

**Ontwerp Programma van Eisen
openbaar vervoer concessie
Haarlem / IJmond
2016 – 2025**

Start 13 december 2015



1	INLEIDING.....	6
1.1	OV in de hoofdrol.....	6
1.1.1	Ambities van de provincie Noord-Holland	6
1.1.2	Doelstelling aanbesteding Haarlem / IJmond 2016-2025	7
1.2	Positie van de provincie Noord-Holland	8
1.3	Leeswijzer ontwerp PvE.....	8
1.4	Status document	9
2	ONDERWERP VAN CONCESSIEVERLENING.....	10
2.1	Concessiegebied Haarlem / IJmond	10
2.1.1	Geografische afbakening	10
2.1.2	Gedoepplicht overig OV	11
2.2	Ingangsdatum en duur van de Concessie	11
2.3	Globale afbakening activiteiten behorend tot de Concessie Haarlem / IJmond	11
2.3.1	Ontwikkelrol OV-aanbod	11
2.3.2	Sociale Veiligheid	12
2.3.3	Fysieke Veiligheid	12
2.3.4	Beheer en onderhoud infrastructuur.....	12
2.3.5	Beheer en onderhoud haltes	12
2.3.6	Marketingbureau.....	12
	DEEL A - VERVOERKUNDIGE EISEN.....	13
3	VERVOERKUNDIGE EISEN EN WENSEN.....	14
3.1	Opbouw en hiërarchie van het lijnennet	14
3.1.1	OV-knooppunten	14
3.1.2	Stroomlijnen.....	15
3.1.3	Ontsluitende lijnen.....	15
3.2	Te ontsluiten Woon- en werkgebieden.....	16
3.2.1	Ontsluitingsnorm	16
3.3	Bedieningstijden en frequenties	17
3.3.1	Bedieningsperioden	17
3.3.2	Minimale bedieningstijden Stroomlijnen	17
3.3.3	Minimale bedieningstijden Ontsluitende lijnen	18
3.3.4	Maximaal toegestane intervallen	19
3.3.5	Infrastructuur	19
3.3.6	Uitlopers van de concessie.....	19
3.4	Uitgebreider aanbod	19
3.5	Nachtnet.....	20
3.6	Scholierenlijnen.....	20
3.7	Maatwerk lijnen.....	20
3.7.1	Paswerkritten (lijn 567)	20
3.7.2	Strandvervoer	20
3.8	Mogelijkheden kleinschalig Openbaar Vervoer.....	20
3.8.1	Buurtbussen	21
3.9	Overige vervoerkundige eisen.....	21
3.9.1	Aansluitingen	21
3.9.2	Basis- en vakantiedienstperiode.....	22
3.9.3	Feestdagen	22
3.10	Ontwikkelmogelijkheden gedurende de Concessie	22
3.10.1	Dienstregelingwijziging	22
3.10.2	Dienstregelingprocedure	23
3.10.3	Uitzonderlijke situaties	24
4	GEBRUIK INFRASTRUCTUUR.....	25
4.1	Beschikbare infrastructuur	25

4.2	Herinrichting van infrastructuur	25
4.3	Haltes	26
DEEL B - EISEN KLANTTEVREDENHEID		27
5 UITVOERINGSKWALITEIT		28
5.1	Algemeen	28
5.2	Vervoergarantie en zitplaatskans	28
5.2.1	Eisen	28
5.2.2	Capaciteitsbepaling	29
5.2.3	Tijdelijk capaciteitstekort	29
5.2.4	Structureel capaciteitstekort	29
5.3	Rituitval	29
5.3.1	Eisen	29
5.3.2	Controle naleving	30
5.4	Punctualiteit	30
5.4.1	Eisen	30
5.4.2	Controle naleving	30
5.4.3	Betrouwbare rijtijden	31
5.5	Regelmaat	31
5.6	Garanties	31
5.6.1	Aansluitgarantie	31
5.6.2	Vervangend vervoer	31
5.7	Uitvoeringskwaliteit bij evenementen	32
6 MATERIEEL		33
6.1	Samenstelling wagenpark	33
6.2	Comfort en netheid	33
6.3	Toegankelijkheid	33
6.3.1	Reizigers met een mobiliteitsbeperking	33
6.3.2	Kindervagens, vouwfietsen, e.d.	34
6.4	Communicatieapparatuur	34
6.5	OV-chipkaartapparatuur	34
6.6	Productformules	35
6.7	Reclame	35
6.8	Uitzonderingen	35
7 INFORMATIE AAN DE REIZIGER		36
7.1	Algemeen	36
7.2	Informatie voorafgaand aan de reis	36
7.2.1	Website en apps	37
7.2.2	Landelijk/regionaal reisinformatiesysteem	37
7.3	Informatie op de haltes	37
7.3.1	Statische informatie	37
7.3.2	Actuele Reisinformatie	38
7.4	Informatie tijdens de busreis	38
7.4.1	Informatie in de voertuigen	39
7.4.2	Informatie op het voertuig	39
7.5	Wijziging van de dienstregeling	39
8 TARIEVEN EN VERKRIJGBAARHEID OV-CHIPKAART		40
8.1	Algemeen	40
8.2	Tarieven	40
8.3	Verkrijgbaarheid (Distributie)	41
9 PERSONEEL		42
10 EXTRA INZET KLANTTEVREDENHEID		43

10.1	Algemeen	43
10.1.1	Vergoedingsregeling	43
10.1.2	Consultatie individuele reizigers	43
11	FYSIEKE VEILIGHEID	45
11.1	Algemeen	45
11.2	Taken en verantwoordelijkheden	45
11.3	Veiligheidsmanagementsysteem	45
11.4	Monitoring en verantwoording	46
12	SOCIALE VEILIGHEID	47
12.1	Algemeen	47
12.2	Integrale aanpak	47
12.2.1	Service, toezicht en handhaving	47
12.2.2	Kaartcontrole	48
12.2.3	Inrichting en onderhoud infrastructuur	48
12.2.4	Samenwerking met overige partijen	48
12.2.5	Structureel en variabele inzet	48
12.3	Meerjarenplan en Actieplan Sociale Veiligheid	49
12.3.1	Meerjarenplan Sociale Veiligheid	49
12.3.2	Actieplan Sociale Veiligheid	49
12.4	Monitoring en rapportage	50
12.5	Overige eisen	50
13	DUURZAAMHEID	51
13.1	Algemeen	51
13.2	Duurzaamheidsplan	52
13.3	Milieuprestaties voertuigen	53
13.3.1	Bussen	53
13.3.2	Auto's	53
14	MARKETING	54
14.1	Algemeen	54
14.2	Marketingplan	54
14.3	Productformule R-net	54
15	CONSUMENTENBESCHERMING	55
15.1	Klachtenafhandeling	55
15.2	Klachtenoverzicht	55
15.3	OV-loket en landelijke geschillencommissie	56
16	OVERLEG MET CONSUMENTENORGANISATIES EN INDIVIDUELE REIZIGERS	57
16.1	Rocov	57
16.2	Consultatie individuele reizigers en andere belanghebbenden	57
17	INFORMATIE EN MONITORING	59
17.1	Algemeen	59
17.2	Informatieverstrekking door de Concessiehouder aan de provincie	59
17.2.1	Management informatie	59
17.2.2	OV-tool	59
17.2.3	Realtime monitoring	59
17.2.4	Gegevens OV-chipkaart	59
17.2.5	Vervoerkundig onderzoek	59
17.2.6	Controle gegevens	60
17.3	Informatie uit overige waarnemingen	60
17.3.1	Algemeen	60
17.3.2	OV-Klantenbarometer	60

18 FINANCIËLE ASPECTEN	61
18.1 Inkoop extra vervoer.....	61
18.2 Inkoop extra openbaar vervoer door derden.....	61
19 OVERIGE ONDERWERPEN.....	62
19.1 Implementatie.....	62
19.1.1 Implementatieplan	62
19.2 Compensatie tijdens opstartperiode.....	62
19.3 Evaluatiemoment	62
BEGRIPPENLIJST.....	63
BIJLAGEN.....	68
Bijlage 1 OV-Visie provincie Noord-Holland.....	69
Bijlage 2 Nota van Uitgangspunten Concessie Haarlem / IJmond 2016-2025	70
Bijlage 3 Uitlopers van de Concessie	71
Bijlage 4 Te gedogen lijnen	72
Bijlage 5 Overzicht frequenties van stroomlijn verbindingen.....	73
Bijlage 6 Beleidskader OV-Tarieven (volgt in definitief PvE)	74
Bijlage 7 Beleidsplan Sociale Veiligheid (volgt in definitief PvE)	75
Bijlage 8 Samenstelling Rocov	76

1 Inleiding

Voor u ligt het ontwerp Programma van Eisen Haarlem / IJmond 2016–2025. In het Programma van Eisen (PvE) is vastgelegd aan welke eisen de Concessiehouder gedurende de Concessieperiode in ieder geval moet voldoen. Het PvE is een uitwerking van het provinciaal openbaar vervoerbeleid zoals dat is opgenomen in de OV-visie 2020 (zie bijlage 1) en op hoofdlijnen is vertaald in de Nota van Uitgangspunten (zie bijlage 2). Mocht één van deze documenten in strijd zijn met het PvE dan prevaleert het PvE.

1.1 OV in de hoofdrol

Een goed openbaar vervoersysteem is een essentiële voorwaarde om de provincie Noord-Holland (verder “de provincie”) de komende decennia bereikbaar en leefbaar te houden en de economie verder te laten groeien. Goed openbaar vervoer maakt de regio aantrekkelijk om te wonen, te werken, te leren, te ondernemen en te bezoeken.

Belangrijke dragers in de concessie Haarlem / IJmond zijn:

- De (NS) spoorlijnen met stations in Haarlem, Heemstede, Zandvoort, Overveen, Halfweg, Bloemendaal, Santpoort, Driehuis, Beverwijk, Heemskerk en Uitgeest die snelle verbindingen bieden met belangrijke bestemmingen als Amsterdam (CS en Sloterdijk), Alkmaar, Leiden, Den Haag en Rotterdam. Deze verbindingen vallen onder de Hoofd Railnet concessie (HRN), waarvoor het Rijk (de minister van Infrastructuur & Milieu) de concessieverlener is;
- De (toekomstige) R-net verbinding van Haarlem met IJmuiden (thans lijn 75);
- De (toekomstige) R-net verbindingen welke rijden in de concessie Haarlem / IJmond uit aangrenzende concessies, zoals vanuit Haarlem naar Hoofddorp en Schiphol (lijn 300, de voormalige Zuidtangent), naar Amsterdam Zuid (thans lijn 176), naar Hoofddorp en Uithoorn (thans lijn 140) alsmede naar Amstelveen en Amsterdam Zuidoost (thans lijn 175). Deze lijnen vallen onder de concessie Amstelland-Meerlanden van de Stadsregio Amsterdam en maken dus geen deel uit van de concessie Haarlem / IJmond;
- Het stroomlijnnennet Haarlem / IJmond, conform de OV-visie 2020 van de provincie en uitwerkt in dit PvE;
- De verbinding lijn 50 Leiden – Haarlem welke valt onder de concessie Zuid-Holland Noord van de provincie Zuid-Holland.

1.1.1 Ambities van de provincie Noord-Holland

De provincie zet in op een economisch vitale en leefbare regio. Daarvoor is een verdere verbetering van (de kwaliteit van) het openbaar vervoer noodzakelijk. De provincie ziet de Concessiehouder als de aangewezen partij om met adequate vervoeroplossingen een openbaar vervoernetwerk te ontwikkelen, dat optimaal aansluit op de vervoervraag van (potentiële) reizigers. De Concessiehouder heeft met zijn kennis en ervaring het beste zicht op de reizigerswensen en de mogelijkheden om op efficiënte wijze op deze wensen in te spelen.

Openbaar vervoer is een duurzame mobiliteitsvorm, zeker wanneer vervoergroei optreedt ten koste van het autoverkeer. De leefbaarheid wordt vergroot door tijdens de Concessie een start te maken met een duurzaamheidstransitie naar zero emissie.

