

Concessie Oost- Brabant 2027- 2039

Programma van Eisen

15 oktober 2024

Inhoud

1.	Inleiding	5
1.1	Context	5
1.2	Scope concessie Oost-Brabant	5
1.3	Lopende concessie Oost-Brabant	8
1.4	Doelen van de Concessie	10
1.5	Rol en status Programma van Eisen	14
1.6	Leeswijzer	15
2.	Ontwikkeling en samenwerking	17
2.1	Samenwerkingsmodel voor ontwikkeling	17
2.2	Ontwikkelrol en rol Mobiliteitsmakelaar	18
2.3	Tactisch Ontwikkelteam en Regieteam Gedeelde Mobiliteit	25
2.4	Samenwerking Concessiehouder en Concessieverlener	27
2.5	Herijkingen	29
3.	Vervoerkundige eisen	32
3.1	Opbouw van het ov-netwerk	33
3.2	Bravo <i>direct</i> lijnen en Directlijnen	38
3.3	Ontsluitende Lijnen en Spitslijnen	43
3.4	Buurtbuslijnen	47
3.5	Stadslijnen Tilburg en 's-Hertogenbosch	49
3.6	Scholierenlijnen	55
3.7	Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer	57
3.8	Dienstregeling en Exploitatieplan	58
4.	Materieel	63
4.1	Algemene eisen	63
4.2	Milieuprestaties Materieel	66
4.3	Leeftijd Materieel	67
4.4	Toegankelijkheid	68
4.5	Uiterlijk en reclame Materieel	70
4.6	Comfort en netheid van het Materieel	71
4.7	Buurtbussen	72
5.	Uitvoeringskwaliteit	74
5.1	Vervoerplicht, vervoerscapaciteit en zitplaatskans	74
5.2	Rituitval en Vervangend Vervoer	75
5.3	Punctualiteit en Aansluitingen	76
5.4	Afwijkingen van de Dienstregeling	78
5.5	Overmacht	78
5.6	Compensatieregeling	80

6. Infrastructuur	81
6.1 Samenwerking Concessiehouder met partners	81
6.2 Weginfrastructuur	82
6.3 Haltes	82
6.4 Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen	84
6.5 Laadinfrastructuur	85
7. Reisinformatie	86
7.1 Informatie over het systeem van Gedeelde Mobiliteit	86
7.2 Informatie op Haltes	87
7.3 Informatie in en op Voertuigen	89
7.4 Digitale informatie	91
7.5 Informatie over wijzigingen in de Dienstregeling	92
7.6 Informatiepunten	93
8. Betalen en Tarieven	95
8.1 Betaalsysteem	95
8.2 Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten	97
8.3 Tarievenplan	101
8.4 Distributienetwerk	102
9. Marketing	104
9.1 Marketing vanuit het merk Bravo	104
9.2 Bravo Productformules	105
9.3 Marketingplan	106
10. Personeel	108
10.1 Personeel en Reizigers	108
10.2 Concessiehouder als werkgever	109
10.3 Buurtbuschauffeurs	110
10.4 Social Return on Investment (SROI)	110
11. Veiligheid	112
11.1 Sociale Veiligheid	112
11.2 Sociale Veiligheidsplan	114
11.3 Samenwerking op het gebied van Sociale Veiligheid	116
11.4 Fysieke veiligheid	116
11.5 Verkeersveiligheid	117
12. Duurzaamheid en circulariteit	119
12.1 Duurzame bedrijfsvoering	119
12.2 Circulariteit	120
13. Consumentenbescherming en reizigersinspraak	121

13.1	Klantenservice en klachtenafhandeling	121
13.2	Rol Reizigersoverleg Brabant	123
13.3	Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden	124
14.	Data en monitoring	125
14.1	Datalevering	125
14.2	Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens	127
14.3	Monitoring	129
	Bijlagen bij Programma van Eisen	132
	B1 Routes en Routevarianten	133
	B2 Haltes	135
	B3 Plancyclus	144
B3.1	Introductie	144
B3.2	Ontwikkelplan	144
B3.3	Jaarlijkse plannen	146
B3.4	Eenmalige plannen en wijzigingsvoorstellen	148
B3.5	Actualisatie van plannen	149
B3.6	Uitvoering van de plannen	150
B3.7	Plancyclus: kalender 2027 – 2030	151
	B4 Buurtbuslijnen	152
	B5 Distributienetwerk	153
	B6 Laadinfrastructuur op Stallingen	155
B6.1	Het Zero-Emissiebussysteem	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
B6.2	Stalling	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
	B7 KPI's	156
	B8 Dataleveringsspecificatie	159

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 Mobiliteit¹ zet de Provincie in op drie soorten vervoersaanbod: lijngebonden openbaar vervoer, flexibele vervoersvormen van Halte naar Halte en vrijwilligersinitiatieven en deelmobiliteit.² 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 en heeft deze concessie op 12 december 2023 aan Arriva gegund. De concessie West-Brabant gaat op 6 juli 2025 van start en levert een belangrijke impuls om de gewenste veranderingen te realiseren. De concessie Oost-Brabant is de volgende concessie die de Provincie aanbesteedt.

1.2 Scope concessie Oost-Brabant³

Sinds 2001 is wettelijk geregeld dat een vervoerder over een concessie⁴ moet beschikken om in een regio openbaar vervoer aan te mogen bieden. De provincie Noord-Brabant is bevoegd om

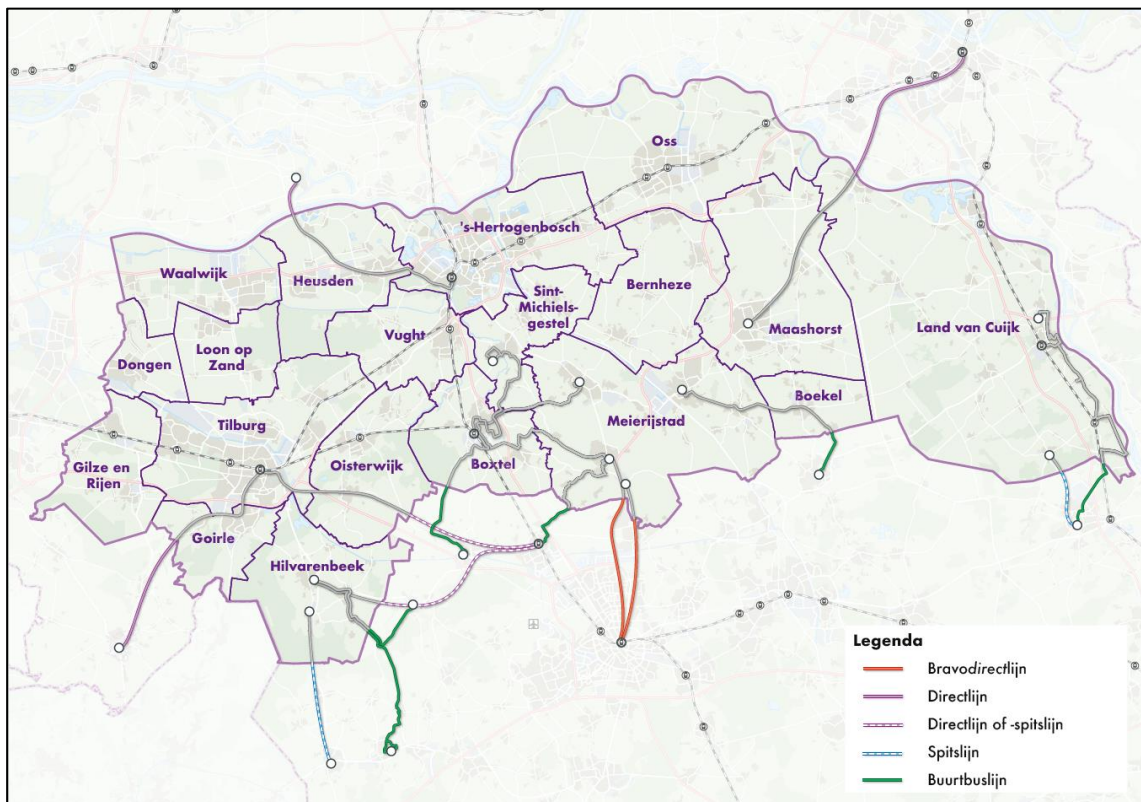
¹ In dit document zijn gedefinieerde begrippen met een hoofdletter geschreven. De definitie van deze begrippen is te vinden in het document 'Begrippenlijst'.

² 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, 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.

³ De scope van de Concessie is in de Concessiebeschikking in detail beschreven.

⁴ 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).

concessies voor openbaar busvervoer in de provincie te verlenen. De concessie 'Oost-Brabant 2027 – 2039' betreft het exclusieve recht, en tevens de plicht, tot het aanbieden van lijngebonden openbaar busvervoer in het Concessiegebied Oost-Brabant en op een aantal aangewezen trajecten in aangrenzende concessiegebieden (zie Figuur 1). De huidige, aan Arriva Personenvervoer Nederland B.V. verleende concessie, is in december 2014 gestart. Deze concessie zou op 14 december 2024 eindigen, maar is vanwege de coronapandemie met twee jaar verlengd⁵. De opvolgende concessie 'Oost-Brabant 2027-2039' (hierna: de Concessie) start op 13 december 2026; gunning van de Concessie is voorzien in de zomer van 2025.



Figuur 1 Concessiegebied met concessiegrensoverschrijdende Verbindingen

1.2.1 Het Concessiegebied Oost-Brabant

Het Concessiegebied Oost-Brabant omvat de volgende negentien gemeenten: Bernheze, Boekel, Baxtel, Dongen, Gilze en Rijen, Goirle, 's-Hertogenbosch, Heusden, Hilvarenbeek, Land van Cuijk, Loon op Zand, Maashorst, Meerijstad, Oisterwijk, Oss, Sint-Michielsgestel, Tilburg, Vught en Waalwijk. In het Concessiegebied wonen circa 1,1 miljoen mensen en werken circa 570.000 mensen. Daarmee is de Concessie Oost-Brabant qua inwoneraantal en werkgelegenheid de grootste concessie in de provincie Noord-Brabant.

⁵ De opvolgende concessie zou in 2022 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 31 mei 2022 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.

De Concessie omvat een aantal lijnen naar aangrenzende concessiegebieden, waaronder lijn 99 naar Nijmegen (die na het aflopen van de concessie Arnhem-Nijmegen aan concessie Oost-Brabant wordt toegevoegd), enkele lijnen naar de concessie West-Brabant en de lijnenbundel naar Eindhoven. Ten slotte omvat de Concessie een netwerk van 20 Buurtbuslijnen. De Concessiehouder faciliteert deze Buurtbuslijnen, onder meer door de hiervoor benodigde Buurtbussen beschikbaar te stellen.

1.2.2 Samenhang concessie Oost-Brabant en Flex-contracten

Niet-lijnggebonden vormen van openbaar vervoer, waaronder het Flex-vervoer, behoren niet tot de Concessie, maar komen wel voor in het Concessiegebied. Op dit moment is het Flex-vervoer, dat door de regiotaliorganisaties' Regiovervoer Midden-Brabant, Regiotaxi 's-Hertogenbosch en Regiotaxi Noordoost-Brabant in samenwerking met de Provincie gecontracteerd. Parallel aan de aanbesteding van de Concessie Oost-Brabant ontwikkelt de Provincie samen met deze Regio's het Flex-vervoer door tot vraagafhankelijk halte-haltevervoer dat beter is afgestemd op het lijnggebonden openbaar vervoer. Dit vervoer zal vanaf 1 januari 2026 al actief zijn en wordt uitgevoerd onder de Productformule *BravoFlex*. In dit Programma van Eisen gaat de Provincie niet in op deze Flex-contracten maar staat wel stil bij de afstemming tussen *BravoFlex* en het openbaar busvervoer.

1.2.3 Rol van Mobiliteitsmakelaar

Een nieuw onderdeel van de Concessie is de rol van Mobiliteitsmakelaar. De Provincie kiest er bewust voor de rol van Mobiliteitsmakelaar per concessie uit te vragen en bij de Concessiehouder te beleggen vanwege diens kennis van zaken en klantgerichte houding. De Provincie verwacht dat de Concessiehouder er het beste in zal slagen om informatie over diverse vormen van Gedeelde Mobiliteit als samenhangend en gebruiksvriendelijk geheel te ontsluiten, integrale reisadviezen (zo nodig inclusief boeking en betaling) te verstrekken en samenwerking tussen mobiliteitsaanbieders in het Concessiegebied te stimuleren. Het aanbieden van andere vormen van vervoer dan Openbaar Vervoer maakt geen onderdeel uit van de Concessie. De eisen ten aanzien van de invulling van de rol van Mobiliteitsmakelaar zijn gericht op samenwerkingen binnen het concessiegebied.

De Provincie neemt zelf de rol van 'regisseur Gedeelde Mobiliteit' op zich. In deze rol weegt de Provincie af welke vormen van Gedeelde Mobiliteit passend zijn voor een bepaald gebied of bepaalde vervoervraag. Ook is de Provincie in elk concessiegebied voorzitter van een Regieteam Gedeelde Mobiliteit, waarin de belangrijkste opdrachtgevers en aanbieders van Gedeelde Mobiliteit zitting hebben. Ten slotte zorgt de Provincie ervoor dat de wijze waarop verschillende concessiehouders de rol van Mobiliteitsmakelaar invullen niet leidt tot voor Reizigers nadelige verschillen.

1.2.4 Looptijd van de Concessie

De Concessie kent een looptijd van 12,5 jaar. Een concessie voor openbaar busvervoer kan in principe voor maximaal 10 jaar worden verleend, maar de looptijd mag maximaal 5 jaar langer zijn indien er hoge investeringen in infrastructuur en/of materieel worden gevraagd van de Concessiehouder. De Provincie maakt van deze mogelijkheid gebruik en kiest om drie redenen om een concessieduur van 12,5 jaar. De concessieduur van 12,5 jaar sluit ten eerste goed aan bij de grote investeringen die gedaan moeten worden in batterij-elektrische bussen en bijhorende Laadinfrastructuur en de resterende afschrijvingsperiode van batterij-elektrische bussen die in de winter van 2024/2025 in het Concessiegebied instromen. Ten tweede valt de overgang naar de opvolgende concessie met een concessieduur 12,5 jaar in de zomer van 2039. De opvolgende concessie start daarmee in een periode waarin minder mensen met het openbaar busvervoer reizen

en sprake is van een afgeschaalde vakantiedienstregeling in plaats van in de drukker winterperiode net voor de Kerst. Ten derde is de einddatum van de Concessie met een concessieduur van 12,5 jaar goed afgestemd op de einddata van de overige concessies in Noord-Brabant, in de zin dat in de toekomst sprake is van één aanbesteding in de drie tot vier jaar. Zo kunnen leerervaringen van een aanbesteding meegenomen worden bij de voorbereiding van de volgende aanbesteding.

Een concessieduur korter dan tien jaar acht de Provincie niet wenselijk, omdat de Concessie dan minder aantrekkelijk is voor vervoerders. Dit leidt tot hogere transactiekosten voor de Provincie en de vervoerders (vaker aanbesteden). Ook kan dan niet de gewenste spreiding van de aanbestedingen binnen de Provincie gerealiseerd worden. Om vergelijkbare redenen ziet de Provincie ook af van de mogelijkheid om in de aanbestedingsdocumenten een optie tot verlenging van de Concessie op te nemen.

1.3 Lopende concessie Oost-Brabant

Net als alle andere concessies in Nederland, heeft de concessie Oost-Brabant de afgelopen jaren onder druk gestaan. In eerste instantie door het wegvallen van een groot deel van de reizigers door de coronapandemie in 2020 en 2021. Hierdoor moest het ov-aanbod op veel plekken in het Concessiegebied worden afgeschaald. Sinds 2021 herstelt het aantal reizigers zich weer langzaam en begin 2024 ligt het aantal reizigers ten opzichte van 2019 net iets boven de 80%. Vanaf 2022 zorgt een tekort aan chauffeurs er echter voor dat het ov-aanbod minder kan worden uitgebreid dan gewenst en wordt op verschillende plekken in het Concessiegebied, met name in de steden Tilburg en 's-Hertogenbosch, daarom sinds voorjaar 2022 volgens een Vakantiedienstregeling gereden. Dit draagt niet bij aan het herstel van het ov-gebruik.

Tenzij anders aangegeven, wordt in deze paragraaf gerefereerd aan 2019. Dit was het laatste volledige jaar voor de coronapandemie. De verwachting is namelijk dat het aantal reizigers in 2027 weer op of boven het niveau van 2019 zal liggen. In 2019 werden in totaal 17,7 miljoen reizen met het openbaar busvervoer in Oost-Brabant gemaakt. Dat was zo'n 13% meer dan bij de start van de huidige concessie Oost-Brabant, eind 2014.

In het Concessiegebied Oost-Brabant liggen twee grote steden met een eigen stadsdienst: Tilburg en 's-Hertogenbosch. Beide stadsdiensten zijn samen goed voor ruim 45% van alle busreizigers. De gemiddelde reisafstand van deze reizigers is met iets minder dan 5 kilometer per rit relatief kort, waardoor het aandeel van beide stadsdiensten in de reizigerskilometers met 25% een stuk lager ligt. Op de stadslijnen wordt ongeveer 36% van alle dienstregelingen⁶ ingezet.

In het Concessiegebied Oost-Brabant liggen ook meerdere grote kernen zonder NS-station (Waalwijk, Uden, Veghel). Door het ontbreken van treinverbindingen tussen deze en andere grote kernen in het Concessiegebied, zijn hier sterke *Bravo* directlijnen ontstaan. Dit geldt met name tussen Tilburg, Waalwijk en 's-Hertogenbosch en tussen 's-Hertogenbosch/Oss, Uden/Veghel en Eindhoven. Op deze verbindingen is tussen eind 2014 en eind 2019 een reizigersgroei gerealiseerd van gemiddeld meer dan 12% per jaar (tegenover een gemiddelde reizigersgroei binnen de totale

⁶ Een dienstregelingsuur staat gelijk aan één uur openbaar vervoer zoals opgenomen in de dienstregeling. Als er meer tijd benodigd is voor een ov-rit, dan kost dat meer dienstregelingen.

concessie van ongeveer 2,5% per jaar). Dit door een gestage uitbreiding en het verder strekken en bundelen van lijnen. Na corona zijn de reizigersaantallen op deze lijnen ook weer het snelste hersteld. Deze *Bravodirect*lijnen zijn dan ook belangrijk binnen de huidige concessie: met deze lijnen reist meer dan 20% van alle reizigers en, door de relatief lange reisafstanden, zijn deze lijnen goed voor meer dan 35% van alle reizigerskilometers en dus ook voor een flink deel van de opbrengsten. Om deze reizigers te vervoeren wordt ongeveer 15% van alle dienstregelingen ingezet op de *Bravodirect*lijnen.

Het merk Bravo

De Provincie heeft het merk Bravo ontwikkeld en hiervoor de Bravo Brandguide opgesteld. Alle Voertuigen zijn uitgevoerd in deze huisstijl. Als verbijzondering van dit merk zijn er verschillende Productformules, die bestaan uit een onderscheidend vervoerkundig aanbod en een aanpassing van/variatie op de Bravo huisstijl. In 2024 gaat het om:

- *Bravodirect*: hoogwaardig openbaar vervoer, comfortabele bussen met *Bravodirect* beeldmerk;
- *Bravoflex*: hubtaxi (pilot De Moer), vanaf 1 januari 2026 in de hele concessie Oost-Brabant. In West-Brabant start *Bravoflex* op 1 januari 2024 en in Zuidoost-Brabant medio 2026, en
- *Brabantliner*: wordt in West-Brabant gebruikt op de lijnen naar Utrecht. Vanaf juli 2025 in een nieuwe huisstijl.

Daarnaast bevat de huidige concessie meerdere streeklijnen die minder intensief gebruikt worden, maar wel een belangrijke rol spelen bij de ontsluiting van kernen in het Concessiegebied. Het streeklijnnet is gedurende de lopende concessieperiode aangepast aan het gebruik en aan ruimtelijke ontwikkelingen. Door extra vervoer en routewijzigingen is op sommige lijnen de dienstregeling verbeterd. Een aantal weinig gebruikte streeklijnen is de afgelopen jaren opgeheven waarbij de bediening is overgenomen door min of meer parallel lopende lijnen, routewijzigingen van nabijgelegen lijnen of door de inzet van een Buurtbus. De Buurtbuslijnen vervullen een belangrijke rol in de ontsluiting van de kleinere kernen in het buitengebied, waarbij er tussen de Buurtbuslijnen flinke verschillen zijn in het aantal vervoerde reizigers.

Scholieren en studenten maken in Oost-Brabant ongeveer 60% uit van het totale aantal reizigers. Verschillende spitslijnen, met name gericht op scholieren, versterken daarom waar nodig deze Buurtbuslijnen in de spits of bieden directe verbindingen naar schoollocaties en ontlasten daarmee de reguliere lijnen.

De komende periode is in het Concessiegebied een aantal ontwikkelingen voorzien die kansen bieden voor het openbaar vervoer. Zo volgt uit de woondeals een forse woningbouwopgave, waarvan het grootste deel binnen de grote en middelgrote steden gerealiseerd wordt. Om de daaraan gekoppelde mobiliteitsvraag te faciliteren zetten de stedelijke regio's 's-Hertogenbosch-Oss en Breda-Tilburg in op een mobiliteitstransitie met een veel grotere rol voor lopen, fiets en openbaar vervoer. Ook met het oog op de klimaat- en stikstofdoelstellingen is deze mobiliteitstransitie gewenst. Daarnaast hebben de Provincie en betrokken Gemeenten de ambitie om hoogfrequente en veelgebruikte buslijnen in de regio Meierij en regio Hart van Brabant op te waarderen tot 'Bus Rapid Transit' (BRT). BRT-lijnen zijn buslijnen met een hoge snelheid en capaciteit, in kwaliteit vergelijkbaar met de trein. Deze opwaardering hangt nauw samen met de realisatie van verbeterde infrastructuur en doorstroming voor de Bus. Ten slotte ligt er de landelijke afspraak om het openbaar busvervoer uiterlijk in 2030 volledig emissievrij uit te voeren. De nieuwe Concessiehouder staat derhalve voor een aantal belangrijke opgaven en uitdagingen.

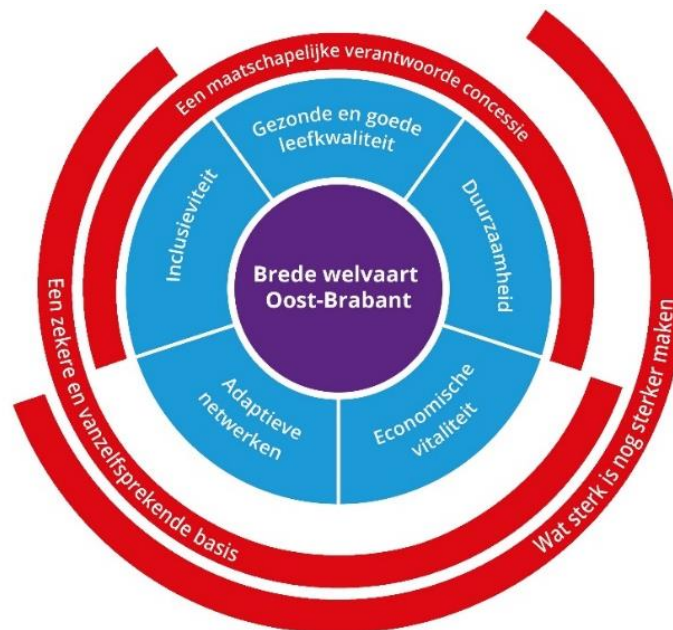
1.4 Doelen van de Concessie

In de visie 'Gedeelde mobiliteit is maatwerk' heeft de provincie Noord-Brabant (hierna: 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:

- Een zekere en vanzelfsprekende basis voor Gedeelde Mobiliteit;
- Wat sterk is nog sterker maken, en
- Een maatschappelijk verantwoorde concessie.



Figuur 2 Bijdrage doelen concessie aan brede welvaart

1.4.1 Een zekere en vanzelfsprekende basis voor Gedeelde Mobiliteit

De Concessieverlener wil alle bewoners en bezoekers van het Concessiegebied de zekerheid bieden dat zij kunnen reizen binnen het systeem van Gedeelde Mobiliteit. Dit geldt ook voor het landelijk gebied met haar kleine en diffuse vervoersstromen, waar de bereikbaarheid met het Openbaar Vervoer al lange tijd onder druk staat. De Concessieverlener ziet dat het realiseren van een transitie naar Gedeelde Mobiliteit tijd kost: tijd waarin het ov-aanbod niet te veel mag veranderen, maar die aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten kunnen benutten om hun aanbod vorm te geven. Ten opzichte van de huidige concessie stuurt de Concessieverlener op een 'zeker' aanbod van lijngebonden busvervoer door *Bravodirect*- en *Directlijnen* met ruime bedieningstijden en

voor de duur van de Concessie verplicht te bedienen Haltes voor te schrijven. Zo ontstaat een hoofdstructuur die enerzijds voortbouwt op het succesvol ontwikkelde aanbod in de huidige concessie en die anderzijds samen met (in elk geval) het Flex-vervoer in het hele Concessiegebied, voor de hele duur van de Concessie, de beschikbaarheid van Gedeelde Mobiliteit garandeert.

De zekerheid die zo wordt geboden stelt Gemeenten en andere stakeholders in staat om investeringen te doen in het systeem van Gedeelde Mobiliteit en geeft inwoners en Reizigers tijd om het systeem te leren kennen, te waarderen en blijvend te gebruiken. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder, gebruikmakend van de ruimte om bijvoorbeeld lijnvoeringen en aansluitingen voor te stellen, de zekere basis aantrekkelijk maakt voor een brede groep Reizigers. Hierbij is het van belang dat gebruik van Openbaar Vervoer voor alle Reizigers 'vanzelfsprekend' is. De Concessiehouder garandeert ten minste veilig en betrouwbaar Openbaar Vervoer, heeft aandacht voor het verbeteren van fysieke en mentale toegankelijkheid, biedt uitstekende reisinformatie en klantenservice en is gericht op het bieden van een plezierige reiservaring.

Een slimme combinatie van lijngebonden busvervoer en *BravoFlex* maakt de belofte die de Provincie aan Reizigers heeft gedaan waar dat hij met maximaal één overstap de dichtstbijzijnde grotere (bus)stations in Tilburg, 's-Hertogenbosch, Eindhoven, Oss, Uden, Cuijk en Boxmeer kunnen bereiken. Deze belofte geldt ook voor Reizigers uit kleine kernen en buurtschappen en bijvoorbeeld ook voor bedrijventerreinen, omdat we het systeem van Gedeelde Mobiliteit voor iedereen toegankelijk maken.⁷ Om dit mogelijk te maken waarborgt de Provincie dat overal Flex-vervoer, uitgevoerd onder de Productformule *BravoFlex*, beschikbaar is en Reizigers uit het hele Concessiegebied hun economische, maatschappelijke en persoonlijke activiteiten kunnen ontplooiën.

Hierbij is essentieel dat het totale aanbod door Reizigers als een vanzelfsprekend en samenhangend geheel wordt ervaren. De Concessiehouder krijgt daarom ook de belangrijke taak om, als Mobiliteitsmakelaar, te borgen dat straks de totale reisketen eenvoudig te begrijpen, te plannen, te boeken en te betalen is en dat een verbeterde afstemming van diverse vormen van Gedeelde Mobiliteit leidt tot een toename van het aantal Ketenreizen. Door het Openbaar Vervoer 'zeker en vanzelfsprekend' te maken, creëert de Concessiehouder de basis voor een bij Reizigers bekend en gewaardeerd systeem van Gedeelde Mobiliteit, dat verder kijkt dan de economische functie van vervoer, maar bijdraagt aan het vergroten van de brede welvaart.

1.4.2 Wat sterk is nog sterker maken

De busverbindingen naar de grote kernen die niet zijn aangesloten op het spoorwegnet (Uden, Veghel en Waalwijk) zijn tijdens de huidige concessie succesvol uitgebouwd als *BravoDirect*lijnen 300, 301, 305 en 306. Dit heeft geleid tot een grote reizigersgroei. Ook voor de komende concessieperiode is er veel potentie om deze verbindingen verder door te ontwikkelen omdat juist langs deze buslijnen de demografische en economische ontwikkelingen het grootst zijn en de vraag naar vervoer het snelst stijgt. Een verbeterd ov-aanbod faciliteert deze demografische en economische ontwikkelingen en kan bovendien een duurzaam en ruimte-efficiënt alternatief voor de privéauto bieden. Het ov-aanbod moet zich dan wel in hetzelfde tempo ontwikkelen. Dit vraagt van de Concessiehouder een vooruitziende blik en een groot aanpassingsvermogen.

