

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

Provincie Zeeland
Europese Aanbesteding, niet-openbare procedure



Zaaknummer: 246545
Versie: 1.1
Datum: 10 januari 2023

Inhoudsopgave

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

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

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

1. Inleiding

1.1 Context

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

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

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

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

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

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

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

HOV-lijnen:

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

Scholierenvervoer

Buurtbussen:

- a. Randvoorwaarden

Overige lijnen:

- a. Randvoorwaarden

Concessiegrensoverschrijdende lijnen:

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

1.2 Concessie Zeeland 2015-2024

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

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

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

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

1.3 Ambities en randvoorwaarden voor de Concessie

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

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

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

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

Toekomstvaste basis voor het Zeeuwse mobiliteitssysteem

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

Verduurzaming van het openbaar busvervoer

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

Scholierenlijnen die zijn afgestemd op het nieuwe mobiliteitssysteem

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

Drempelloos reizen

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

Leefbaarheid en duurzaamheid in het Concessiegebied

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

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

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

Wendbare Concessie(houder)

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

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

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

Randvoorwaarden

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

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

1.4 *Rol en status ontwerp Programma van Eisen*

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

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

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

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

1.5 *Leeswijzer*

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

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

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

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

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

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

2. Ontwikkeling en samenwerking

2.1 *Mobiliteitscentrale Zeeland*

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

2.2 *Te verwachten ontwikkelingen*

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

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

2.3 *Ontwikkelplan*

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

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

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

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

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

2.4 *Uitvoering Ontwikkelplan*

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

Uitvoering Ontwikkelplan

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

2.5 Samenwerking Concessiehouder en Concessieverlener tijdens de Concessie

Samenwerking Concessiehouder en Concessieverlener tijdens de Concessie

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

2.6 Samenwerking tijdens de Implementatie en de Concessie

Samenwerking tijdens de Implementatie en Concessie

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

2.7 Samenwerking en overleg met Gemeenten

Samenwerking en overleg met Gemeenten

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

2.8 Samenwerking en overleg met andere concessieverleners

Samenwerking en overleg met andere concessieverleners

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

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

Samenwerking en overleg met andere concessiehouders en aanbieders van Fijnmazige mobiliteitsdiensten

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

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

2.10 Samenwerking met concessiehouders van lijnen in België

Samenwerking en overleg bij staatsgrens overschrijdende lijnen

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

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

3. Vervoerkundige eisen

3.1 *Uitgangspunten*

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

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

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

3.2 *Opbouw van het OV-netwerk*

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

HOV-lijnen

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

Scholierenlijnen

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

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

Buurtbuslijnen

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

Overige lijnen

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

Indeling is niet in beton gegoten

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

3.3 Eisen aan HOV-lijnen

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

3.4 Bedieningseisen HOV-lijnen

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

3.5 Scholierenvervoer

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

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

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

3.6 Buurtbuslijnen

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

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

3.7 Overige lijnen

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

3.8 Vervoerplan

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

3.9 Dienstregeling HOV-lijnen

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

3.10 Dienstregeling

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

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

3.11 Tussentijdse wijzigingen Dienstregeling

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

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

3.12 Aansluitingen en afstemming

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

3.13 Lijnnummering

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

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

3.14 Feestdagen

Feestdagen

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

4. Materieel

4.1 Algemene eisen

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

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

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

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

4.2 Milieuprestaties Materieel

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

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

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

Milieuprestaties Materieel

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

4.3 Toegankelijkheid

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

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

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

4.4 Uiterlijk en reclame Materieel

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

4.5 Lengte en leeftijdseisen van het Materieel

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

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

4.6 Technische eisen aan het Materieel

Technische eisen aan het Materieel

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

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

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

4.7 Comfort en netheid van het Materieel

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

Comfort	
4.7.1	De Concessiehouder zet voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend Materieel in dat Reizigers in elk geval een goed zitcomfort, een aangenaam verblijfsklimaat, een goed en ononderbroken zicht naar buiten en een gebruiksvriendelijke indeling biedt.
4.7.2	<p>De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers comfortabel met het Openbaar Vervoer kunnen reizen en voldoet daarbij ten minste aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none">a. het Materieel is voorzien van comfortabele stoelen;b. het Materieel, niet zijnde Buurtbussen, is voorzien van voldoende beenruimte zodanig dat de Tussenruimte in coach opstelling bij 80% van de zitplaatsen ten minste 76 centimeter, en nooit minder dan 72 centimeter, bedraagt en dat de Tussenruimte in vis-à-vis opstelling nooit minder dan 130 centimeter bedraagt;c. de Bussen zijn voorzien van voldoende mogelijkheden voor staande Reizigers om zich vast te houden;d. het Materieel is voorzien van ten minste één USB-C poort per stoel, die zodanig is geplaatst dat deze zich niet boven het hoofd van Reizigers bevindt;e. het Materieel is voorzien van goede vering;f. het Materieel is voorzien van prettige verlichting die positief bijdraagt aan het gevoel van Sociale Veiligheid in het Voertuig;g. de binnen- en buitenzijde van het Materieel is schoon;h. het Materieel is voorzien van voldoende prullenbakken, een goed uitgeruste EHBO-does en een goedgekeurde brandblusser;i. het geluidrukniveau in het Materieel, gemeten conform de “stationary test” zoals beschreven in paragraaf 8.4.3 van NEN-ISO 5128:1990, bedraagt niet meer dan 75 dB (A);j. de in het Materieel aanwezige geluidsinstallaties worden alleen gebruikt voor het verstrekken van reisinformatie;k. het Materieel is voorzien van goed werkende ventilatie, airconditioning en verwarming; enl. in het Materieel geldt te allen tijde een algeheel rookverbod, zowel voor Reizigers als voor het Personeel.
4.7.3	<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.