Met de aanbesteding van de Concessie Haarlem / IJmond beoogt de provincie de doelmatigheid van het OV-systeem verder te verbeteren. Dat wil zeggen, Inschrijvers die binnen de budgettaire randvoorwaarden meer openbaar vervoer van een hogere kwaliteit bieden dan geëist kunnen extra punten verdienen bij de beoordeling van hun Inschrijving en maken daardoor een grotere kans om het openbaar vervoer in het Concessiegebied Haarlem / IJmond uit te mogen voeren. Inzet van de provincie is om de Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessie de ruimte te bieden om zijn kennis en ervaring blijvend in te zetten voor de ontwikkeling van een betrouwbaar, samenhangend, snel en herkenbaar openbaar vervoernetwerk.

Om meer ontwikkelruimte voor de Concessiehouder te creëren, zijn eisen in dit PvE zoveel mogelijk functioneel geformuleerd. In het PvE beoogt de provincie vooral te beschrijven wát zij met het openbaar vervoer wil bereiken, in plaats van zelf gedetailleerd voor te schrijven hoe de Concessiehouder dat exact moet doen. Door de eisen functioneel te formuleren, creëert de provincie ook ruimte om tijdens de concessieperiode op (onvoorziene) toekomstige ontwikkelingen in te kunnen spelen.

De Concessiehouder zal worden gestimuleerd om de geboden ontwikkelruimte zo te benutten dat hij met zijn aanbod maximaal bijdraagt aan de realisatie van de doelstellingen van de provincie (zie paragraaf 1.1.2).

Om dit te bewerkstelligen zet de provincie sturingsinstrumenten in die ervoor moeten zorgen dat de Concessiehouder juist op aspecten van het openbaar vervoer die voor de realisatie van deze doelstellingen relevant zijn meer biedt dan de provincie eist. Financiële prikkels gekoppeld aan geleverde prestaties, moeten ervoor zorgen dat de Concessiehouder de stimulans heeft om tijdens de duur van de concessie steeds optimaal te presteren.

1.1.2 Doelstelling aanbesteding Haarlem / IJmond 2016–2025

De beleidsmatige doelstellingen van de provincie zijn gebaseerd op de OV-visie 2020. Vanuit de opgave om het openbaar vervoer aantrekkelijker te maken voor de reiziger, heeft de provincie aangegeven op welke wijze het openbaar vervoer tot 2020 wordt georganiseerd in het stroomlijnnennet en met maatwerk daar waar nodig. Daarmee wil de provincie een toekomstvast en betrouwbaar netwerk realiseren voor de reiziger. Door te investeren in de infrastructuur worden Stroomlijnen nog aantrekkelijker gemaakt. De sterkste Stroomlijnen worden als R-net lijnen geëxploiteerd. Voor R-net is een uitgebreide productformule opgesteld, zodat deze lijn ook een herkenbare en kwalitatief hoogstaande uitstraling heeft. R-net lijn IJmuiden – Haarlem gaat als onderdeel van deze Concessie in 2016 van start, zodra de HOV-infrastructuur gereed is.

Ook zet de provincie zich bij deze concessieverlening in op verbetering van de dienstverlening. De kwaliteit van het OV wordt voor een belangrijk deel bepaald door de uitvoering in de praktijk. Er zal aandacht worden besteed aan uitvoeringsaspecten als (minimale) uitval, aansluitgarantie bij

lage frequenties, klantvriendelijkheid personeel, meer aandacht voor toegankelijkheid en het op tijd verstrekken van de juiste informatie (ook/juist bij vertragingen).

Ten slotte constateert de provincie dat openbaar vervoer per bus een duurzamer alternatief is voor onder meer de automobiliteit. Enerzijds gaat het daarbij om de doelstelling om het openbaar vervoer zo aantrekkelijk mogelijk te maken (Visie OV 2020) als alternatief voor de auto, versus het (gefaseerd) inzetten van duurzame(re) voertuigen. De provincie zoekt naar de oplossing die gedurende de concessieperiode de meeste maatschappelijke waarde oplevert. Onder maatschappelijke waarde verstaat de provincie minst belastend voor milieu- en leefomgeving binnen de doelstellingen en de economische randvoorwaarden van deze opdracht.

1.2 Positie van de provincie Noord-Holland

Op grond van de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) is Gedeputeerde Staten Noord-Holland de Concessieverlener voor het regionale openbaar vervoer in deze provincie, uitgezonderd het grondgebied van de Stadsregio Amsterdam. Dit deel van de provincie is op dit moment ingedeeld in drie concessiegebieden waarvan het Concessiegebied Haarlem / IJmond er één is, naast Noord-Holland Noord en Gooi en Vechtstreek.

De wet bepaalt dat concessies voor openbaar vervoer per bus moeten worden aanbesteed (uitgezonderd de grote steden Amsterdam, Rotterdam en Den Haag). De wet stelt verder dat de Concessieverlener ter voorbereiding op de aanbesteding een PvE op moet stellen en het ontwerp hiervan voor advies aan consumentenorganisaties en omliggende concessieverleners moet aanbieden.

De provincie en de Stadsregio Amsterdam hebben afgesproken dat zij de aanbesteding van de concessies Haarlem / IJmond en Amstelland-Meerlanden nauw met elkaar afstemmen. Redenen hiervoor zijn:

- Gebruik maken van elkaars kennis en ervaring (best practice);
- Diverse lijnen van de Stadsregio hebben een wezenlijke functie binnen het concessiegebied Haarlem / IJmond;
- Afstemming concessie-eisen teneinde het aantrekkelijk te maken voor inschrijvende partijen om voor beide concessies een goede inschrijving te kunnen indienen; hierbij valt te denken aan de uitwisselbaarheid tussen materieel, infrastructurele voorzieningen (inclusief ICT), etc.;
- Afstemming concessie-eisen teneinde een eventueel gezamenlijk concessiebeheer in de toekomst te vereenvoudigen.

1.3 Leeswijzer ontwerp PvE

In het ontwerp PvE staan de eisen die aan het openbaar vervoer in het Concessiegebied Haarlem / IJmond worden gesteld. Daarnaast moet de Concessiehouder zich aan alle (wettelijke) bepalingen en regelingen houden die relevant zijn bij de uitvoering van de Concessie Haarlem / IJmond 2016-2025. Deze wettelijke bepalingen en regelingen zijn niet in dit PvE opgenomen.

Het ontwerp PvE bevat geen bepalingen met betrekking tot de financiële relatie tussen Concessieverlener en de Concessiehouder en de instrumenten die de Concessieverlener tot haar beschikking heeft om naleving van de eisen in het uiteindelijke PvE af te dwingen. Deze bepalingen worden vastgelegd in de Concept Subsidiebeschikking en de Concept Concessiebeschikking, welke deel gaan uitmaken van het Bestek dat de provincie ten behoeve van de aanbestedingsprocedure zal opstellen.

Het ontwerp PvE is opgebouwd in 3 delen. In deel A zijn de vervoerkundige eisen opgenomen. In deel B zijn de eisen beschreven die bijdragen aan een goede reisbeleving. In deel C zijn de overige eisen (veiligheid, duurzaamheid, marketing e.d.) omschreven.

Wanneer in het PvE een begrip staat aangeduid met hoofdletter, dan is er een uitleg opgenomen van het betreffende begrip in de begrippenlijst.

Wanneer in het PvE het begrip 'huidige dienstregeling' staat, dan wordt bedoeld de jaardienstregeling 2014 welke 15 december 2013 is ingegaan.

1.4 Status document

Dit ontwerp PvE is een document waarin de provincie aangeeft aan welke eisen de Concessiehouder met ingang van de dienstregeling 2016 in ieder geval moet voldoen. Het ontwerp PvE wordt ter advisering voorgelegd aan het Rocov Noord-Holland, de inliggende gemeenten en aan de aangrenzende concessieverleners (de Stadsregio Amsterdam en de provincie Zuid-Holland). Met deze laatstgenoemde groep zal met name overleg worden gevoerd over de afstemming van het openbaar vervoer in het Concessiegebied Haarlem / IJmond met dat in de aangrenzende concessiegebieden.

Aan dit ontwerp PvE kunnen geen rechten worden ontleend. De adviezen en zienswijzen op het ontwerp PvE Concessie Haarlem / IJmond 2016-2025 worden opgenomen in een Nota van Zienswijzen. In de Nota van Zienswijzen geeft de provincie aan of, en zo ja, op welke wijze deze adviezen en zienswijzen in het uiteindelijke PvE worden verwerkt. Vervolgens zal GS het uiteindelijke PvE samen met de overige aanbestedingsdocumenten (De Aanbestedingsleidraad, de Concept Concessiebeschikking en de Concept Subsidiebeschikking) vaststellen. Na vaststelling van de aanbestedingsdocumenten (Het Bestek) start de aanbestedingsprocedure. Doel van deze procedure is om op basis van de criteria die in het Bestek zijn vastgelegd die marktpartij te selecteren die de 'economisch meest voordelige' aanbidding doet. Dat wil zeggen: die aan alle eisen voldoet en die het meest aan de aanvullende wensen van de provincie tegemoet komt.

2 Onderwerp van Concessieverlening

Dit hoofdstuk beschrijft de omvang van het Concessiegebied alsmede het binnen dit gebied door de Concessiehouder te gedogen vervoer en de ingangsdatum en duur van de Concessie.

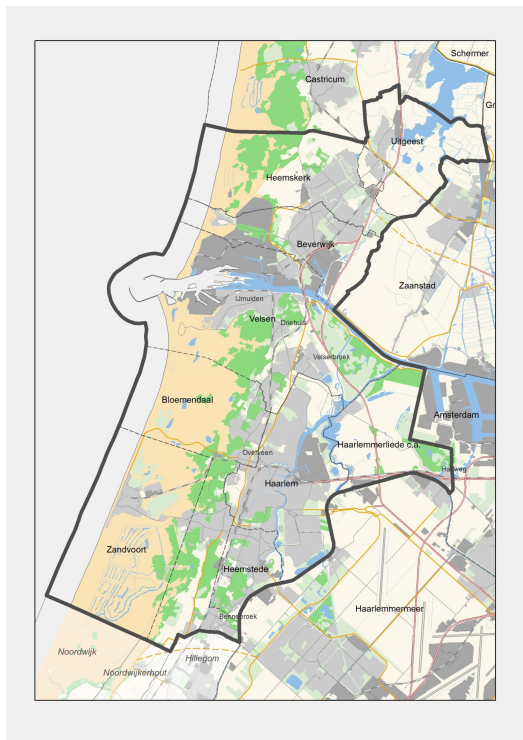
2.1 Concessiegebied Haarlem / IJmond

2.1.1 Geografische afbakening

De Concessie Haarlem / IJmond 2016–2025 betreft het recht, maar ook de plicht om met uitsluiting van anderen openbaar vervoer per Auto en Bus te verrichten binnen het Concessiegebied Haarlem / IJmond. Het concessiegebied Haarlem / IJmond omvat het grondgebied van de volgende gemeenten:

- Haarlem
- Heemstede
- Zandvoort
- Bloemendaal
- Haarlemmerliede en Spaarnwoude
- Velsen
- Beverwijk
- Heemskerk
- Uitgeest

Onderstaande kaart toont de grenzen van het Concessiegebied.



Figuur 1 geografische weergave van het Concessiegebied Haarlem / IJmond

De Concessie omvat tevens het recht, maar ook de plicht om grensoverschrijdend openbaar vervoer naar omliggende Concessiegebieden via de in bijlage 3 genoemde routes in omliggende concessiegebieden te verrichten.

2.1.2 Gedoogplicht overig OV

Openbaar vervoer over water, tijdelijk openbaar vervoer, collectief vraagafhankelijk vervoer (waaronder de OV-taxi) alsmede kleinschalig aanvullend openbaar vervoer (waaronder particuliere initiatieven en niet-commerciële buurt/wijk-alternatieven) maken geen deel uit van de Concessie Haarlem / IJmond 2016-2025 en dienen door de Concessiehouder gedoogd te worden.