⁷ Zie Beloften aan de reiziger, Ambitiedocument Gedeelde Mobiliteit, startpunt in de transitie naar gedeelde mobiliteit in concessiegebied Oost-Brabant.

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder een hoogwaardig en op de vraag van (nieuwe) Reizigers toegesneden ov-aanbod biedt. Om dit mogelijk te maken ontvangt de Concessiehouder een hogere Exploitatiebijdrage dan de huidige concessiehouder en laat de Concessieverlener veel ontwikkelruimte om te komen tot een ov-aanbod dat enerzijds efficiënt geëxploiteerd kan worden en anderzijds nieuwe verbindingen omvat.

Met de gemeenten Tilburg en 's-Hertogenbosch heeft de Concessieverlener afspraken gemaakt over het beter faciliteren van buslijnen op enkele hoofdroutes in de steden. Met het lijntype HOV-Stadslijn beoogt de Concessieverlener om de ov-bereikbaarheid van gebieden waar sterke groei van inwoners en/of economische activiteiten plaatsvindt proactief te verbeteren door binnen de stadsnetten (in aanvulling op Bravodirectlijnen) Lijnen met een hoofdzakelijk verbindende functie aan te wijzen en de reistijden met de HOV-Stadslijnen binnen het stedelijk gebied te verkorten.

Ook ziet de Concessieverlener kansen om het Openbaar Vervoer naar belangrijke bestemmingslocaties in en buiten het Concessiegebied te verbeteren. De Efteling en de Beekse Bergen zijn belangrijke toeristische bestemmingen, maar een groot gedeelte van de bezoekers komt met de auto. Een verbeterd ov-aanbod helpt de bereikbaarheid van deze locaties te verbeteren en te verduurzamen en daarmee toekomstbestendig te maken.

De Concessieverlener verwacht verder van de Concessiehouder dat hij met zijn aanbod een breed palet aan Reizigers en inwoners aanspreekt en hen verleidt om (vaker) 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 dragen bij aan de ontwikkelmogelijkheden en innovatiekracht van de Concessiehouder.

Ten slotte kent het stedelijk gebied van Eindhoven een sterke groei van het aantal arbeidsplaatsen hetgeen leidt tot grotere forensenströmen ook vanuit het Concessiegebied. De Concessieverlener wil de Concessiehouder in de gelegenheid stellen deze forensenströmen beter te faciliteren door snelle en rechtstreekse buslijnen naar Veldhoven De Run te bieden. Vanwege de eenzijdigheid van dit type Openbaar Vervoer verwacht de Concessieverlener wel dat werkgevers de exploitatie van dergelijke 'Brainportlijnen' (mede) bekostigen. De Concessieverlener eist Brainportlijnen daarom alleen als werkgevers een Opbrengstengarantie afgeven. In de periode 2027 tot en met 2030 stelt de Concessieverlener lagere eisen aan het Materieel voor Brainportlijnen zodat de Concessiehouder geen grote investeringen hoeft te doen zolang nog niet bekend is of het bieden van een dergelijk type vervoer tot blijvend gebruik leidt. Ook kan zo beter ingespeeld worden op de uitwerking van de 'Brainportdeal' die de komende jaren plaatsvindt.

1.4.3 Een maatschappelijk verantwoorde concessie

De Concessieverlener vindt het belangrijk dat de Concessiehouder oog heeft voor duurzaamheid, (sociale) veiligheid en goed werkgeverschap en zo bijdraagt aan de leefbaarheid en brede welvaart in het Concessiegebied. De Concessieverlener heeft de ambitie om de transitie naar schoon en stil busvervoer uiterlijk in 2030 te realiseren. Daarnaast wil de Concessieverlener zelf steeds duurzamer inkopen en wordt ook van de Concessiehouder verwacht dat deze blijvend streeft naar maximalisatie van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen en behoud van natuurlijke hulpbronnen.

Openbaar Vervoer moet betaalbaar zijn voor de Reiziger. De Concessieverlener stelt, via het Brabants Tarievenhuis, voorwaarden en beperkingen aan Tarieven die voor de hele provincie gelden, maar laat ook ruimte aan de Concessiehouder om voor specifieke doelgroepen een goedkoper Tarief te voeren, al dan niet in opdracht van Gemeenten. Belangrijk daarbij is ook het in stand houden van een netwerk van fysieke verkooppunten waar Reizigers met contant geld kunnen betalen.

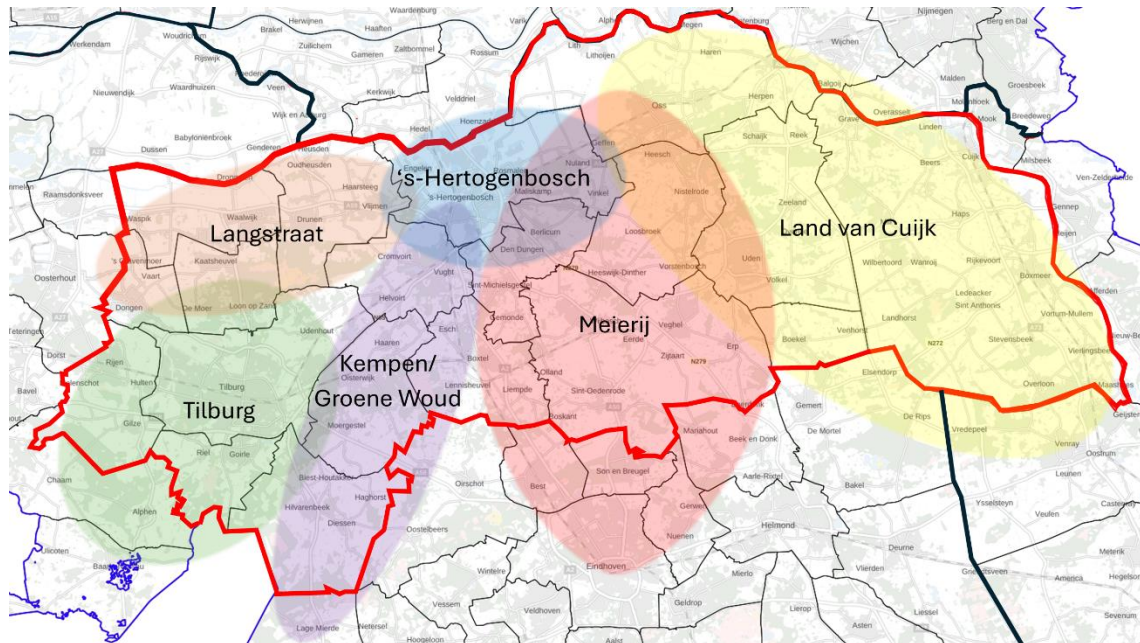
Bij veiligheid gaat het zowel om Sociale Veiligheid, verkeersveiligheid als om een veilig gebruik van Stallingen en Laadinfrastructuur. Dit laatste is een belangrijk aspect geworden binnen het Openbaar Vervoer. Gelet op het belang van een sociaal veilig Openbaar Vervoer is landelijk afgesproken om dit aspect geen onderwerp van de concurrentie tussen vervoerders te laten zijn.

Chauffeurs en ander personeel dat in direct contact met reizigers staat vormen het visitekaartje van het openbaar busvervoer in Oost-Brabant. Daarom is het belangrijk dat de Concessiehouder over voldoende personeel beschikt om de dienstregeling stipt uit te kunnen voeren en dat het personeel deskundig en gemotiveerd is om Reizigers goed van dienst te zijn. Daarnaast vindt de Concessieverlener het belangrijk dat de Concessiehouder kansen biedt voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt (Social Return on Investment; SROI).

Openbaar Vervoer is van groot maatschappelijk belang en wordt, zeker in Noord-Brabant, mede mogelijk gemaakt door de inzet van vele Buurtbusverenigingen. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder nieuwe initiatieven voor Buurtbuslijnen actief ondersteunt en faciliteert, en de Buurtbusverenigingen (halverwege de looptijd van de Concessie) begeleidt in de transitie naar Zero-Emissiebuurtbussen. Ook verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder vanuit zijn rol als Mobiliteitsmakelaar, ook in die gebieden waar Openbaar Vervoer niet in ruime mate aanwezig is, weet wat er speelt en leeft in de Brabantse maatschappij.

1.4.4 Randvoorwaarde: gebiedsgericht en passend bij de Vervoervraag

Zo divers als de huidige concessie al is, zo verschillend zijn ook de opgaven waar verschillende delen van het Concessiegebied in de toekomst mee te maken gaan krijgen. Bij het opstellen van het Programma van Eisen heeft de Concessieverlener rekening gehouden met het verschil in dynamiek tussen Deelgebieden (zie figuur 3), waaronder ontwikkelingen in de Vervoervraag. De Concessiehouder dient in zijn Inschrijving, maar zeker ook gedurende de looptijd van de Concessie, oog te hebben voor dit verschil en zich in te zetten op het verbeteren van de brede welvaart in alle Deelgebieden, ook wanneer het gebruik van het ov-aanbod achterblijft bij zijn verwachtingen. Met de mogelijkheden die de Concessiehouder heeft (waaronder de rol van Mobiliteitsmakelaar, de verschillende ontwikkelperiodes en de vervoerkundige ontwikkelruimte) en de hogere Exploitatiebijdrage acht de Concessieverlener hem hier ook toe in staat.



Figuur 3 Deelgebieden

1.4.5 Randvoorwaarde: 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, een jaarlijks Ontwikkelbudget en een bijdrage van gemeente 's-Hertogenbosch voor het bedienen van Transferia. Daarnaast ontvangt de Concessiehouder inkomsten uit reizen op saldo, abonnementen en ritkaarten (= Reizigersopbrengsten), eventuele inkomsten uit Opbrengstengaranties en inkomsten uit het Studentenreisrecht, waarbij geldt dat de verantwoordelijkheid voor deze 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 Provincie samen met de regio's Noordoost-Brabant en Hart van Brabant in 2021 het 'Ambitiedocument gedeelde mobiliteit'⁸ opgesteld (verder: Ambitiedocument). In 2023 is door het nieuwe college van Gedeputeerde Staten het 'Bestuursakkoord 2023-2027 Samen maken we Brabant!'⁹ opgesteld (verder: Bestuursakkoord). De ambities, uitgangspunten en beloften aan de Reiziger uit deze documenten zijn verder geconcretiseerd in de aanbestedingsstrategie Aanbesteding ov-concessie Oost-Brabant 2027-2039 (hierna: Aanbestedingsstrategie). Aan de hand van de Aanbestedingsstrategie heeft de Concessieverlener dit Programma van Eisen voor de (aanbesteding van) de Concessie opgesteld.

⁸ Link naar [Ambitiedocument gedeelde mobiliteit Oost-Brabant](#)

⁹ Link naar [Bestuursakkoord 2023-2027 'Samen maken we Brabant!'](#)

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 Concessiehouder¹⁰ 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.

Een ontwerpversie van het Programma van Eisen (dit document) 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, vervoerders (in de vorm van een marktconsultatie en een marktraadpleging sociale veiligheid), 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.

Alle ontvangen adviezen en reacties zijn opgenomen en door de Concessieverlener beantwoord in een Nota van Beantwoording. Hierin heeft de Concessieverlener aangegeven of, en zo ja op welke wijze, adviezen en reacties in de uiteindelijke versie van het Programma van Eisen zijn verwerkt dan wel waarom adviezen en reacties niet zijn overgenomen. De Nota van Beantwoording wordt tezamen met het definitieve Programma van Eisen als onderdeel van het Bestek gepubliceerd.

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 boven op 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

¹⁰ 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.

geval van strijdigheid tussen een inleidende tekst en een eis in een tabel, prevaleert de eis in de tabel.

Indien in dit Programma van Eisen wordt verwezen naar een Bijlage wordt hiermee één van de Bijlagen bij dit Programma van Eisen bedoeld, tenzij dit expliciet anders is vermeld (bijvoorbeeld: een Bijlage bij de Aanbestedingsleidraad).

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 Oost-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, de Regio's Hart van Brabant en Noordoost-Brabant, de opdrachtgevers van het Flex-vervoer en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder de houders van de Flex-contracten. 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 houders van de Flex-contracten 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 Tactisch Ontwikkelteam zijn per Concessie georganiseerd. De Concessieverlener verwacht de samenwerking tussen de Concessiehouder en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten in het Concessiegebied zo het beste te kunnen stimuleren. De invulling per concessiegebied kan en mag verschillen, ook als hierdoor de kans bestaat dat Reizigers in elke Concessie van een ander Platform gebruik moeten maken. De Concessieverlener denkt na over het stimuleren van verdere integratie tussen de concessiegebieden in de toekomst door overleggen te organiseren waarbij concessiehouders uit de drie concessiegebieden in Noord-Brabant aansluiten.

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). Dit heet een Herijking. Van Herijking kan ook sprake zijn als zich Majeure ontwikkelingen 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 (en 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 houders van de Flex-contracten. 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:
- neemt deel aan het Tactisch Ontwikkelteam en het Regieteam Gedeelde Mobiliteit;
 - zet zich proactief in voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer;
 - beschikt over voldoende competenties en tijd om haar/zijn rol adequaat uit te kunnen voeren, en
 - beschikt over mandaat om te kunnen beslissen over wijzigingen in het aanbod, waaronder in ieder geval wijzigingen in de Dienstregeling en marketingactiviteiten.

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 2030 met een doorkijk tot het einde van de Concessie. Tijdens de looptijd van de Concessie stelt de Concessiehouder nog tweemaal een Ontwikkelplan op dat qua invulling ten minste gelijkwaardig is aan het eerste Ontwikkelplan en legt dit ter instemming aan de Concessieverlener voor overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus). De Concessiehouder actualiseert het Ontwikkelplan jaarlijks.

2.2.6 De Concessiehouder beschrijft in het Ontwikkelplan:

- De visie van de Concessiehouder ten aanzien van de ontwikkelmogelijkheden van het Openbaar Vervoer tijdens de geldigheidsduur van het Ontwikkelplan en de daaropvolgende periode tot het einde van de Concessie. De Concessiehouder gaat daarbij in ieder geval in op de ontwikkelmogelijkheden en doelen per type (potentiële Reiziger waarop hij zicht richt. Daarbij heeft de Concessiehouder nadrukkelijk oog voor zowel het behoud van bestaande Reizigers als het aantrekken van nieuwe Reizigers.
- Ontwikkelstrategieën die op hoofdlijnen de wijze beschrijven waarop de Concessiehouder het Openbaar Vervoer gedurende de looptijd van de Concessie vormgeeft als een aantrekkelijk reisalternatief voor de verschillende typen (potentiële) Reizigers. De Concessiehouder gaat daarbij in ieder geval in op:
 - de rol van het Openbaar Vervoer in het systeem van Gedeelde Mobiliteit, met daarbij ten minste aandacht voor:
 - het informeren van inwoners en bezoekers van het Concessiegebied over zowel het Openbaar Vervoer als over Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer (hoofdstuk 7);
 - de partijen waarmee hij (eventueel) gaat samenwerken en de concrete diensten die hij aanbiedt om de Ketenreis voor Reizigers te vergemakkelijken;

- ii. het vergroten van het gebruik van het Openbaar Vervoer, met daarbij ten minste aandacht voor:
 - de onderwerpen Tarieven en Reisproducten (paragraaf 8.2), Mobiliteit als Dienst (MaaS), distributienetwerk (paragraaf 8.4) en marketing (hoofdstuk 9),
 - de partijen waarmee hij (eventueel) gaat samenwerken en de concrete diensten die hij aanbiedt om de Ketenreis voor Reizigers te vergemakkelijken,
 - de vraag hoe hiermee een samenhangend aanbod wordt gecreëerd dat gebruiksvriendelijk is en dat door Reizigers als zodanig wordt herkend en erkend;
- iii. de vervoerkundige doorontwikkeling van de Concessie teneinde de verwachte reizigersgroei te kunnen accommoderen, een 'zekere basis' in stand te houden zoals beschreven in paragraaf 1.4.1 en het lijnennet verder te versterken zoals beschreven in paragraaf 1.4.2. De Concessiehouder maakt daarbij onderscheid naar in ieder geval de volgende onderdelen van het Openbaar Vervoer netwerk: (i) Bravodirectlijnen, (ii) Directlijnen, (iii) Ontsluitende Lijnen (iv) Spitslijnen, (v) Buurtbuslijnen, (vi) Stadslijnen, (vii) HOV-Stadslijnen, (viii) Transferiumlijnen, (ix) Scholierenlijnen, (x) Brainportlijnen en (xi, dit geldt niet voor het Ontwikkelplan dat deel uitmaakt van de Inschrijving) Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer;
- iv. de verschillende typen Voertuigen die hij gedurende de looptijd van de Concessie inzet, met daarbij ten minste aandacht voor:
 - de capaciteit en toegankelijkheid van de Voertuigen,
 - het moment waarop hij de Voertuigen gaat inzetten,
 - de mate waarin de verschillende typen Voertuigen bijdragen aan de realisatie van de doelstellingen van de Concessiehouder;
- v. een maatschappelijk verantwoorde uitvoering van de Concessie, met daarbij ten minste aandacht voor:
 - het welbevinden en welzijn van Reizigers, Personeel en inwoners van het Concessiegebied;
 - duurzaamheid en circulariteit (hoofdstuk 12);
 - actieve betrokkenheid in de Brabantse maatschappij;

c. De resultaten (output) en de effecten (outcome) die hij met de uitvoering van zijn ontwikkelstrategieën verwacht te bereiken, waaronder aantallen Reizigers en Reizigersopbrengsten en de imagoverbetering van het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder onderbouwt 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 Hart van Brabant, de Regio Noordoost-Brabant en de houders van de Flex-contracten (deze eis geldt niet voor het Ontwikkelplan dat deel uitmaakt van de Inschrijving);

	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 (deze eis geldt niet voor het Ontwikkelplan dat deel uitmaakt van de Inschrijving);
	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 houders van de Flex-contracten;
	h. Welke risico's hij in relatie tot de ontwikkelstrategieën voorziet en hoe hij deze gaat beheersen;
	i. De samenhang tussen de onderdelen genoemd onder sub a tot en met h, en
	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 (deze eis 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 3.9.1); 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 evalueert de ervaringen 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 Concessie zoals genoemd in paragraaf 1.4 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 Gedeelde Mobiliteit, Reizigersoverleg Brabant, Gemeenten, 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 duidelijke en concreet zijn beschreven en/of onvoldoende zijn 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 uitbreiding van het aantal Gewogen dienstregelingen om te voldoen aan de vervoerplicht zoals bedoeld in eis 5.1.1;
 - maatregelen die de Concessieverlener heeft aangeboden in de Inschrijving, en/of
 - kosten van extra Dienstregelingen als gevolg van een hogere Reizigersopbrengstenprognose zoals bedoeld in artikelen 13 en 14 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 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 houders van de Flex-contracten.

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 elk geval ook ritten van het Flex-vervoer boeken en betalen.

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 2027 tot en met 2030 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 2031.

2.2.16 De Concessieverlener besluit als onderdeel van de eerste Herijking over 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 2031 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 treinen, 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 als 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 en te betalen;
- 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) marketingactiviteiten 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, met uitzondering van kosten die voortvloeien uit hetgeen hij heeft aangeboden in de Inschrijving.

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 en uitvoering van eventuele nieuwe Betaalwijzen voor de gehele Ketenreis, zie ook eis 8.2.10.

MaaS-waardige bestekseisen

2.2.22 De Concessiehouder voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen'.¹¹

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'.

¹¹ Documenten waarvan de naam in de eisen tussen aanhalingstekens is geplaatst worden, al dan niet online te raadplegen, beschikbaar gesteld in Bijlage F 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 gemeenten Tilburg en 's-Hertogenbosch, de coördinatoren van de Regio Hart van Brabant en de Regio Noordoost-Brabant en eventuele 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 Tilburg, de gemeente 's-Hertogenbosch, de coördinatoren van de Regio Hart van Brabant en de Regio Noordoost-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: |

- a. tussentijdse wijzigingen van de Dienstregeling;
- b. wijzigingen op verzoek van (een) Gemeente(n);
- 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 vraagt voor de uitvoering van een Ontwikkelvoorstel instemming van de Concessieverlener, 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 opdrachtgevers en houders van de Flex-contracten, de Regio Hart van Brabant en de Regio Noordoost Brabant, het Reizigersoverleg Brabant en de gemeenten Tilburg en 's-Hertogenbosch. 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 houders van de Flex-contracten, de Regio Hart van Brabant en de Regio Noordoost Brabant, het Reizigersoverleg Brabant en de gemeenten Tilburg en 's-Hertogenbosch. Daarnaast kunnen andere organisaties, zoals samen-initiatieven (waaronder de Buurtbusverenigingen), andere Gemeenten, commerciële organisaties (bijv. aanbieders van deelauto's), Rijkswaterstaat, NS, ProRail, onderwijsinstellingen, kennisinstututen 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 houders van de Flex-contracten;
 - c. voorstellen voor het opheffen of toevoegen van Lijnen en/of het wel/niet bedienen van kernen die gevolgen hebben voor één of meerdere houders van de Flex-contracten;
 - 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 de Flex-contracten.
- 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 en overleggen over het bredere verkeers- en vervoersbeleid van de Provincie.

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 14.1.13) 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 West-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 16.3 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 12,5 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 2033 exact uitziet. Om tijdens de looptijd van de Concessie op nieuwe ontwikkelingen te kunnen inspelen bevat de Concessie een aantal herijkingsmomenten. De Concessiehouder stelt ten behoeve van elk herijkingsmoment een geactualiseerd/nieuw Ontwikkelplan op. Bij de eerste Herijking bepaalt de Concessieverlener na overleg met de Concessiehouder de looptijd van het tweede Ontwikkelplan en daarmee het moment van de tweede Herijking.

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. Herijkingen vinden in ieder geval plaats rond het opstellen van het tweede en derde Ontwikkelplan. Daarnaast kunnen situaties die naar het oordeel van de Concessieverlener kwalificeren als Majeure ontwikkeling (zoals beschreven in paragraaf 2.6) reden zijn voor een Herijking.
- 2.5.2** De Concessiehouder dient eventuele voorstellen voor Herijking van de Concessie in het kader van het tweede Ontwikkelplan in bij de Concessieverlener vóór 1 november 2029, parallel aan het opstellen van de conceptversie van het tweede Ontwikkelplan (zie Bijlage B3 (Plancyclus)). Gewijzigde afspraken naar aanleiding van deze Herijking treden uiterlijk op 1 januari 2031 in werking.
- 2.5.3** In het kader van een Herijking beoordeelt de Concessieverlener in ieder geval de volgende onderdelen van de Concessie:
- 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);

- f. de uitvoeringskwaliteit, in het bijzonder het voldoen aan de gestelde normen in het Programma van Eisen;
- g. de wijze van doorontwikkeling van de Concessie door de Concessiehouder en de samenwerking in het Tactisch Ontwikkelteam en het Regieteam Gedeelde Mobiliteit;
- h. 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,
- l. de effectiviteit van de Bonus-/Malusregeling en Boeteregeling; en
- m. bijdragen van Derden aan de Concessie.

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

Majeure ontwikkelingen kunnen ook aanleiding zijn voor een Herijking. Met de term Majeure ontwikkeling doelt de Concessieverlener op bijzondere omstandigheden buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder met dermate grote (financiële) structurele 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:

- Realisatie van grootschalige (infra)maatregelen kunnen leiden tot gewijzigde/nieuwe afspraken in de Concessie. Dit betreft in ieder geval de volgende (infra)maatregelen:
 - Multimodale Knoop Eindhoven: dit project richt zich op het realiseren van een toekomstbestendig busstation inclusief faciliteiten voor fiets, Kiss & Ride en taxi waarbij openbare ruimten zodanig worden ingericht dat Reizigers makkelijk tussen deze modaliteiten kunnen wisselen. De werkzaamheden in het kader van dit project kunnen gevolgen hebben voor de exploitatie van het openbaar busvervoer. Dit vraagt om flexibiliteit aan de zijde van de Concessiehouder om samen met de gemeente Eindhoven en de Provincie de gevolgen voor Reizigers zoveel mogelijk te beperken;
 - MIRT-verkenning station 's-Hertogenbosch: op dit moment worden de mogelijkheden voor capaciteitsuitbreiding van station 's-Hertogenbosch verkend. Daarnaast worden de mogelijkheden voor herinrichting van de voorpleinen, vernieuwing van de stationshal en het busstation, betere aansluiting op andere mobiliteitsvormen en betere voorzieningen voor fietsparkeren onderzocht. Belangrijk onderdeel is verder de verbetering van de

- aanrijdroutes voor de bus naar het busstation. Tijdens werkzaamheden rond het station wordt van de Concessiehouder veel flexibiliteit gevraagd om de exploitatie van het openbaar vervoer op dit belangrijke Knooppunt zo goed mogelijk te continueren;
- Realisatie van vrijliggende busbanen en andere businfrastructuur met aanzienlijke effecten op de snelheid en betrouwbaarheid van het openbaar vervoer en/of die leiden tot verschuiving van reizigersstromen of kansen bieden voor aanzienlijke vergroting van de het aandeel openbaar vervoer + fiets + lopen op een bepaalde Verbinding. Onder andere het uitvoeren van plannen voor de realisatie van BRT-lijnen in de Meierij als op de corridor Tilburg – Waalwijk – 's-Hertogenbosch vallen onder dit type maatregelen. Uitvoering van dergelijke plannen kan, in overleg met alle Stakeholders, op termijn tot aanpassingen leiden aan de in het Programma van Eisen opgenomen verplichte *Bravodirect* Verbindingen, indien dit voor het totale ov-netwerk wenselijk is;
 - Realisatie van een definitieve Stalling ter vervanging van de huidige stalling in Waalwijk (zie paragraaf 6.4).
 - Ontwikkelingen Studentenreisrecht: Wijzigingen in de geldigheid van de studenten ov-kaart (het Studentenreisrecht) kunnen grote gevolgen hebben voor de opbrengsten die de Concessiehouder uit de studenten ov-kaart ontvangt. Ook de zogeheten BOS-onderzoeken in de komende jaren kunnen vanwege gewijzigd reisgedrag na de coronapandemie consequenties hebben voor de inkomsten van de Concessiehouder.

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 gelijkelijk verdeeld tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder.

3. Vervoerkundige eisen

Om iedereen te kunnen laten meedoen aan de samenleving vindt de Concessieverlener het belangrijk dat alle inwoners en bezoekers van het Concessiegebied die zelfstandig kunnen reizen, gebruik kunnen maken van minimaal één vorm van Gedeelde Mobiliteit. Met goed bereikbare Haltes en een goed ontwikkeld en samenhangend systeem van Gedeelde Mobiliteit kunnen Reizigers altijd met maximaal 1 overstap de dichtstbijzijnde grotere (bus)stations in Tilburg, 's-Hertogenbosch, Eindhoven, Oss, Uden, Cuijk en Boxmeer bereiken.

Bravoflex

Bravoflex maakt géén onderdeel uit van de Concessie, maar wordt door de Provincie ingekocht als onderdeel van de contracten voor het Flex-vervoer dat de regio's inkopen. De Provincie werkt hierbij samen met Regiovervoer Midden-Brabant, Regiotaxi 's-Hertogenbosch en Regiotaxi Noordoost-Brabant. Bravoflex in combinatie met het lijngebonden busvervoer zorgt ervoor dat elke bestaande Halte in het Concessiegebied is verzekerd van bediening, hetzij door Openbaar Vervoer, hetzij door Bravoflex of door beiden. Deze bediening geldt ook voor de avonduren en het weekend. De Provincie beschouwt het Openbaar Vervoer en het flexibele vervoer van Halte naar Halte als twee complementaire en communicerende vaten. Zo brengt Bravoflex Reizigers vanaf iedere Halte naar een in de reisrichting gelegen Flex-overstappunt om hier over te stappen op busvervoer of trein en vice versa. De combinatie van Bravoflex en lijngebonden busvervoer maakt het bovendien mogelijk om plekken die voorheen niet met het Openbaar Vervoer bereikbaar waren, van een nieuwe Halte te voorzien zodat ook hier de zekere basis gewaarborgd is.

