup>14</sup> Zie: "Staat van de Zero Emissiebusen 2021" (CROW) <https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/brochure-staat-van-de-zero-emissiebusen-2021>

Het zero-emissiebussysteem ziet er als volgt uit:

Onderdeel	Gedefinieerd begrip
Locatie (een adres/perceel)	-
Netaansluiting	Energievoorziening
Inkoopstation met middenspanningsverdeler	
Transformatoren met laagspanningsverdeler	Laadinfrastructuur
Laadunits (omzetting en regeling stroom) dan wel tankvoorziening	
Bekabeling tussen laadunits/tankvoorziening en laagspanningsverdeler(s)	
Laadplek (locatie van het Zero-Emissievoertuig tijdens laden/tanken)	
Laadpaal (inclusief bekabeling naar laadunits) (alleen bij batterij-elektrisch)	
Zero-Emissievoertuig	Zero-Emissievoertuig

Omdat Laadinfrastructuur en de Energievoorziening gebonden zijn aan een locatie is de beschikbaarheid van deze locatie voor de Gegarandeerde inzetperiode van de Laadinfrastructuur (en bijbehorende Zero-Emissievoertuigen) van belang. Daarom wijst de Concessieverlener twee locaties voor een Stalling aan waar de Concessiehouder verplicht gebruik van maakt (en waar concessiehouders van opvolgende concessies ook gebruik van kunnen maken). De Concessieverlener heeft in deze Stallingen geïnvesteerd en schrijft deze investeringen over de duur van meerdere concessies af. De Concessiehouder huurt deze Stalling en betaalt zo alleen naar rato van zijn gebruik. Op deze Aangewezen locaties is sprake van een verdeling van verantwoordelijkheden tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder.

## B6.2 Stalling Breda

De Concessieverlener realiseert een Stalling voor circa 185 batterij-elektrische Bussen (en eventueel andere Zero-Emissievoertuigen) zoals beschreven in Bijlage P bij de Aanbestedingsleidraad. Op deze locatie is de volgende verdeling van verantwoordelijkheden van toepassing:

Onderdeel ZE-bussysteem	Verantwoordelijkheid	Bijzonderheden
Locatie	Concessieverlener	De Stalling omvat ook voorzieningen voor personeel en uitvoering van onderhoud. Deze voorzieningen maken geen onderdeel uit van het Zero-Emissiebussysteem
Netaansluiting	Concessieverlener	10 MVA, waarvan 9 MVA exclusief voor het laden van Zero-Emissievoertuigen
Inkoopstation met middenspanningsverdeler	Concessieverlener	Met secundair allocatiepunt voor laden



<b>Transformatoren met laagspanningsverdeler</b>	Concessieverlener	6 trafo's voor laden
<b>Laadunits</b>	Concessiehouder	Onderdeel van de Overnameregeling
<b>Bekabeling tussen laadunits/tankvoorziening en laagspanningsverdeler(s)</b>	Concessiehouder	Onderdeel van de Overnameregeling
<b>Laadplek</b>	Concessieverlener	Binnen de aangewezen opstelstroken kan de precieze Laadplek door de Concessiehouder, in afstemming met de Concessieverlener, worden bepaald
<b>Laadpaal</b>	Concessiehouder	Onderdeel van de Overnameregeling
<b>Zero-Emissievoertuig</b>	Concessiehouder	Onderdeel van de Overnameregeling

De Stalling Breda wordt naar verwachting opgeleverd in het laatste kwartaal van 2024. De Concessiehouder huurt de Stalling van de Concessieverlener (zie Bijlage P bij de Aanbestedingsleidraad). Het afsluiten van een contract voor de levering van energie is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder. Daartoe worden de meters (primair en secundair EAN) op naam van Concessiehouder gezet.