Daarnaast dient de Concessiehouder grensoverschrijdend openbaar vervoer vanuit omliggende concessiegebieden op de in bijlage 4 genoemde routes binnen het Concessiegebied Haarlem / IJmond te gedogen, ongeacht de frequenties en de bedieningstijden van het grensoverschrijdende openbaar vervoer op deze routes.

2.2 Ingangsdatum en duur van de Concessie

De Concessie start op 13 december 2015 en eindigt uiterlijk op de wijzigingsdatum van de dienstregeling van het Hoofdrailnet (= trein) in december 2025 dan wel op de zondag direct volgend op de tweede zaterdag in december 2025 indien de dienstregeling van het Hoofdrailnet niet zou wijzigen. De concessieduur is daarmee 10 jaar conform artikel 24 van de Wet personenvervoer 2000.

Indien door een wijziging van de Wet personenvervoer 2000 de maximale concessieduur wordt verlengd, kan de provincie de Concessie tot deze maximale concessieduur verlengen.

2.3 Globale afbakening activiteiten behorend tot de Concessie Haarlem / IJmond

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de kwaliteit en uitvoering van alle activiteiten rond de ontwikkeling en uitvoering van het openbaar vervoer per Auto en Bus in het Concessiegebied. Hieronder valt onder andere het opstellen en nauwgezet uitvoeren van een dienstregeling en het verstrekken van (actuele) reisinformatie.

2.3.1 Ontwikkelrol OV-aanbod

De provincie kiest ervoor de Concessiehouder een grote rol te geven bij de ontwikkeling van het openbaar vervoer in het Concessiegebied Haarlem / IJmond. De provincie verwacht dat op deze wijze de doelstellingen van de Concessie, zoals beschreven in subparagraaf 1.1.2, het beste gerealiseerd kunnen worden. De Concessiehouder heeft immers beter zicht op (i) de wensen van (potentiële) reizigers en (ii) methoden om deze wensen op efficiënte wijze in te vullen. Door de eisen waaraan de Concessiehouder in ieder geval moet voldoen te beperken en deze minimum-eisen zoveel mogelijk functioneel te formuleren, krijgt de Concessiehouder ontwikkelruimte. Bovendien gebruikt de provincie in de Concessie sturingsinstrumenten, die ervoor moeten zorgen dat de Concessiehouder de geboden ruimte optimaal benut en zo maximaal bijdraagt aan de rea-

lisatie van de doelstellingen van de provincie. Ook zal de provincie, in de vorm van minimum-eisen, kaders meegeven waarbinnen de Concessiehouder moet opereren.

2.3.2 Sociale Veiligheid

Sociale veiligheid in het openbaar vervoer is belangrijk. Bij het bevorderen van de sociale veiligheid speelt de Concessiehouder ook vanaf 2016 een grote rol. De specifieke eisen die de provincie in dat kader aan de Concessiehouder stelt zijn in hoofdstuk 12 verder uitgewerkt.

Omdat sociale onveiligheid een algemeen maatschappelijk probleem is dat zich niet tot het openbaar vervoer beperkt, voert het te ver de verantwoordelijkheid voor de sociale veiligheid in en rond het openbaar vervoer volledig bij de Concessiehouder neer te leggen. De gemeenten hebben een taak en verantwoordelijkheid op het gebied van sociale veiligheid rondom haltes. Politie en justitie hebben een taak en verantwoordelijkheid op het gebied van snelle opvolging en snelle vervolging.

2.3.3 Fysieke Veiligheid

Het openbaar vervoer in het Concessiegebied Haarlem / IJmond moet veilig uitgevoerd worden. Hoe veilig het openbaar vervoer is, wordt bepaald door de wijze waarop de infrastructuur, het materieel, de dienstregeling en de verkeersleiding op elkaar inspelen. De Concessiehouder speelt hierin een belangrijke rol, omdat hij verantwoordelijk is voor het materieel en de uitvoering van de dienstregeling. De specifieke eisen waaraan de Concessiehouder met het oog op de fysieke veiligheid moet voldoen, zijn opgenomen in hoofdstuk 11.

2.3.4 Beheer en onderhoud infrastructuur

De wegbeheerders (waaronder de gemeenten en de provincie) stellen de infrastructuur beschikbaar aan de Concessiehouder en zorgen voor vervanging, vernieuwing en duurzame instandhouding van de infrastructuur.

2.3.5 Beheer en onderhoud haltes

Aanleg, beheer en onderhoud van haltes is de verantwoordelijkheid van de betreffende wegbeheerder. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het plaatsen en onderhouden van haltepalen en het aanbrenge van de juiste informatie op alle haltes in het Concessiegebied.

2.3.6 Marketingbureau

Gelet op de samenhang van het openbaar vervoer in het Concessiegebied Haarlem / IJmond met het overige openbaar vervoer in de Metropool Regio Amsterdam (MRA), stemt de Concessiehouder zijn marketingactiviteiten af met die van de andere Concessiehouders die in de MRA actief zijn. Om dit proces soepel te laten verlopen, is in 2009 een marketingbureau opgericht. Met het marketingbureau beogen provincie, Stadsregio Amsterdam en gemeente Almere concessiegrensoverschrijdende marketingactiviteiten te stimuleren. Wanneer het marketingbureau, of diens eventuele opvolger, bij de start van de Concessie Haarlem / IJmond nog actief is, sluit de Concessiehouder zich hierbij aan. De Concessiehouder acteert actief in het marketingbureau door het beschikbaar stellen van personeel en legt jaarlijks een contributie in.

DEEL A – VERVOERKUNDIGE EISEN

De provincie wil de Concessiehouder ruimte bieden om het openbaar vervoeraanbod in het Concessiegebied Haarlem / IJmond zo in te richten dat mensen er graag gebruik van gaan maken. De provincie verwacht namelijk dat de Concessiehouder het beste in staat zal zijn om met slimme en creatieve vervoeroplossingen bestaande reizigers te behouden en nieuwe reizigers te trekken.

Hoewel het bieden van ontwikkelruimte de basisgedachte in dit PvE is, wil de provincie belanghebbenden met dit PvE ook zekerheid bieden wat betreft het openbaar vervoeraanbod tijdens de looptijd van de Concessie. Dit deel bevat daarom een aantal minimumeisen die aan het openbaar vervoeraanbod in het Concessiegebied Haarlem / IJmond gesteld worden. Het gaat daarbij onder meer om minimumeisen ten aanzien van:

- Hiërarchie van het lijnennet en de knooppunten van het Concessiegebied;
- De verbindingen die de Concessiehouder minimaal moet bieden;
- De ontsluiting van gebieden en instellingen;
- Minimum-bedieningstijden en frequenties;
- Overige aspecten.

De minimumeisen zijn zoveel mogelijk functioneel geformuleerd om de Concessiehouder ook bij de invulling van de minimumeisen zoveel mogelijk (ontwikkel)ruimte te bieden. Dit betekent dat de provincie geen volledig lijnennet of complete dienstregeling voorschrijft. Wel verwacht de provincie dat de Concessiehouder jaarlijks in zijn Vervoerplan aangeeft op welke wijze hij (i) de hem geboden ontwikkelruimte benut en (ii) deze inzet om de doelstellingen van de provincie te realiseren, en (iii) wat dit voor het openbaar vervoeraanbod in het Concessiegebied betekent. Doordat de provincie het Vervoerplan moet goedkeuren, heeft de provincie een sturingsinstrument in handen waarmee slecht onderbouwde, maatschappelijk ongewenste wijzigingen in het openbaar vervoeraanbod kunnen worden voorkomen.

3 Vervoerkundige eisen en wensen

3.1 Opbouw en hiërarchie van het lijnennet

Vanuit de OV-visie 2020 benoemt de provincie de verbindingen ($\neq$ lijnen) die de belangrijkste knooppunten in het Concessiegebied (zie subparagraaf 3.1.1), zonder overstap, op een kwalitatief hoogwaardige en efficiënte wijze met elkaar verbinden. Het samenstelsel van deze verbindingen vormt een net van Stroomlijnen. Door vervolgens ook de lijnen die nodig zijn om buurten en/of instellingen te ontsluiten te richten op deze knooppunten, ontstaat een netwerk dat reizigers in staat stelt om vanuit elke buurt in het Concessiegebied met maximaal 1 overstap op de meeste belangrijke locaties in het Concessiegebied te bereiken.

Het netwerk van Stroomlijnverbindingen en knooppunten ligt voor de eerste helft van de Concessieduur (tot december 2020) grotendeels vast. Ontheffingen zijn echter mogelijk als de Concessiehouder in zijn Vervoerplan aan kan tonen dat afwijkingen leiden tot een beter OV-netwerk en/of een hogere klanttevredenheid.

Het OV-netwerk van Haarlem / IJmond bestaat uit:

- Spoorverbindingen (buiten de concessie)
- Stroomlijnen (waaronder R-net lijnen)
- (toekomstige) R-net lijnen vanuit de Stadsregio Amsterdam (buiten de concessie)
- Aanvullende lijnen:
 - Ontsluitende lijnen (waaronder ook Buurtbussen);
 - Spitslijnen
 - Scholierenlijnen
 - Nachtlijnen
 - Maatwerklijnen

3.1.1 OV-knooppunten

Binnen het Concessiegebied Haarlem / IJmond (en net daarbuiten) is een aantal locaties te benoemen die tijdens de looptijd van de concessie als OV-knooppunt fungeren, waarbij onderscheid wordt gemaakt in twee categorieën:

Knooppunten

- Station Haarlem
- Station Beverwijk
- Station Amsterdam Sloterdijk
- Station Heemstede-Aerdenhout
- Station Uitgeest
- Haarlem, Delftplein (Kennemer Gasthuis locatie Noord)
- Amsterdam, Metrostation De Vlugtlaan of Jan van Galenstraat

Subknooppunten

- Station Castricum
- Station Halfweg-Zwanenburg

- Station Haarlem Spaarnwoude
- Busstation Zandvoort
- Haarlem, Winkelcentrum Schalkwijk
- Winkelcentrum Velserbroek
- Haarlem, Houtplein/Tempeliersstraat
- Haarlem, Kennemer Gasthuis locatie Noord (Delftplein)
- IJmuiden, Plein 1945
- Heemskerk, Ruysdaelstraat

3.1.2 Stroomlijnen

De Stroomlijnen bieden snelle en gestrekte verbindingen met en tussen de verschillende knooppunten. De Concessiehouder dient de volgende verbindingen als Stroomlijn aan te bieden:

- Haarlem NS – Haarlem Delftplein – IJmuiden Plein 1945 – IJmuiden Dennekoplaan – IJmuiden aan Zee (R-net);
- Haarlem Delftplein – Haarlem Schoterhof – Haarlem NS – Haarlem Zomervaat – Haarlem Spaarnwoude NS;
- IJmuiden Stadspark – Velserbroek Winkelcentrum – Haarlem Delftplein – Haarlem NS – Haarlem Marshallstraat – Haarlem Winkelcentrum Schalkwijk;
- Haarlem Winkelcentrum Schalkwijk – Haarlem Amelandstraat – Haarlem NS – Haarlem Delftplein – Velserbroek Winkelcentrum – Beverwijk NS – Heemskerk Ruysdaelstraat – Uitgeest NS / Castricum NS;
- IJmuiden Dennekoplaan – IJmuiden Plein 1945 – Beverwijk NS;
- Beverwijk NS – Wijk aan Zee;
- Zandvoort busstation – Heemstede–Aerdenhout NS – Haarlem Tempeliersstraat – Haarlem Spaarnwoude NS – Amsterdam–West¹;
- Zandvoort Noord – Zandvoort busstation – Bloemendaal aan Zee – Haarlem NS;
- IJmuiden aan Zee – IJmuiden Dennekoplaan – IJmuiden Plein 1945 – Velsen Zuid – Amsterdam Sloterdijk.

Het staat de Concessiehouder vrij om te kiezen op welke wijze hij de Stroomlijnen, waarmee hij bovenstaande verbindingen gaat realiseren, vorm geeft. De routes zijn niet exact vastgelegd en de Concessiehouder mag besluiten om op knooppunten andere lijnkoppelingen te maken.