Tarief Bravoflex

Gedeputeerde Staten hebben besloten om Bravoflex ook tijdens de avonduren en in het weekend, aan te bieden voor een vaste ritprijs, vergelijkbaar met het ov-tarief.¹² Dit tarief geldt onder de voorwaarde dat er voor de rit met Bravoflex geen alternatief met het lijngebonden Openbaar Vervoer is. Is dat wel zo, dan geldt een hoger tarief. Dit om te voorkomen dat Bravoflex en het lijngebonden Openbaar Vervoer elkaar beconcurreren in plaats van aanvullen.

Terminologie

Bravoflex is de Productformule waaronder het flexibel, oproepafhankelijk vervoer van Halte naar Halte wordt aangeboden. In dit Programma van Eisen wordt hiervoor het begrip Flex-vervoer gebruikt.

Naast het bieden van een zekere en vanzelfsprekende basis voor het systeem van Gedeelde Mobiliteit, is het sterk laten groeien van het ov-gebruik een centrale opgave in de Concessie. Om te voorkomen dat de bereikbaarheid van de regio nog sterker onder druk komt te staan, wil de Provincie dat de toekomstige mobiliteitsgroei voor een belangrijk deel wordt opgevangen door het Openbaar Vervoer (en de fiets en lopen op korte afstanden). Met name in de grote en middelgrote steden is sprake van een forse woningbouwopgave en uitbreiding van werkgelegenheid. Daarom zet

¹² In de regio West-Brabant wordt voor ritten van haltes naar Flex-overstappunten (en vice-versa) uitgegaan van een tarief van € 2 als er geen ov-alternatief is en van € 5 als er wel een ov-alternatief is. Voor Flex-vervoer tussen Haltes (dus niet van of naar een Flex-overstappunt) geldt een kostendekkend tarief van circa 5 keer het ov-tarief.

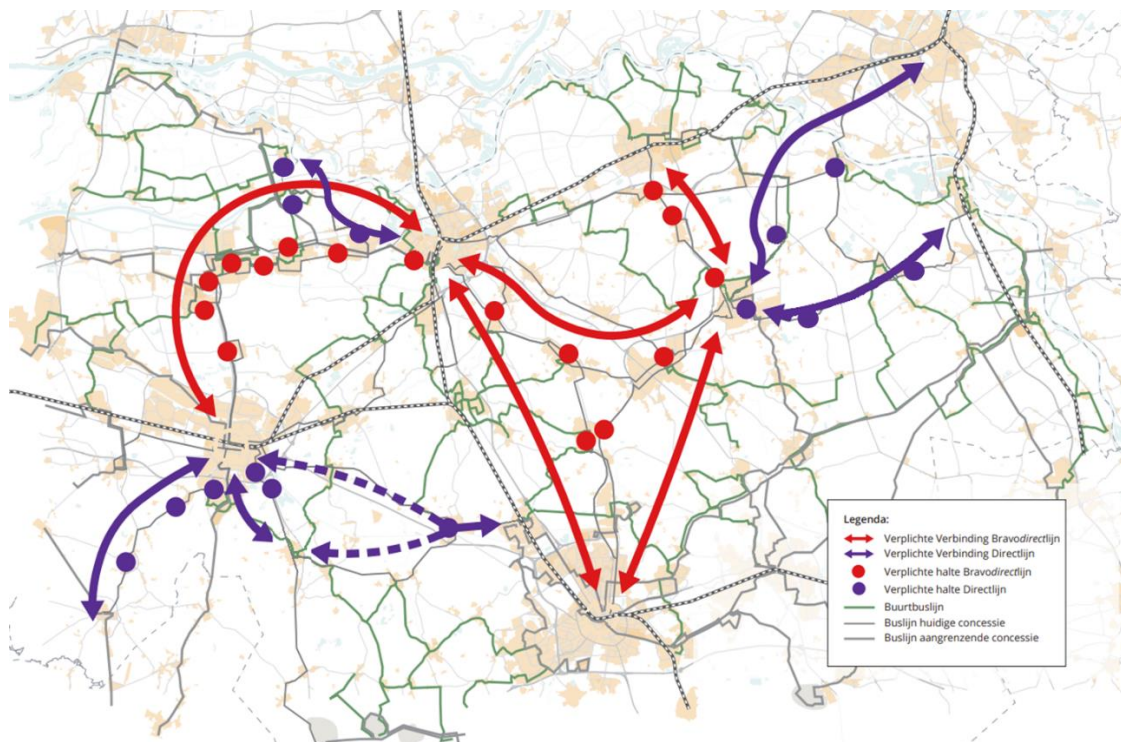
de Concessieverlener in op het verder versterken van de (nu al) zware ov-relaties, met name tussen en binnen de (middel-)grote steden, zodat het Openbaar Vervoer hier voor steeds meer automobilisten een aantrekkelijk alternatief wordt. Daarmee geeft de Concessie invulling aan het doel 'wat sterk is sterker maken'.

Met beide doelen levert de Concessie, naast het waarborgen van de economische vitaliteit en inclusiviteit, tevens een belangrijke bijdrage aan klimaat en energie, duurzame bereikbaarheid en verkeersveiligheid. Dit alles vraagt om een adaptief ov-netwerk dat tijdens de concessieduur flexibel kan worden doorontwikkeld, door in te spelen op de voorziene woningbouw, economische ontwikkelingen en infrastructurele en flankerende maatregelen, om de mobiliteitstransitie tot een succes te maken.

3.1 Opbouw van het ov-netwerk

Opbouw ov-netwerk

De eisen die de Concessieverlener aan het ov-netwerk stelt zijn voldoende om de 'zekere basis' te waarborgen. Daarnaast biedt de Concessieverlener ruimte om extra vervoer te bieden boven op deze minimumeisen. Dat extra vervoer kan de 'zekere basis' verder versterken, het Openbaar Vervoer 'vanzelfsprekender' maken of juist worden ingezet om dat 'wat sterk is, sterker (te) maken'.



Figuur 4 Verplicht gestelde Bravodirect- en Directverbindingen met bijbehorende Verplichte Haltes

Ontwikkeldruimte

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de (door)ontwikkeling en verdere uitbouw van het ov-netwerk in het Concessiegebied en daarbij maximaal bij te dragen aan de doelen van de Concessie

(zie paragraaf 1.4). De Concessieverlener biedt de Concessiehouder daarbij veel ruimte om deze opgave in overleg met de partners binnen het Tactisch Ontwikkelteam op te pakken. Ook verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder daarbij, in overleg met de partners binnen het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, tot een optimale afstemming komt met de Andere Mobiliteitsdiensten binnen het Concessiegebied.

De ontwikkelruimte van de Concessiehouder wordt door de Concessieverlener wel begrensd. Een aantal *Bravodirect*- en Directlijnen tussen de belangrijkste Knooppunten dient tijdens de gehele looptijd van de Concessie te worden aangeboden (zie figuur 4). Ook heeft de Concessieverlener een aantal Verplichte Haltes benoemd die de Concessiehouder gedurende de gehele looptijd van de Concessie moet bedienen, waarbij per Verplichte Halte is voorgeschreven met welk lijntype deze Verplichte Halte minimaal moet worden bediend. Ontsluitende Lijnen en Spitslijnen lopen daarbij van Knooppunt naar Knooppunt, waar wordt aangesloten op het netwerk van *Bravodirect*- en Directlijnen of de trein.

Routes, Knooppunten en Aansluitingen

De Concessieverlener biedt aan de Concessiehouder de ruimte om de lijnvoering van Lijnen naar eigen inzicht in te vullen. Wel dient de Concessiehouder hierbij gebruik te maken van de Routes en Routevarianten die in overleg met de Wegbeheerders voor het Openbaar Vervoer beschikbaar zijn gesteld rekening houdend met de huidige Vervoervraag, (toekomstige) beschikbare Infrastructuur en de gewenste ontwikkelrichting van het systeem van Gedeelde Mobiliteit (zie Bijlage B1 Routes en Routevarianten). De Concessiehouder mag (gemotiveerd) voorstellen doen voor Alternatieve Routes. Daar waar de komende tijd fors wordt geïnvesteerd in doorstromingsmaatregelen, worden Routes verplicht voorgeschreven. Dit speelt met name in de grote steden.

Binnen de zekere en vanzelfsprekende basis van het ov-netwerk heeft de Concessieverlener een aantal Knooppunten benoemd. Op deze Knooppunten is een goede overstapkwaliteit gewenst van Lijn op Lijn en eventueel op de trein en op andere aanvullende vormen van deelmobiliteit. Hierbij streeft de Concessieverlener een vanzelfsprekende en drempelloze overstap na. Samen met de Wegbeheerders heeft de Concessieverlener inmiddels een aantal van deze Knooppunten geïdentificeerd als kansrijke mobiliteitshub,¹³ waar de Concessieverlener voornemens is om (samen met de betreffende Wegbeheerder) komende jaren de infrastructurele voorzieningen te verbeteren.

Daarnaast kunnen reizigers overstappen tussen het lijngebonden busvervoer en het Flex-vervoer (en vice versa). Hiertoe heeft de Concessieverlener een aantal Flex-overstappunten aangewezen. De Concessiehouder zorgt ervoor dat hij nooit te vroeg vanaf deze Haltes vertrekt. Op deze manier is de eerdergenoemde belofte aan de Reiziger voor de gehele looptijd van de Concessie geborgd. In Bijlage B2 (Haltes) is een overzicht opgenomen van de Knooppunten, de Verplichte Haltes en de Flex-overstappunten.

¹³ Zie [Onderzoek Mobiliteitshubs Oost-Brabant](#)

Opbouw en ontwikkeling van het ov-netwerk

- 3.1.1** De Concessiehouder biedt een ov-netwerk aan dat is opgebouwd uit verschillende typen Lijnen, waarbij hij:
- Lijnen die hij in zijn Inschrijving aanbiedt ten minste tot het einde van de geldigheidsduur van het eerste Ontwikkelplan worden aangeboden, tenzij in de eisen over het betreffende type Lijn is aangegeven onder welke omstandigheden dat type Lijn niet langer hoeft te worden aangeboden;
 - Bravodirectlijnen, Directlijnen en HOV-Stadslijnen gedurende de gehele (resterende) looptijd van de Concessie aanbiedt;
 - Ontsluitende Lijnen en Spitslijnen ten minste tot het einde van de geldigheidsduur van het vigerende Ontwikkelplan aanbiedt;
 - Buurtbuslijnen aanbiedt conform het gestelde in paragraaf 3.4;
 - Scholierenlijnen mag aanbieden overeenkomstig het gestelde in paragraaf 3.6;
 - Brainportlijnen mag aanbieden overeenkomstig het gestelde in paragraaf 3.7;
 - Nachtlijnen en andere dan onder sub a t/m f genoemde vormen van Openbaar Vervoer mag aanbieden, en
 - enkel na voorafgaande instemming van de Concessieverlener Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer mag aanbieden vanaf het Dienstregelingjaar 2031.
- 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, 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:
- Lijnen mogen gebruik maken van de Routes en de Routevarianten, zoals weergegeven in Bijlage B1 (Routes en Routevarianten);
 - Bravodirectlijnen die de Concessiehouder aanbiedt om aan eis 3.2.1 te voldoen, maken in het stedelijk gebied van Tilburg en 's-Hertogenbosch (op het deel van de Lijn dat de in eis 3.2.1 genoemde Verbindingen bedient) uitsluitend gebruik van de op figuren 1 en 2 in Bijlage B1 specifiek voor deze Lijnen aangegeven Routes;
 - Het aantal Ritten in 's-Hertogenbosch via de Route Onderwijsboulevard naar en van 's-Hertogenbosch CS, dient minimaal gelijk te zijn aan het aantal ritten via deze Route in Dienstregelingsjaar 2025;¹⁴
 - Buurtbuslijnen volgen dezelfde Routes als in het Dienstregelingjaar 2024;
 - 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.

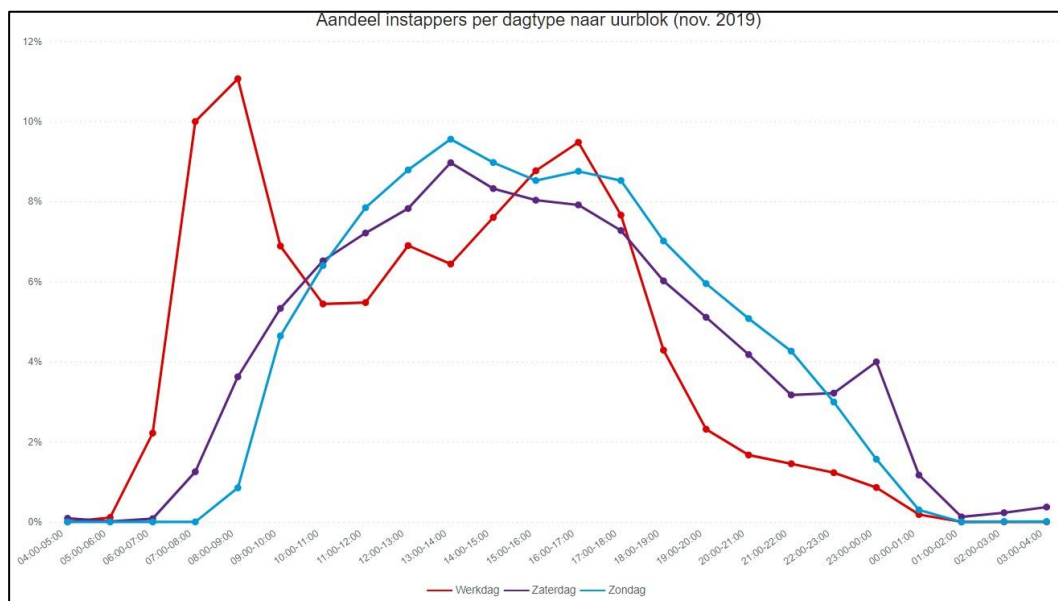
¹⁴ Zie Exploitatieplan 2025 (Bijlage H bij de Aanbestedingsleidraad)

3.1.4	De Concessiehouder bedient gedurende de looptijd van de Concessie in ieder geval de: a. Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel 2 van Bijlage B2 met een Bravodirectlijn b. Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel 3 van Bijlage B2 met een Directlijn of Bravodirectlijn c. Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel 4 van Bijlage B2 met een Ontsluitende Lijn, Directlijn of Bravodirectlijn, en d. Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel 5 van Bijlage B2 met een Spitslijn, Ontsluitende Lijn, Directlijn of Bravodirectlijn. e. Verplichte Haltes zoals benoemd in tabellen 6 en 7 van Bijlage B2 met een Stadlijn.
3.1.5	De Concessiehouder sluit met zijn aanbod aan Openbaar Vervoer aan 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: a. de lijnvoering aan te passen met inachtneming van eis 3.1.3 en de eisen die aan het betreffende type Lijnen gesteld worden; 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; c. Trajecten in één richting te bedienen onder de voorwaarde dat: i. in geval van Bravodirectlijnen, Directlijnen, Ontsluitende Lijnen en Spitslijnen de lengte van een in één richting bediende Traject niet langer is dan 3.000 meter gemeten over het midden van de weg; ii. in geval van HOV-Stadlijnen, Stadlijnen en Transferiumlijnen de lengte van een in één richting bediende Traject niet langer is dan 2.000 meter gemeten over het midden van de weg, met dien verstande dat hij, mits goed onderbouwd, 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 Bravodirect Maatwerk, Brainportlijnen, Buurtbuslijnen, Scholierenlijnen, Nachlijnen en Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer geen nadere voorwaarden aan de bediening van Trajecten in één richting. d. in de perioden van het Dienstregelingjaar (zie eis 3.9.10) alsmede tijdens de periode waarin gereden wordt volgens een Vakantiedienstregeling (zie eis 3.9.11) Lijnen afwijkend uit te voeren ten opzichte van de Dienstregeling die hij vanaf de eerste zondag na de tweede zaterdag van december aanbiedt.
3.1.6	De Concessiehouder bedient met alle Directlijnen, Stadlijnen, Ontsluitende Lijnen en Spitslijnen alle Haltes die de betreffende Lijn passeert.
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 zoals benoemd in tabel 1 van Bijlage B2 (Haltes).
3.1.8	De 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).

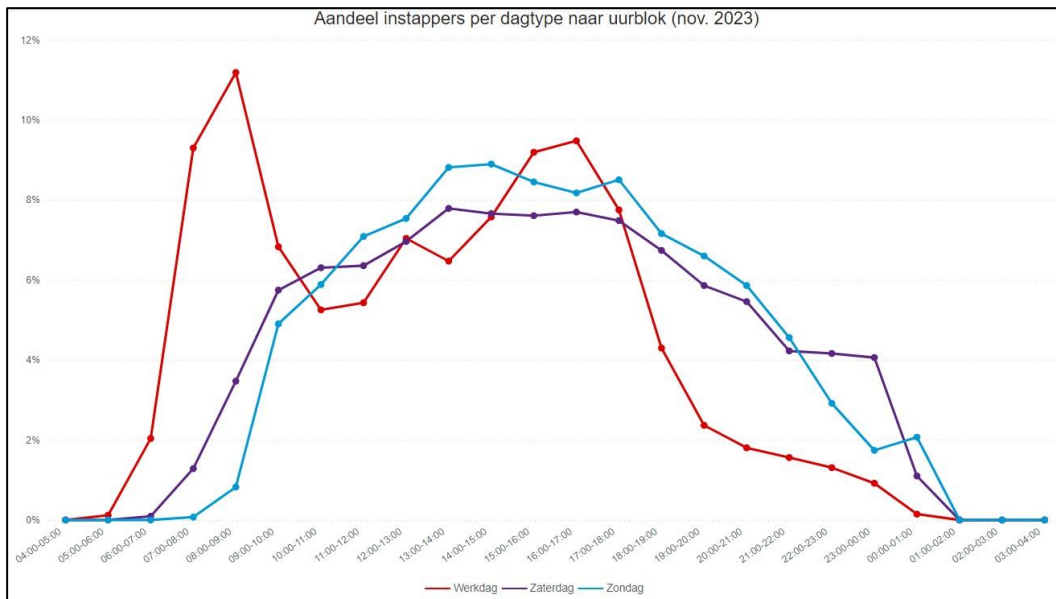
3.1.9 De Concessieverlener kan, al dan niet op verzoek van de Concessiehouder, de status van de Routes, Routevarianten en Verplichte Haltes herzien, maar alleen na bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam en na overeenstemming met de Concessiehouder. Als aanpassingen ertoe leiden dat Verplichte Haltes niet meer worden bediend, is dit alleen mogelijk na overleg met het Regioteam Gedeelde Mobiliteit.

Bedieningsperioden en dagdelen

De Concessiehouder stemt zijn ov-aanbod zo goed mogelijk af op de Vervoervraag. In figuur 5a (Verdeling instappers over de dag in Oost-Brabant (november 2019)) en figuur 5b (Verdeling instappers over de dag in Oost-Brabant (november 2023)) is het gebruik per uurblok van alle Lijnen in het Concessiegebied 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 en de doelen van de Concessie. De Concessieverlener onderscheidt daarbij de dagdelen zoals weergegeven in tabel 1 (Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer).



Figuur 5a Verdeling instappers over de dag in de concessie Oost-Brabant (november 2019)



Figuur 5b Verdeling instappers over de dag in de concessie Oost-Brabant (november 2023)

Tabel 1: Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer

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

3.2 Bravodirectlijnen en Directlijnen

De Bravodirectlijnen en Directlijnen vormen samen met de trein de ruggengraat van het systeem van Gedeelde Mobiliteit. Zij bedienen de zware vervoersstromen binnen het Concessiegebied en vormen samen met Bravoflex de basis van het systeem van Gedeelde Mobiliteit. Deze Lijnen kennen ruime bedieningstijden om alle Haltes in het Concessiegebied in combinatie met Bravoflex ook in de avonduren en het weekend bereikbaar te maken.

Bravodirectlijnen onderscheiden zich van Directlijnen doordat de Concessieverlener op deze Lijnen de Productformule Bravodirect eist. Dit betekent hogere minimumfrequenties en een hoog comfort in de Bussen (zie paragraaf 4.6). De bediening van de geëiste Bravodirectlijnen en Directlijnen geldt voor de gehele looptijd van de Concessie, waarbij de Concessiehouder over de volledige lengte van de betreffende Lijnen dient te voldoen aan de hoge bedieningseisen die hieraan worden gesteld. Het staat de Concessiehouder vrij om daarnaast Directlijnen onder de Productformule Bravodirect uit te voeren, zolang over de gehele lengte van de betreffende Lijn(en) wordt voldaan aan het bepaalde in eisen 3.2.2 en 3.2.3. In dat geval dient hij deze Lijnen tijdens de gehele looptijd van de Concessie aan te bieden. Dit in tegenstelling tot Bravodirect Maatwerk, dat hij ten minste tot en met 2030 dient aan te bieden.

De *Bravodirectlijnen* rijden op corridors tussen de (middel)grote steden. Op deze corridors is veel potentie aanwezig om een belangrijke rol te vervullen binnen de mobiliteitstransitie, waarbij naast scholieren en studenten ook forensen en recreanten steeds belangrijkere doelgroepen zijn. Om optimaal in te kunnen spelen op de vervoerbehoefte van de verschillende doelgroepen heeft de Concessiehouder de mogelijkheid om in aanvulling op de *Bravodirectlijnen* *Bravodirect* Maatwerk aan te bieden. Deze Lijnen rijden onder de Productformule *Bravodirect*, maar de Concessiehouder heeft hier de vrijheid om frequentie en bedieningsperiode af te stemmen op de feitelijke Vervoervraag (van specifieke doelgroepen).

Bravodirectlijnen

3.2.1 De Concessiehouder biedt op onderstaande Verbindingen ten minste één *Bravodirectlijn* aan:

- Tilburg CS – Waalwijk Noorderallee – 's-Hertogenbosch CS;
- Oss Station – Uden Busstation;
- Uden Busstation – Eindhoven CS;
- 's-Hertogenbosch CS – Eindhoven CS, en
- 's-Hertogenbosch CS – Uden Busstation.

3.2.2 De Concessiehouder bedient de Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel 2 (Verplichte Haltes *Bravodirectlijnen*) van Bijlage B2 (Haltes) met een *Bravodirectlijn*, waarbij hij deze Haltes ten minste bedient tijdens de bedieningsperiode en met de frequenties zoals genoemd in de eisen 3.2.3 en 3.2.4.

3.2.3 De Concessiehouder biedt *Bravodirectlijnen* 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.

Hierbij gelden de volgende eisen:

- de eerste volledige Rit naar Tilburg, 's-Hertogenbosch, Oss en Eindhoven 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;
- de laatste volledige Rit vanuit Tilburg, 's-Hertogenbosch, Oss en Eindhoven 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.

Indien de Concessiehouder ervoor kiest om op een of meerdere in eis 3.2.1 benoemde Verbindingen een *Bravodirectlijn* onder hetzelfde Lijnnummer door te koppelen, geldt deze eis uitsluitend voor de in eis 3.2.1 benoemde afzonderlijke Verbindingen en niet voor de gehele Lijn.

3.2.4 De Concessiehouder biedt de Bravodirectlijnen op de in eis 3.2.1 genoemde Verbindingen 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;
- ervoor 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;
- in de Ochtendspits 2 Ritten minder hoeft aan te bieden vanuit Tilburg, 's-Hertogenbosch, Oss en Eindhoven;
- in de Middagspits 3 Ritten minder hoeft aan te bieden richting Tilburg, 's-Hertogenbosch, Oss en Eindhoven, en
- in geval van een Vakantiedienstregeling de minimumfrequentie tijdens de Ochtendspits en de Middagspits mag verlagen tot 2 Ritten per richting per uur.

Indien de Concessiehouder ervoor kiest om de Verbinding 's-Hertogenbosch CS – Uden Busstation (eis 3.2.1 sub e) via de N279 aan te bieden dan is het hem toegestaan om in de Avond, op zaterdag en op zon- en feestdagen een route via Eerde, Schijndel en Sint-Michielsgestel te rijden.

3.2.5 Het is de Concessiehouder toegestaan om:

- a. Bravodirectlijnen onder hetzelfde lijnnummer te koppelen aan andere Bravodirectlijnen;
- b. Bravodirectlijnen te verlengen;
- c. Bravodirectlijnen zoals bedoeld in eis 3.2.1 die eindigen in Tilburg, Oss en 's-Hertogenbosch vanaf de in eis 3.2.1 genoemde Begin- en Eindpunten onder hetzelfde lijnnummer door te laten rijden binnen de gemeenten Tilburg, Oss, respectievelijk 's-Hertogenbosch, waarbij de Concessiehouder de bedieningsperiode, frequenties en lijnvoering van de aanvullende Verbinding bepaalt, en
- d. de in deze eis beschreven verlengingen en koppelingen niet in de Vakantiedienstregeling op te nemen.

Het is de Concessiehouder niet toegestaan om een Bravodirectlijn te splitsen in meerdere uitlopers.

Directlijnen

3.2.6 De Concessiehouder biedt op onderstaande Verbindingen ten minste één Directlijn aan:

- Uden Busstation – Cuijk Station;
- Best Station – Hilvarenbeek Doelenstraat en/of Best Station – Tilburg CS;
- Uden Busstation – Nijmegen CS;
- Tilburg CS – Baarle-Nassau Sint-Jansstraat, en
- 's-Hertogenbosch – Wijk en Aalburg, Anjelierstraat.

3.2.7 De Concessiehouder zet op de Verbinding Uden Busstation – Nijmegen CS zoals bedoeld in eis 3.2.6 sub c tot en met Dienstregelingjaar 2036 ten minste 18.000 Gewogen dienstregelingen in.

3.2.8 De Concessiehouder biedt op de Verbinding Hilvarenbeek Doelenstraat – Tilburg CS ten minste:

- twee Directlijnen, of
- één Bravodirectlijn aan.

3.2.9 De Concessiehouder bedient de Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel 3 (Verplichte Haltes Directlijnen) van Bijlage B2 (Haltes) met een Directlijn of een Bravodirectlijn, waarbij hij deze Haltes ten minste bedient tijdens de bedieningsperiode en met de frequenties zoals genoemd in de eisen 3.2.11 en 3.2.12.

3.2.10 Het is de Concessiehouder toegestaan om de Verplichte Haltes Wijk en Aalburg, Anjelierstraat en Vlijmen, Mommersteeg in de Avond niet te bedienen en de Directlijn waarmee Verbinding 's-Hertogenbosch – Wijk en Aalburg Kromme Nol (eis 3.2.6 sub e) wordt ingevuld, tijdens de Avond via de N267 te laten rijden.

3.2.11 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.

Hierbij gelden de volgende eisen:

- de eerste volledige Rit 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;
- de laatste volledige Rit komt op werkdagen niet eerder dan 24:00 uur en op zaterdag en zon- en feestdagen niet eerder dan 23:00 uur aan op het Eindpunt.

Indien de Concessiehouder ervoor kiest om op een of meerdere in eisen 3.2.6 of 3.2.7 genoemde Verbindingen, een Directlijn onder hetzelfde Lijnummer door te koppelen, geldt deze eis uitsluitend voor de in die eisen genoemde afzonderlijke Verbindingen en niet voor de gehele Lijn.

3.2.12 De Concessiehouder biedt de Directlijnen op de in eisen 3.2.6 en 3.2.7 genoemde Verbindingen 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	Avond	1	1
Avond	1			

Hierbij geldt dat de Concessiehouder:

- de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen biedt;
- ervoor 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 de uitvoering van de Verbinding Hilvarenbeek Doelenstraat – Tilburg CS met een combinatie van Directlijnen zoals bedoeld in eis 3.2.7;
- 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, en
- de Concessiehouder in geval van een Vakantiedienstregeling de minimumfrequentie tijdens de Ochtendspits en de Middagspits mag verlagen tot 1 Rit per richting per uur.