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

4.8 Buurtbussen

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

Buurtbussen

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

5. Uitvoeringskwaliteit

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

5.1 Vervoerplicht, vervoercapaciteit en zitplaatskans

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

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

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

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

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

5.2 *Rituitval en Vervangend Vervoer*

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

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

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

5.3 Punctualiteit en Aansluitingen

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

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

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

Aansluitingen

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

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

5.4 Afwijkingen van de Dienstregeling

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

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

5.5 Overmacht

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

Overmacht

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

5.6 Compensatieregeling

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

Compensatieregeling

- 5.6.1 De Concessiehouder hanteert overeenkomstig artikel 33 lid 3 onder sub b van het Bp2000 een Compensatieregeling. De Compensatieregeling compenseert de betreffende Reizigers (ongeacht de verwijtbaarheid van de Concessiehouder) indien:
- 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 5.3.5.
- 5.6.2 De Concessiehouder volgt bij het opzetten van de Compensatieregeling de geldende wet- en regelgeving en eventuele landelijke afspraken ten aanzien van een Compensatieregeling voor het Openbaar Vervoer, en draagt er zorg voor dat de Compensatieregeling hiermee niet in strijd is.
- 5.6.3 De Concessiehouder stelt Reizigers door middel van een gebruikersvriendelijke procedure in de gelegenheid een beroep te doen op de Compensatieregeling. De Concessiehouder legt deze procedure voor de start van de Concessie ter instemming voor aan de Concessieverlener, nadat de Concessiehouder hierover advies heeft gevraagd aan het OPOV.
- 5.6.4 De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Compensatieregeling, met inbegrip van de in eis 5.6.3 bedoelde procedure, bekend is bij Reizigers en in ieder geval gemakkelijk te vinden is op de website de Concessiehouder.

5.7 Centrale Verkeersleiding

Centrale Verkeersleiding

- 5.7.1 De Concessiehouder beschikt over een Centrale Verkeersleiding die over voldoende lokale kennis beschikt om, ook in geval van verstoringen, Incidenten en Calamiteiten, de uitvoering van de Dienstregeling in goede banen te kunnen leiden.
- 5.7.2 De Concessiehouder zorgt dat alle in te zetten Voertuigen zijn voorzien van goed functionerende communicatiemiddelen waarmee:
- rechtstreeks, onopvallend en onmiddellijk contact mogelijk is tussen Rijdend Personeel en de Centrale Verkeersleiding; en
 - rechtstreekse, dat wil zeggen zonder tussenkomst van de Centrale Verkeersleiding, mondelinge communicatie mogelijk is, bijvoorbeeld in geval van vertragingen en overstappers, tussen het Rijdend Personeel en, voor zover de technische voorzieningen in de Voertuigen van concessiehouders van aangrenzende concessies dit toelaat, met chauffeurs op Lijnen die tot aangrenzende concessies behoren (kort verkeer).