3.1.3 Ontsluitende lijnen

Samen met de Stroomlijnen voorzien de Ontsluitende lijnen in de ontsluiting van het Concessiegebied Haarlem / IJmond. Hierdoor kan vrijwel iedere inwoner van het Concessiegebied met het openbaar vervoer van en naar zijn/haar bestemming reizen.

De Ontsluitende lijnen bieden de inwoners van de te ontsluiten buurten en werkgebieden een rechtstreekse verbinding met een Knooppunt of Subknooppunt. Dit alles onder het voorbehoud

¹ Het eindpunt in Amsterdam ligt niet vast, doch de betreffende verbinding dient in ieder geval metro halte Jan van Galenstraat of Burgemeester de Vlugtlaan aan te doen.

dat zinvolle lijnvoering mogelijk is via de voor het openbaar vervoer beschikbaar gestelde infrastructuur en dat inwoners, respectievelijk werkers, van de betreffende buurten (naar verwachting) voldoende gebruik maken van het openbaar vervoer.

3.2 Te ontsluiten Woon- en werkgebieden

De Concessiehouder ontsluit in ieder geval de volgende buurten in het Concessiegebied Haarlem / IJmond:

- Woongebieden: buurten die conform het CBS/BCR Buurtcode Register meer dan 2.000 inwoners en een gemiddelde dichtheid van minimaal 20 inwoners per hectare hebben.
- In Uitgeest gelden de ontsluitingseisen alleen voor het gebied ten zuiden van de spoorlijn Alkmaar – Amsterdam.

Naast bestaande Woongebieden ontsluit de Concessiehouder ook nieuwe Woongebieden die volgens de bouwplannen aan bovenstaande norm zullen gaan voldoen en wel vanaf het moment dat de eerste 500 woningen zijn opgeleverd.

De Concessiehouder ontsluit in ieder geval het werkgebied Haarlem Waarderpolder.

Daarnaast ontsluit de Concessiehouder in ieder geval ook de ziekenhuizen in het Concessiegebied Haarlem / IJmond:

- Kennemer Gasthuis Haarlem, locaties Zuid en Noord (ma/zo 8:00 – 20:00 uur)
- Rode Kruis Ziekenhuis Beverwijk (ma/zo 8:00 – 20:00 uur)
- Spaarne Ziekenhuis, locatie Heemstede (ma/vr 8:00 – 18:00 uur)

3.2.1 Ontsluitingsnorm

Een buurt of instelling wordt als ontsloten beschouwd wanneer aan de volgende eisen is voldaan:

- Woon- of Werkgebied: ten minste 90% van alle adressen ligt binnen een straal van 800 meter afstand (hemelsbreed) van een R-net halte of treinstation, binnen 600 meter afstand (hemelsbreed) van een Stroomlijn halte of binnen een straal van 400 meter afstand (hemelsbreed) van een andere halte.
- Ziekenhuis: de belangrijkste publieksingang van de instelling ligt binnen een afstand van 250 meter van een halte van het openbaar vervoer.

Bovenstaande houdt in dat daar waar een Stroomlijn een ‘dekking’ van 600 meter afstand (hemelsbreed) heeft, er geen aanvullende lijn noodzakelijk is om daarnaast voor ‘dekking’ binnen 400 meter te zorgen. Het openbaar vervoer is afhankelijk van wegen die door de wegbeheerder beschikbaar gesteld worden en geschikt zijn voor openbaar vervoer. In sommige gevallen is de infrastructuur daarvoor niet geschikt voor en vervalt de verplichting tot ontsluiting. Voor het voldoen aan de ontsluitingseisen kan de Concessiehouder Haarlem / IJmond ook gebruik maken van spoorverbindingen en eventuele lijnen van aangrenzende Concessiehouders. In het geval van (toekomstige) R-net lijnen geldt daarbij tevens de norm van 800 meter afstand. Dit betekent dat de haltes van de (huidige) lijnen 140, 175, 176 en 300 eveneens voor een 800 meter (hemels-

breed) afdekking zorgen. Treinstations gelden eveneens mee voor de dekking, waarbij ook een afstand van 800 meter (hemelsbreed) wordt gehanteerd.

Een buurt of instelling hoeft niet ontsloten te worden wanneer de Concessiehouder naar het oordeel van de provincie kan aantonen dat de lijnvoering die nodig is om deze buurt/instelling te ontsluiten ertoe leidt dat veel (doorgaande) reizigers ver moeten omrijden en/of lijnen waarvan maar weinig reizigers gebruik zullen maken aan het openbaar vervoeraanbod moeten worden toegevoegd.

3.3 Bedieningstijden en frequenties

3.3.1 Bedieningsperioden

Voor het openbaar vervoer in de concessie worden de bedieningsperioden onderscheiden zoals weergegeven in tabel 1.

Tabel 1: *Bedieningsperioden openbaar vervoer*

Werkdagen	Zaterdag	Zondag
Vroege ochtend: Begin exploitatie lijn – 07.00 uur	Overdag: Begin exploitatie lijn – 18.00 uur	
Ochtendspits: 07.00 – 09.00 uur		
Overdag: 09.00 – 16.00 uur		
Avondspits: 16.00 – 18.00 uur		
Vroege avond: 18.00 – 20.00 uur		
Avond: 20.00 – einde exploitatie lijn	Avond: 18.00 uur – einde exploitatie lijn	

3.3.2 Minimale bedieningstijden Stroomlijnen

Tabel 2 geeft weer tijdens welk deel van de dag de Stroomlijnen minimaal moeten rijden.

Tabel 2: *Minimale bedieningstijden Stroomlijnen*

	Werkdagen	Zaterdag	Zondag
R-net lijnen	06:00 – 24:00	07:00 – 24:00	08:00 – 24:00
Overige Stroomlijnen	06:30 – 23:30	07:30 – 23:30	09:00 – 23:30

De tijdstippen in de tabel voor R-net moeten als volgt gelezen worden:

- De eerste volledige rit komt op maandag tot en met vrijdag uiterlijk om 06:00 uur, op zaterdag uiterlijk om 07:00 uur en op zondag uiterlijk om 08:00 uur aan op een Knooppunt;

- De eerste volledige rit vertrekt op maandag tot en met vrijdag uiterlijk om 06:00 uur, op zaterdag uiterlijk om 07:00 uur en op zondag uiterlijk om 08:00 uur vanaf een Knooppunt;
- De laatste volledige rit komt op maandag tot en met zondag niet eerder dan om 24:00 uur aan op Knooppunt.
- De laatste volledige rit vertrekt op maandag tot en met zondag niet eerder dan om 24:00 uur vanaf een Knooppunt.

De tijdstippen in de tabel voor overige stroomlijnen moeten overeenkomstig gelezen worden.

3.3.3 Minimale bedieningstijden Ontsluitende lijnen

Tabel 3 geeft weer tijdens welk deel van de dag de Ontsluitende lijnen naar de in paragraaf 3.2 bedoelde buurten minimaal moeten rijden.

Tabel 3: Minimale bedieningstijden Ontsluitende lijnen woongebieden

Werkdagen	Zaterdag
07:00 – 19:00	08:00 – 18:00

De tijdstippen in de tabel moeten als volgt gelezen worden:

- De eerste volledige rit komt op maandag tot en met vrijdag uiterlijk om 07:00 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur op een Knooppunt;
- De eerste volledige rit vertrekt op maandag tot en met vrijdag uiterlijk om 07:00 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur vanaf een Knooppunt;
- De laatste volledige rit komt op maandag tot en met vrijdag niet eerder dan om 19:00 uur, op zaterdag niet eerder dan om 18:00 uur aan op een Knooppunt.
- De laatste volledige rit vertrekt op maandag tot en met vrijdag niet eerder dan om 19:00 uur, op zaterdag niet eerder dan om 18:00 uur vanaf een Knooppunt.

Als een Ontsluitende lijn geen Knooppunt aandoet dan moet voor Knooppunt 'Sub knooppunt' gelezen worden.

Tabel 4 geeft weer tijdens welk deel van de dag de Aanvullende lijnen naar de in paragraaf 3.2 bedoelde werkgebieden minimaal moeten rijden.

Tabel 4: Minimale bedieningstijden Aanvullende lijnen werkgebieden

Werkdagen
07:00 – 9:30
16:00 – 18:30

De tijdstippen in de tabel moeten als volgt gelezen worden:

- De eerste rit naar een werkgebied vertrekt uiterlijk om 07:00 uur vanaf een Knooppunt;
- De laatste rit naar een werkgebied vertrekt niet eerder dan 09:30 uur vanaf een Knooppunt;
- De eerste rit vanaf een werkgebied komt niet later dan om 16:00 uur aan bij een Knooppunt;
- De laatste rit vanaf een werkgebied komt niet eerder dan om 18:30 uur aan bij Knooppunt.

Als een Aanvullende lijn geen Knooppunt aandoet dan moet voor Knooppunt 'Sub knooppunt' gelezen worden.

3.3.4 Maximaal toegestane intervallen

Voor alle lijnen, met uitzondering van scholierenlijnen en maatwerklijnen, geldt dat het maximaal toegestane interval gedurende de verplichte exploitatieperiode 60 minuten bedraagt. In bijlage 6 is van de Stroomlijnen per verbinding, per dagdeel en dagsoort de minimum-frequentie weergegeven.

3.3.5 Infrastructuur

Op dit moment zijn diverse hoogwaardige busbanen en busstroken beschikbaar voor de Concessiehouder. Daarnaast worden diverse uitbreidingen in de infrastructuur uitgewerkt die voorafgaand of na de start van de concessieperiode gereed zullen komen. Voor zover deze projecten zich bevinden op routes behorende bij de verplichte verbindingen zoals genoemd in paragraaf 3.1.2, dient de Concessiehouder binnen twee maanden na oplevering gebruik te maken van deze infrastructuur (routes en halten).

Daarnaast gelden ook beperkingen aan bepaalde infrastructuur. Zo is op dit moment de capaciteit van de busstations Haarlem en Amsterdam Marnixstraat beperkt en is de busroute van/naar Spaarndam (Slaperdijkweg, IJdijk en Spaarndammerdijk) alleen geschikt voor Klein materieel en auto's. Met deze beperkingen dient de Concessiehouder rekening te houden bij het opstellen en uitvoeren van de dienstregeling.

3.3.6 Uitlopers van de concessie

Binnen de Concessie zijn enkele uitlopers die de grens van het Concessiegebied overschrijden. Gelet op het daadwerkelijk gebruik van deze uitlopers, hetgeen gebaseerd is op recente telgegevens, worden de uitlopers naar Amsterdam en Castricum als onderdeel van de Stroomlijnverbindingen verplicht voorgeschreven gedurende de eerste helft van de Concessieperiode. Tevens wordt scholierenlijn 680 van/naar Zwanenburg en Paswerklijn 567 naar/van Cruquius verplicht voorgeschreven voor de eerste twee jaar van de Concessie.

3.4 Uitgebreider aanbod

Vervoerders worden niet alleen uitgedaagd om in een Vervoerplan aan te geven hoe zij aan de vervoerkundige minimumeisen zullen gaan voldoen, maar ook hoe zij een uitgebreider aanbod kunnen realiseren. Het Vervoerplan maakt deel uit van hun Inschrijving en is een gunningscriterium. Het doel van de aanbesteding is om in de nieuwe concessie op de Stroomlijnen (met name in de spits) snelle en hoogfrequente verbindingen te realiseren, die kunnen concurreren met het autoverkeer. Daarnaast streeft de provincie naar ruimere bedieningsperioden, vooral 's avonds. De bedieningsperioden en intervallen zoals genoemd in de vorige subparagrafen kunnen dan ook als minimumeisen worden beschouwd.

3.5 Nachtnet

Uitgangspunt voor de Concessie Haarlem / IJmond 2016–2025 is de huidige nachtlijn 280. Het betreft in de nachten vrijdag/zaterdag en zaterdag/zondag de volgende verbinding:

- Amsterdam Marnixstraat – Amsterdam Leidseplein – Station Halfweg–Zwanenburg – Station Haarlem Spaarnwoude – Haarlem Houtplein – Station Haarlem – Haarlem Delftplein – Velsbroek Winkelcentrum – IJmuiden Plein 1945 – IJmuiden Dennekoplaan.