3.2.13 Het is de Concessiehouder toegestaan om:

- a. Directlijnen onder hetzelfde lijnnummer te koppelen aan andere Directlijnen;
- b. Directlijnen te verlengen;
- c. Directlijnen die eindigen in Tilburg, Oss en 's-Hertogenbosch op de in eisen 3.2.6 en 3.2.7 genoemde Begin- en Eindpunten onder hetzelfde lijnnummer door te laten rijden, waarbij de Concessiehouder de bedieningsperiode, frequenties en lijnvoering van de aanvullende Verbinding bepaalt, en
- d. de in deze eis beschreven verlengingen en koppelingen niet in de Vakantiedienstregeling op te nemen.

Het is de Concessiehouder niet toegestaan om een Directlijn te splitsen in meerdere uitlopers.

Bravodirect Maatwerk

- 3.2.14** Het is de Concessiehouder toegestaan om aanvullend op de Verbindingen genoemd in eis 3.2.1 Lijnen aan te bieden, uitgevoerd onder de Productformule *Bravodirect*, die niet voldoen aan de eisen 3.2.3 en 3.2.4. (hierna aangeduid als *Bravodirect* Maatwerk), dit onder voorwaarde dat *Bravodirect* Maatwerk:
- a. hoofdzakelijk Reizigers vervoert binnen en tussen de Deelgebieden Tilburg, Langstraat, 's-Hertogenbosch en Meierij (zie figuur 3) en de agglomeratie Eindhoven;
 - b. onder de Productformule *Bravodirect* rijdt, en
 - c. zich van de *Bravodirect*lijnen in en tussen de betreffende Deelgebieden onderscheidt door:
 - i. een snellere reistijd, en/of
 - ii. hogere frequenties, en/of
 - iii. zich te richten op specifieke doelgroepen, en/of
 - iv. meer hoogwaardige uitstraling en hoger comfort van het Materieel.

3.3 Ontsluitende Lijnen en Spitslijnen

Ontsluitende Lijnen rijden op plaatsen met een relatief geringe Vervoersvraag. Veelal verbinden deze Lijnen kleine kernen met grotere (bus-)stations maar ze kunnen ook een meer lokale functie hebben. Ontsluitende Lijnen rijden niet altijd de gehele week en niet altijd met hoge frequenties. Wanneer een Ontsluitende Lijn niet rijdt, is er altijd een alternatief aanwezig bestaande uit de combinatie *Bravo*flex met een *Bravodirect*lijn, Directlijn of de trein. De Concessieverlener wijst Verplichte Haltes aan die door de Concessiehouder in principe gedurende de hele looptijd van de Concessie met een Ontsluitende Lijn moeten worden bediend (zie tabel 4 van Bijlage B2). Deze Haltes liggen meestal in kleine kernen die niet verplicht ontsloten zijn met een *Bravodirect*lijn of Directlijn. Ook alle bestaande Haltes langs de route van een Ontsluitende Lijn moeten worden bediend.

De Concessieverlener maakt wat Ontsluitende Lijnen betreft een onderscheid tussen Lijnen die ten minste op werkdagen tussen 7:00 en 18:00 uur in beide richtingen rijden en Lijnen waar maatwerk mogelijk is vanwege een specifieke Vervoervraag op specifieke momenten van de dag. De volgende vormen van maatwerk zijn mogelijk:

- Spitslijnen: Lijnen die alleen tijdens de Ochtend- en Middagspits rijden. Met deze Lijnen biedt de Concessiehouder bijvoorbeeld een aantrekkelijk alternatief voor de auto op momenten dat een grote (gebundelde) vraag te verwachten is vanuit kleinere kernen of richting specifieke bestemmingen. Deze Lijnen bedienen de Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel 5 van Bijlage B2.
- Scholierenlijnen (zie paragraaf 3.6): Lijnen waarop het aanbod is afgestemd op de lestijden van scholen (doorgaans alleen enkele Ritten in de Ochtendspits en in de middag, vaak in één richting). In de schoolvakanties en bijvoorbeeld op studiedagen hoeft de Concessiehouder deze Lijnen niet aan te bieden.

Het aanbod van Ontsluitende Lijnen en Spitslijnen geldt in elk geval voor de eerste vier jaar van de Concessie, waarbij uitbreidingen en kleine aanpassingen/optimalisaties in deze jaren wel mogelijk zijn. Na vier jaar kan de Concessiehouder voorstellen doen om deze Lijnen anders in te richten. Hieronder valt ook het niet langer bedienen van bepaalde Haltes of het laten vervallen van een Lijn.

Andersom kan ook: het benoemen van Haltes waar voldoende potentie blijkt te zijn om deze alsnog verplicht met lijngebonden Openbaar Vervoer te bedienen en als zodanig aan de Concessie toe te voegen. Dit gebeurt altijd nadat het Regieteam Gedeelde Mobiliteit zich hierover heeft kunnen uitspreken en pas na goedkeuring door de Concessieverlener (zie ook paragraaf 2.3).

Ontsluitende Lijnen

3.3.1 De Concessiehouder bedient de Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel 4 (Verplichte Haltes Ontsluitende Lijnen) van Bijlage B2 (Haltes) met een Ontsluitende Lijn, een Directlijn of een Bravodirectlijn, waarbij hij deze Haltes ten minste bedient tijdens de bedieningsperiode en met de frequenties zoals genoemd in de eisen 3.3.3 en 3.3.4.

3.3.2 De Concessiehouder verbindt in ieder geval in de Dienstregelingsjaren 2027, 2028, 2029 en 2030 de in eis 3.3.1 bedoelde Verplichte Haltes rechtstreeks, dat wil zeggen zonder overstap, met minimaal twee Knooppunten zoals benoemd in tabel 1 van Bijlage B2 (Haltes) en maakt daarbij gebruik van de Routes en Routevarianten zoals benoemd in Bijlage B1 (Routes en Routevarianten). Indien een Verplichte Halte samenvalt met een Knooppunt hoeft de betreffende Verplichte Halte met slechts één ander Knooppunt te worden verbonden.

3.3.3 De Concessiehouder biedt Ontsluitende Lijnen op werkdagen in ieder geval tussen 07:00 en 18:00 uur aan en zorgt er daarbij voor dat:

- 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.

3.3.4 De Concessiehouder biedt Ontsluitende Lijnen op werkdagen 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;
- 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, en
- de Concessiehouder in geval van een Vakantiedienstregeling de minimumfrequentie tijdens de Ochtendspits en de Middagspits mag verlagen tot 1 Rit per richting per uur.

3.3.5 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 bedieningsperiode Overdag zoals genoemd in tabel 1 (Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer) en zorgt er daarbij voor dat:

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

3.3.6 De Concessiehouder zorgt ervoor 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.

Spitslijnen

3.3.7 De Concessiehouder bedient de Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel 5 (Verplichte Haltes Spitslijnen) van Bijlage B2 (Haltes) met een Spitslijn, een Ontsluitende Lijn, een Directlijn of een Bravodirectlijn, waarbij hij deze Haltes ten minste bedient tijdens de bedieningsperiode en met het aantal Ritten zoals genoemd in de eisen 3.3.9 en 3.3.10.

3.3.8 De Concessiehouder verbindt in ieder geval in de Dienstregelingsjaren 2027, 2028, 2029 en 2030 de in eis 3.3.7 bedoelde Verplichte Haltes rechtstreeks, dat wil zeggen zonder overstap, met minimaal twee Knooppunten zoals benoemd in tabel 1 van Bijlage B2 (Haltes) en maakt daarbij gebruik van de Routes en Routevarianten zoals benoemd in figuur 1 van Bijlage B1 (Routes en Routevarianten). Indien een Verplichte Halte samenvalt met een Knooppunt hoeft de betreffende Verplichte Halte met slechts één ander Knooppunt te worden verbonden.¹⁵

3.3.9 De Concessiehouder biedt Spitslijnen op werkdagen in ieder geval aan tijdens de Ochtendspits en Middagspits, en zorgt er daarbij voor dat:

- de eerste volledige Rit in beide richtingen uiterlijk om 7:00 uur (Ochtendspits) en 15:00 uur (Middagspits) op het Eindpunt aankomt, en
- de laatste volledige Rit in beide richtingen niet eerder dan 9:00 uur (Ochtendspits) en 18:00 uur (Middagspits) vanaf het Beginpunt vertrekt.

3.3.10 De Concessiehouder biedt op Spitslijnen op werkdagen in ieder geval het in onderstaande tabel genoemde aantal Ritten per richting aan:

Dagdeel	werkdagen
Ochtendspits	3
Middagspits	3

Hierbij geldt dat:

- het aantal Ritten in bovenstaande tabel in beide richtingen geldt;
- de Concessiehouder in de tegenspitsrichting 1 Rit minder hoeft aan te bieden, onder voorwaarde dat hij de aanwezigheid van een tegenspits(richting) ten genoegen van de Concessieverlener onderbouwt, en

¹⁵ Dit geldt voor de volgende in eis 3.3.7 bedoelde Verplichte Haltes: Oisterwijk, Station; Gilze, Lange Wagenstraat en Reusel Busstation.

	<ul style="list-style-type: none">de Concessiehouder in geval van een Vakantiedienstregeling tijdens de Ochtendspits en Middagspits het aantal Ritten mag verlagen met 1 Rit per richting.
3.3.11	Het is de Concessiehouder alleen toegestaan om (Ritten van) Spitslijnen aan te bieden op werkdagen Overdag of in de (Vroege) Avond mits hij de meerwaarde hiervan voor Reizigers ten genoegen van de Concessieverlener aantoont.
3.3.12	De Concessiehouder zorgt ervoor dat hij tussen Ritten een gelijkmatig interval hanteert, 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.
3.3.13	<i><placeholder uitzondering diverse eisen om onderaanneming bediening Overloon (Boxmeer-Venray) te faciliteren></i>

Om zo goed mogelijk in de vraag van Reizigers te voorzien is het de Concessiehouder in een aantal gevallen toegestaan om Lijnen te koppelen om zo meer directe verbindingen aan Reizigers te kunnen bieden. Hetzelfde type Lijnen mag de Concessiehouder altijd koppelen en in bepaalde gevallen staat de Concessieverlener ook toe dat verschillende typen Lijnen gekoppeld worden. In die gevallen stelt de Concessieverlener hogere eisen aan de gekoppelde Lijn.

Koppeling van Lijnen

3.3.14	Het is de Concessiehouder toegestaan om Lijnen te koppelen aan hetzelfde type Lijnen zoals benoemd in eis 3.1.1 en deze Lijnen met hetzelfde Lijnnummer uit te voeren, ook als hij de afzonderlijke Lijnen niet allemaal met dezelfde frequentie, tijdens dezelfde dagdelen en/of op dezelfde dagen aanbiedt (mits de eisen van het betreffende type Lijn dit toestaan).
3.3.15	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 voert de Concessiehouder de gekoppelde Lijnen uit onder het Lijnnummer van de Directlijn.
3.3.16	De Concessiehouder mag Spitslijnen koppelen aan een Ontsluitende Lijn wanneer hij ten genoegen van de Concessieverlener de toegevoegde waarde van deze koppeling voor de kwaliteit van het ov-netwerk aantoont. In dat geval voert de Concessiehouder de gekoppelde Lijnen uit onder het Lijnnummer van de Ontsluitende Lijn.
3.3.17	Indien de Concessiehouder een Ontsluitende Lijn koppelt aan een Directlijn biedt hij de Ontsluitende Lijn tijdens de dagdelen Ochtendspits, Dal, Middagspits en Vroege avond aan met ten minste de frequenties die gelden voor een Directlijn zoals genoemd in eis 3.2.12.
3.3.18	Indien de Concessiehouder een Spitslijn koppelt aan een Ontsluitende Lijn biedt hij de Spitslijn aan met de frequenties die tijdens de dagdelen Ochtendspits en Middagspits gelden voor een Ontsluitende Lijn zoals genoemd in eis 3.3.4.
3.3.19	Het is de Concessiehouder niet toegestaan om: <ul style="list-style-type: none">Ontsluitende Lijnen of Spitslijnen te splitsen;

- Spitslijnen te koppelen aan Directlijnen, en
- Lijnen die hij uitvoert onder een bepaalde Productformule te koppelen aan Lijnen die hij niet uitvoert onder deze Productformule.

- 3.3.20** In afwijking van eis 3.3.19 is het de Concessiehouder toegestaan om Spitslijnen te koppelen aan Directlijnen op de Verbinding Hilvarenbeek Doelenstraat – Tilburg CS, in welk geval hij:
- de Spitslijn aanbiedt met de frequenties die tijdens de dagdelen Ochtendspits en Middagspits gelden voor een Directlijn zoals genoemd in eis 3.2.12;
 - de gekoppelde Lijnen onder hetzelfde Lijnnummer uitvoert, en
 - maximaal één Spitslijn aan de betreffende Directlijn(en) koppelt.

3.4 Buurtbuslijnen

Buurtbuslijnen vervullen in Oost-Brabant een belangrijke rol bij de ontsluiting van het landelijk gebied. De Concessieverlener verwacht daarom dat de Concessiehouder de bestaande Buurtbuslijnen in het Dienstregelingsjaar 2027 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 dat het aantal reismogelijkheden niet vermindert. Aanpassingen vinden plaats via de reguliere dienstregelingsprocedure en alleen na toestemming van Concessieverlener.

Buurtbuslijnen

- 3.4.1** 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).
- 3.4.2** 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.
- 3.4.3** 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 Dienstregelingsjaar. Voor het Dienstregelingsjaar 2027 gaat de Concessiehouder voor de Buurtbuslijnen van dezelfde Dienstregeling uit als die voor het Dienstregelingsjaar 2024, 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 2024 de betreffende Ritten ter versterking van Buurtbuslijnen verrichten (Lijnen 638, 639, 643, 644, 655, 662 en 692);
 - b. hij de onder sub a genoemde Ritten exploitatief mag koppelen, en

	<p>c. hij gedurende de Concessie onderbouwd af mag wijken van de Routes in Dienstregelingjaar 2024, indien hij dit overeenkomt met de betreffende Buurtbusvereniging.</p>
3.4.4	<p>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.</p>
3.4.5	<p>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 de exploitatie van Buurtbuslijnen.</p>
3.4.6	<p>De Concessiehouder stelt (een) coördinator(en) aan als eerste aanspreekpunt voor Buurtbusverenigingen.</p>

3.5 Stadslijnen Tilburg en 's-Hertogenbosch

Stadslijnen Tilburg

De Stadslijnen Tilburg verbinden de wijken binnen de gemeente Tilburg en Goirle met het centraal station en het centrum van Tilburg en bieden aansluitingen op regionale Lijnen en de trein. Daarmee vervullen de Stadslijnen Tilburg een belangrijke rol bij het faciliteren van de reizigersgroei als gevolg van de woningbouwopgave binnen de gemeente Tilburg en de door de gemeente ingezette mobiliteitstransitie om de rol van de auto binnen de stad terug te dringen.

De gemeente Tilburg neemt daarom een aantal grootschalige doorstromingsmaatregelen om de kwaliteit van het stadsnet naar een hoger plan te tillen. Dit biedt ruimte om bij de start van de Concessie een begin te maken met het realiseren van de eerste HOV-Stadslijnen van Tilburg CS naar Tilburg Noord en Tilburg Reeshof. Op deze twee corridors wordt de Route voorgeschreven, zodat de infrastructurele inspanningen van de gemeente maximaal ten goede komen aan de kwaliteit van deze HOV-Stadslijnen. Voor de overige Routes van de Stadslijnen Tilburg geldt het bepaalde in paragraaf 3.1.

Stadslijnen 's-Hertogenbosch

Ook in de gemeente 's-Hertogenbosch vervullen Stadslijnen een belangrijke functie bij het verbinden van de wijken (inclusief Rosmalen en de gemeente Vught) met het centrum en het Centraal station van 's-Hertogenbosch en daarmee de aansluiting op regionale Lijnen en de trein. Het belang hiervan neemt toe naarmate de wijken verder weggelegen zijn van het centrum en het Centraal Station. De gemeente 's-Hertogenbosch sorteert daarom voor op het creëren van snelle directe ov-corridors richting onder andere Groote Wielen, Maaspoort en Kruiskamp om daarmee de reizigersgroei op te vangen als gevolg van de voorgenomen woningbouw en mobiliteitstransitie.

De gemeente 's-Hertogenbosch ontwikkelt momenteel beleid om de binnenstad meer autoluw te maken en de doorstroming op de toekomstige ov-corridors te verbeteren. Ook wil zij hier de Haltes opwaarderen. De gemeente ziet daarbij graag een sterkere bundeling van Lijnen, te beginnen op de corridor naar Groote Wielen via de Aartshertogenlaan – Bruistensingel en de corridor richting De Maaspoort via de Orthenseweg – Hambakenweg. Op deze twee corridors wordt een hogere bediening voorgeschreven.

Stadslijnen Tilburg en 's-Hertogenbosch

- | | |
|--------------|---|
| 3.5.1 | De Concessiehouder verbindt de Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel 6 (Verplichte Haltes Stadslijnen Tilburg) in Bijlage B2 (Haltes) rechtstreeks, dat wil zeggen zonder overstap, met een Stadslijn Tilburg met Tilburg CS. |
| 3.5.2 | De Concessiehouder verbindt de Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel 7 (Verplichte Haltes Stadslijnen 's-Hertogenbosch) in Bijlage B2 (Haltes) rechtstreeks, dat wil zeggen zonder overstap, met een Stadslijn 's-Hertogenbosch met 's-Hertogenbosch CS. |
| 3.5.3 | De Concessiehouder biedt Stadslijnen in ieder geval tijdens de volgende perioden aan:
a. op werkdagen tussen 06:30 en 23:00 uur;
b. op zaterdag tussen 08:00 en 23:00 uur, en
c. op zon- en feestdagen tussen 09:00 en 21:00 uur. |

De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat van elke Stadslijn:

- de eerste volledige Rit 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 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 zon- en feestdagen niet eerder dan om 21:00 uur vanaf het Beginpunt vertrekt.

3.5.4 De Concessiehouder biedt Stadslijnen in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde 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 frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen gelden.

3.5.5 De Concessiehouder zorgt ervoor 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.

3.5.6 Het is de Concessiehouder niet toegestaan om een Stadslijn te splitsen in meerdere uitlopers.

3.5.7 Het is de Concessiehouder toegestaan om een Stadslijn als HOV-Stadslijn uit te voeren; dit onder de voorwaarde dat de betreffende Stadslijn Tilburg volledig voldoet aan de eisen 3.5.8 tot en met 3.5.13 en de betreffende Stadslijn 's-Hertogenbosch volledig voldoet aan de eisen 3.5.14 tot en met 3.5.18.

HOV-Stadslijnen

Bij de start van de Concessie wordt in Tilburg een begin gemaakt met het realiseren van een hoogwaardig netwerk van HOV-Stadslijnen. Deze HOV-Stadslijnen onderscheiden zich van de overige Stadslijnen door een hoger bedieningsniveau, hoogwaardig materieel en een eigen look-and-feel. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder een Productformule voor de HOV-Stadslijnen Tilburg ontwikkelt die hij invoert op het moment dat hij Gelede Bussen inzet voor uitvoering van de Lijnen (zie paragraaf 9.2).

HOV-Stadslijnen Tilburg

3.5.8 De Concessiehouder biedt vanaf de start van Concessie in ieder geval op de volgende corridors een HOV-Stadslijn Tilburg aan:

- a. Tilburg CS – Tilburg Noord, en
- b. Tilburg CS – Tilburg Reeshof.

Hij maakt hierbij gebruik van de verplichte Routes zoals opgenomen in figuur 1 van Bijlage B1 Routes en Routevarianten.

3.5.9 De Concessiehouder biedt HOV-Stadslijnen Tilburg 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 22:00 uur.

De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat van elke HOV-Stadslijn Tilburg:

- de eerste volledige Rit 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 op het Eindpunt aankomt, en
- de laatste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen en op zaterdag niet eerder dan om 23:00 uur en op zon- en feestdagen niet eerder dan om 22:00 uur vanaf het Beginpunt vertrekt.

3.5.10 De Concessiehouder biedt HOV-Stadslijnen Tilburg in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in Ritten per uur) aan:

Dagdeel	werkdagen	Dagdeel	Zaterdag	zondag
Ochtendspits	6	Overdag	4	4
Dal	4			
Middagspits	6			
Vroege avond	4	Avond	2	2
Avond	2			

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

3.5.11 De Concessiehouder zorgt ervoor 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.

3.5.12 Het is de Concessiehouder toegestaan om een HOV-Stadslijn Tilburg buiten de in eis 3.5.8 bedoelde corridors te splitsen in meerdere Stadslijnen mits deze Stadslijnen afzonderlijk voldoen aan het bepaalde in eisen 3.5.3 tot en met 3.5.7 en de Ritten op het gezamenlijke Traject dat ten minste één van de corridors zoals benoemd in eis 3.5.8 omvat, gelijkmatig over het uur zijn verdeeld zoals bedoeld in eis 3.5.11, waarbij bovendien de Ritten naar de verschillende Eindpunten gelijkmatig over het uur zijn verdeeld. Indien de Concessiehouder ervoor kiest om een HOV-Stadslijn te splitsen, kan hij ervoor kiezen om de gehele Lijn onder één lijnnummer uit te voeren of, in aanvulling van het bepaalde in eis 3.9.19, de Ritten met een verschillend Eindpunt zodanig aan te duiden dat een voor Reizigers begrijpelijk geheel ontstaat.

3.5.13 De Concessiehouder neemt bij de vormgeving van HOV-Stadslijnen Tilburg het bepaalde in de Bravo Brandguide of diens opvolger(s) in acht.

Ook in 's-Hertogenbosch wordt een eerste stap gezet met de uitbouw van de Stadslijnen op de belangrijkste corridors. Daarom zijn de Routes richting Maaspoort en Groote Wielen vanaf het begin van de Concessie voorgeschreven. Dit leidt tot een sterkere bundeling van de Vervoervraag, waardoor op deze corridors al bij de start van de Concessie hogere frequenties kunnen worden geëist. In combinatie met de realisatie van de voorgenomen verbeteringen aan de Infrastructuur, wordt hiermee voorgesorteerd op de realisatie en/of verdere uitbouw van (HOV-)Stadslijnen tijdens de looptijd van de Concessie en het toevoegen van nieuwe corridors, bijvoorbeeld naar Kruiskamp.

HOV-Stadslijnen 's-Hertogenbosch

3.5.14 De Concessiehouder biedt vanaf de start van Concessie in ieder geval op de volgende corridors een HOV-Stadslijn 's-Hertogenbosch of twee of meer Stadslijnen 's-Hertogenbosch aan waarmee hij voldoet aan de eisen 3.5.15 en 3.5.16:

- a. 's-Hertogenbosch CS – Maaspoort, en
- b. 's-Hertogenbosch CS – Groote Wielen.

Hij maakt hierbij gebruik van de verplichte Routes zoals opgenomen in figuur 2 van Bijlage B1 Routes en Routevarianten.

3.5.15 Als de Concessiehouder ervoor kiest om (een) HOV-Stadslijn(en) 's-Hertogenbosch aan te bieden, dan biedt hij deze in ieder geval tijdens de volgende perioden aan:

- a. op werkdagen tussen 06:30 en 23:00 uur;
- b. op zaterdag tussen 08:00 en 23:00 uur, en
- c. op zon- en feestdagen tussen 09:00 en 22:00 uur.

De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat van elke HOV-Stadslijnen 's-Hertogenbosch:

- de eerste volledige Rit 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 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 zon- en feestdagen niet eerder dan om 22:00 uur vanaf het Beginpunt vertrekt.

Als de Concessiehouder ervoor kiest één of beide corridors als bedoeld in eis 3.5.14 te bedienen met een combinatie van meerdere Stadslijnen, geldt eis 3.5.3 voor elk van deze Lijnen.

3.5.16 De Concessiehouder biedt HOV-Stadslijnen 's-Hertogenbosch in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in Ritten per uur) aan:

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

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

3.5.17 De Concessiehouder zorgt ervoor 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.

3.5.18 Het is de Concessiehouder niet toegestaan om een HOV-Stadslijn 's-Hertogenbosch te splitsen.

Transferiumlijnen

Momenteel beschikt de gemeente 's-Hertogenbosch over een drietal Transferiumlijnen die de drie P+R-terreinen (Deuteren, Pettelaarseweg en De Vliert) rechtstreeks verbinden met het centrum van 's-Hertogenbosch. Gemeente 's-Hertogenbosch wil zo mogelijk maken dat bezoekers van de binnenstad parkeren op afstand, om zo de leef- en verblijfskwaliteit in het centrum te vergroten. Een frequente, laagdrempelige en directe verbinding met het Openbaar Vervoer, die door gebruikers van deze Transferia op vertoon van een Parkeerkaartje gratis gebruikt kan worden, is hiervoor essentieel. Daarom levert gemeente 's-Hertogenbosch een financiële bijdrage aan de uitvoering van de Concessie. Vanaf de start van de Concessie worden de huidige Transferiumlijnen verder geïntegreerd met de Stadslijnen 's-Hertogenbosch. Om goede bediening van de Transferia te waarborgen, worden Transferiumlijnen geëist die richting de binnenstad een snelle route volgen, waarbij Haltes overgeslagen mogen worden. De Transferiumlijnen bedienen met ingang van de Concessie niet langer Haltes in de binnenstad, maar Haltes aan de binnenstadsring. Figuur 2 in Bijlage B1 toont daarbij een lijnvoering waarmee volgens de Concessieverlener en de gemeente 's-Hertogenbosch de vervoerbehoefte van de gebruikers van de Transferia goed ingevuld wordt: de referentievariant. De Concessiehouder mag voor de Transferiumlijnen ook voor een andere lijnvoering kiezen, als hij de voordelen van die lijnvoering ten opzichte van de referentievariant kan onderbouwen. De Transferiumlijnen mogen worden gekoppeld aan een Stadslijn 's-Hertogenbosch of een HOV-Stadslijn 's-Hertogenbosch. De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij het gebruik van de Transferiumlijnen door gebruikers van de Transferia goed monitort en dit gebruik ook stimuleert en heeft met dat doel, in afstemming met de gemeente 's-Hertogenbosch, een aantal KPI's benoemd (zie Bijlage B7). De Concessiehouder dient op de Transferiumlijnen het Parkeerkaartje te accepteren als Geldig Vervoerbewijs (zie paragraaf 8.2).

Transferiumlijnen

3.5.19 De Concessiehouder bedient vanaf de start van de Concessie de volgende Transferia met een Transferiumlijn:

- a. P+R Deuteren;
- b. P+R De Vliert, en
- c. P+R Pettelaarpark,

met ten minste één van de volgende Haltes aan de binnenstadsring van 's-Hertogenbosch, en wel zodanig dat elke Halte door ten minste één Transferiumlijn wordt bediend:

- i. Centraal Station;
- ii. Hertog Hendriksingel;

- iii. Citadellaan¹⁶, en/of
- iv. Zuid-Willemsvaart.

Het is de Concessiehouder daarbij toegestaan om, op Trajecten tussen Transferia en binnenstadshaltes en in afwijking van het bepaalde in eis 3.1.6, Haltes die de Transferiumlijn passeert niet, of niet in elk in tabel 1 genoemd dagdeel, te bedienen mits hij deze Haltes wel met een andere Lijn bedient.¹⁷

- 3.5.20** De Concessiehouder biedt Transferiumlijnen in ieder geval tijdens de volgende perioden aan:
- a. op maandag, dinsdag en woensdag tussen 06:30 en 19:00 uur;
 - b. op donderdag en vrijdag tussen 06:30 en 23:00 uur;
 - c. op zaterdag tussen 08:00 en 23:00 uur, en
 - d. op zon- en feestdagen tussen 09:00 en 18:00 uur.

De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat van elke Transferiumlijn:

- de eerste volledige Rit op werkdagen uiterlijk om 06:30 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur en op zon- en feestdagen uiterlijk om 09:00 uur van het/de door de Transferiumlijn bediende Transferium/Transferia vertrekt;
- de laatste volledige Rit op maandag, dinsdag en woensdag niet eerder dan om 19:00 uur vanaf de door de Transferiumlijn bediende Halte(s) aan de binnenstadsring als bedoeld in eis 3.5.19 vertrekt,
- de laatste volledige Rit op donderdag, vrijdag en zaterdag niet eerder dan om 23:00 uur vanaf de door de Transferiumlijn bediende Halte(s) aan de binnenstadsring als bedoeld in eis 3.5.19 vertrekt, en
- de laatste volledige Rit op zon- en feestdagen niet eerder dan om 18:00 uur vanaf de door de Transferiumlijn bediende Halte(s) aan de binnenstadsring als bedoeld in eis 3.5.19 vertrekt.