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

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

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

6. Infrastructuur

6.1 Samenwerking Concessiehouder met partners

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

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

6.2 Weginfrastructuur

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

Weginfrastructuur

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

6.3 Haltes

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

Te gebruiken Haltes

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

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

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

6.4 *Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen*

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

6.5 *Laadinfrastructuur*

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

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

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

7. Reisinformatie

7.1 Reisinformatie algemeen

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

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

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

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

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

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

7.2 Reisinformatie over de Dienstregeling

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

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

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

7.3 Informatie op haltes

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

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

Informatie op Haltes

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

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

7.4 Informatie in en op de voertuigen

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

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

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

7.5 Informatie op websites en apps

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

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

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

7.6 Overig gebruik aangeleverde informatie

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

Overig gebruik aangeleverde informatie

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

8. Tarieven en betaalwijzen

8.1 Tarieven en Reizigersopbrengsten

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

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

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

8.2. Elektronische Betaalwijzen

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

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

8.3 Distributie Elektronische Betaalwijzen

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

8.4 Andere Betaalwijzen

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

8.5 *Betalen op concessiegrensoverschrijdende lijnen*

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

8.6 *Betalen binnen andere modaliteiten*

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

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

9. Marketing

9.1 Marketingsubsidie en marketingplan

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

Marketingsubsidie en marketingplan

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

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

9.2 Merk en huisstijl

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

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

10. Personeel

10.1 Personeel en Reizigers

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

Eisen aan Personeel

- 10.1.1 De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel gastvrij en klantvriendelijk is en dienstverlenend optreedt.
- 10.1.2 De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel dat in contact met Reizigers komt of kan komen in ieder geval:
- bekend is met het Concessiegebied, de Dienstregeling, de Betaalwijzen en de Tarieven;
 - zodanig bekend is met Fijnmazige mobiliteitsdiensten in het Concessiegebied dat hij Reizigers kan adviseren;
 - bekend is met de locaties van hubs en knooppunten waarop op Fijnmazige mobiliteit kan worden overgestapt;
 - eventueel na consultatie van de Verkeersleiding, vragen met betrekking tot het Openbaar Vervoer naar aangrenzende concessiegebieden kan beantwoorden, waaronder in ieder geval vragen met betrekking tot de lijnvoering van aansluitende lijnen;
 - bij verstoringen en vertragingen duidelijk zichtbaar en aanspreekbaar is en Reizigers informeert over de oorzaak en duur van de verstoring/vertraging, de gevolgen voor Aansluitingen en, indien van toepassing, Alternatieve Reismogelijkheden waaronder de eventuele inzet van Vervangend Vervoer;
 - klantgericht en betrokken is en zich tegenover Reizigers correct opstelt;
 - herkenbaar en representatief gekleed is in de huisstijl van de Concessiehouder;
 - de Nederlandse taal zodanig goed beheerst dat het Personeel goed met de Reizigers kan communiceren of, in geval het Personeel de Nederlandse taal (nog) niet goed beheerst, de Engelse taal voldoende beheerst om vragen in het Engels te kunnen beantwoorden;
 - bekend is met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van Incidenten;
 - in staat is om te gaan met agressie en het beheersend en de-escalerend optreden; en
 - in staat is levensreddende handelingen te verrichten en AED's te gebruiken. In verband daarmee dienen chauffeurs jaarlijks de lesdag Code 95 en eens per 5 jaar een les in het gebruiken van een defibrillator te volgen.
- 10.1.3 In aanvulling op het bepaalde in eis 10.1.2 draagt de Concessiehouder er zorg voor dat het rijdend Personeel:
- Reizigers veilig, comfortabel en in overeenstemming met de Dienstregeling vervoert;
 - bijdraagt aan de Sociale Veiligheid door de rust en de orde in het Voertuig te handhaven;
 - er op toeziet dat Reizigers met een visuele, auditieve en/of motorische beperking het Voertuig kunnen betreden en gebruik kunnen maken van de voor hen bestemde zitplaatsen; en

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

10.2 Concessiehouder als werkgever

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

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

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

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

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

Vrijwilligers Buurtbussen

- 10.2.6 De Concessiehouder stelt vrijwilligers in staat om Buurtbuslijnen goed uit te voeren door:
- desgevraagd de Dienstregeling van de Buurtbuslijn en roosters voor de vrijwilligers op te stellen;
 - de vrijwilligers te keuren en te instrueren;
 - de benodigde verzekeringen af te sluiten;
 - de vrijwilligers trainingen aan te bieden over het vervoeren van rolstoelgebruikers; en
 - desgevraagd andere relevante trainingen dan wel faciliteiten aan te bieden.

11. Sociale Veiligheid

11.1 Sociale Veiligheid algemeen

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

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

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

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

11.2 Sociaal Veiligheidsplan

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

Sociaal Veiligheidsplan

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

12. Duurzaamheid en circulariteit

12.1 Duurzame bedrijfsvoering

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

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

12.2 Circulariteit

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

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

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

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

13. Consumentenbescherming en reizigersinspraak

13.1 Klantenservice en klachtenafhandeling

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

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

Klantenservice en klachtenafhandeling

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

Klantenservice en klachtenafhandeling

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

13.2 Rol Overleg Platform Openbaar Vervoer Zeeland (OPOV)

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

Overleg Platform Openbaar Vervoer Zeeland (OPOV)

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

13.3 Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden

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

Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden

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

14. Data en monitoring

14.1 Datalevering

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

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

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

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

Gegevenslevering aan NDOV

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

Gegevenslevering aan de Concessieverlener

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

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

Online dashboard

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

Gegevenslevering aan MaaS-aanbieders

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

Meewerken aan audits en externe onderzoeken

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

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

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

14.2 Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens

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

Opslag en beveiliging van persoonsgegevens

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

Openbaarheid en bescherming van te leveren (persoons)gegevens

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

14.3 Monitoring

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

Monitoren

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

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

Bijsturen

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