3.6 Scholierenlijnen

In de huidige dienstregeling worden twee scholierenlijnen aangeboden. Het betreft de volgende verbindingen:

Lijn 8: Haarlem NS – Hogeschool InHolland

Lijn 680: Zwanenburg – Halfweg Oranje Nassaustraat – Haarlem Tempeliersstraat – Heemstede–Aerdenhout NS

Lijn 680 wordt voor tenminste de eerste twee jaar van de dienstregeling voorgeschreven. Het is de Concessiehouder toegestaan om lijn 680 te verzorgen met materieel van een hogere leeftijd en zonder de verplichte functionaliteiten als reisinformatie en/of de aanwezigheid van een rolstoelplank. Lijn 8 kan worden aangeboden als aparte scholierenlijn, maar het is ook toegestaan dat op dit traject een gelijkwaardige vervoervoorziening wordt geboden door middel van een stroom- en/of ontsluitende lijn.

3.7 Maatwerk lijnen

3.7.1 Paswerkritten (lijn 567)

In de huidige dienstregeling worden diverse ritten naar/van de Paswerk-vestiging te Cruquius aangeboden. Al deze ritten worden voor tenminste de eerste twee jaar van de dienstregeling voorgeschreven. Het is de Concessiehouder toegestaan om de Paswerkritten te verzorgen met materieel van een hogere leeftijd en zonder de verplichte functionaliteiten als reisinformatie en/of de aanwezigheid van een rolstoelplank.

3.7.2 Strandvervoer

In de huidige dienstregeling wordt in de periode van 1 maart t/m 30 september extra strandvervoer geboden door de inzet van lijn 84 op zomerse dagen. De concessiehouder dient in de eerste twee jaar van de concessie tenminste een gelijkwaardige voorziening op de verbinding Station Haarlem – Bloemendaal aan Zee – Station Zandvoort te bieden.

3.8 Mogelijkheden kleinschalig Openbaar Vervoer

Met het oog op een efficiënte inzet van de voor de Concessie Haarlem / IJmond 2016–2025 beschikbare subsidie mag de Concessiehouder het materieel afstemmen op de vervoervraag. Daar

waar het noodzakelijk is om te voorzien in de eisen van het aanvullende lijnennet maar er geen noodzaak is om groot materieel in te zetten, kan dit met Klein materieel plaatsvinden.

Voor de inzet van Klein materieel gelden dezelfde eisen ten aanzien van bijvoorbeeld vervoergarantie en zitplaatskans, toegankelijkheid en herkenbaarheid als voor de inzet van (gelede) bussen.

3.8.1 Buurtbussen

Voor zover de vervoervraag dit toelaat kan de Concessiehouder ontsluitende lijnen ook als Buurtbus exploiteren. In overleg met gemeenten en wijk/dorpsraden kan gezocht worden naar de inzet van een Buurtbus. De Concessiehouder dient hierin het voortouw te nemen.

De Concessiehouder draagt zorg voor de beschikbaarheid en het onderhoud van Buurtbussen in het Concessiegebied. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Buurtbus herkenbaar als Buurtbus is ingericht, goed functioneert en er gebruik gemaakt kan worden van de OV-Chipkaart. De Concessiehouder draagt er tevens zorg voor dat vrijwilligers in staat worden gesteld Openbaar Vervoer door middel van een Buurtbus te verzorgen.

De Concessiehouder zorgt voor continuering van de huidige Buurtbus Bloemendaal.

3.9 Overige vervoerkundige eisen

Naast de ontsluitingseisen aan het lijnennet gelden overige eisen met betrekking tot de wijze waarop de Concessiehouder een Dienstregeling uitwerkt. Het gaat hier onder meer om aansluitingen, nieuwe ontwikkelingen in de infrastructuur en het proces tot het komen van een nieuwe Dienstregeling.

3.9.1 Aansluitingen

Er is sprake van een aansluiting van bus op bus wanneer bussen van lijnen die volgens de Dienstregeling op elkaar aansluiten minimaal één minuut samen op de halte staan waar aansluiting wordt geboden. Er is sprake van een aansluiting van bus op trein wanneer een bus volgens dienstregeling minimaal 3 en maximaal 10 minuten voor het vertrek van de aansluitende trein bij een station arriveert. Er is sprake van een aansluiting van trein op bus wanneer een bus minimaal 5 en maximaal 10 minuten na aankomst van de trein waarop aansluiting wordt geboden vanaf een station vertrekt, waarbij de buschauffeur op overstappende reizigers wacht wanneer een vertraagde trein op het moment van vertrek bij het station binnenrijdt.

De Concessiehouder biedt tenminste op de stations Beverwijk en Heemstede-Aerdenhout aansluiting op/van de treinen naar/uit Amsterdam.

Voor de stations Beverwijk, Heemstede-Aerdenhout en Haarlem geldt in ieder geval voor Stroomlijnen dat de laatste aansluiting die op een dag geboden wordt een gegarandeerde aansluiting is. Wanneer reizigers als gevolg van vertraging of rituitval de gegarandeerde aansluiting op een laatste rit van een lijn van de Concessie Haarlem / IJmond missen, biedt de Concessiehouder vervangend vervoer.

Vervoerders geven in hun Inschrijving aan welke aansluitingen zij zullen bieden en hoe zij rekening hebben gehouden met loopafstanden van reizigers op de Overstaphaltes.

3.9.2 Basis- en vakantiedienstperiode

Per Dienstregelingjaar mag de Concessiehouder maximaal twee dienstregelingperioden onderscheiden, te weten een basisdienstperiode en een vakantiedienstperiode. De vakantiedienstperiode beslaat maximaal de periode van de algemeen erkende zomervakantie en kerstvakantie van het voortgezet onderwijs. Zowel tijdens de basisdienstperiode als de vakantiedienstperiode moet de Concessiehouder volledig aan dit PvE voldoen en moet hij uitgaan van dezelfde lijnvoering en dezelfde bedieningsperioden. Bovenstaande geldt niet voor scholieren- en strandlijnen. Hiervoor kunnen andere perioden gelden.

3.9.3 Feestdagen

Op Koningsdag biedt de Concessiehouder minimaal de zaterdagdienstregeling aan. In de nachten voorafgaand aan en volgend op Koningsdag geldt minimaal de dienstregeling voor de nacht van vrijdag op zaterdag.

Op de overige algemeen erkende feestdagen geldt minimaal de zondagdienstregeling.

3.10 Ontwikkelmogelijkheden gedurende de Concessie

3.10.1 Dienstregelingwijziging

Vervoerders voegen bij hun Inschrijving een voorstel voor de Dienstregeling 2017² toe dat is gebaseerd op de in het Bestek en PvE opgenomen eisen. De Concessiehouder dient alle in zijn Inschrijving aangeboden ritten in ieder geval gedurende dit Dienstregelingjaar uit te voeren. Het is de Concessiehouder vervolgens toegestaan de Dienstregeling één maal per jaar te wijzigen (de eventuele overgangen van de basis- naar de zomerdienst en vice versa niet meegerekend). Extreme ontwikkelingen daargelaten, is de voorwaarde daarbij dat de Concessiehouder aan de eisen uit dit PvE blijft voldoen en een voorzieningenniveau aan blijft bieden dat qua omvang minimaal vergelijkbaar is met het voorzieningenniveau zoals opgenomen in zijn Inschrijving.

De ingangsdatum van de gewijzigde Dienstregeling valt samen met de ingangsdatum van de Dienstregeling voor het Hoofdrailnet (trein), tenzij de provincie en de Concessiehouder anders zijn overeengekomen. In bijzondere gevallen, bijvoorbeeld bij (tijdelijke) ingrijpende wijziging van

² Omdat er in 2016 beperkingen zijn in de beschikbare infrastructuur (HOV-busbaan Velsen nog niet helemaal gereed en langdurige afsluitingen Velsertunnel vanwege groot onderhoud) wordt de Dienstregeling 2017 uitgevraagd. Concessieverlener en Concessiehouder beslissen gezamenlijk over de Dienstregeling 2016, waarbij het aanbod voor 2017 als uitgangspunt wordt gehanteerd.

het wegennet en/of businfrastructuur, kunnen Concessieverlener en Concessiehouder gezamenlijk beslissen voor een tussentijdse wijziging van de Dienstregeling.

3.10.2 Dienstregelingprocedure

Ieder jaar stelt de Concessiehouder een concept-Vervoerplan op waarin hij, uitgaande van (i) de resultaten van onderzoek naar reizigerswensen, (ii) een analyse van het gebruik van het bestaande openbaar vervoeraanbod, (iii) een analyse van demografische, infrastructurele, ruimtelijke en sociaal economische ontwikkelingen en (iv) eventuele aanvullende eisen en Wensen van de provincie en eventuele derden ten aanzien van lijnvoering, bedieningstijden en frequenties, de ontwikkelmogelijkheden van het openbaar vervoer behorend tot de Concessie voor het komende jaar beschrijft. Het concept-Vervoerplan bevat een gemotiveerd voorstel voor aanpassingen van het openbaar vervoeraanbod.

Om te komen tot een goede afstemming tussen de verschillende vervoerders die actief zijn in deze regio neemt de Concessiehouder deel aan het BAND³-overleg. Tijdens dit overleg komen alle vervoerders bijeen om geïnformeerd te worden over de voorgenomen wijzigingen en stemmen vervolgens de verschillende dienstregelingen op elkaar af.

Om op basis van het concept-Vervoerplan te komen tot een nieuwe Dienstregeling volgt de Concessiehouder de volgende procedure:

- De Concessiehouder organiseert tijdig een overleg met de provincie waarin de uitgangspunten voor het nieuwe Vervoerplan worden besproken.
- Uiterlijk 34 weken voor de ingangsdatum van een nieuwe Dienstregeling zendt de Concessiehouder het concept-Vervoerplan aan de Concessieverlener, het Rocov en de gemeenten in de Concessie Haarlem / IJmond (zie paragraaf 16.1). Dit voorstel is in ieder geval gebaseerd op de resultaten van onderzoek van de Concessiehouder naar de wensen van reizigers, een analyse van de Concessiehouder van het openbaar vervoeraanbod en aanvullende eisen en wensen van de provincie en Rocov en eventuele derden ten aanzien van lijnvoering, bedieningstijden en frequenties. Onderdeel van het concept-Vervoerplan is een overzicht van de ingebrachte ideeën en suggesties van reizigers en belanghebbenden, de reactie van de Concessiehouder daarop en van de resultaten van het consultatietraject.
- Uiterlijk 3 weken nadat de Concessiehouder het concept-Vervoerplan heeft verzonden organiseert de Concessiehouder een overleg met het Rocov, gebiedskamer Haarlem / IJmond. Nadat dit overleg heeft plaatsgevonden, heeft het Rocov nog 3 weken de tijd om schriftelijk advies uit te brengen over het voorstel op hoofdlijnen. Uiterlijk 3 weken nadat de Concessiehouder het advies van de Rocov heeft ontvangen, stelt de Concessiehouder het Rocov in de gelegenheid om met hem overleg te voeren, tenzij de Concessiehouder de adviezen van het Rocov onverkort zal overnemen in zijn voorstel voor de nieuwe dienstregeling.