- 3.5.21** De Concessiehouder biedt de Transferiumlijnen in de perioden zoals beschreven in eis 3.5.20 in ieder geval met een frequentie van 4 Ritten per uur per richting aan.

- 3.5.22** Het is de Concessiehouder toegestaan om een Transferiumlijn (onder één Lijnnummer) te koppelen aan een Stadslijn of HOV-Stadslijn 's-Hertogenbosch onder de voorwaarde dat hij met de bediening van de Transferia voldoet aan de eisen 3.5.20 en 3.5.21.

- 3.5.23** De Concessiehouder zorgt ervoor 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 of om beter aan te sluiten op de specifieke vervoerbehoefte tijdens Evenementen in de binnenstad van 's-Hertogenbosch.

¹⁶ Citadellaan is een nieuwe Halte die de gemeente 's-Hertogenbosch voornemens is te realiseren nabij het nieuwe Design Museum, zie voor meer informatie: <https://www.denbosch.nl/nl/projecten/design-museum>

¹⁷ De Haltes Chopinstraat (in westelijke richting), Philips de Tweedestraat en Pettelaarseweg vervallen met ingang van de Concessie.

- | | |
|---------------|---|
| 3.5.24 | De Concessiehouder stemt het aanbod op de Transferiumlijnen op de in eis 3.5.19 bedoelde Trajecten af op de behoeften van de gebruikers van Transferia en spant zich in om de KPI's Transferiumlijnen zoals opgenomen in Bijlage B7 (KPI's) te realiseren. |
| 3.5.25 | De Concessiehouder verricht ten minste eenmaal per Jaar een onderzoek naar de beleving en het gebruiksgemak van de Transferiumlijnen door Reizigers die gebruik maken van de Transferia en bespreekt zijn onderzoeksanpak (vooraf) en uitkomsten (achteraf) met de gemeente 's-Hertogenbosch en de Concessieverlener. |

3.6 Scholierenlijnen

De Concessieverlener biedt flexibiliteit aan de Concessiehouder om Ritten van Bravodirect Maatwerk en van Bravodirectlijnen en Directlijnen in Tilburg, Oss en 's-Hertogenbosch rechtstreeks naar bestemmingslocaties aan te bieden, zodat scholieren, en in mindere mate forensen, zonder overstappen naar hun bestemming kunnen reizen. Deze flexibiliteit biedt de Concessieverlener met het oog op het faciliteren van relatief grote reizigersstromen van en naar schoollocaties. Om ook minder grote, maar wel sterk in tijd en in (één) richting gebundelde, reizigersstromen te faciliteren biedt de Concessieverlener in aanvulling hierop de Concessiehouder de mogelijkheid tot het aanbieden van Scholierenlijnen. De Concessieverlener stelt grenzen aan het aantal Ritten van deze Scholierenlijnen omdat andere typen Lijnen beter aansluiten op de vervoerbehoefden van een bredere groep Reizigers. Voor de bestaande scholierenlijn 601 Tilburg CS – Tilburg, Stappegoor Scholen geldt de beperking van het aantal Ritten niet vanwege het grote aantal Reizigers dat hier dagelijks gebruik van maakt.

Scholierenlijnen

- | | |
|--------------|--|
| 3.6.1 | De Concessiehouder biedt op Scholierenlijnen voor 12:00 uur ten hoogste drie Ritten en na 12:00 uur ten hoogste drie Ritten aan. Hierbij geldt dat de genoemde aantallen Ritten uitsluitend in één richting mogen worden aangeboden. |
| 3.6.2 | Het is de Concessiehouder toegestaan om een rechtstreekse Scholierenlijn aan te bieden tussen Tilburg CS en Tilburg Stappegoor Scholen. Op deze Scholierenlijn gelden, in afwijking van het bepaalde in eis 3.6.1, geen beperkingen aan bedieningsperiode en aantal Ritten. |
| 3.6.3 | 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. |

3.7 Brainportlijnen

De sterke groei van werkgelegenheid in het westelijk deel van de agglomeratie Eindhoven in recente jaren leidt tot toenemende druk op het wegennet, maar biedt ook kansen voor het Openbaar Vervoer. De sterke groei zet naar verwachting de komende jaren door en eerdere onderzoeken die de Concessieverlener heeft uitgevoerd wijzen uit dat zeker vanuit de Deelgebieden Tilburg, 's-Hertogenbosch en de Meierij in de Spits voldoende vraag is naar een rechtstreekse busverbinding, mits deze qua reistijd concurrerend is met de auto (een VF van 1,5 of lager). De Concessieverlener wil in deze vraag voorzien en biedt de Concessiehouder daarom de mogelijkheid onder de naam Brainportlijn Lijnen vanuit het Concessiegebied naar het westelijk deel van de agglomeratie Eindhoven aan te bieden waarvoor afwijkende eisen gelden. De Concessieverlener verwacht namelijk dat het gebruik in tegenspitsrichting beperkt zal zijn, en daarmee dat de kostendekkingsgraad van de Brainportlijnen laag is. Om die reden streeft de Concessieverlener ernaar dat werkgevers, waaronder ASML, een Opbrengstengarantie geven om de levensvatbaarheid van de Brainportlijnen ten minste enige jaren te beproeven, zonder dat daarvoor middelen voor de Concessie worden ingezet.

Brainportlijnen

- | | |
|--------------|---|
| 3.7.1 | In geval sprake is van een Opbrengstengarantie, een en ander zoals bepaald in eis 3.7.2 en artikel 11 van de Financiële Bepalingen, biedt de Concessiehouder Brainportlijnen aan. |
| 3.7.2 | <placeholder eisen Brainportlijnen per Verbinding/Opbrengstengarantie>
<Tilburg Zuid – ASML>
<Veghel – ASML>
<Uden – ASML>
<Schijndel – ASML> |
| 3.7.3 | Het is de Concessiehouder toegestaan om met de Brainportlijnen de volgende bestemmingen te bedienen:
a. Veldhoven De Run;
b. BIC, en/of
c. Eindhoven Airport.

Het is de Concessiehouder daarbij niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener Openbaar Vervoer tussen deze bestemmingen te verrichten of Haltes in het concessiegebied Zuidoost-Brabant te bedienen die niet redelijkerwijs tot deze bestemmingen gerekend kunnen worden. |
| 3.7.4 | De Concessiehouder voldoet tot en met Dienstregelingjaar 2030 aan de volgende bepalingen, dan wel mag gebruik maken van de volgende uitzonderingen, voor uitvoering van de Brainportlijnen:
a. hij dient Low-Entry Bussen of Hogevoerbussen in te zetten die zijn toegelaten voor een maximumsnelheid van 100 kilometer per uur;
b. indien hij Hogevoerbussen inzet hoeven deze Bussen niet te voldoen aan het bepaalde in eisen 4.4.1 en 4.4.8;
c. de Bussen die hij inzet hoeven niet te voldoen aan het bepaalde in eis 4.1.13; |

- d. de Bussen die hij inzet hoeven niet te voldoen aan het bepaalde in eis 4.5.1 met dien verstande dat alle Bussen wel uitgevoerd zijn in een uniform exterieur;
- e. de Bussen die hij inzet dienen in aanvulling van het bepaalde in paragraaf 4.6 te zijn voorzien van stoelen met een hoge rugleuning;
- f. de Bussen die hij inzet hoeven niet te voldoen aan het bepaalde in eis 7.3.3 met dien verstande dat het Personeel de eerstvolgende Halte omroept;
- g. de Bussen die hij inzet hoeven in afwijking van het bepaalde in eis 7.3.9 sub a alleen voorzien te zijn van een bestemmingsaanduiding aan de voorzijde, en
- h. hij hoeft, in afwijking van het bepaalde in paragraaf 8.2, alleen Tarieven te accepteren die onderdeel zijn van het LTK alsmede het kilometertarief dat onderdeel is van het Brabants Tarievenhuis.

3.7.5 Brainportlijnen die de Concessiehouder wenst aan te bieden zonder gebruik te maken van een Opbrengstengarantie, of door gebruik te maken van een door hemzelf verkregen Opbrengstengarantie, kwalificeren als andere vormen van Openbaar Vervoer zoals bedoeld in eis 3.1.1 sub f. Uitzonderingen op de eisen zoals bepaald in eis 3.7.4 gelden in dit geval niet. Bepalingen over Brainportlijnen in andere eisen (waaronder uitzonderingen), gelden voor deze Lijnen wel.

3.7.6 De Concessiehouder zet zich actief in om Brainportlijnen bekend te maken onder een groot publiek teneinde het gebruik van Brainportlijnen te vergroten, ook (juist) in de periode dat een Opbrengstengarantie is afgegeven.

3.8 Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer

Het oproepafhankelijk vervoer binnen het Concessiegebied wordt in principe uitgevoerd door Flex-vervoer onder de Productformule *Bravoflex*. Uitgangspunt is dat vanuit de Concessie geen (concurrerend) Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer wordt toegevoegd aan het totale vervoersaanbod. Tot het einde van de verschillende Flex-contracten die in 2024 zijn afgesloten, 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 de Flex-contracten.

Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer

3.8.1 Het is de Concessiehouder niet toegestaan Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer aan te bieden gedurende de initiële looptijd en in het geldigheidsgebied van de Flex-contracten Midden-Brabant, 's-Hertogenbosch en Noordoost-Brabant die in 2024 zijn afgesloten.

3.8.2 De Concessiehouder kan voor het eerst in het Exploitatieplan voor het Dienstregelingjaar waarop een in eis 3.8.1 bedoeld Flex-contract afloopt, voor het betreffende gebied een voorstel opnemen voor het verrichten van Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer.

- 3.8.3** De Concessieverlener kan, gehoord hebbende het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, het voorstel als bedoeld in eis 3.8.2 honoreren en de Concessiehouder daarmee toestemming verlenen om Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer te verrichten wanneer de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat:
- het Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer meerwaarde biedt ten opzichte van Bravoflex, en
 - 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 lijngebonden Openbaar Vervoer worden bediend.

De Concessieverlener is niet gehouden om het voorstel van de Concessiehouder te honoreren.

3.9 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 ontwikkelstrategieën van de Concessiehouder zoals beschreven in zijn Ontwikkelplan.

Eisen aan het Exploitatieplan

De Concessiehouder stelt jaarlijks een Exploitatieplan op 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

- 3.9.1** 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 vigerende Exploitatieplan, te beginnen met het Exploitatieplan dat onderdeel is van zijn Inschrijving, als vertrekpunt dient:
- Een concreet voorstel voor het Lijnennet en de bijbehorende concept-Dienstregeling voor het komende Dienstregelingjaar;
 - 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,

	<p>Buurtbussen en Buurtbusverenigingen, en de afstemming met en Aansluiting op treinen, te gedogen vervoer zoals benoemd in de Concessiebeschikking en Andere Mobiliteitsdiensten;</p> <p>c. Een overzicht van het aantal Dienstregelingen per Lijn per dagdeel zoals benoemd in tabel 1, en</p> <p>d. 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.</p>
3.9.2	De Concessiehouder baseert het Exploitatieplan op de door de Concessieverlener goedgekeurde Reizigersopbrengstenprognose voor het komende Dienstregelingjaar zoals bedoeld in artikel 13 van de Financiële bepalingen en het op basis daarvan bepaalde minimaal aan te bieden Productieniveau zoals bedoeld in artikel 14 van de Financiële bepalingen.
3.9.3	In zijn Exploitatieplan geeft de Concessiehouder aan welke wijzigingen hij voor het komende Dienstregelingjaar voorziet, rekening houdend met de te verwachten Vervoervraag per periode.
3.9.4	De Concessiehouder informeert het Tactisch Ontwikkelteam voordat hij een verzoek tot het doorvoeren van een wijziging als bedoeld in eis 3.9.3 aan de Concessieverlener ter instemming voorlegt. Voor de start van de Concessie spreken de Concessiehouder en de Concessieverlener af welke procedure hiervoor gevolgd wordt.
3.9.5	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	
3.9.6	De Concessiehouder verricht Openbaar Vervoer volgens een Dienstregeling.
3.9.7	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.
3.9.8	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. De Concessiehouder voegt aan het Exploitatieplan een overzicht van de wijzigingen in rijtijden alsmede van de oorzaken hiervan toe.
3.9.9	In afwijking van het bepaalde in eis 3.9.8 hanteert de Concessiehouder voor de in Bijlage B9 opgenomen Trajecten waar de Wegbeheerder doorstromingsmaatregelen

treft, vanaf het eerste Dienstregelingjaar na afronding van de doorstromingsmaatregelen zijn afgerond kortere rijtijden, een en ander zoals aangegeven in Bijlage B9. De Concessiehouder kan in Tilburg aanspraak maken op een vergoeding indien de kortere rijtijden zoals genoemd in Bijlage B9 in praktijk niet worden gerealiseerd of de doorstromingsmaatregelen niet tijdig worden afgerond, een en ander zoals bepaald in artikel 12 van de Financiële bepalingen.

3.9.10 De Concessiehouder onderscheidt binnen een Dienstregelingjaar de volgende perioden, waarbij de Concessiehouder per periode wijzigingen in de Dienstregeling mag aanbrenge:

- a. de periode vanaf aanvang van het Dienstregelingjaar tot en met de eerste zaterdag van de meivakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid;
- b. 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 in te korten;
- c. 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
- d. 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.

De Concessieverlener kan deze perioden op verzoek van de Concessiehouder aanpassen.

3.9.11 Naast de in eis 3.9.10 sub c genoemde periode is het de Concessiehouder toegestaan om tijdens andere schoolvakanties in de regio Zuid, evenals op Goede Vrijdag en op de vrijdag na Hemelvaartsdag, 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 laatste 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

3.9.12 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 op in de Dienstregeling.

3.9.13 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.	
3.9.14	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.
3.9.15	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.
3.9.16	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	
3.9.17	De Concessiehouder hanteert een door de Concessieverlener goedgekeurde nummering van Lijnen.
3.9.18	De Concessiehouder hanteert de volgende systematiek bij de nummering van Lijnen: <ol style="list-style-type: none">Bravodirectlijnen en Directlijnen kennen een nummer binnen het bereik 330-359.Bravodirect Maatwerk en Brainportlijnen kennen een nummer binnen het bereik 530-559;Stadslijnen Tilburg, Stadslijnen 's-Hertogenbosch, HOV-Stadslijnen 's-Hertogenbosch en Transferiumlijnen kennen een nummer binnen het bereik 1-19;HOV-Stadslijnen Tilburg kennen een nummer binnen het bereik 1-19, 430-459 of een letter;Ontsluitende Lijnen en Spitslijnen kennen een nummer binnen het bereik 130-159;Buurtbuslijnen kennen een nummer binnen het bereik 230-259, niet zijnde een nummer dat bij aanvang van de Concessie wordt gehanteerd binnen de concessie Zuidoost-Brabant;Scholierenlijnen kennen een nummer binnen het bereik 630-659, niet zijnde een nummer dat bij aanvang van de Concessie wordt gehanteerd binnen de concessie Zuidoost-Brabant, enNachtlijnen en overige Lijnen kennen een nummer binnen het bereik 830-859.

3.9.19 De Concessiehouder neemt in het Exploitatieplan een voorstel op voor (wijzigingen in) de nummering van Lijnen.

3.9.20 De kosten van wijzigingen van de nummering van Lijnen, waaronder gevolggkosten, 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

3.9.21 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.

3.9.22 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 CO₂ en NO_x (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 geldende 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 | <p>De Concessiehouder neemt de volgende Zero-Emissiebussen over van de huidige concessiehouder tegen de overnamewaarde en conform de voorwaarden en procedure zoals opgenomen in Bijlage Q (Overnameverplichting Zero-Emissiebussen) bij de Aanbestedingsleidraad:</p> <ol style="list-style-type: none">12 Zero-Emissiebussen van het merk VDL, type SLF-120 Electric;7 Zero-Emissiebussen van het merk Volvo, type 7900 Electric;40 Zero-Emissiebussen van het merk VDL, type Citea LF-122;4 Zero-Emissiebussen van het merk VDL, type Citea LF-181, en20 Zero-Emissiebussen van het merk VDL, type Citea LE-135. <p>De Concessiehouder zet in elk geval de in sub c t/m e genoemde Zero-Emissiebussen in voor uitvoering van de Concessie.</p> |
| 4.1.3 | 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 naar oordeel van de Concessieverlener, gehoord hebbende het advies van het Reizigersoverleg Brabant als bedoeld in eis 4.2.5, ten minste gelijkwaardig zijn aan de typen Voertuigen die hij heeft opgenomen in de Inschrijving. |
| 4.1.4 | De Concessiehouder zet geen Bussen met een lengte van meer dan 18,75 meter in. |

4.1.5	De Concessiehouder voert de HOV-Stadslijnen Tilburg uiterlijk bij de start van het Dienstregelingjaar 2029 uit met Gelede Bussen.
4.1.6	De Concessiehouder voorziet het Materieel van goedwerkende VRI-beïnvloedingssystemen, 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.
4.1.7	De Concessiehouder laat Zero-Emissiebussen van een type dat nog niet in gebruik is voor uitvoering van de Concessie en dat nieuw is op moment van eerste inzet in de Concessie, voor ingebruikname testen bij ElaadNL of een daarmee vergelijkbare onafhankelijke partij. Deze test heeft ten doel om laadproblemen tussen Bus en Laadinfrastructuur vroegtijdig te herkennen en zo nodig maatregelen te treffen om de kans op problemen met het laden wanneer de Bussen eenmaal voor uitvoering van de Dienstregeling worden ingezet te verminderen.
4.1.8	De Concessiehouder treedt blijvend met de Wegbeheerders in overleg over prioritering van het Materieel bij de afhandeling van het verkeer.
4.1.9	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 ¹⁸ . 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.
4.1.10	De Concessiehouder voorziet het Materieel 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 paragraaf 8.1 en in het document 'Specification Document Open Architecture (SDOA)' of diens opvolger(s) en andere relevante documenten zoals opgesteld door Translink in acht.
4.1.11	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)).

¹⁸ Zie: <http://www.crow.nl/thema-s/verkeersmanagement/landelijke-ivri-standaarden>

4.1.12	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 en de houders van de Flex-contracten.
4.1.13	De Concessiehouder voorziet in ieder geval alle Bussen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet van een registratief videobewakingssysteem (Auto's, waaronder begrepen Buurtbussen, hoeven niet voorzien te zijn van een registratief videobewakingssysteem). De Concessiehouder zorgt ervoor dat met behulp van het registratief videobewakingssysteem permanent video-opnames worden gemaakt van de Reizigers in alle delen van de Bus. De Concessiehouder volgt bij vervanging van het registratief videobewakingssysteem de nieuwste standaarden.
4.1.14	De Concessiehouder voorziet alle Zero-Emissiebusen die nieuw zijn op het moment van eerste inzet in de Concessie van een frontcamera die permanent video-opnames maakt van de verkeerssituatie voor de Bus.
4.1.15	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het onderhoud van het Materieel en zorgt dat het onderhoud van Materieel waarop een Overnameregeling van toepassing is plaatsvindt conform de voorschriften van de garantiegever, waaronder begrepen de voorschriften voor revisies en vervanging van de Batterij, en de daaraan verbonden garantiebepalingen.
4.1.16	De Concessiehouder zorgt dat de Zero-Emissievoertuigen zijn uitgerust met een intelligent voertuigstelsel (IVS).
4.1.17	De Concessiehouder zorgt dat, ter vervanging van zijspiegels en dodehoekspiegel(s), Zero-Emissiebusen die nieuw zijn op het moment van eerste inzet in de Concessie zijn uitgerust met goed werkende camera's die op een door de RDW goedgekeurde wijze zijn geïnstalleerd.
4.1.18	De Concessiehouder zorgt dat de Zero-Emissievoertuigen een waarschuwingssignaal afgeven (ook wel AVAS of QVS genoemd) en zijn voorzien van een zachte claxon/trambel die voor kwetsbare weggebruikers (in het bijzonder voetgangers en fietsers) goed hoorbaar doch niet indringend is en door de chauffeur in het Voertuig aan en uit kan worden gezet.
4.1.19	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:

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

De ambitie van de Concessieverlener is om bij aanvang van de Concessie 100% Zero Emissie Openbaar Vervoer te bieden, maar gelet op de netcongestie en de lange leverduur van nieuwe Zero-Emissiebussen is het behalen van deze doelstellingen niet zonder risico. De Concessieverlener hecht daarbij aan een (voor Reizigers) betrouwbare en (voor de Concessiehouder) uitvoerbare transitie naar Zero Emissie Openbaar Vervoer, waarbij de Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessie enige tijd heeft om (geheel) aan deze eis te voldoen. De Concessieverlener biedt de Concessiehouder daarom de tijd tot het einde van de zomervakantie van 2027 om de transitie naar Zero Emissie Openbaar Vervoer te maken. In aanvulling daarop is het toegestaan om Versterkingsritten en Brainportlijnen tot en met Dienstregelingjaar 2030 (dat eindigt halverwege december 2030) met dieselbussen uit te voeren, en Buurtbuslijnen tot en met Dienstregelingjaar 2032 met dieselbuurtbussen uit te voeren. Dit dieselmaterieel moet dan wel aan de meest recente Euro(diesel)norm voldoen. Het is de Concessiehouder wel toegestaan om voor een sneller transitiepad te kiezen.

De Concessieverlener kiest er bewust voor om Spitslijnen en Scholierenlijnen (met ook een beperkt aantal Ritten per dag) wel met Zero-Emissiebussen uit te laten voeren. Voor Zero-Emissiebussen die enkel voor uitvoering van deze Lijnen, alsmede Versterkingsritten, worden ingezet geldt een lagere maximumleeftijd (zie paragraaf 4.3).

Milieuprestaties Materieel

- | | |
|--------------|--|
| 4.2.1 | De Concessiehouder zet voor uitvoering van de Concessie uitsluitend Zero-Emissievoertuigen in. Deze eis geldt ook voor de Voertuigen die hij inzet ten behoeve van aflossing, ondersteuning en service & veiligheid. |
| 4.2.2 | Zero-Emissiebussen die de Concessiehouder in het eerste jaar van de Concessie inzet zijn nieuw op het moment van eerste inzet in de Concessie. Deze eis geldt niet voor de volgende Bussen: <ol style="list-style-type: none">a. Zero-Emissiebussen zoals genoemd in eis 4.1.2, enb. Zero-Emissiebussen als bedoeld in eis 4.3.2. |
| 4.2.3 | In afwijking van het bepaalde in eis 4.2.1 is het de Concessiehouder toegestaan om tot en met het Dienstregelingjaar 2030 Bussen, niet zijnde Zero-Emissiebussen in te zetten voor de uitvoering van: |

- a. Versterkingsritten, met een maximum van 5 Ritten per Lijn per dag, en
- b. Brainportlijnen.

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

- 4.2.4** In afwijking van het bepaalde in eis 4.2.1 is het de Concessiehouder toegestaan om tot en met Dienstregelingjaar 2032 Materieel dat niet in de categorie Zero-Emissievoertuigen valt, in te zetten voor de uitvoering van Buurtbuslijnen (zie ook paragraaf 4.7). De Concessiehouder zorgt dat dit Materieel ten minste aan de Euro 6/VI-norm voldoet.
- 4.2.5** De Concessiehouder vervangt de Bussen als bedoeld in eis 4.2.3 uiterlijk bij de start van het Dienstregelingjaar 2031 en het Materieel als bedoeld in eis 4.2.4 uiterlijk bij de start van het Dienstregelingjaar 2033 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.
- 4.2.6** In afwijking van het bepaalde in eis 4.2.1, maar met inachtneming van het bepaalde in eis 4.1.2, is het de Concessiehouder toegestaan om tot en met 4 september 2027 Bussen, niet zijnde Zero-Emissiebussen, in te zetten voor uitvoering van de Concessie.

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. Gelet op de Gegarandeerde Inzetduur van 15 jaar die geldt voor Zero-Emissiebussen schrijft de Concessieverlener voor dat de belangrijkste contactpunten tussen Reizigers en het Materieel tussentijds vervangen moeten worden.

Om de Concessiehouder in staat te stellen voor de uitvoering van Spitslijnen en Scholierenlijnen (Lijnen met een beperkt aantal Ritten per dag) alsmede Versterkingsritten, tegen lagere kosten Zero-Emissiebussen in te zetten, stelt de Concessieverlener voor Zero-Emissiebussen die enkel voor deze Lijnen/Ritten worden ingezet, geen maximumleeftijd vast. Dit vergroot de inzetmogelijkheden van ouder Zero-Emissiematerieel en kan zo bijdragen aan duurzaamheid.

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 leeftijdeisen:
- a. de leeftijd van Bussen bedraagt niet meer dan 15 jaar en 6 maanden, en
 - b. 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	In afwijking van het bepaalde in eis 4.3.1 geldt voor Zero-Emissiebussen die de Concessiehouder uitsluitend inzet voor Versterkingsritten, Spitslijnen en Scholierenlijnen geen leeftijdseis.
4.3.3	De Concessiehouder vervangt voor eigen rekening en risico Voertuigen die op enig moment niet langer aan de leeftijdseisen voldoen.
4.3.4	De Concessiehouder vervangt het interieur van Zero-Emissiebussen die vallen onder de Overnameregeling en voor Bussen die hij inzet voor uitvoering van Brainportlijnen uiterlijk in het negende jaar na eerste toelating. Deze interieurvervanging omvat ten minste de vervanging van de bekleding van stoelen en het herstellen van oppervlakken van handgrepen, zijwanden en vloeren naar nieuwstaat. De interieurvervanging laat eis 4.6.4 onverlet. Indien de Concessieverlener een opvolger voor de Bravo Brandguide vaststelt, neemt de Concessiehouder deze als uitgangspunt voor de interieurvervanging.

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 reizen met het Openbaar Vervoer vanzelfsprekend is voor inwoners en bezoekers van Concessiegebied, en aan de uitvoering van het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032.

De Concessieverlener eist in dat kader de inzet van rolstoeltoegankelijke Bussen en Auto's. Alleen voor Bussen die de Concessiehouder uitsluitend inzet voor de uitvoering van Brainportlijnen staat de Concessieverlener (tot en met Dienstregelingjaar 2030) niet-rolstoeltoegankelijke Bussen toe (zie eis 3.7.4). Voor deze Lijnen bestaat altijd een rolstoeltoegankelijke alternatieve reismogelijkheid met Bus en/of trein.

Toegankelijkheid

- 4.4.1** De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel op het moment van eerste inzet in de Concessie voldoet aan:
- geldende wet- en regelgeving ten aanzien van toegankelijkheid, zoals onder meer vastgelegd in het 'Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer', en
 - de richtlijnen inzake de inrichting, kenmerken en toegankelijkheid zoals opgenomen in de publicaties 'Toegankelijkheid collectief personenvervoer – Bussen' (CROW-publicatie 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	De Concessiehouder werkt mee aan het behalen van de gestelde doelstellingen en bijbehorende acties uit het Uitvoeringsprogramma 2024-2028 ¹⁹ en het Uitvoeringsprogramma 2029-2032 die door de Provincie in het kader van het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032 respectievelijk wordt opgesteld.
4.4.3	Bussen die de Concessiehouder inzet voor uitvoering van de Concessie zijn Lagevloerbussen of Low-entrybussen. In afwijking van het bepaalde in de vorige volzin is het de Concessiehouder toegestaan om Hogevloerbussen in te zetten voor de uitvoering van Brainportlijnen.
4.4.4	In afwijking van het bepaalde in eis 4.4.3 zet de Concessiehouder op HOV-Stadslijnen, Stadslijnen 'en Transferiumlijnen uitsluitend Lagevloerbussen in, waarbij geldt dat Bussen langer dan 9,5 meter ten minste drie deurpartijen hebben (één instapdeur en ten minste twee uitstapdeuren) en Gelede Bussen ten minste vier deurpartijen hebben (één instapdeur en ten minste drie uitstapdeuren).
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 adequaat functionerende 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 Hogevloerbussen van een rolstoellift en zorgt ervoor dat het Personeel assistentie verleent bij het gebruik van de rolstoellift indien een Reiziger daarom verzoekt.
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.