### B6.3 Stalling Roosendaal

De Concessieverlener stelt een perceel met een Energievoorziening beschikbaar. Op deze locatie is de volgende verdeling van verantwoordelijkheden van toepassing:

Onderdeel ZE-bussysteem	Verantwoordelijkheid	Bijzonderheden
<b>Locatie</b>	Concessieverlener	De locatie wordt bouwrijp opgeleverd. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor realisatie van de Stalling met voorzieningen
<b>Netaansluiting</b>	Concessieverlener	6 MVA
<b>Inkoopstation met middenspanningsverdeler</b>	Concessieverlener	Met secundair allocatiepunt voor laden
<b>Trafo's met laagspanningsverdeler</b>	Concessiehouder	
<b>Laadunits</b>	Concessiehouder	Onderdeel van de Overnameregeling
<b>Bekabeling tussen laadunits/tankvoorziening en laagspanningsverdeler(s)</b>	Concessiehouder	Onderdeel van de Overnameregeling
<b>Laadplek</b>	Concessiehouder	
<b>Laadpaal</b>	Concessiehouder	Onderdeel van de Overnameregeling
<b>Zero-Emissievoertuig</b>	Concessiehouder	Onderdeel van de Overnameregeling

De locatie wordt na gunning van de Concessie aan de Concessiehouder beschikbaar gesteld (zie Bijlage P bij de Aanbestedingsleidraad). De Concessiehouder dient zelf een Stalling te realiseren. Hieronder begrepen valt ook het vergunningentrajec met de gemeente Roosendaal. De Energievoorziening wordt door de Concessieverlener aangevraagd. Het afsluiten van een contract voor de levering van energie is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder. Daartoe worden de meters (primair en secundair EAN) op naam van Concessiehouder gezet.

De Stalling Roosendaal valt onder de Overnameregeling. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder zorgt voor een toekomstvaste terreininrichting, waaronder begrepen de verharding. Nadere eisen hieraan worden opgenomen in Bijlage P bij de Aanbestedingsleidraad.

## B6.4 Overige locaties

Op Overige locaties is in beginsel de volgende verdeling van verantwoordelijkheden van toepassing:

Onderdeel ZE-bussysteem	Verantwoordelijkheid	Bijzonderheden
<b>Locatie</b>	Concessiehouder	Na afloop Concessie: de opvolgend concessiehouder verkrijgt onbelemmerde toegang tot de Energievoorziening en de Laadinfrastructuur die onder de Overnameregeling vallen zodanig dat hij deze kan gebruiken voor de uitvoering van de opvolgende concessie.
<b>Netaansluiting</b>	Concessiehouder	
<b>Inkoopstation</b>	Concessiehouder	
<b>Transformatoren</b>	Concessiehouder	
<b>Laadunits</b>	Concessiehouder	Onderdeel van de Overnameregeling
<b>Bekabeling</b>	Concessiehouder	Onderdeel van de Overnameregeling
<b>Laadplek</b>	Concessiehouder	Na afloop Concessie: zie hierboven
<b>Laadpaal</b>	Concessiehouder	Onderdeel van de Overnameregeling
<b>Zero-Emissievoertuig</b>	Concessiehouder	Onderdeel van de Overnameregeling

Hieruit volgt dat in geval de Concessiehouder voorafgaand aan of tijdens de looptijd van de Concessie een Stalling realiseert, hij meewerkt aan het gebruik hiervan door de opvolgend concessiehouder, en wel in ieder geval gedurende de Gegarandeerde inzetperiode van de onder de Overnameregeling vallende Laadinfrastructuur op deze locaties.

## B7 KPI's

De Concessieverlener beoordeelt de wijze waarop de Concessiehouder uitvoering geeft aan de Concessie en de mate waarin de Concessiehouder bijdraagt aan de doelen van de Concessie aan de hand van de in deze tabel opgenomen KPI's. De doelen zoals toegelicht in paragraaf 1.4 staan in de onderstaande tabel vetgedrukt. Uitvoeringskwaliteit is geen expliciet doel van de concessie maar van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij ongeacht de mate waarin hij doelen bereikt, een goede uitvoeringskwaliteit realiseert.

In de implementatieperiode maken Concessieverlener en Concessiehouder nadere afspraken over monitoring van deze KPI's. Waar relevant wordt in de tabel verwezen naar de Dataleveringsspecificatie (Bijlage B8) voor de door de Concessiehouder aan te leveren gegevens.