³ Brede Afstemming Noordvleugel Dienstregelingen

- De Concessiehouder stelt de gemeenten in de gelegenheid om gedurende een termijn van 6 weken nadat de Concessiehouder het concept-Vervoerplan aan de gemeenten heeft verzonden, schriftelijk advies uit te brengen over dit concept.
- De provincie beoordeelt of het concept-Vervoerplan in overeenstemming is met de concessievoorschriften en aansluit bij de doelstellingen van de provincie ten aanzien van het openbaar vervoer in het Concessiegebied Haarlem / IJmond. Indien dit niet het geval is kan de provincie aanwijzingen geven voor aanpassingen van het concept-Vervoerplan. Deze aanwijzingen zijn voor de Concessiehouder bindend. Na aanpassing van het concept-Vervoerplan geeft de provincie toestemming voor nadere uitwerking.
- De Concessiehouder werkt vervolgens de nieuwe Dienstregeling uit conform het vastgestelde Vervoerplan en de Concessievoorschriften. De Concessiehouder zendt zijn voorstel voor de Dienstregeling uiterlijk 26 weken voor de ingangsdatum van een nieuwe dienstregeling voor advies naar de gebiedskamer Haarlem / IJmond van het Rocov met afschrift naar de provincie.
- Uiterlijk 3 weken nadat de Concessiehouder de concept dienstregeling heeft verzonden organiseert de Concessiehouder een overleg met het Rocov, gebiedskamer Haarlem / IJmond. Nadat dit overleg heeft plaatsgevonden, heeft het Rocov nog 3 weken de tijd om schriftelijk advies uit te brengen over de concept-dienstregeling.
- Uiterlijk 13 weken voor de ingangsdatum van een nieuwe Dienstregeling dient de Concessiehouder zijn definitieve voorstel voor het Vervoerplan inclusief Dienstregeling in bij de provincie en verzendt gelijktijdig een afschrift daarvan aan het Rocov. De Concessiehouder geeft daarbij aan of, en zo ja, op welke wijze rekening is gehouden met de adviezen van het Rocov en de gemeenten dan wel om welke redenen de Concessiehouder van onderdelen van deze adviezen is afgeweken.
- Uiterlijk 6 weken na ontvangst van het voorstel voor de nieuwe Dienstregeling geeft de provincie aan of de nieuwe Dienstregeling in overeenstemming is met de Concessievoorschriften, waaronder het PvE. Indien dit niet het geval is, kan de provincie aanwijzingen geven om het voorstel in overeenstemming te brengen met de Concessievoorschriften. Deze aanwijzingen zijn voor de Concessiehouder bindend. Vervolgens stelt de provincie het definitieve Vervoerplan en de definitieve Dienstregeling vast.

De Concessiehouder volgt deze procedure ook wanneer in bijzondere gevallen tot een tussentijdse structurele wijziging van de Dienstregeling besloten wordt.

3.10.3 Uitzonderlijke situaties

Bij het formuleren van de eisen ten aanzien van het openbaar vervoeraanbod en het uitwerken van deze eisen houdt de provincie zoveel mogelijk rekening met relevante infrastructurele, ruimtelijke en sociaal demografische ontwikkelingen in het Concessiegebied Haarlem / IJmond. De provincie is zich er echter van bewust dat zich gedurende de Concessieperiode ontwikkelingen kunnen voordoen die ten tijde van het opstellen van het PvE niet (te) voorzien waren. Mochten zich gedurende de looptijd van de Concessie nieuwe ontwikkelingen voordoen die een grotere of juist een kleinere inspanning van de Concessiehouder vragen, dan treden de provincie en de Concessiehouder hierover in overleg. De provincie kan in een dergelijke situatie aanvullende respectievelijk minder middelen beschikbaar stellen voor het openbaar vervoer in het Concessiegebied (zie ook paragraaf 18.1). Indien deze situatie zich voordoet zal de provincie het Rocov (zie paragraaf 16.1) en de gemeenten hierover om advies vragen.

4 Gebruik infrastructuur

4.1 Beschikbare infrastructuur

Voor de exploitatie van het openbaar vervoer kan de Concessiehouder gebruik maken van de wegen die de wegbeheerders (gemeenten, hoogheemraadschap, de provincie en Rijkswaterstaat) hiervoor beschikbaar hebben gesteld. De Concessiehouder wordt geacht zijn openbaar vervoer-aanbod af te stemmen op de capaciteit van de beschikbaar gestelde infrastructuur busstations en daarbij de beschikbare vrije busbanen maximaal te benutten, tenzij de provincie hiervoor na een verzoek van de Concessiehouder ontheffing heeft verleend.

Wanneer (een deel van) een buurt, werkgebied of ziekenhuis niet via voor het openbaar vervoer beschikbaar gestelde infrastructuur bereikbaar is, kan de provincie ontheffing verlenen voor de verplichting tot ontsluiting van (dat deel van) de betreffende buurt, het werkgebied of de ziekenhuis. Ook kan de provincie ontheffing voor deze verplichting verlenen indien (een deel van) een buurt, werkgebied of ziekenhuis alleen te bereiken is via infrastructuur die niet voldoet aan de volgende eisen (voor zover het hierbij niet gaat om routes waar volgens de huidige dienstregeling bussen rijden):

- Binnen de bebouwde kom een minimale maximumsnelheid van 50 km/u (met uitzondering van wegvakken ter hoogte van scholen en in winkelgebieden met een maximum lengte van 400 meter) en geen toepassing van snelheid verlagende voorzieningen anders dan door het CROW geclassificeerd als geschikt voor openbaar vervoer routes;
- Buiten de bebouwde kom een minimale maximumsnelheid van 60 km/u en geen toepassing van snelheid verlagende voorzieningen anders dan door het CROW geclassificeerd als geschikt voor openbaar vervoer routes.

4.2 Herinrichting van infrastructuur

Indien wegbeheerders wijzigingen willen doorvoeren in de infrastructuur die beschikbaar is gesteld voor het openbaar vervoer, is de Concessiehouder verplicht om hierover op verzoek van de betreffende wegbeheerder advies af te geven. De Concessiehouder informeert de provincie over de inhoud van zijn advies.

Daarnaast kan de Concessiehouder op eigen initiatief voorstellen doen voor aanpassing van de infrastructuur.

De provincie vindt het belangrijk dat de (positieve) effecten van infrastructurele aanpassingen zo snel mogelijk zichtbaar worden. De Concessiehouder dient daarom de consequenties van gewijzigde infrastructuur uiterlijk in de eerstvolgende dienstregeling te verwerken. In het Vervoerplan worden mutaties in de rijtijden gepresenteerd en onderbouwd. De provincie kan deze rijtijdvoorstellen toetsen.

4.3 Haltes

De wegbeheerder is verantwoordelijk voor aanleg en onderhoud van haltevoorzieningen, inclusief bushokjes en fietsenstallingen. De Concessiehouder is als eigenaar verantwoordelijk voor de aan-
schaf, plaatsing (in overleg met de wegbeheerder) en het onderhoud van de haltepalen bij alle
haltevoorzieningen in het Concessiegebied en op de uitlopers⁴. De Concessiehouder maakt in
beginsel gebruik van door de wegbeheerder beschikbaar gestelde haltes.

De Concessiehouder kan gedurende de Concessieperiode voorstellen doen om haltes aan te pas-
sen, te verplaatsen of op nieuwe plekken te realiseren. Criteria bij aanpassingen of verplaatsing
van haltes zijn de doelstellingen van dit PvE, overwegingen met betrekking tot de verkeersveilig-
heid en eventueel beleid op het gebied van haltes door de wegbeheerders. De realisatiekosten
voor aanpassingen en verplaatsingen zijn voor rekening van de wegbeheerder. De provincie kan
de kosten voor haltes subsidiëren.

Indien een wegbeheerder uit eigen beweging een wijziging aan wil brengen in de haltes, is de
Concessiehouder verplicht om hierover op verzoek van de betreffende wegbeheerder advies af te
geven. De Concessiehouder informeert de provincie over de inhoud van zijn advies.

⁴ Op de uitlopers voor zover deze haltes niet door de Concessiehouder van de aanliggende Concessie worden aan-
gedaan en voor zover deze taak niet door de betreffende Concessiehouder moet worden uitgevoerd.

DEEL B – EISEN KLANTTEVREDENHEID

Een reiziger betaalt voor zijn reis en verkrijgt daarmee het ‘recht’ op een goede klantbeleving. De provincie wil de Concessiehouder stimuleren om maatregelen op het gebied van de klantbeleving in het Concessiegebied te nemen, zodanig dat mensen graag gebruik (gaan) maken van het openbaar vervoer. Hierbij moet gedacht worden aan onder andere comfort-verhogende maatregelen in het materieel en op/bij de halte, aantrekkelijke kaartsoorten en tarieven (inclusief de verkrijgbaarheid), vriendelijkheid van het personeel en een goede verkrijgbaarheid van (statische en actuele) informatie. De provincie verwacht dat de Concessiehouder het beste in staat zal zijn om met slimme en creatieve klantbelevingsmaatregelen bestaande reizigers te behouden, nieuwe reizigers te trekken en/of opbrengsten te verhogen.

Ook voor de klanttevredenheidsmaatregelen is het bieden van ontwikkelruimte het uitgangspunt. Met de minimeisen uit deel B wil de provincie belanghebbenden de zekerheid bieden wat betreft de minimale klantbeleving tijdens de looptijd van de Concessie. Dit deel bevat daarom een aantal minimeisen die aan de dienstverlening in het Concessiegebied Haarlem / IJmond gesteld worden. Het gaat daarbij onder meer om minimeisen ten aanzien van:

- Uitvoeringskwaliteit;
- Materieel;
- Informatie aan de reiziger;
- Tarieven en verkrijgbaarheid vervoerbewijzen;
- Personeel;
- Overige maatregelen.

De minimeisen zijn zoveel mogelijk functioneel geformuleerd om de Concessiehouder ook bij de invulling van deze minimeisen zoveel mogelijk vrijheid te bieden. Dit betekent dat de provincie niet gedetailleerd voorschrijft hoe de exacte dienstverlening van de Concessiehouder er uit moet zien. Wel stimuleert de Concessieverlener de Concessiehouder om de wensen van zijn (potentiële) reizigers maximaal in te vullen. Dit is een gunningscriterium dat zal worden ingevuld in de beoordelings- en gunningsfase van de aanbesteding.

5 Uitvoeringskwaliteit

5.1 Algemeen

Voor de reiziger is naast een goede opzet van de dienstregeling ook een betrouwbare en veilige uitvoering van het openbaar vervoer van groot belang. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de uitvoeringskwaliteit. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de volgende uitvoeringsaspecten van het openbaar vervoer:

- Vervoergarantie en zitplaatskans;
- Rituitval;
- Regelmaat;
- Punctualiteit;
- Garanties aan de reizigers;
- Uitvoeringskwaliteit bij evenementen.

Inschrijvers worden tijdens de aanbesteding uitgedaagd in een Betrouwbaarheidsplan aan te geven hoe zij aan de eisen ten aanzien van de uitvoeringskwaliteit zullen gaan voldoen. Dit Betrouwbaarheidsplan maakt deel uit van hun Inschrijving en is een gunningscriterium.

De Concessiehouder wordt geacht gedurende de looptijd van de Concessie het Betrouwbaarheidsplan periodiek iedere twee jaar bij te stellen op basis van de ervaringen die hij tijdens de uitvoering van het openbaar vervoer heeft opgedaan. De Concessiehouder biedt het bijgestelde Betrouwbaarheidsplan voor advies aan het Rocov aan. Vervolgens legt de Concessiehouder het bijgestelde Betrouwbaarheidsplan samen met zijn reactie op voornoemde advies ter goedkeuring aan de provincie voor.

5.2 Vervoergarantie en zitplaatskans

Om te bewerkstelligen dat reizigers zo comfortabel mogelijk kunnen reizen, stelt de provincie normen ten aanzien van de door de Concessiehouder in te zetten vervoercapaciteit. Het is de Concessiehouder niet toegestaan op Dienstregelingritten structureel minder capaciteit in te zetten dan nodig is om aan dit PvE te voldoen.

5.2.1 Eisen

De volgende minimeisen gelden met betrekking tot de vervoergarantie en zitplaatskans:

- a. De Concessiehouder vervoert in principe (zie paragraaf 5.2.3) iedereen die zich op de halte bevindt met de eerste rit.
- b. De provincie accepteert dat in de spits- en nachtperioden een beperkt aantal reizigers op drukke trajecten moeten staan, mits dit niet langer is dan 20 minuten. De inzet moet gebaseerd zijn op een bezetting van maximaal 50% van de beschikbare staanplaatscapaciteit. Tijdens andere perioden van de week kunnen reizigers, uitzonderlijke situaties daargelaten, altijd zitten.

- c. De Concessiehouder laat huisdieren in het voertuig toe voor zover deze geen gevaar, verontreiniging of overmatige hinder voor reizigers veroorzaken. Ten aanzien van de toelating van SOHO-/geleidehonden gelden de wettelijke bepalingen.