¹⁹ Het Uitvoeringsprogramma 2024-2028 Bestuursakkoord Toegankelijkheid is op 16 april 2024 vastgesteld. Het document kan geraadpleegd worden via deze link:
<https://noordbrabant.bestuurlijkeinformatie.nl/Agenda/Document/48ff5378-83ca-4276-a074-69c8f6e9b1fb?documentId=93dbaa1c-b34b-4975-ac87-ad575edaa9bc&agendaltemId=d0526ac5-7353-48d7-958a-39f759c89474#>

- 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 en het Materieel conform de Bravo Brandguide worden uitgevoerd.

Onder deze merknaam vallen verschillende Productformules. De Productformule *Bravodirect* wordt op de *Bravodirect*lijnen en *Bravodirect* Maatwerk voorgeschreven (zie paragraaf 3.2). Daarnaast heeft de Concessiehouder de mogelijkheid om andere Productformules te voeren (zie paragraaf 9.2).

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 zet Bussen die zijn uitgevoerd volgens een bepaalde Productformule alleen in op Lijnen die volledig voldoen aan de bij de betreffende Productformule behorende eisen, daaronder begrepen de vervoerkundige eisen zoals beschreven in hoofdstuk 3 van dit Programma van Eisen.
- 4.5.3** De Concessiehouder voert de Productformule *Bravodirect* uitsluitend indien het Programma van Eisen dat verplicht, dan wel indien de Concessieverlener daarvoor schriftelijk toestemming heeft verleend.
- 4.5.4** De Concessiehouder zorgt ervoor dat Bussen die hij op Lijnen inzet die onder een bepaalde Productformule worden uitgevoerd, voldoen aan de eisen voor deze Productformule zoals opgenomen in de Bravo Brandguide en een voor Reizigers extra wervende uitstraling hebben.
- 4.5.5** De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Concessie de Bravo Brandguide en de kleurstelling en/of benaming van Productformules 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.
- 4.5.6** 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.
4.5.7	In afwijking van het bepaalde in eis 4.5.6, is het de Concessiehouder niet toegestaan om reclame te voeren op Buurtbussen (zie voor reclame op Buurtbussen eis 4.7.2).
4.5.8	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 gedeerde 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: <ol style="list-style-type: none">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 74 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 (deze eis geldt niet voor Bussen die volgens de wet niet voorzien mogen zijn van staanplaatsen);Bussen die nieuw zijn op het moment van eerste inzet in de Concessie zijn voorzien van ten minste 1 USB A+C poort per stoel, die zodanig is geplaatst dat deze zich niet boven het hoofd van Reizigers bevindt;het Materieel is voorzien van goede vering;het Materieel is voorzien van prettige verlichting die positief bijdraagt aan het gevoel van Sociale Veiligheid in het Voertuig;de binnen- en buitenzijde van het Materieel is schoon;het Materieel is voorzien van voldoende prullenbakken, een goed uitgeruste EHBO-doos en een goedgekeurde brandblusser;het geluidniveau 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

	<p>verstrekken van reisinformatie;</p> <p>k. het Materieel is voorzien van goed werkende ventilatie, airconditioning en verwarming; en</p> <p>l. in het Materieel geldt te allen tijde een algeheel rookverbod, zowel voor Reizigers als voor het Personeel en Buurtbuschauffeurs.</p>
4.6.3	<p>In afwijking van eis 4.6.2 sub b zorgt de Concessiehouder ervoor dat in het Materieel dat de Concessiehouder uitsluitend op HOV-Stadslijnen, Stadslijnen en Transferiumlijnen inzet de Tussenruimte in coachopstelling bij 80% van de zitplaatsen ten minste 72 centimeter en nooit minder dan 68 centimeter bedraagt.</p>
4.6.4	<p>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'):</p> <ul style="list-style-type: none">a. Buitenkant voertuig (aanrijdzijde en voorkant) – beschadigingen;b. Contactpunten en kleine elementen (bagagerek) – beschadigingen;c. Deur (inclusief tussendeur) – beschadigingen, volledigheid en werking;d. Rolstoel- en buggyvoorzieningen – beschadigingen en werking;e. Vloer – beschadigingen;f. Wanden en plafonds – beschadigingen (deuken, gaten en krassen);g. Zitelement – beschadigingen (deuken, gaten en krassen);h. Vloer, wanden en plafonds – dekking coating/folie;i. Zitelement – dekking coating/folie, enj. Ramen (exclusief voorruit) – krassen, sterren en barsten.
4.6.5	<p>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.</p>

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	<p>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.</p>
4.7.2	<p>Het is Buurtbusverenigingen toegestaan om, met inachtneming van het bepaalde in de Bravo Brandguide, 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.</p>

4.7.3 De Concessiehouder beschrijft in zijn tweede Ontwikkelplan hoe hij de instroom van Zero-Emissiebuurtbussen ter hand neemt en hoe hij de Buurtbusverenigingen hierbij betreft.

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 zekere en vanzelfsprekende 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 in het bezit van een geldig Vervoerbewijs 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. Dit kan in de vorm van grotere Voertuigen of extra in de Dienstregeling opgenomen Ritten. Indien dit niet toereikend blijkt, zet de Concessiehouder Versterkingsritten in om te voorkomen dat Reizigers niet met de eerstkomende Rit vervoerd kunnen worden.

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 Tilburg, 's-Hertogenbosch, Oss en Eindhoven 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.
- 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.

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 1 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 en de laatste Aansluiting van een Lijn die tot de Concessie behoort op de trein. 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 7.5).

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 7.5.3 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:
- tekort aan Personeel en/of Materieel;
 - lokaal, regionaal of landelijk afgekondigde stakingen, niet afgekondigde stakingen en/of werkonderbrekingen van Personeel van de Concessiehouder en/of eventuele Onderaannemers; en
 - 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.
- 5.5.4** Indien er naar het oordeel van de Concessieverlener sprake is van Overmacht, 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:
- de aard en (verwachte) duur van de situatie van Overmacht;
 - de gevolgen die de situatie van Overmacht heeft gehad voor de mogelijkheid voor de Concessiehouder om de Dienstregeling uit te voeren;
 - de maatregelen die de Concessiehouder heeft genomen/zal nemen teneinde zoveel als mogelijk de situatie van Overmacht op te heffen dan wel de gevolgen daarvan voor de uitvoering van de Dienstregeling te beperken; en
 - alle andere feiten en omstandigheden die redelijkerwijs van belang geacht kunnen worden in verband met de ontstane situatie van Overmacht.

5.6 Compensatieregeling

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:
- 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);
 - 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
 - deze Reizigers hun aansluitende rit met het Flex-vervoer missen en de houder van het betreffende 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 ontlenden: 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 Regio Hart van Brabant en van de Regio Noordoost-Brabant 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 ²⁰) over aanpassingen van de weginfrastructuur. |

6.2 Weginfrastructuur

De Concessiehouder maakt gebruik van de voor Openbaar Vervoer beschikbare weginfrastructuur: de Routes en Routevarianten zoals bepaald in eis 3.1.3. De Concessiehouder wordt geacht zijn Dienstregeling af te stemmen op de beschikbaarheid, capaciteit en kenmerken van de weginfrastructuur, waaronder OV-infrastructuur zoals 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.
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

²⁰ Melvin staat voor MELden van Verstoringen in de Infrastructuur in Nederland. Melvin is het meldsysteem voor wegbeheerders voor het melden van wegwerkzaamheden en evenementen. De meldingen in Melvin zijn zichtbaar op de publiekswaarschuwingswebsite als deze door de wegbeheerder zijn gepubliceerd.

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) ²¹ . 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.

²¹ Zie bijvoorbeeld <https://halteviewer.ov-data.nl/> of <http://data.ndovloket.nl/haltes/>

6.3.10 De Concessiehouder draagt de Haltepalen en Halteborden aan het eind van de Concessie om niet over aan de opvolgende concessiehouder, tenzij hij met de opvolgende concessiehouder anders overeenkomt.

6.4 Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen

Om tijdens de Implementatieperiode de risico's voor de Concessiehouder te verkleinen heeft de Concessieverlener afspraken gemaakt met de verhuurders van de bestaande Stallingen in Tilburg, 's-Hertogenbosch en Uden zodat deze locaties die al voorzien zijn van Energievoorziening langdurig beschikbaar blijven voor het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder is verplicht om deze Stallingen te gebruiken ter uitvoering van de Concessie.

Ter vervanging van de huidige Stalling in Waalwijk heeft de Concessieverlener met de Efteling afspraken gemaakt over het realiseren van een Stalling in Kaatsheuvel met voldoende ruimte en Energievoorziening om Zero-Emissiebussen te laden. Ook deze Stalling dient de Concessiehouder verplicht te gebruiken, tot en met 2030. Voor de resterende looptijd van de Concessie wordt de Concessiehouder geacht zelf een nieuwe Stalling te ontwikkelen op een nader te bepalen locatie en deze Stalling na afloop van de Concessie aan de Concessieverlener over te dragen. Ten slotte 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 is verplicht de Stallingen Tilburg, 's-Hertogenbosch, Uden en (tot en met 2030) de Stalling Kaatsheuvel te gebruiken ter uitvoering van de Concessie en neemt daarbij het gestelde in Bijlage B6 (Stallingen) in acht.
- 6.4.3** De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de voorbereiding, ontwikkeling, realisatie en financiering van eventuele Stallingen en Stallingslocaties in aanvulling op de in eis 6.4.2 genoemde Stallingen en Stallingslocaties.
- 6.4.4** De verantwoordelijkheid als bedoeld in eis 6.4.3 geldt ook voor de Stalling ter vervanging van Stalling Kaatsheuvel vanaf 2031. Hiervoor dient de Concessiehouder vooraf goedkeuring van de Concessieverlener te verkrijgen over onder andere de locatie, capaciteit en beschikbaarheid in de opvolgende concessie. De Concessieverlener beschouwt de realisatie van deze Stalling als een Majeure ontwikkeling.

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. Bovendien dient de Concessiehouder batterij-elektrische Zero-Emissiebusen over te nemen van de huidige concessiehouder. Daarom onderneemt de Concessieverlener acties om de batterij-elektrische techniek te faciliteren. Zo heeft de Concessieverlener in samenwerking met de huidige concessiehouder voorbereidingen getroffen voor de realisatie van grootzakelijke netaansluitingen op de vier in paragraaf 6.4 beschreven Stallingen (zie Bijlage B6 Stallingen). Voorts neemt de Concessiehouder de Energievoorzieningen en Laadinfrastructuur op de Stallingen Tilburg, 's-Hertogenbosch en Uden en voor snelladen in 's-Hertogenbosch over van de huidige concessiehouder.

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 neemt Laadinfrastructuur over van de huidige concessiehouder tegen de overnamewaarde en conform de voorwaarden en procedure zoals opgenomen in Bijlage Q (Overnameverplichting Zero-Emissiebusen) bij de Aanbestedingsleidraad.
6.5.3	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de voorbereiding, de realisatie, het beheer en de financiering van Energievoorzieningen en Laadinfrastructuur overeenkomstig het bepaalde in Bijlage B6 (Stallingen).
6.5.4	De Concessiehouder onderhoudt de Laadinfrastructuur conform de voorschriften van de betreffende garantieggever en wel zodanig dat hij voldoet aan de voorwaarden die deze garantieggever aan de Gegarandeerde inzetperiode van de Laadinfrastructuur verbindt.
6.5.5	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.
6.5.6	De Concessiehouder verleent medewerking aan onderzoek naar medegebruik van de Laadinfrastructuur, bijvoorbeeld medegebruik door andere modaliteiten, andere concessiehouders of voor andere doeleinden dan het uitvoeren van Openbaar Vervoer.
6.5.7	De Concessiehouder realiseert in overleg met de Buurtbusverenigingen tijdig de benodigde Laadinfrastructuur voordat de Concessiehouder Zero-Emissiebuurtbussen inzet.

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 dit systeem 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 houders van de Flex-contracten, 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 een zekere en vanzelfsprekend basis voor het gebruik van het systeem 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). |
| 7.1.4 | De Concessiehouder neemt bij de vormgeving van alle reisinformatie de richtlijnen zoals opgenomen in de Bravo Brandguide in acht. |

7.1.5	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)'.
7.1.6	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 een zekere en vanzelfsprekende basis voor reizen met het systeem van Gedeelde Mobiliteit, waaronder het Openbaar Vervoer, te realiseren.

Begrijpelijke, toegankelijke informatie	
7.1.7	De Concessiehouder zorgt dat alle reisinformatie begrijpelijk en toegankelijk is voor alle Reizigers, waaronder Reizigers met een visuele of auditieve beperking.
7.1.8	Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.
7.1.9	Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites dan wel mobiele applicaties geldt het niveau AA volgens WCAG 2.1 of diens opvolger(s) (zie www.digitoegankelijk.nl).
7.1.10	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: <ol style="list-style-type: none">de wetgeving inzake digitale toegankelijkheid zoals gepubliceerd op de website www.digitoegankelijk.nl/toegankelijkheidsverklaring/voorbeeld-opbouw-rapportage, enwaar relevant, de Europese standaard EN 301549.

7.2 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 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

7.2.1 De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op elke Halte in het Concessiegebied in elk geval een actuele Haltevertrekstaat uitgevoerd conform de Bravo Brandgide met de volgende informatie aanwezig is:

- a. de haltenaam en het haltenummer uit het Centraal Halte Bestand (CHB);
- b. van alle Lijnen die van de Halte vertrekken:
 - i. het lijnnummer,
 - ii. de vertrektijden,
 - iii. de te volgen route met vermelding van de resterende Haltes tot het Eindpunt;
 - iv. het Eindpunt, en
 - v. Haltes die niet toegankelijk zijn voor mensen met een mobiliteitsbeperking;
- c. een URL en QR-code naar de website van de Concessiehouder en het Platform waar actuele reisinformatie is te vinden;
- d. het telefoonnummer, de internetsite en openingstijden van de klantenservice, en
- e. informatie over het reserveren van het Flex-vervoer.

7.2.2 Voor zover een Halte is voorzien van eenabri, zorgt de Concessiehouder ervoor dat in dezeabri in ieder geval de volgende informatie aanwezig is:

- a. een Lijnennetkaart in topografische stijl waarop alle Lijnen in het Concessiegebied, waaronder begrepen de lijnen van concessiehouders van aangrenzende concessies, zijn weergegeven met een aanduiding waar de Halte zich bevindt;
- b. op Haltes waar HOV-Stadslijnen en Stadslijnen halteren een gedetailleerde Lijnennetkaart in topografische stijl waarop ten minste alle Haltes die door HOV-Stadslijnen en Stadslijnen in het betreffende stedelijke gebied worden bediend zijn weergegeven;
- c. informatie over Betaalwijzen en Tarieven;
- d. informatie over de kanalen die de Concessiehouder inzet voor het verstrekken van informatie, waaronder begrepen het Platform, en
- e. informatie over de Compensatieregeling.

7.2.3 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 7.2.1 en 7.2.2 beschreven informatie, ook wanneer de Concessiehouder de betreffende Halte zelf niet bedient.

7.2.4 Eisen 7.2.1, 7.2.2 en 7.2.3 gelden niet voor Haltes die tijdelijk buiten gebruik zijn of voor tijdelijke Haltes die ten hoogste 1 maand in gebruik zijn.

7.2.5	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.
7.2.6	De Concessiehouder maakt met de concessiehouders van de aangrenzende concessies afspraken over tijdige wederzijdse aanlevering van de informatie genoemd in eisen 7.2.1, 7.2.2 en 7.2.5 en informatie met betrekking tot tijdelijke routewijzigingen door wegomleidingen als gevolg van werkzaamheden of Evenementen.
7.2.7	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.

7.3 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	
7.3.1	De Concessiehouder zorgt voor correcte en actuele informatie in en op het Voertuig, waaronder begrepen informatie over het Openbaar Vervoer.
7.3.2	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.
7.3.3	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.

- 7.3.4** De Concessiehouder voorziet alle Bussen en Auto's, waaronder begrepen Buurtbussen, van werkende Displays. Hierbij geldt dat hij:
- de Displays zodanig in het Voertuig aanbrengt dat alle Reizigers vanaf elke positie in het Voertuig de informatie op de Displays kunnen lezen, en
 - in elke Bus ten minste drie Displays aanbrengt;
 - in elke Gelede bus ten minste vier Displays aanbrengt.

In afwijking van het bepaalde in deze eis brengt de Concessiehouder in de Zero-Emissiebussen als bedoeld in eis 4.1.2 en op Bussen, niet zijnde Zero-Emissiebussen, ten minste twee werkende Displays aan.

- 7.3.5** 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.

- 7.3.6** De Concessiehouder volgt voor de vormgeving van de in eis 7.3.5 genoemde reisinformatie op de Displays de landelijke standaarden, zoals weergegeven in 'Richtlijnen Reisinformatie in OV-voertuigen' of diens opvolger(s).

- 7.3.7** 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 7.3.5, (i) de actuele tijd en de (naam van de) eerstvolgende Halte en (ii) het lijnnummer en het Eindpunt van de Lijn getoond worden.

- 7.3.8** Op verzoek van de Concessieverlener stelt de Concessiehouder de Displays ter beschikking voor het verstrekken van informatie ingebracht door de Concessieverlener, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.

- 7.3.9** De Concessiehouder voorziet:
- 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
 - 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.

7.3.10 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.

7.4 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, informatie over afwijkingen tijdens hun reis en informatie over Tarieven en de klantenservice. Omdat in het bijzonder op het gebied van digitale informatietechnologische ontwikkelingen zo snel gaan is het wenselijk dat de Concessie voldoende ruimte biedt om op deze ontwikkelingen te kunnen inspelen.

Digitale informatie

7.4.1 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 Flex-overstappunten;
- d. informatie over actuele vertrektijden, ook in geval van ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling, zoals vertraging, routewijzigingen en Ritueel (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

	I. informatie over het Klachtenloket Openbaar Vervoer en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer en de wijze waarop Reizigers deze instanties kunnen benaderen.
7.4.2	De Concessiehouder zorgt er voor dat alle informatie genoemd in eis 7.4.1 beschikbaar is op de in eis 7.5.1 genoemde momenten.
7.4.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat in ieder geval de informatie genoemd in eis 7.4.1 sub a, b en c kan worden gedownload en geprint in een handzaam en goed leesbaar formaat.
7.4.4	De Concessiehouder zorgt ervoor 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.

7.5 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 3.9.10 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

7.5.1	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: <ol style="list-style-type: none">Displays in alle Voertuigen;aankondigingen op de Haltes waar wijzigingen plaatsvinden die de wijziging omschrijven, waaronder begrepen via eventueel aanwezige DRIS'en;de website van de Concessiehouder, de website Bravo.info en andere Bravo kanalen, het Platform en social media kanalen, enactuele reisinformatiesystemen.
7.5.2	In aanvulling op het bepaalde in eis 7.5.1 informeert de Concessiehouder uiterlijk 20 werkdagen voor de inwerkingtreding van een geplande wijziging in de Dienstregeling de in eis 7.1.5 genoemde organisaties over deze wijziging, met inachtneming van het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s).

7.5.3 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 7.5.1, 7.5.2 en 7.2.5, 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.

7.5.4 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

7.5.5 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 7.1.5 genoemde organisaties voorzien worden van gegevens over de wijzigingen, met inachtneming van het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s).

7.5.6 De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle reisinformatie en de informatie die hij verstrekt aan de in eis 7.1.5 genoemde organisaties ook bij ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling, zoals bij verstoringen en eventuele omleidingsroutes, juist is en tijdig beschikbaar komt.

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 Station Tilburg en Station 's-Hertogenbosch Centraal een bemand informatiepunt in dat als zodanig herkenbaar is door gebruik van het merk Bravo.

7.6.2 De Concessiehouder zorgt dat de informatiepunten genoemd in artikel 7.6.1 op werkdagen in ieder geval tussen 07:00 en 19:00 uur en op zaterdagen 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 7.4.1 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, is bij de start van de concessie OVpay volledig ingevoerd. Met OVpay kunnen Reizigers onder andere betalen met een contactloze betaalpas, creditcard of betaalpas op mobiele telefoon. 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.

De Concessiehouder beschikt 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) of diens opvolger(s). 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.

Handreiking OVpay

In dit Programma van Eisen wordt verwezen naar de 'Handreiking besteksteksten OVpay'. In deze handreiking zijn eisen opgenomen om de overgang van de OV-chipkaart naar OVpay in het openbaar vervoer te waarborgen. Het gaat daarbij om eisen aan Draggers, Reisproducten en de werking van het Betaalsysteem gebaseerd op OVpay, inclusief operationele vereisten en distributienetwerk. De handreiking bevat ook overgangsbepalingen zoals de uitfasering van de OV-chipkaart en de invoering van een vervangend Betaalsysteem, waardoor het duidelijke kaders stelt voor de implementatie en operationele aspecten van OVpay. Deze eisen zijn niet één op één overgenomen in dit Programma van Eisen. Door te verwijzen naar de handreiking wordt gewaarborgd dat, bij een eventuele doorontwikkeling van de handreiking in NOVB-verband, de Concessiehouder steeds moet voldoen aan opvolgende versies van deze handreiking.

Betaalsysteem

- 8.1.1** De Concessiehouder beschikt over een volledig functionerend Betaalsysteem dat voldoet aan de wettelijke regelgeving en in- en uitchecktransacties snel verwerkt.

8.1.2	De Concessiehouder zorgt dat het Betaalsysteem voldoet aan het gestelde in het document 'Handreiking besteksteksten OVpay' of diens opvolger(s) ²² en deze afspraken vertaalt naar de Concessie. In geval van tegenstrijdigheden tussen het document 'Handreiking besteksteksten OVpay' prevaleert het gestelde in het document 'Eisen aan het OV-Betaalsysteem'.
8.1.3	De Concessiehouder zorgt dat het Betaalsysteem alle Tarieven, Vervoerbewijzen, Reisproducten en Bijzondere Vervoerbewijzen die geldig zijn in het Concessiegebied kan voeren.
8.1.4	Het is de Concessiehouder alleen toegestaan regionale Betaalwijzen en/of Draggers 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.
8.1.5	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.
8.1.6	Als invulling van eis 4.1 uit het document 'Handreiking besteksteksten OVpay' of diens opvolger(s) zorgt de Concessiehouder ervoor dat de (boord)apparatuur, nodig voor de registratie en betaling van een Rit, een uptime van minimaal 99,8% per Voertuig per maand heeft. Indien deze (boord)apparatuur om welke reden dan ook tijdens een Rit niet werkt, vervoert de Concessiehouder Reizigers op deze Rit gratis. De Concessiehouder communiceert in voorkomende situaties proactief naar Reizigers dat zij gratis reizen.
8.1.7	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 van) de Restitutieregeling ter advisering aan het Reizigersoverleg Brabant en vervolgens ter instemming aan de Concessieverlener voor.
8.1.8	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. ²³ 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.

²² Publicatie [Handreiking besteksteksten OVpay](#) door CROW-KpVV

²³ Hierbij zijn alle standaardbepalingen ten aanzien van het gebruik van de OV-chipkaart van toepassing, tenzij de Concessieverlener en de Concessiehouder anders overeenkomen.

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:

- de landelijke Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die onderdeel zijn van het Landelijk Tarievenkader (LTK);
- de regionale Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die onderdeel zijn van het Brabants Tarievenhuis,²⁴ en
- 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).

Het Brabants Tarievenhuis is geldig in alle Brabantse concessies voor openbaar vervoer en omvat in 2024 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 Reiziger van 12 jaar of ouder.

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 waarborgt met het Brabants Tarievenhuis interoperabiliteit zodanig dat Reizigers in de Brabantse concessies voor openbaar vervoer met hetzelfde Vervoerbewijs kunnen reizen. Daarnaast vindt de Concessieverlener het belangrijk dat voor Gemeenten in het Concessiegebied een product voor sociale minima beschikbaar is.

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder meewerkt aan veranderingen in het tariefsysteem. Op dit moment ontwikkelen overheden en vervoerders een nieuw Landelijk Tarievenkader. Daarnaast is de Concessieverlener in samenspraak met de concessiehouders in Brabant bezig met de actualisatie van het Brabants Tarievenhuis, zodat aangesloten wordt bij de technische mogelijkheden die OVpay biedt. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder meewerkt aan deze en eventuele andere veranderingen in het betaalsysteem en het tarievenkader/tarievenhuis. Uitgangspunt daarbij is dat aangepaste Tarieven, bij gelijkblijvende reizigersaantallen, niet tot grote wijzigingen in de Reizigersopbrengsten mag leiden (= opbrengstneutraliteit).

Aangezien de verwachting is dat het nieuwe Landelijk Tarievenkader en het geactualiseerde Brabants Tarievenhuis pas na start van de aanbesteding vastgesteld zullen worden, zal de Concessieverlener in de aanbestedingsdocumenten aangeven dat geïnteresseerde vervoerders hun

²⁴ Een overzicht van de regionale Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die in 2024 onderdeel zijn van het Brabants Tarievenhuis is opgenomen in Bijlage K bij de Aanbestedingsleidraad.

Inschrijving voor de Concessie kunnen baseren op het Landelijk Tarievenkader en het Brabants Tarievenhuis zoals die in 2024 van toepassing zijn. Ook zal de Concessieverlener aangeven wat de verwachte veranderingen in het aangepaste Brabants Tarievenhuis zullen 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 Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten van de Concessiehouder die de Concessieverlener na een daartoe strekkend voorstel in het Tarievenplan (zie eis 8.3.1) heeft vastgesteld. |
| 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. De Concessiehouder maakt afspraken met de andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verrichten met betrekking tot de eventuele verdeling en verrekening van de opbrengsten uit Reisproducten uit het Brabants Tarievenhuis. Indien de concessiehouders het hier niet over eens worden, speelt de Concessieverlener een bemiddelende rol, bijvoorbeeld door het aanstellen van een onafhankelijke mediator. 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 op de Verbinding Nijmegen – Uden zoals beschreven in eis 3.2.6 sub c de Busvoordeelpas en 65+ pas van gemeente Nijmegen en maakt afspraken met de concessiehouder van de concessie Arnhem-Nijmegen-Foodvalley over de vergoeding die hij hiervoor ontvangt.
8.2.8	De Concessiehouder accepteert doorlopende verplichtingen ten aanzien van Reisproducten die reeds voor aanvang van de Concessie zijn verkocht.
8.2.9	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.
8.2.10	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.
8.2.11	De Concessiehouder waarborgt de overzichtelijkheid van Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten voor Reizigers.
8.2.12	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.
8.2.13	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.
8.2.14	De Concessiehouder accepteert en faciliteert de verkoop en het verrekenen van en het betalen met Vervoerbewijzen en Reisproducten voor combinaties van Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer.
8.2.15	De Concessiehouder biedt Gemeenten in het Concessiegebied tegen naar oordeel van de Concessieverlener redelijke kosten de mogelijkheid om (per Gemeente) de doelgroep sociale minima tegen een passend Tarief met het Openbaar Vervoer te laten reizen. De Concessiehouder spant zich maximaal in om het Tarief in de vorm van een voor de Reiziger en Gemeente begrijpelijk en gebruiksvriendelijk Reisproduct aan te bieden.

Bezoekers van de binnenstad in 's-Hertogenbosch die op de Transferia parkeren kunnen op vertoon van hun Parkeerkaartje gratis reizen met de Transferiumlijnen. De Concessiehouder dient dit Parkeerkaartje op de Transferiumlijnen dan ook te accepteren als Geldig Vervoerbewijs. Na gunning

van de Concessie treedt de Concessiehouder met de gemeente 's-Hertogenbosch in overleg over doorontwikkeling van het huidige Parkeerkaartje zodat Reizigers met hun Parkeerkaartje kunnen inchecken en hun reis geregistreerd kan worden. De Concessiehouder neemt in zijn eerste Tarievenplan een voorstel voor het doorontwikkelde Parkeerkaartje op. De technische mogelijkheden om (Bijzondere) Vervoerbewijzen te verkopen op de Transferia zijn vooralsnog beperkt. Daarom kan de Concessiehouder pas na gunning van de Concessie, in overleg met de gemeente 's-Hertogenbosch, voorstellen voor verdere ontwikkeling doen.