Doel	§/Eis	Key Performance Indicator (KPI)	Dataspecificatie
<b>Wendbaarheid van de concessie(houder)</b>	3.5	- Soepele (snel/makkelijk) implementatie Dienstregelingwijzigingen	- n.v.t.
Uitvoeringskwaliteit	11.1	- Incidentenregistratie - Reizigerwaardering Sociale Veiligheid	- 3.2.4
<b>Leefbaarheid en duurzaamheid in het concessiegebied West-Brabant</b>	12.1.3	- Aandeel of absolute hoeveelheid regionaal en groene opgewekte energie op totale energieverbruik vervoerder	n.v.t.
<b>Leefbaarheid en duurzaamheid in het concessiegebied West-Brabant</b>	12.1.5	- Plaats op de CO2-Prestatieladder	n.v.t.
<b>Leefbaarheid en duurzaamheid in het concessiegebied West-Brabant</b>	12.1.5	- Voertuigkilometers naar brandstoftype/uitstoot CO <sub>2</sub>	- 3.2.17
Uitvoeringskwaliteit	13.1	- Klachtenoverzicht - Klachtenafhandeling	- 3.2.3
Uitvoeringskwaliteit	14.3.1, 14.3.2	- Reizigersaantallen - Reizigerkilometers	- 3.2.1
Uitvoeringskwaliteit	14.3.1, 14.3.2	- Aantal geplande DRU's - Aantal gerealiseerde DRU's	- 3.2.12 - 3.2.18
<b>Drempelloos reizen</b>	14.3.2	Rapportcijfer OV-Klantenbarometer voor de aspecten: 'Totaaloordeel', Reisinformatie (over aansluitmogelijkheden, op de halte, in het voertuig, via digitale media, bij verstoringen, over aanbod MaaS) en betaalgemak.	- n.v.t.

<b>Ontwikkeling van samenwerking voor een goed functionerend systeem van gedeelde mobiliteit</b>	2.3	- Oordeel over de samenwerking in TOT en RGM	- n.v.t.
Uitvoeringskwaliteit	3.1-3.3; 5.1.5; 5.1.6	- Bezettingsgraad per Lijn	- 3.2.21
<b>Drempelloos reizen</b>	5.3.4, 5.3.5, 5.3.6	- Aandeel in de Dienstregeling geplande Aansluitingen op Knooppunten	- 3.2.16
<b>Toekomstvaste basis voor het systeem van gedeelde mobiliteit</b>	3.1	- Reismogelijkheden met >1 overstap naar een Intercity-station	- Dit is een eis in PVE en is ingebakken in de uitgevraagde lijnvoering, daarmee geen onderdeel van de gevraagde dataspecificatie, toetsing op de Exploitaieplannen vindt plaats in het TOT
<b>Toekomstvaste basis voor het systeem van gedeelde mobiliteit</b>	3.5	- Aantal geplande DRU's voor Directlijnen en Ontsluitende lijnen	- 3.2.12
<b>Toekomstvaste basis voor het systeem van gedeelde mobiliteit</b>	3.5	- Geplande rijtijd Directlijnen - Geplande snelheid Directlijnen	- 3.2.14
<b>Wendbaarheid van de concessie(houder)</b>	3.5	- Reizigeropbrengsten - vastgestelde (variabele) DRU-prijs	- 3.2.7
Uitvoeringskwaliteit	4.1.2	- Aantal gerealiseerde DRU's per voertuigtype	- 3.2.18
Uitvoeringskwaliteit	5.1	- Zitplaatskans - Bezettingsgraad - Achterblijvers op de Halte	- 3.2.21
Uitvoeringskwaliteit	5.2	- Aantal uitgevallen Ritten per lijn - Aantal Versterkingsritten per lijn	- 3.2.5
Uitvoeringskwaliteit	5.3	- Aankomstpunctualiteit - Vertrekpunctualiteit	- 3.2.2
Uitvoeringskwaliteit	7.1	- Ritregistratie - Geregistreerde haltepassages	- in Concessiebijlage datasets OV NDOV-loketten, Dova OV-Data.
<b>Drempelloos reizen</b>	8.1	- Perceptie betaalgemak door de Reiziger	- n.v.t.

# B8 Dataleveringsspecificatie

Deze bijlage wordt separaat gepubliceerd.