5.2.2 Capaciteitsbepaling

De Concessiehouder geeft jaarlijks bij zijn voorstel voor de nieuwe Dienstregeling aan welke capaciteit hij op een lijn inzet om aan de in subparagraaf 5.2.1 genoemde eisen te kunnen voldoen. De Concessiehouder baseert zich daarbij op actuele bezettingscijfers voor de drukste maanden van het jaar.

5.2.3 Tijdelijk capaciteitstekort

Bij een niet te voorzien extra aanbod van reizigers zorgt de Concessiehouder ervoor dat reizigers zo spoedig mogelijk na de geplande vertrektijd van de betreffende busrit vervoerd worden. Indien op de ritten die binnen 30 minuten na de geplande vertrektijd van deze rit) volgen onvoldoende capaciteit beschikbaar is of de frequentie lager is dan één rit per 30 minuten, zet de Concessiehouder binnen maximaal 60 minuten, gerekend vanaf de vertrektijd van de oorspronkelijke busrit, een extra bus in. De Concessiehouder geeft in zijn Betrouwbaarheidsplan aan hoe hij aan deze verplichting zal gaan voldoen.

Bij een te voorzien extra aanbod, dat wil zeggen een extra aanbod van reizigers dat minimaal 24 uur van te voren bij de Concessiehouder is aangekondigd of bekend mag worden verondersteld (bijvoorbeeld op feestdagen, bij evenementen en bij wegwerkzaamheden), zet de Concessiehouder extra materieel in.

5.2.4 Structureel capaciteitstekort

Wanneer tijdens de uitvoering van de dienstregeling blijkt dat de capaciteit zoals vastgelegd in zijn voorstel voor de nieuwe dienstregeling structureel onvoldoende is, zet de Concessiehouder extra capaciteit in. De kosten van deze capaciteitsuitbreiding komen voor rekening van de Concessiehouder.

5.3 Rituitval

5.3.1 Eisen

Reizigers moeten ervan uit kunnen gaan dat hun bus rijdt. De Concessiehouder wordt geacht zich maximaal in te spannen om de uitval van ritten te minimaliseren. Om te voorkomen dat de Concessiehouder een financieel voordeel behaalt door ritten uit te laten vallen, vergoedt de provincie alleen de (delen van de) ritten die de Concessiehouder daadwerkelijk heeft gereden.

Wanneer een rit onverhoopt uitvalt, spant de Concessiehouder zich maximaal in om de overlast voor reizigers te minimaliseren. De Concessiehouder mag in dat geval, wanneer de tijd tussen opeenvolgende ritten van de betreffende lijn niet meer dan 10 minuten bedraagt, de in de dienstregeling aangegeven vertrektijden van eerdere en latere ritten met enkele minuten aanpassen om zo snel mogelijk tot een regelmatige uitvoering van de dienstregeling te komen (= regelmaatbeheersing). De Concessiehouders geven in hun Betrouwbaarheidsplan aan welke

procedures hij zal volgen en welke maatregelen hij zal treffen wanneer ritten uitvallen. Bij rituitval informeert de Concessiehouder reizigers (i) op haltes uitgerust met displays voor het tonen van actuele reisinformatie, (ii) in de voertuigen en (iii) via de website en apps, over gewijzigde vertrektijden en alternatieve reismogelijkheden.

5.3.2 Controle naleving

Voor de vaststelling van het aantal uitgevallen ritten zal de provincie gebruik maken van gegevens uit een database die verzameld worden om reizigers van actuele reisinformatie te voorzien en de uitvoeringskwaliteit te beoordelen (zie subparagrafen 7.3.2 en 17.2.3) dan wel van gegevens die in opdracht van de provincie zijn verzameld. Op basis van deze gegevens kan de provincie bepalen of ritten (volledig) zijn gereden.

5.4 Punctualiteit

5.4.1 Eisen

Bussen moeten op tijd rijden. Hieronder verstaat de provincie dat:

1. Bussen nooit eerder vanaf beginhaltes, OV-knooppunten, overstaphaltes en tijdhalttes vertrekken dan in de dienstregeling is aangegeven;
2. Bussen binnen 120 seconden na de in de dienstregeling aangegeven tijd van het Beginpunt van een lijn vertrekken. Van deze norm mag worden afgeweken indien een Bus moet wachten op een door congestie of stremming vertraagde Bus of trein waarop aansluiting wordt geboden;
3. Bussen op OV-knooppunten en op overstaphaltes binnen 180 seconden na de in de dienstregeling aangegeven tijd vertrekken.
4. Van de norm van de punten 2 en 3 mag worden afgeweken (tot en met maximaal 300 seconden (en voor de laatste rit tot en met maximaal 600 seconden) indien een Bus als gevolg van een congestie of stremming gedurende dezelfde busrit te laat is gearriveerd op het betreffende knooppunt of moet wachten op een door congestie of stremming vertraagde Bus of trein waarop aansluiting wordt geboden.

5.4.2 Controle naleving

Voor de vaststelling van het aantal ritten waarbij de Concessiehouder niet aan bovengenoemde punctualiteitseisen heeft voldaan, zal de provincie gebruik maken van gegevens uit een database die verzameld worden om reizigers van actuele reisinformatie te voorzien en de uitvoeringskwaliteit te beoordelen (zie subparagrafen 7.3.2 en 17.2.3) dan wel gegevens die in opdracht van de provincie zijn verzameld. Op basis van deze gegevens kan de provincie bepalen of ritten op tijd van een halte vertrekken. De in de dienstregeling aangegeven vertrektijden zijn daarbij in principe maatgevend, behalve wanneer de Concessiehouder de vertrektijden van ritten aanpast om de overlast voor reizigers bij eventuele rituitval zoveel mogelijk te beperken (zie subparagraaf 5.3.1). In dat geval zijn de aangepaste vertrektijden maatgevend voor zover de Concessiehouder deze controleerbaar heeft vastgelegd.

5.4.3 Betrouwbare rijtijden

Om tot een betrouwbare uitvoering van de dienstregeling te komen, is het belangrijk dat de dienstregeling op reële rijtijden is gebaseerd. De Concessiehouder stelt per lijn, per dagsoort en per dagdeel de rijtijd zodanig vast dat, grote calamiteiten en verstoringen daargelaten, ritten conform de dienstregeling kunnen worden uitgevoerd.

5.5 Regelmaat

Voor lijnen met een zeer hoge frequentie, dat wil zeggen met een frequentie van 8 of meer ritten per uur, kan de provincie, in overleg met de Concessiehouder, besluiten niet punctualiteit maar op regelmaat te sturen. In dat geval zal de provincie gebruik maken van gegevens uit een database die verzameld worden om reizigers van actuele reisinformatie te voorzien en de uitvoeringskwaliteit te beoordelen (zie subparagrafen 7.3.2 en 17.2.3) dan wel van gegevens die in opdracht van de provincie zijn verzameld. Op basis van deze gegevens kan de provincie bepalen of ritten met regelmaat gereden zijn.

5.6 Garanties

5.6.1 Aansluitgarantie

Het missen van een aansluiting kan voor reizigers tot grote vertragingen leiden. De Concessiehouder zorgt er daarom voor dat alle voorgeschreven en gegarandeerde aansluitingen gerealiseerd worden. Ook zorgt de Concessiehouder er voor dat aansluitingen van een verlate trein op de laatst vertrekkende bus van een bepaalde Stroomlijn gerealiseerd wordt.

Bij vertragingen informeert de Concessiehouder de reizigers over de eventuele gevolgen van de vertraging voor hun aansluitingen. De Concessiehouder neemt hiertoe in zijn Betrouwbaarheidsplan een procedure op voor informatieverstrekking en communicatie richting de reiziger bij onregelmatigheden. De Concessiehouder geeft tevens in zijn Betrouwbaarheidsplan aan op welke wijze hij invulling zal geven aan de eisen ten aanzien van gegarandeerde aansluitingen.

5.6.2 Vervangend vervoer

Bij incidenten of calamiteiten informeert de Concessiehouder reizigers (i) op haltes uitgerust met displays voor het tonen van actuele reisinformatie, (ii) in de voertuigen en (iii) via de website en mobiele app, over alternatieve reismogelijkheden waarvan zij gebruik kunnen maken. Wanneer er geen adequate alternatieve reismogelijkheden zijn, zet de Concessiehouder binnen 1 uur vervangend vervoer in. Deze verplichting geldt niet indien de beschikbare infrastructuur het inzetten van vervangend vervoer niet toelaat en de Concessiehouder niet kan uitwijken naar alternatieve routes. De Concessiehouder geeft in zijn Betrouwbaarheidsplan aan hoe hij aan deze verplichting zal gaan voldoen.

5.7 Uitvoeringskwaliteit bij evenementen

In geval van grootschalige evenementen in Haarlem / IJmond en/of de uitlopers (o.a. Amsterdam) die gevolgen hebben voor de reguliere uitvoering van de dienstregeling, waaronder Koningsdag en Bevrijdingsdag, verricht de Concessiehouder alle noodzakelijke activiteiten en verleent hij alle medewerking die noodzakelijk zijn om ook in deze gevallen een zo hoog mogelijke uitvoeringskwaliteit te bieden.

De Concessiehouder treedt in overleg met de organisatie van evenementen over de vergoeding van eventuele meerkosten voor het openbaar vervoer. De Concessiehouder informeert de provincie over de uitkomsten van dit overleg.

6 Materieel

6.1 Samenstelling wagenpark

De kwaliteit van het materieel bepaalt mede het imago van het openbaar vervoer. Goed materieel zorgt immers voor een comfortabele, gemakkelijke en veilige reis. Vanuit dat oogpunt stelt de provincie eisen ten aanzien van het materieel wordt ingezet. De eisen zijn onderverdeeld in:

- Comfort en netheid;
- Toegankelijkheid;
- Communicatieapparatuur;
- OV-chipkaartapparatuur;
- Productformules;
- Reclame.

Voor eisen op het gebied van duurzaamheid die aan het materieel gesteld worden wordt verwezen naar hoofdstuk 13.

6.2 Comfort en netheid

Een belangrijk aspect van prettig reizen is comfort. De Concessiehouder maakt de reis zo comfortabel mogelijk. De Concessiehouder zorgt tenminste voor:

- Voldoende beenruimte;
- Goede vering;
- Geluidsarme motoren;
- Voldoende ruimte voor bagage;
- Voldoende mogelijkheden voor staande reizigers om zich vast te houden;
- Een goedwerkend klimaatbeheersingssysteem;
- Een schone bus;
- Aanwezigheid van Wi-Fi
- Aanwezigheid van een gratis dagblad indien aangeboden door de markt.

Het personeel van de Concessiehouder ziet er verder op toe dat er in de voertuigen niet wordt gerookt en er geen muziek wordt afgespeeld anders dan via een koptelefoon.

6.3 Toegankelijkheid

Voertuigen dienen toegankelijk te zijn voor reizigers met een auditieve, visuele of motorische beperking en voor reizigers met bagage, kinderwagens of rollators.

6.3.1 Reizigers met een mobiliteitsbeperking

Met het oog op de toegankelijkheid zet de Concessiehouder alleen (semi-)lagevloerbussen in voor de uitvoering van de Concessie. In alle bussen is plek voor minimaal één rolstoel, waarbij

voorzieningen zijn getroffen om deze rolstoel vast te zetten. Op deze plek mogen klapstoelen worden aangebracht, maar deze dienen automatisch omhoog te gaan indien er geen gebruik van wordt gemaakt.

Alle nieuwe Bussen van 11 meter en langer zijn voorzien van een automatische knielinstallatie die standaard in gebruik is (= zonder tussenkomst van de chauffeur) en een werkende oprijplaat.

Bij de inrichting van deze Bussen worden contrasterende kleuren gebruikt, zodat al het busmeubilair en de stangen en knoppen duidelijk zichtbaar en herkenbaar zijn. De stopknop ter hoogte van de rolstoelplaats(en) bevindt zich op een zodanige locatie dat deze voor mensen in een rolstoel makkelijk te bereiken is.