Parkeerkaartje	
8.2.16	De Concessiehouder accepteert het Parkeerkaartje op de Transferiumlijnen als Geldig Vervoerbewijs voor de houder van het Parkeerkaartje en maximaal drie andere Reizigers op de Verbindingen zoals bedoeld in eis 3.5.19. De Concessiehouder registreert elke instapper die op vertoon van het Parkeerkaartje met een Transferiumlijn reist.
8.2.17	De Concessiehouder legt voor 1 januari 2026 een voorstel voor doorontwikkeling van het huidige papieren Parkeerkaartje ter bespreking voor aan de gemeente 's-Hertogenbosch. Het voorstel omvat in ieder geval een aanpassing die het mogelijk maakt dat met een Parkeerkaartje kan worden ingecheckt en een voorstel voor het registreren van het aantal Reizigers dat op vertoon van het Parkeerkaartje met een Transferiumlijn reist. Na overeenstemming te hebben bereikt met de gemeente 's-Hertogenbosch neemt de Concessiehouder het voorstel voor doorontwikkeling van het Parkeerkaartje op in zijn Tarievenplan.
8.2.18	Het is de Concessiehouder toegestaan het Parkeerkaartje ook op andere Lijnen of delen van Lijnen als Geldig Vervoerbewijs te accepteren. Indien de Concessiehouder dit toestaat informeert hij Reizigers proactief en adequaat over de reismogelijkheden die het Parkeerkaartje op deze Lijnen biedt.
8.2.19	Tijdens de looptijd van de Concessie mag de Concessiehouder voorstellen doen voor verdere doorontwikkeling van het Parkeerkaartje, daarbij rekening houdend met de technische en praktische mogelijkheden van de door de gemeente 's-Hertogenbosch beheerde verkooppunten op de Transferia. Voor het eerst bij het opstellen van het tweede Ontwikkelplan mag de Concessiehouder daarbij voorstellen om de opbrengstverantwoordelijkheid (gedeeltelijk) op zich te nemen.
8.2.20	Na gunning van de Concessie mag de Concessiehouder voorstellen doen voor een Tarief waarmee gebruikers van de Transferia met ander Openbaar Vervoer naast de Transferiumlijnen kunnen reizen, en dat zij op een Bijzonder Vervoerbewijs kunnen laden dat bij verkooppunten op de Transferia wordt verkocht.
8.2.21	De Concessiehouder richt voorstellen als bedoeld in eisen 8.2.16, 8.2.18 en 8.2.19 in eerste instantie aan de gemeente 's-Hertogenbosch voordat hij deze ter vaststelling bij de Concessieverlener indient.

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.
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 wederverkopers, online-verkoop en wagenverkoop.

De Concessieverlener eist op dit moment hetzelfde of, naar oordeel van de Concessieverlener qua dekking van het Concessiegebied, een vergelijkbaar netwerk van Distributiepunten als het distributienetwerk per 1 januari 2026. 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, Draggers 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">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 juni 2024 (zie voor een overzicht van het distributienetwerk Bijlage B5 (Distributienetwerk));Reizigers bij Distributiepunten Vervoerbewijzen en Reisproducten kunnen kopen, opladen en ophalen;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, enReizigers via de webwinkel bestelde Vervoerbewijzen en Reisproducten, indien van toepassing, bij alle Distributiepunten kunnen ophalen. |

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

Om de doelen van de Concessie zoals opgenomen in paragraaf 1.4 te realiseren is het van belang om de bekendheid en het gebruik van het Openbaar Vervoer te vergroten. Daarom 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. Onder de vlag van Bravo werkt de provincie Noord-Brabant, samen met haar partners, aan een openbaar vervoernetwerk dat aansluit bij deze wensen. 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 andere concessiehouders en stemt hij zijn acties op dit gebied af met andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verrichten en met aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder begrepen de houders van de Flex-contracten. 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 communicatie overleggen 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.
9.1.8	De Concessiehouder stelt de beelden (afbeeldingen, foto's) die hij gebruikt in het kader van marketingactiviteiten en communicatie-uitingen digitaal via een beveiligde omgeving beschikbaar aan de Concessieverlener. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat het beeldmateriaal door de Concessieverlener rechtenvrij te gebruiken is.

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 het Openbaar Vervoer gaat het op dit moment om de Productformules *Bravodirect*, *Bravoflex* en *Brabantliner*. De Concessieverlener wil regie voeren op de uitstraling van het merk Bravo en de bijbehorende Productformules. De uiteindelijke naamgeving, vormgeving en branding van een nieuwe Productformule zal daarom door de Concessieverlener worden bepaald.

De Concessiehouder voert *Bravodirect*lijnen en *Bravodirect* Maatwerk uit onder de Productformule *Bravodirect*. Daarnaast ontwikkelt de Concessiehouder een Productformule voor de HOV-Stadslijnen Tilburg, passend bij de nieuwe Gelede Bussen die hij vanaf (uiterlijk) 2029 inzet. Deze Productformule moet aansluiten op de verbeterde dienstverlening, die mede dankzij investeringen van de gemeente Tilburg mogelijk wordt, en zal te zijner tijd worden opgenomen in de Bravo Brandguide. Daarom stemt de Concessiehouder de Productformule af met de gemeente Tilburg en met de Concessieverlener.

Daarnaast mag de Concessiehouder in zijn Inschrijving of gedurende de looptijd van de Concessie voorstellen doen om andere bestaande of nieuwe Productformules in te voeren, maar alleen wanneer dit naar oordeel van de Concessieverlener een duidelijke toegevoegde waarde heeft 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> . De Concessiehouder volgt bij het gebruik hiervan de Bravo Brandguide, onder meer voor naamgeving, huisstijl en branding.
9.2.2	De Concessiehouder doet na gunning van de Concessie, doch uiterlijk één jaar voor hij op deze Lijnen Gelede Bussen inzet zoals bedoeld in eis 4.1.5, een voorstel aan de Concessieverlener voor een Productformule voor de HOV-Stadslijnen Tilburg. Alvorens hij dit voorstel ter goedkeuring aan de Concessieverlener voorlegt stemt hij het voorstel af met de gemeente Tilburg.

9.2.3	Het is de Concessiehouder alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener toegestaan de Productformule Bravoflex te gebruiken voor Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer. De Concessieverlener is niet gehouden om een verzoek van de Concessiehouder hiertoe te honoreren.
9.2.4	De Concessiehouder kan 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.
9.2.5	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 houders van de Flex-contracten.

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: <ol style="list-style-type: none">een analyse van de resultaten die met eerdere, voor het Concessiegebied relevante, marketingactiviteiten zijn bereikt;een analyse van kansrijke marketingactiviteiten die aansluiten bij het Ontwikkelplan, waaronder de marketingkansen van wijzigingen van de Dienstregeling om extra Reizigers te trekken;de concrete marketingactiviteiten die de Concessiehouder in het komende Dienstregelingjaar onderneemt, waaronder:<ol style="list-style-type: none">promotie, waaronder een actieve benadering van bestaande en potentiële Reizigers;gezamenlijke marketingactiviteiten met andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verzorgen;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 € 350.000, -. 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 reizen met het Openbaar Vervoer vanzelfsprekender maken. 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: <ol style="list-style-type: none">bekend is met het Concessiegebied, waaronder in ieder geval de Dienstregeling, de Betaalwijzen en de Tarieven;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;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;klantgericht en betrokken is en zich tegenover Reizigers correct opstelt;herkenbaar en representatief gekleed is in de huisstijl van de Concessiehouder;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;bekend is met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van Incidenten, engetraind is in het omgaan met agressie en het beheersend en de-escalerend optreden. |
| 10.1.3 | In aanvulling op het bepaalde in eis 10.1.2 draagt de Concessiehouder er zorg voor dat het rijdend Personeel: <ol style="list-style-type: none">Reizigers veilig, comfortabel en in overeenstemming met de Dienstregeling vervoert; |

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

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. De Concessiehouder werkt onvoorwaardelijk mee aan rijtijdanalyses door de Concessieverlener, bijvoorbeeld door het leveren van data.

10.2.4 De Concessiehouder laat jaarlijks onder het Personeel een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren door een onafhankelijk externe partij. De Concessiehouder bespreekt de onderzoeksmethodiek en vraagstelling vooraf met de Concessieverlener en de personeelsvertegenwoordiging. Hij rapporteert de resultaten van het onderzoek aan de Concessieverlener en geeft aan welke maatregelen hij treft ter verbetering van de medewerkerstevredenheid naar aanleiding van het onderzoek.

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 3.4.5).

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 als het gaat om 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, zoals het bieden van werk(ervaring), stage of

(bij)scholing, zodat deze mensen de kans krijgen om hun positie op de arbeidsmarkt te verbeteren en/of aan werk te komen.

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 de doelgroep, zijn gericht op de inzet van Personeel (niet zijnde Buurtbuschauffeurs), door het bieden van loonvormende arbeid voor of het verbeteren van de arbeidsmarktpositie van de doelgroep, waarbij de Concessiehouder voldoet aan de SROI-beleids- en uitvoeringsregels 2022 of diens opvolger(s).
- 10.4.2** De contractverplichtingswaarde van de SROI-maatregelen van de Concessiehouder bedraagt ten minste € 328.000 per kalenderjaar. Indien de Concessiehouder in het bezit is van een geldig PSO-certificaat, dan bedraagt de minimale SROI-verplichtingswaarde ten minste:
- PSO-certificaat trede 1: €278.800;
 - PSO-certificaat trede 2: €246.000, en
 - PSO-certificaat trede 3: €164.000.
- 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 2022 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-contractverplichtingswaarde 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 zekere en vanzelfsprekende basis voor een reis met het openbaar vervoer.

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 op het gebied van Sociale Veiligheid samenwerken en zodoende doeltreffende maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid hebben voorgesteld en uitgevoerd. Dit resulteerde in 2023 in een 8,2 voor de Sociale Veiligheid tijdens de rit in het concessiegebied Oost-Brabant. De Concessieverlener wil – met behoud van de eigen verantwoordelijkheid van de Concessiehouder – de samenwerking tussen de houders van de Brabantse concessies versterken en vraagt in dat kader van de Concessiehouder: wat zie je, wat doe je en wat heb je van een ander nodig?

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het in stand houden en verbeteren van de Sociale Veiligheid van zowel Reizigers als Personeel in het Materieel. In hoofdstuk 10 Personeel is opgenomen wat van de Concessiehouder ten minste wordt verwacht ten aanzien van de Sociale Veiligheid van het Personeel. De Concessieverlener verwacht daarnaast van de Concessiehouder een proactieve houding als het gaat om aspecten van Sociale Veiligheid die onder de verantwoordelijkheid van andere bij de Concessie betrokken partijen vallen. Ook verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder zich conformeert aan het Landelijk Convenant Sociale Veiligheid in het OV 2020-2025 en waar mogelijk meedenkt dan wel meewerkt aan relevante pilots op het gebied van Sociale Veiligheid.

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, met concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden en (voor zover noodzakelijk) met aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten binnen het eigen Concessiegebied. De Concessiehouder geeft ten minste invulling aan de lopende convenanten en andere samenwerkingsafspraken inzake Sociale Veiligheid, zoals deze in de huidige concessie Oost-Brabant lopen. Dit betreft ook convenanten en samenwerkingsafspraken die de huidige concessiehouder in de resterende jaren van de huidige concessie Oost-Brabant maakt.
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 8,2 bedraagt. In afwijking van het bepaalde in de vorige zin, zorgt de Concessiehouder ervoor dat wanneer het oordeel van Reizigers in 2026 lager is dan een 8,2, uiterlijk twee jaar na aanvang van de Concessie het oordeel van Reizigers voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit ten minste een 8,2 bedraagt.
11.1.6	De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om Incidenten te melden per telefoon, via internet, zijn website, social media en via het Platform. De Concessiehouder verwijst naar de mogelijkheden om Incidenten te melden in het Materieel en op zijn website en maakt aan Reizigers duidelijk op welke termijn zij antwoord of opvolging van de Concessiehouder kunnen verwachten.
11.1.7	De Concessiehouder voorziet het Materieel (met uitzondering van Materieel dat uitsluitend wordt ingezet op Brainportlijnen 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. Daarnaast stemt de Concessiehouder de (planning van) de inzet van toezichthouders af op risicoritten/-lijnen, risicolocaties en Evenementen.
11.1.10	De Concessiehouder traint al het Personeel dat met Reizigers in contact komt 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 videobewakingsstelsel zoals bedoeld in eis 4.1.13 op aanvraag beschikbaar aan bevoegde Stakeholders.

11.1.13 De Concessiehouder levert uiterlijk één maand na afloop van de maand waarop de gegevens betrekking hebben, correcte en complete gegevens over incidenten aan de database Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer data-analyse (SVOVda) of diens opvolger(s).

11.1.14 Voor zover niet aan SVOVda aangeleverd, levert de Concessiehouder uiterlijk één maand na afsluiting van elk kwartaal een overzicht van alle Incidenten – waaronder maar niet uitsluitend de meldingen van eis 11.1.6 - 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:

- Vestiging;
- Lijnnummer;
- Datum Incident;
- Dagsoort (maandag, dinsdag et cetera);
- Tijdstip Incident;
- Plaats/kern;
- Locatie;
- Code Incident (conform ABC-systematiek);
- Categorie;
- Code aanleiding (bijv. geen geldig Vervoerbewijs bij controle);
- Plaats Incident (in Voertuig/op Halte of station);
- Korte beschrijving van het Incident,
- Assistentie Politie wel of niet opgeroepen, en
- Wijze van melding (bijvoorbeeld via BOA, chauffeur, telefoon, app, et cetera).

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 budget voor Sociale Veiligheid voor de uitvoering van het Sociale Veiligheidsplan. De Concessiehouder actualiseert en optimaliseert het Sociale Veiligheidsplan jaarlijks in afstemming met de concessiehouders van de andere Brabantse concessies en de Concessieverlener en bespreekt het geactualiseerde Sociale Veiligheidsplan in het Tactisch Ontwikkelteam, waarmee wordt geborgd dat het Reizigersoverleg Brabant betrokken wordt 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 scores in de Klantenbarometer en Personeelsmonitor 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 wijze waarop hij met relevante partners samenwerkt aan het waarborgen en verbeteren van de Sociale Veiligheid;
- f. de resultaten die de Concessiehouder met de maatregelen en samenwerking verwacht te bereiken op korte en lange termijn, en
- g. 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 kalenderjaar 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 4.1.14.

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 provincies, 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 Sociale 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 kwartaaloverleg (drie tot vijf keer per jaar) met de ketenpartners wordt besproken. De concessiehouders van de Brabantse concessies organiseren deze overleggen gezamenlijk; 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 één 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 locatie.
11.3.4	De Concessiehouder stelt in ieder geval voor de gemeenten Tilburg en 's-Hertogenbosch 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 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:
- onderscheidt preventieve maatregelen (die te allen tijde worden getroffen) en aanvullende maatregelen;
 - bevat mitigerende maatregelen die de Concessiehouder zal nemen bij Incidenten, ongevallen of doelbewuste acties;
 - bevat aantoonbare afspraken met Derden (waaronder Wegbeheerders, Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant, Veiligheidsregio Brabant-Noord, politie en brandweer);
 - bevat protocollen over communicatie (met de Concessieverlener, omgeving en betrokken partijen) bij ernstige Incidenten en (verkeers)ongevallen, en
 - beschrijft de opleiding en oefening ten behoeve van de veiligheid.
- 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)²⁵ 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.

²⁵ <https://www.brabant.nl/-/media/5855e02e03744dc6899fdb051ba5c0c3.pdf>

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:

- Vestiging;
- Lijnnummer;
- Datum Incident;
- Dagsoort (maandag, dinsdag et cetera);
- Tijdstip Incident;
- Provincie;
- Plaats/kern;
- Locatie;
- Aard van het ongeval (eenzijdig, flank, frontaal, kop/staart);
- Afloop van het ongeval (dodelijke afloop, letsel of uitsluitend materiële schade);
- 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, zwaargewond, 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 5 van de CO₂-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 en Stakeholders 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 ₂ -uitstoot bij zijn activiteiten in het kader van de uitvoering van de Concessie te reduceren waarbij de Concessiehouder:
a. vanaf de start van de Concessie ten minste trede 4 op de CO ₂ -Prestatieladder heeft behaald, en
b. vanaf het kalenderjaar 2031 ten minste trede 5 op de CO ₂ -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, welke mogelijkheden hij benut om circulariteit toe te passen in zijn bedrijfsvoering en hoe hij invulling geeft aan zijn ketenverantwoordelijkheid.

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 CO₂-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 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).
12.2.3	De Concessiehouder stelt, als onderdeel van het Circulariteitsplan, een plan van aanpak op waarin hij beschrijft hoe hij zijn ketenverantwoordelijkheid definieert en daar gedurende de looptijd van de Concessie invulling aan geeft. Het plan van aanpak richt zich ten minste op de volgende aspecten van ketenverantwoordelijkheid: rapporteren, meten, onderzoeken en samenwerken.
12.2.4	De Concessiehouder levert voor elke type Zero-Emissievoertuig dat nieuw is op het moment van eerste inzet in de Concessie een Materiaalpaspoort.

13. Consumentenbescherming en reizigersinspraak

13.1 Klantenservice en klachtenafhandeling

Tevredenheid van Reizigers staat voorop voor de Concessieverlener. Een goede klantenservice zorgt ervoor dat klachten voorkomen worden. Daarom wordt de Concessiehouder uitgedaagd om, binnen de kaders die in hoofdstuk 7 (Reisinformatie) en hoofdstuk 10 (Personeel) worden gesteld, een klantenservice in te richten die altijd bereikbaar is als hij Openbaar Vervoer verricht. De Concessiehouder neemt op de 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:
- 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 klacht nummer berekent mag niet hoger zijn dan het tarief voor bellen binnen het Concessiegebied vanaf een vast telefoontoestel. Het klacht nummer is ten minste bereikbaar op de volgende tijden:
 - maandag tot en met vrijdag: 8:00 – 18:00 uur;
 - zaterdag: 9:00 – 18:00 uur, en
 - zondag: 10:00 – 17:00 uur;
 - de Concessiehouder zorgt dat de klachtenafhandeling in de Nederlandse en Engelse taal kan plaatsvinden;
 - de Concessiehouder geeft klachten die betrekking hebben op de Infrastructuur of het mobiliteitsbeleid binnen 5 werkdagen door aan de betreffende Wegbeheerder respectievelijk de Concessieverlener;
 - 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 (Plancyclus). 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">a. de in lid 1 en lid 3 van artikel 33 van het Bp2000 genoemde onderwerpen; enb. de volgende plannen, conform het bepaalde in Bijlage B3 (Plancyclus):<ul style="list-style-type: none">i. Ontwikkelplan;ii. Exploitatieplan;iii. Marketingplan;iv. Tarievenplan, env. Sociale Veiligheidsplan. |
| 13.2.2 | Voor aanvang van de Concessie vraagt de Concessiehouder advies aan het Reizigersoverleg Brabant over in ieder geval: <ul style="list-style-type: none">a. de Compensatieregeling enb. het Reisinformatieplan. |
| 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 uitvoering van de Concessie dragen hieraan bij. Goede informatie over de uitvoering van de Concessie is hiervoor een noodzakelijke voorwaarde. Deze informatie dient meerdere doelen, namelijk:

- 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, waaronder het doen van onderzoek en het ontwikkelen van (verkeers)modellen;
- 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 uitvoering van de Concessie 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 opgenomen in 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-loketten en DOVA OV-data

- 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;
 - het informeren van Stakeholders en inwoners;
 - het vormgeven van verkeers- en vervoersbeleid van de Provincie;
 - 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.

14.1.13 De Concessiehouder levert data aan ten behoeve van de concessiebeheertool van de Concessieverlener (zie paragraaf 14.3) en stelt aangeleverde data, informatie en rapportages in een leesbaar en bewerkbaar bestandsformat beschikbaar. Het bestandsformat voor monitoringrapportages is in principe een recente versie van Excel (.xlsx). Voor ruwe data is ook een kommagescheiden bestand (met extensie .csv, .ods, .xml) acceptabel.

Meewerken aan audits en externe onderzoeken

14.1.14 De Concessiehouder verleent op verzoek van de Concessieverlener volledige medewerking aan controles (door de Concessieverlener of door Derden) van geleverde gegevens, 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.

14.1.15 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.

14.1.16 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.

14.1.17 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 F bij de Aanbestedingsleidraad). Ook bij het leveren van gegevens is artikel 14.2.7 van toepassing.

14.3 Monitoring

De Concessiehouder verschafft 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) 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 op de in eisen 14.1.9 tot en met 14.1.13 genoemde gegevens.

In Bijlage B7 (KPI's) is een beschrijving gegeven van de KPI's, aansluitend op de doelen van 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.

De Concessieverlener beschikt over een concessiebeheertool voor de configuratie van eisen (o.a. uit het Programma van Eisen), de monitoring van toezeggingen gedaan door de Concessiehouder en de communicatie over tussentijdse resultaten. De Concessieverlener zet deze tool in voor de vastlegging van besluiten en wijzigingen en deelt de tool met de Concessiehouder.

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;

	<ul style="list-style-type: none">e. Reizigersopbrengsten per Lijn, waarbij het detailniveau van de rapportage in de implementatiefase van de Concessie wordt afgestemd;f. Aantallen klachten en aantallen Incidenten;g. De KPI's ter monitoring van de doelen van de Concessie als in Bijlage B7 (KPI's), enh. 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: <ul style="list-style-type: none">a. de voortgang van de uitvoering van de aangekondigde plannen en marketingactiviteiten verantwoordt;b. de ontwikkelingen in het aanbod, de uitvoeringskwaliteit, het gebruik, de Reizigersopbrengsten van het Openbaar Vervoer analyseert;c. de ontwikkelingen in de KPI's als genoemd in eis 14.3.1 beschrijft en duidt. In aanvulling op eis 14.3.1 analyseert de Concessiehouder de jaarlijkse trend in de KPI's zoals genoemd in Bijlage B7 (KPI's), end. 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 16 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.
14.3.5	De Concessiehouder deelt rapportages over de uitvoeringskwaliteit en het gebruik van Transferiumlijnen tijdig met de gemeente 's-Hertogenbosch.
14.3.6	De Concessiehouder stelt jaarlijks een Jaarrapportage Assets op waarin hij de staat van de Assets beschrijft die onder de Overnameregeling vallen en die voldoet aan het bepaalde in Bijlage B10. De Concessiehouder bespreekt een concept van de Jaarrapportage Assets uiterlijk in het eerste kwartaal van het kalenderjaar dat volgt op het jaar waarop de Jaarrapportage Assets betrekking heeft met de Concessieverlener.

Bijsturen

14.3.7	De Concessiehouder streeft continu naar een verbetering van de uitvoeringskwaliteit.
14.3.8	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.
14.3.9	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.

Datum 15 oktober 2024
Betreft Concessie Oost-Brabant 2027-2039

Provincie Noord-Brabant

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
- B9 Doorstromingsmaatregelen
- B10 Jaarrapportage Assets

B1 Routes en Routevarianten

De kaart met Routes en Routevarianten worden digitaal beschikbaar gesteld in .geosjon en .jpg format. Het .jpg bestand bevat Routes (in rood weergegeven) en Routevarianten (in paars weergegeven) die de Concessiehouder ter beschikking staan voor de uitvoering van het Openbaar Vervoer. Het .geosjon bestand bevat dezelfde Routes en Routevarianten, zonder kleuraanduiding.

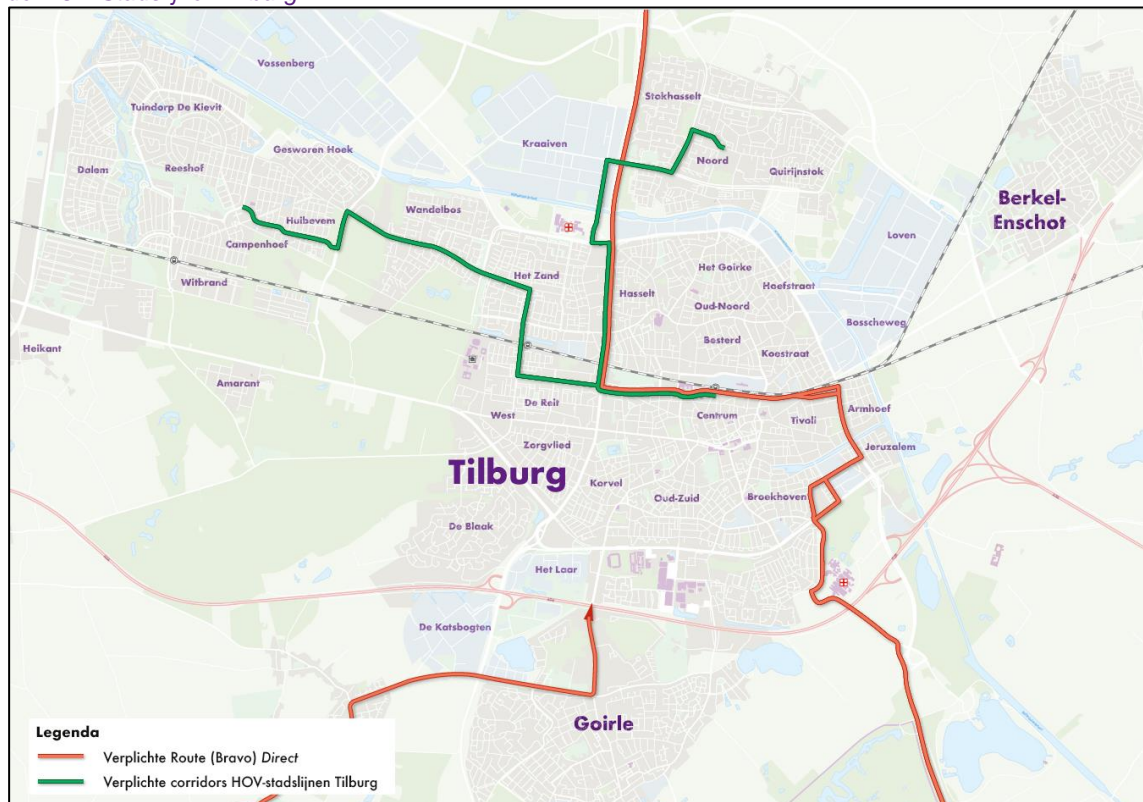
In aanvulling op deze Routes en Routevarianten is het de Concessiehouder toegestaan gebruik te maken van alle provinciale wegen en rijkswegen. Daarnaast is het onder voorwaarden toegestaan om bij de inschrijving Alternatieve Routes voor te stellen (zie eis 3.1.3 lid e.).

Binnen de steden Tilburg (figuur 1) en 's-Hertogenbosch (figuur 2) zijn de toeleidende Routes van Bravodirectlijnen en Directlijnen naar het centrum/centraal station voorgeschreven.

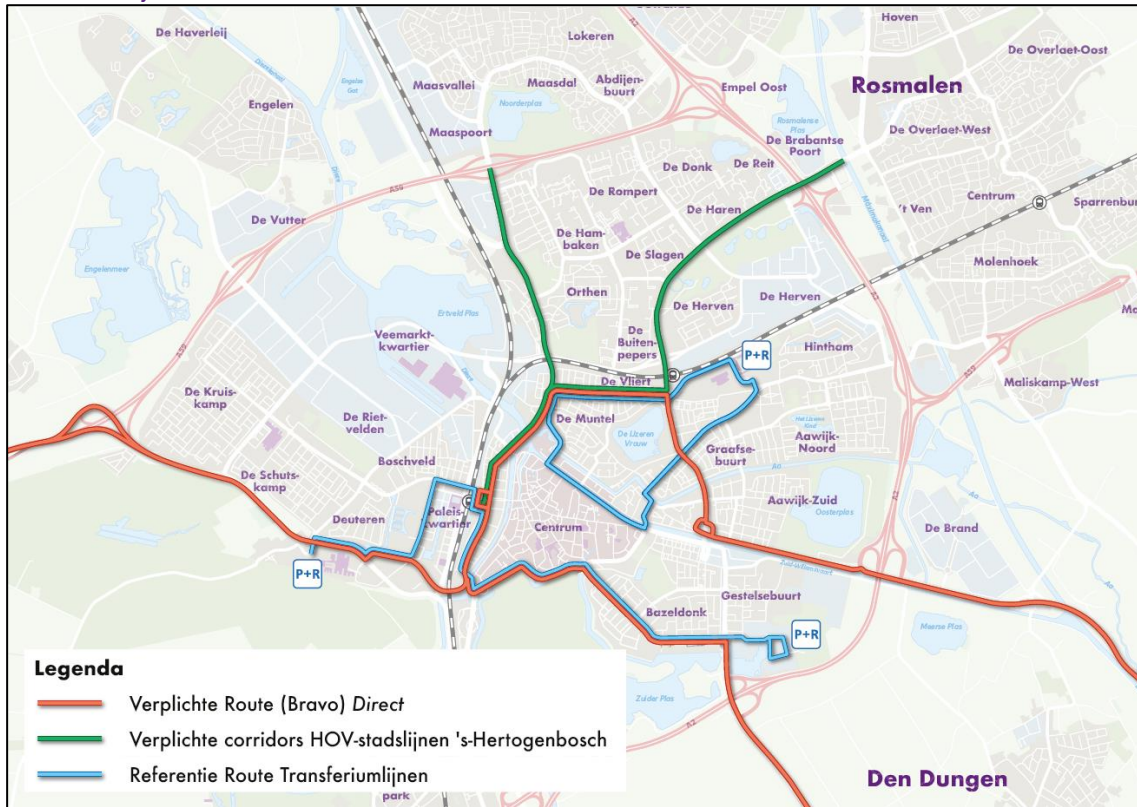
In Tilburg geldt hetzelfde voor de Routes van de corridors van de HOV-Stadslijnen Tilburg (eis 3.5.8).

In 's-Hertogenbosch zijn de Routes voorgeschreven van de corridors met een bediening passend bij een HOV-Stadslijn 's-Hertogenbosch (eis 3.5.14), evenals de referentievariant van de Transferiumlijnen (eis 3.5.19).

Figuur 1: Verplichte Routes van de Bravodirectlijnen en Directlijnen binnen Tilburg en van de corridors van de HOV-Stadslijnen Tilburg



Figuur 2: Verplichte Routes van de Bravodirectlijnen en Directlijnen binnen 's-Hertogenbosch en van de corridors met een bediening passend bij een HOV-Stadslijn 's-Hertogenbosch en referentievariant Transferiumlijnen.



B2 Haltes

Knooppunten

Voor Knooppunten gelden punctualiteitseisen voor zowel aankomst als vertrek. Ontsluitende Lijnen en Spitslijnen dienen verbonden te zijn met twee Knooppunten (eis 3.3.2).

Tabel 1: Knooppunten

Haltenaam	Opmerkingen
Boxmeer, Station	Groot (bus)station benoemd in de beloften aan de reiziger
Cuijk, Station	Groot (bus)station benoemd in de beloften aan de reiziger
Eindhoven CS	Groot (bus)station benoemd in de beloften aan de reiziger
's-Hertogenbosch CS	Groot (bus)station benoemd in de beloften aan de reiziger
Oss, Station	Groot (bus)station benoemd in de beloften aan de reiziger
Tilburg CS	Groot (bus)station benoemd in de beloften aan de reiziger
Uden, Busstation	Groot (bus)station benoemd in de beloften aan de reiziger
Baarle-Nassau, Sint-Janstraat	(Overig) busstation
Best, Station	(Overig) treinstation
Boxtel, Station	(Overig) treinstation
Oisterwijk, Station	(Overig) treinstation
Grave, Busstation	(Overig) groot busstation
Hilvarenbeek, Doelenstraat	(Overig) (toekomstige) busknoop
Reusel, Busstation	(Overig) busstation
Tilburg, Busstation Noord	(Overig) busstation, ligging aan een HOV-Stadslijn
Veghel, Busstation	(Overig) groot busstation
Venray, Sint Bernhardstraat	(Overig) groot busstation
Waalwijk, Noorderallee	(Overig) groot busstation (of eventuele andere toekomstige locatie)
Wijk en Aalburg, Kromme Nol	(Overig) groot busstation
Gilze, Lange Wagenstraat	Belangrijke herkomstlocatie
Tilburg, Stappegoor/Scholen	Belangrijke bestemmingslocatie
Tilburg, Winkelcentrum Heyhoef	Ligging aan een HOV-Stadslijn

Bravodirectlijnen en Directlijnen

Deze Verplichte Haltes worden voor de duur van de Concessie met een Bravodirectlijn of Directlijn bediend.

Tabel 2. Verplichte Haltes Bravodirectlijnen

Haltenaam	Opmerkingen
Drunen, Stationsstraat	
Heesch, Stationsplein	
's-Hertogenbosch, Vlijmenseweg	
Kaatsheuvel, Efteling	
Loon op Zand, Busstation	
Nistelrode, Noorderbaan	
Schijndel, Steeg	
Sint-Michielsgestel, Gestelsepoort	
Sint-Oedenrode, Afrit/Oprit A50	
Sint-Oedenrode, Hertog Hendrikstraat	
Uden, Ziekenhuis	
Veghel, Busstation	
Vlijmen, De la Courtstraat	
Waalwijk, Busstation Vredesplein	Indien vervangende halte Noorder Parallelweg wordt aangelegd dan neemt deze plaats in van Waalwijk, Busstation Vredesplein. Indien vervangende halte Taxandriaweg wordt aangelegd dan is sprake van een Majeure ontwikkeling.
Waalwijk, Eikendonkiaan	
Waalwijk, Noorderallee	

Tabel 3. Verplichte Haltes Directlijnen

Haltenaam	Opmerkingen
Alphen, Willebrordplein	
Goirle, Venneweg	
Grave, Busstation	
Hilvarenbeek, Beekse Bergen	
Odiliapeel, Kerk	
Oirschot, Sint Jorisstraat	
Oudheusden, Laagstraat	
Riel, Kerkstraat	
Sint Hubert, Pastoor Jacobsstraat	
Tilburg, ETZ Elisabeth Busstation	
Uden, Volkelseweg	
Vlijmen, Mommersteeg	
Wijk en Aalburg, Kromme Nol	
Zeeland, Tweehekkenweg	

Ontsluitende Lijnen

Deze Verplichte Haltes worden voor de duur van de Concessie met minimaal een Ontsluitende Lijn bediend.

Tabel 4: Verplichte Haltes Ontsluitende Lijnen

Haltenaam	Opmerkingen
Berghem, Kerk	
Berlicum, Mercuriusplein	
Den Dungen, Litsersstraat	
Diessen, Julianastraat	
Drunen, Beethovenlaan	
Eerde, Eerdsebaan	
Geffen, Papendijk	

Haaren, Monseigneur Bekkersplein	
Heeswijk Dinther, Monseigneur van Oorschootstraat	
Helvoirt, Busstation	
Kaatsheuvel, Prins Mauritsplein	
Loon op Zand, Kerkstraat	
Middelrode, Brugstraat	
Nuland, Rijksweg	
Rosmalen, Graafsebaan	
Schaijk, Europaplein	
Vlijmen, Burgemeester van Houtplein	
Waalwijk, Blyde Incomstelaan	

Spitslijnen

Deze Verplichte Haltes worden voor de duur van de Concessie met minimaal een Spitslijn bediend.

Tabel 5: Verplichte Haltes Spitslijnen

Haltenaam	Opmerkingen
De Brand, Het Sterrenbeeld	
Gilze, Lange Wagenstraat	
Haps, Gemeentehuis	
Lage Mierde, Dorpsplein	Gemeente overweegt om deze Halte te vervangen door een nieuwe Halte langs de N269.
Middelbeers, Hertog Janstraat	
Mill, Fitland	
Moergestel, Raadhuisstraat	
Oisterwijk, Station	
Oostelbeers, Andreasstraat	
Overloon, Museumlaan	
Reusel, Busstation	

Tabel 6: Verplichte Haltes Stadslijnen Tilburg

Binnen de bedieningstijden en met de frequenties behorend bij een Stadslijn Tilburg worden deze Verplichte Haltes voor de hele duur van de Concessie rechtstreeks (zonder overstap) verbonden met Tilburg CS:

Wijk	Haltenaam	Opmerkingen
(Oud-)Noord	Busstation Noord	
	Griegstraat	
	Verdiplein	
	J. van Vollenhovenstraat	
	Kasteeldreef	
West/Reeshof	Conservatoriumlaan	
	Paletplein	
	Postelse Hoeflaan	
	Buurmalsenlaan	
	Winkelcentrum Heyhoef	
	Middeldijkdreef	
	Station Reeshof	
(Oud-)Zuid/Korvel	Gen Winkelmanstraat	
	Stadhuisplein/Piusplein	
	Stappegoor/Scholen	
	ETZ Elisabeth	
De Blaak	Winkelcentrum De Blaak	
Goirle	Dorpsstraat	
Berkel-Enschot	Eikenboschweg	
Udenhout	Groenstraat	

Tabel 7: Verplichte Haltes Stadslijnen 's-Hertogenbosch

Binnen de bedieningstijden en met de frequenties behorend bij een Stadslijn 's-Hertogenbosch worden deze Verplichte Haltes voor de hele duur van de Concessie rechtstreeks (zonder overstap) verbonden met 's-Hertogenbosch CS:

Wijk	Haltenaam	Opmerkingen
Maaspoort	Maasoever	
	Eimeren	
Empel	De Brink	
De Rompert/De Donk	De Morgen	
	Rompertpassage	
Centrum	Spinhuiswal	
	Hertog Hendriksingel	
	Boschdijkstraat/Buitenhaven	Geen bestaande halte, onderzoeken of hier een halte mogelijk is
	Orthenseweg	
AA-wijk	Geulweg óf Pater van den Eisdstraat	
Rosmalen	Meander	Of een nieuwe, meer centraal in buurt De Lanen gelegen Halte
	Rosmalen station	
Kruiskamp	Kooikersweg	
	Zandzuigerstraat	Deze Halte mag in plaats van met een Stadslijn 's-Hertogenbosch ook worden ontsloten met een Ontsluitende lijn, waarbij in dat geval minimaal hoeft te worden voldaan aan de eisen 3.3.3 t/m 3.3.6.
Vught	Vijverbosweg	
	Laagstraat	

Tabel 8: Flex-overstappunten

Reizigers kunnen met Flex-vervoer reizen naar Flex-overstappunten, waar zij hun reis kunnen vervolgen met het Openbaar Vervoer. Op deze Flex-overstappunten dient de Concessiehouder dan ook nooit te vroeg te vertrekken. Het gaat hierbij indicatief om de Haltes, zoals opgenomen in de volgende tabel. Pas na gunning, wanneer het lijnennet en bijpassend voorzieningenniveau definitief bekend is, kan deze lijst definitief worden vastgesteld.

Haltenaam	Opmerkingen
's-Hertogenbosch CS	Knooppunt
Baarle-Nassau Sint-Janstraat	Knooppunt
Best Station	Knooppunt
Boxmeer Station	Knooppunt
Boxtel Station	Knooppunt
Cuijk Station	Knooppunt
Grave Busstation	Knooppunt
Hilvarenbeek, Doelenstraat	Knooppunt
Oisterwijk Station	Knooppunt
Oss Station	Knooppunt
Reusel, Busstation	Knooppunt
Tilburg, Busstation Noord	Knooppunt
Tilburg CS	Knooppunt
Tilburg, Stappegoor/Scholen	Knooppunt
Tilburg, Winkelcentrum Heyhoef	Knooppunt
Uden Busstation	Knooppunt
Veghel Busstation	Knooppunt
Waalwijk, Noorderallee	Knooppunt
Wijk en Aalburg, Kromme Nol	Knooppunt
's-Hertogenbosch, Vlijmenseweg	Verplichte Halte Bravodirectlijnen
Drunen, Stationsstraat	Verplichte Halte Bravodirectlijnen
Heesch, Stationsplein	Verplichte Halte Bravodirectlijnen
Kaatsheuvel, Efteling	Verplichte Halte Bravodirectlijnen
Loon op Zand, Busstation	Verplichte Halte Bravodirectlijnen
Nistelrode, Noorderbaan	Verplichte Halte Bravodirectlijnen
Schijndel, Steeg	Verplichte Halte Bravodirectlijnen
Sint-Michielsgestel, Gestelsepoort	Verplichte Halte Bravodirectlijnen
Sint-Oedenrode, Afrit/Oprit A50	Verplichte Halte Bravodirectlijnen
Sint-Oedenrode, Hertog Hendrikstraat	Verplichte Halte Bravodirectlijnen
Uden, Ziekenhuis	Verplichte Halte Bravodirectlijnen
Vlijmen, De la Courtstraat	Verplichte Halte Bravodirectlijnen

Haltenaam	Opmerkingen
Waalwijk, Busstation Vredesplein	Verplichte Halte Bravodirectlijnen
Waalwijk, Noorderallee	Verplichte Halte Bravodirectlijnen
Alphen, Willebrordplein	Verplichte Halte Directlijnen
Goirle, Venneweg	Verplichte Halte Directlijnen
Odiliapeel, Kerk	Verplichte Halte Directlijnen
Oirschot, Sint Jorisstraat	Verplichte Halte Directlijnen
Riel, Kerkstraat	Verplichte Halte Directlijnen
Sint Hubert, Pastoor Jacobsstraat	Verplichte Halte Directlijnen
Tilburg, ETZ Elisabeth Busstation	Verplichte Halte Directlijnen
Uden, Volkelseweg	Verplichte Halte Directlijnen
Zeeland, Tweehekkenweg	Verplichte Halte Directlijnen
Berghem, Kerk	Verplichte Halte Ontsluitende Lijnen
Berlicum, Mercuriusplein	Verplichte Halte Ontsluitende Lijnen
Geffen, Papendijk	Verplichte Halte Ontsluitende Lijnen
Heeswijk Dinther, Monseigneur van Oorschotstraat	Verplichte Halte Ontsluitende Lijnen
Helvoirt, Busstation	Verplichte Halte Ontsluitende Lijnen
Nuland, Rijksweg	Verplichte Halte Ontsluitende Lijnen
Schajik, Europaplein	Verplichte Halte Ontsluitende Lijnen
's-Hertogenbosch, Maasoever	Verplichte halte Stadslijnen 's-Hertogenbosch
Rosmalen Station	Verplichte halte Stadslijnen 's-Hertogenbosch
Vught, Vijverbosweg	Verplichte halte Stadslijnen 's-Hertogenbosch
Berkel-Enschot, Eikenboschweg	Verplichte halte Stadslijnen Tilburg
Goirle, Dorpsstraat	Verplichte halte Stadslijnen Tilburg
Tilburg Busstation Noord	Verplichte halte Stadslijnen Tilburg
Tilburg, ETZ Elisabeth Busstation	Verplichte halte Stadslijnen Tilburg
Tilburg, Station Reeshof	Verplichte halte Stadslijnen Tilburg
Udenhout, Groenstraat	Verplichte halte Stadslijnen Tilburg
's-Hertogenbosch, Helftheuvelpassage	Overig
Groote Wielen, Lunersingel	Overig
Rijen Station	Overig

Op de Flex-overstappunten die geen Knooppunt of Beginpunt zijn, geldt dus een aanvullende eis ten aanzien van de vertrekpuntualiteit.

De Concessieverlener behoudt zich het recht voor – vanuit de rol van regisseur gedeelde mobiliteit – om in aanvulling op deze lijst andere Flex-overstappunten aan te wijzen en/of Flex-overstappunten te laten vervallen. Dit geldt ook tijdens de implementatiefase waar in overleg met Concessiehouder de lijst wordt gecompleteerd op basis van het Lijnennet conform de definitieve bieding.

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 2027 tot en met 2030 wordt bij het definitief Programma van Eisen opgenomen in paragraaf B3.7.

B3.2 Ontwikkelplan

Op strategisch niveau verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder een Ontwikkelplan opstelt dat geldt voor vier tot vijf jaar en een doorkijk bevat tot het einde van de Concessie. 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 2030 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 2031 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 2035 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 vooruitkijkt 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 3.9 (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 2027 is onderdeel van de Inschrijving. De Concessiehouder actualiseert dit plan uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment.

3. Voor het jaar 2027 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:

- a. uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment voor aan de Concessieverlener die het concept Exploitatieplan toetst aan de Concessie, en
- b. uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment voor aan het Regieteam Gedeelde Mobiliteit ter bespreking.
- c. 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 3.9.2 en volgens artikel 13 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 3.9.2 en overeenkomstig het bepaalde in artikel 14 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;
 - d. Veiligheidsmanagementsysteem, en
 - e. Circulariteitsplan.

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), 11.4 (Fysieke veiligheid) en 12.2 (Circulariteit).

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 het Circulariteitsplan, 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 beheeroverleg 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 overeenkomen, 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 (dienstregeling 2024).

Lijn(en)	Buurtbusvereniging(en)	Van	Naar	Voertuigen
203	Buurtbusvereniging Esch e.o., buurtbusvereniging Liempde	Liempde	's-Hertogenbosch	
204	Sint-Oedenrode	Best	Schijndel	
207	Vught-Cromvoirt	's-Hertogenbosch	Cromvoirt	
238	Land van Cuijk	Grave	Boxmeer	
239	Helvoirt	Oisterwijk	's-Hertogenbosch	
242	Hilvarenbeek e.o.	Hilvarenbeek	Middelbeers	
250	Wijkbus Engelen-Bokhoven	Bokhoven	's-Hertogenbosch	
251	Nuland	Rosmalen	Uden	
253	Keldonk	Boerdonk	Veghel	
254	Landerd	Schajik	Uden	
255	Land van Cuijk	Boxmeer	Venray	
256	Dorpsteam Boekel	Veghel	Venhorst	
262	Buurtbus 262	Maren-Kessel	Oss	
289	Hilvarenbeek e.o.	Hilvarenbeek	Oisterwijk	
292	Land van Cuijk	Sint Anthonis	Boxmeer	
293	Hilvarenbeek e.o.	Hilvarenbeek	Bladel	
294	Landerd	Oss	Dieden	
295	Hilvarenbeek e.o.	Hilvarenbeek	Goirle	
296	Oijen-Megen	Oss	Oss	
299	Gemonde	Oirschot	Sint-Michielsgestel	

De Buurtbuslijnen 203, 207, 250, 254, 262, 289 en 296 rijden van maandag tot en met zaterdag. Buurtbuslijn 242 rijdt alleen op 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 Oost-Brabant 2015-2026 in het Concessiegebied. Onderstaande tabel geeft het distributienetwerk per juni 2024 weer.

Distributiepunt	Adres	Postcode	Plaats
Elisabeth Ziekenhuis Tilburg	Hilvarenbeekse Weg 60	5022GC	TILBURG
Primera Koningsoord	Koningsoord 180	5057DL	BERKEL-ENSCHOT
DA Drogisterij Venmans	Tongerloplein 17	5071CX	UDENHOUT
Primera van den Broek	Heyhoefpromenade 77	5043RB	TILBURG
Arriva Store	Spoorlaan 75	5038CB	TILBURG
Totaal Gemak Dongen	Looiersplein 30	5104GP	DONGEN
The Read Shop Boekel	Sint Agathaplein 4A	5427AB	BOEKEL
Foto Jos Droog	Diessenseweg 5	5081AE	HILVARENBEEK
Primera Veghel	Kalverstraat 13	5461JL	VEGHEL
Bruna Vlijmen	Oliemaat 10	5251AG	VLIJMEN
Bruna Oisterwijk	Dorpsstraat 35	5061HJ	OISTERWIJK
Tabak- en Gemakszaak Hintham	Pastoor van Thiellaan 56	5246BS	ROSMALEN
Busstation	Vredesplein 28	5142RA	WAALWIJK
Jumbo Hapers Gilze	Nieuwstraat 109	5126CC	GILZE
Novy	Rootven 10	5066AW	MOERGESTEL
AVMO Station Boxmeer	Stationsweg 3	5831CR	BOXMEER
Primera Benno van Sleuwen	Harry Coppensstraat 34	5241BJ	ROSMALEN

Distributiepunt	Adres	Postcode	Plaats
Busstation Veghel	Stadhuisplein 1	5461KN	VEGHEL
Primera Loon op Zand	Oranjeplein 24	5175BE	LOON OP ZAND
Coop Vlijmen	Burgemeester van Houtpln 66	5251PV	VLIJMEN
Tweesteden Ziekenhuis	Dr. Deelenlaan 5	5042AD	TILBURG
AVMO Station Vierlingsbeek	Soetendaal 9	5821BL	VIERLINGSBEEK
Primera Kapteijns-Minkels	Nieuwstraat 14	5271AD	SINT- MICHIELSGESTEL
Primera Mill	Schoolstraat 39	5451AS	MILL
Primera van Wezenbeek	Hoofdstraat 78	5171DE	KAATSHEUVEL
Busstation Uden	Leeuweriksweg 1	5402XA	UDEN
Bruna Heesch	t Dorp 61A	5384MB	HEESCH
Primera van de Braak	Terwaenen 24	5341DG	OSS
Primera Bob van Sleuwen	Moleneindplein 58	5262CX	VUGHT
Plus Supermarkt Verbeeten	14 Oktoberplein 4	5825CC	OVERLOON
Sigarenmagazijn Verbakel	Bolkenplein 2	5461HH	VEGHEL
Primera Uden Centrum	Sacramentsweg 70	5401HZ	UDEN
Read Shop Express	Runstraat 4	5374AC	SCHAIJK

B6 Laadinfrastructuur op Stallingen

Bijlage B6 wordt als separaat document via het Aanbestedingsplatform beschikbaar gesteld.

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 als onderdeel van de doelstelling 'Een zekere en vanzelfsprekende basis voor gedeelde mobiliteit', een goede uitvoeringskwaliteit realiseert.

In de implementatieperiode maken Concessieverlener en Concessiehouder (en eventuele Derden die nauw betrokken zijn bij de uitvoering van bepaalde Lijnen, zoals Transferiumlijnen of Brainportlijnen) 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	Verwijzing naar paragraaf of eis	Informatiebehoefte	Key Performance Indicator (KPI)	Verwijzing naar Dataleveringsspecificatie (B8)
Een zekere en vanzelfsprekende basis voor gedeelde mobiliteit	1.4; 2.2.18; 8.1; 8.2.13; 8.4.3	Reizigerswaardering	- Rapportcijfer OV-Klantenbarometer voor de aspecten: 'Totaaloordeel', Reisinformatie (over aansluitmogelijkheden, op de halte, in het voertuig, via digitale media, bij verstoringen, over aanbod MAD) en betaalgemak.	- N.v.t.
	2.3/3.1	Kwaliteit van de samenwerking	- Oordeel over de samenwerking in TOT en RGM	- N.v.t.
	13.1; 13.1.2	Klachtenservice en klachtenafhandeling	- Klachtenoverzicht - Klachtenafhandeling	- 3.2.3
	3.1/3.1.8/5.3.4	Een goede aansluitkwaliteit	- Aandeel gegarandeerde aansluitingen op totaal aantal aansluitingen - Aantal gerealiseerde ketenreizen OV en Bravoflex - Oordeel aansluitkwaliteit door de overstapper	- 3.2.15

	3.1.7, 3.8.12-3.8.13	Kwaliteit aansluitingen op Knooppunten	- Aandeel gerealiseerde aansluitingen op in de Dienstregeling geplande aansluitingen op Knooppunten	- 3.2.15
	14.3, 14.3.2.e	Ontwikkeling reizigersaantallen Ontwikkeling reizigerskilometers	- Reizigersaantallen met onderscheid naar doelgroepen - Reizigerskilometers met onderscheid naar doelgroepen	- 3.2.1
	3.8.1 ; 14.3.1	DRU-ontwikkeling	- Aantal geplande Dienstregelinguren - Aantal gerealiseerde Dienstregelinguren	- 3.2.16 - 3.2.19
	3.5	Verplichte DRU-uitbreiding bij opbrengstenstijging	- Productiedelta (extra aanbod Dienstregelinguren bij stijging van de opbrengsten met X) - Opbrengsten per Dienstregelingsuur	- 3.2.7 - 3.2.16
Een zekere en vanzelfsprekende basis voor gedeelde mobiliteit (uitvoeringskwaliteit)	4.1.3, 4.1.4, 4.1.5; 4.3.1	Juiste materieelinzet	- Aantal gerealiseerde Dienstregelinguren per voertuigtype - Verdeling voertuigtypen naar leeftijd - Oordeel onderhoudsstaat	- 3.2.6 - 3.2.9
	5.1	Vervoercapaciteit en zitplaatskans met onderscheid naar spits en dal	- Zitplaatskans - Bezettingsgraad - Achterblijvers op de halte	- 3.2.1 - 3.2.13
	5.2	Rituitval en vervangend vervoer	- Aantal uitgevallen ritten per lijn - Aantal versterkingsritten per lijn	- 3.2.5 - 3.2.14
	5.3	Punctualiteit	- Aankomstpunctualiteit - Vertrekpunctualiteit	- 3.2.17
	7.1 7.1.2	Toegankelijkheid van reisinformatie Flexvervoer beschikbaar in reisinformatie	- Aanbod van reisinfo via de verschillende kanalen - Reizigerswaardering toegankelijkheid reisinformatie	- N.v.t.
	7.1.	Betrouwbare, eenduidige, begrijpelijke, toegankelijke en actuele reisinformatie	- Ritregistratie - Geregistreerde haltepassages	- 3.2.2 - 3.2.17
Wat sterk is nog sterker maken	2, 3.3, 3.5	Versterken van de (nu al) zware ov-relaties, met name tussen en binnen de (middel-)grote steden, zodat het Openbaar Vervoer hier voor steeds meer	- Modal split bus op langere afstanden en modal split bus/fietsen/lopen op kortere afstanden	- N.v.t.

		automobilisten een aantrekkelijk alternatief wordt		
	3.1	Ontwikkeling geplande DRU's Meerwaarde van geboden maatwerk	<ul style="list-style-type: none"> - Aantal geplande Dienstregelingen naar lijntype - Aantal Dienstregelingen over vrijliggende HOV infrastructuur - Gemiddelde bezettingsgraad per lijn 	- 3.2.16
	3.1-3.3; 5.1.5; 5.1.6	Aansluiting aanbod OV-netwerk op de mobiliteitsvraag van reizigers en inwoners van het Concessiegebied	<ul style="list-style-type: none"> - Gemiddelde bezettingsgraad per lijn per deeltraject - PBL indicator: OV beschikbaarheid: (onder voorbehoud van beschikbaarheid van data) 	- 3.2.13
	3.5	OV bereikbaarheid in de stad t.o.v. autobereikbaarheid in de stad Verbeterde reistijd en rijsnelheid op (Bravo-) Directlijnen en HOV stadslijnen	<ul style="list-style-type: none"> - Geplande gemiddelde rijtijd en geplande gemiddelde rijsnelheid om centrum en station te bereiken vanuit de verschillende stadsdelen - Loopafstand naar de dichtstbijzijnde bus/flexhalte in nieuwbouwwijken - Aantal reizigers en reizigersopbrengsten op Transferiumlijnen 's-Hertogenbosch 	<ul style="list-style-type: none"> - 3.2.1 - 3.2.7 - 3.2.16
Een maatschappelijk verantwoorde concessie	11.1; 11.1.5; 11.1.13; 11.1.14	Sociale veiligheid in het OV	<ul style="list-style-type: none"> - Aantal incidenten sociale veiligheid - Reizigerswaardering sociale veiligheid - Oordeel samenwerking sociale veiligheid 	- 3.2.4
	12.1.3	Herkomst van geleverde stroomvoorziening voor ZE voertuigen	<ul style="list-style-type: none"> - Energie naar (gecertificeerde) herkomst 	- N.v.t.
	12.1.5	CO2-Uitstoot	<ul style="list-style-type: none"> - Plaats op de CO2-prestatieladder 	- N.v.t.

Datum 15 oktober 2024
Betreft Concessie Oost-Brabant 2027-2039

B8 Dataleveringsspecificatie

Bijlage B8 wordt als separaat document via het Aanbestedingsplatform beschikbaar gesteld.

B9 Doorstromingsmaatregelen

Bijlage B9 wordt als separaat document via het Aanbestedingsplatform beschikbaar gesteld.

B10 Jaarrapportage Assets

Deze bijlage beschrijft de opzet van de Jaarrapportage Assets zoals bedoeld in eis 14.3.6. De begrippen zoals gebruikt in de Jaarrapportage Assets worden gedefinieerd in de Overnameregeling (Bijlage M bij de Aanbestedingsleidraad).

B10.1 Hoofdstukindeling Jaarrapportage Assets

Bijlage B10.1 wordt als separaat document via het Aanbestedingsplatform beschikbaar gesteld.

B10.2 Parameterset Jaarrapportage Assets

Bijlage B10.2 (bijlage 3 bij de Jaarrapportage Assets) wordt als separaat document via het Aanbestedingsplatform beschikbaar gesteld.