Alle Auto's en Bussen hebben een voorziening waarmee reizigers in een rolstoel of met een kindwagen of rollator makkelijk het voertuig kunnen betreden. Binnen deze Auto's en Bussen is ruimte voor één rolstoel. Wat betreft de verdere inrichting van deze voertuigen gelden dezelfde bepalingen als voor de nieuwe Bussen van 11 meter en langer.

6.3.2 Kinderwagens, vouwfietsen, e.d.

De Concessiehouder staat toe dat reizigers rolstoelplaats(en) ook gebruiken voor het plaatsen van kindwagens, vouwfietsen, rollators en bagage. Deze mogelijkheid vervalt op het moment dat een reiziger in een rolstoel de Bus betreedt. Het personeel van de Concessiehouder ziet er indien nodig op toe dat dan een rolstoelplaats wordt vrijgemaakt.

6.4 Communicatieapparatuur

Met het oog op een vlotte doorstroming zijn alle voertuigen voorzien van goedwerkende KAR- en Vecom/Vetag-apparatuur waarmee voorrang verkregen kan worden bij verkeersregelininstallaties langs busroutes. De Concessiehouder treedt met wegbeheerders in overleg over prioritering van de bussen bij de afhandeling van het verkeer.

Alle vervoermiddelen zijn verder voorzien van goedwerkende apparatuur waarmee buschauffeurs bijvoorbeeld in geval van vertragingen kunnen communiceren met de Centrale VerkeersLeiding (CVL).

6.5 OV-chipkaartapparatuur

Alle (taxi-)bussen zijn voorzien van gecertificeerde en goedwerkende OV-chipkaartapparatuur ten behoeve van het in- en uitchecken door reizigers. Overige eisen ten aanzien van de OV-chipkaart zijn opgenomen in hoofdstuk 8.

6.6 Productformules

De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle voertuigen die hij inzet op de lijn die onder de productformule R-net valt, zijn uitgevoerd in de kleurstelling en/of zijn voorzien van de naamstelling die bij deze productformule hoort.

6.7 Reclame

Het is de Concessiehouder niet toegestaan al dan niet doorzichtige reclame te plakken (i) op de ruiten van bussen, (ii) over lijnummers of bestemmingsaanduidingen en/of (iii) over displays in de voertuigen. Het aanbrengen van reclame-uitingen op andere plekken aan de binnen- en buitenzijde van de voertuigen is toegestaan, mits deze reclame-uitingen voldoen aan de geldende zeden en normen en de locaties van de deuren van de voertuigen en van de eventuele knoppen om deze deuren te bedienen duidelijk herkenbaar blijven.

6.8 Uitzonderingen

Voor groot materieel dat ingezet wordt voor ritten of die niet opgenomen zijn in de dienstregeling (versterkingsritten of extra ritten die nodig zijn om aan de in hoofdstuk 5 geformuleerde eisen te voldoen) kan de provincie een ontheffing verlenen aan de eisen die worden gesteld aan het materieel (zie hoofdstuk 6 en 13). De Concessiehouder zet dit materieel zo min mogelijk in voor ritten van en naar locaties waar eventueel een probleem kan zijn op het gebied van luchtkwaliteit.

7 Informatie aan de reiziger

7.1 Algemeen

Om hun reis te kunnen plannen en waar nodig aan te passen, moeten reizigers op elk moment van hun reis over de juiste (actuele) informatie kunnen beschikken. De Concessiehouder is ervoor verantwoordelijk dat reizigers over deze informatie kunnen beschikken, voor zover deze informatie het openbaar vervoer in het Concessiegebied Haarlem / IJmond betreft.

Dit hoofdstuk bevat een aantal eisen waaraan de reisinformatie in ieder geval moet voldoen. Binnen deze kaders kan de Concessiehouder zelf een afweging maken welke reisinformatie hij extra beschikbaar stelt, hoe hij deze reisinformatie vormgeeft en via welke kanalen hij deze reisinformatie beschikbaar stelt. De Concessiehouder maakt daarbij optimaal gebruik van nieuwe (digitale) kanalen om (potentiële) reizigers te informeren over het openbaar vervoer in het Concessiegebied en zorgt voor eenduidige uitstraling bij gebruik van verschillende kanalen. De reisinformatie die de vervoerder beschikbaar gaat stellen maakt deel uit van hun Inschrijving (Reisinformatieplan) en is een gunningscriterium.

7.2 Informatie voorafgaand aan de reis

De Concessiehouder zorgt ervoor dat mensen in ieder geval de volgende actuele informatie kunnen downloaden en/of op kunnen vragen:

- Informatie over afzonderlijke lijnen, met in ieder geval per lijn een overzicht van de haltes (inclusief toegankelijkheid), de tariefafstanden, de aankomst- en vertrektijden waarbij de overstapmogelijkheden op belangrijke (overstap)locaties en de gegarandeerde aansluitingen op zowel de eigen lijnen als met lijnen van andere Concessiehouders en met treinen zijn aangegeven;
- Dienstregelingstabellen als PDF per lijn en/of lijngroep;
- Haltevertrekstaten, met de vertrektijden van lijnen die vanaf een bepaald(e) halte vertrekken;
- Lijnennetkaart, met daarop in ieder geval alle routes en haltes van alle lijnen die bij de Concessie Haarlem / IJmond behoren en alle lijnen vanuit en naar het Concessiegebied Haarlem / IJmond die niet tot de Concessie Haarlem / IJmond behoren, alsmede de aansluitende lijnen in het westelijk deel van Amsterdam;
- Informatie voor toeristen, met een kaart en overzicht van de bereikbaarheid van belangrijke toeristische bestemmingen binnen het Concessiegebied Haarlem / IJmond alsmede bestemmingen in de directe nabijheid (Bollenstreek, Amsterdam, Schiphol) per openbaar vervoer. De Concessiehouder zorgt ervoor dat deze informatie in ieder geval in het Engels beschikbaar is;
- Actuele informatie over vertrektijden, ook van ongeplande omleidingen en uitval van ritten;
- Informatie over tarieven en de verkrijgbaarheid van de OV-Chipkaart;
- Informatie over de vergoedingsregeling (zie subparagraaf 10.1.1);
- Informatie over de bereikbaarheid van landelijke of regionale reisinformatiesystemen;
- Informatie over de bereikbaarheid van de eigen klantenservice en klachtenlijn, inclusief telefoonnummer en website;
- Adres en telefoonnummer van het OV-loket en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

7.2.1 Website en apps

De Concessiehouder stelt de informatie uit paragraaf 7.2 via zijn website of op verzoek van de reiziger via klantenservice gratis beschikbaar. De Concessiehouder zorgt er voor dat bovenstaande informatie verkrijgbaar is vanaf minimaal twee weken voor aanvang tot aan het einde van de dienstregelingperiode waarop de informatie betrekking heeft. In geval van ongeplande omleidingen en rituitval zorgt de Concessiehouder er voor dat reizigers uiterlijk 15 minuten nadat de situatie zich voordoet de actuele vertrektijden kunnen raadplegen.

De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle informatie toegankelijk is voor mensen die slecht(er) kunnen zien en kan worden uitgeprint in een handzaam formaat.

7.2.2 Landelijk/regionaal reisinformatiesysteem

De Concessiehouder stelt gegevens over het openbaar vervoer behorend tot de Concessie Haarlem / IJmond gratis beschikbaar aan door de provincie te benoemen reisinformatiesystemen met een landelijk/regionaal bereik (momenteel: GOVI en de NDOV-loketten). De Concessiehouder levert hierbij in ieder geval:

- 1 Statische gegevens (onder meer dienstregeling, vervoerbewijzen, geografische positie van haltes, tarieven, zone-indeling en geldigheid, geplande afwijkingen van de dienstregeling zoals omleidingen en afwijkende haltes);
- 2 Actuele gegevens (onder meer ongeplande afwijkingen van de dienstregeling, uitgevallen ritten, en grootschalige wijzigingen bij calamiteiten en extreme weersomstandigheden).

De Concessiehouder levert deze gegevens digitaal aan conform het landelijk afgesproken protocol.

Alle gegevens die de Concessiehouder in dit kader beschikbaar stelt, beschouwt de provincie als openbare gegevens. Met inachtneming van relevante wettelijke bepalingen kunnen deze gegevens zowel in bewerkte als onbewerkte vorm aan afnemers beschikbaar worden gesteld. Deze afnemers kunnen hiermee bijvoorbeeld via apps reizigers van informatie voorzien.

7.3 Informatie op de haltes

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beheer van de statische informatie aan reizigers bij alle haltes binnen het Concessiegebied Haarlem / IJmond. Dit betreft zowel informatie over de lijnen van de Concessiehouder zelf als informatie over lijnen van andere concessiehouders (met uitzondering van informatie betreffende lijn 300) die de betreffende halte aandoen.

Voor haltes buiten het Concessiegebied Haarlem / IJmond waarvoor de Concessiehouder niet zelf verantwoordelijk is voor het informatiebeheer, verstrekt de Concessiehouder tijdig de vereiste informatie aan de beheerder van de betreffende halte.

7.3.1 Statische informatie

De Concessiehouder brengt in ieder geval de volgende actuele informatie op haltes aan:

- De haltenaam;
- Per lijn die vanaf de halte vertrekt een haltevertrekstaat met:

- het lijnnummer en de eindbestemming;
- de vertrektijden van alle ritten van de lijn vanaf deze halte;
- een overzicht van de resterende haltes tot aan de eindbestemming.
- Het dichtstbijzijnde verkooppunt en oplaadpunt van de OV-chipkaart op het moment van wijziging van de dienstregeling, alsmede een verwijzing naar de website van de Concessiehouder waar actuele informatie over verkoop- en oplaadpunten van de OV-chipkaart kan worden gevonden.

Naast bovengenoemde informatie brengt de Concessiehouder op haltes die met een informatievitrine zijn uitgerust in ieder geval de volgende informatie aan:

- Een lijnennetkaart met daarop ook de lijnen van andere vervoerders door het gebied;
- Een omgevingskaart met daarop aangegeven de belangrijkste attractiepunten in de omgeving van de halte;
- Vermelding van eventuele ritten die niet met toegankelijk materieel wordt gereden;
- Informatie over tarieven, abonnementen en de verkrijgbaarheid van de OV-Chipkaart;
- Informatie over de kanalen die de Concessiehouder inzet voor het verstrekken van reisinformatie (bijvoorbeeld de internetsite, contactgegevens en openingstijden/bereikbaarheid);
- Informatie over de vergoedingsregeling (zie subparagraaf 10.1.1).

De Concessiehouder zorgt ervoor dat tijdelijke afwijkingen van de route adequaat kenbaar gemaakt worden aan reizigers. Wanneer een halte tijdelijk vervalt of de bus tijdelijk bij een andere halte stopt, geeft de Concessiehouder op de halten in ieder geval aan hoe lang de halte niet beschikbaar is en, middels een kaartje en een routebeschrijving, hoe de reiziger bij de dichtstbijzijnde halte kan komen.

Bij een dienstregelingwijziging zorgt de Concessiehouder ervoor dat alle haltes op de ingangsdatum van de nieuwe dienstregeling over de actuele informatie beschikken. De Concessiehouder mag vanaf drie dagen voorafgaand aan deze ingangsdatum de oude informatie vervangen.

7.3.2 Actuele Reisinformatie

Om panelen op haltes en knooppunten te kunnen voorzien van reisinformatie, levert de Concessiehouder hiervoor de benodigde actuele gegevens conform een door de provincie voorgescreven protocol aan door de provincie aan te wijzen organisaties. De Concessiehouder is daarmee verantwoordelijk voor het aanleveren van juiste, betrouwbare gegevens, zodat reizigers op haltes adequaat kunnen worden geïnformeerd.

7.4 Informatie tijdens de busreis

De Concessiehouder zorgt voor correcte en actuele reisinformatie in en op het voertuig. De Concessiehouder zorgt ervoor dat afwijkingen van de dienstregeling op adequate wijze aan de reizigers in het voertuig kenbaar gemaakt worden. Om het begrip bij reizigers te vergroten, wordt hierbij (zo mogelijk) ook de oorzaak van de afwijking gemeld. Bij verstoringen in de dienstuitvoering informeert de Concessiehouder reizigers over de consequenties van deze verstoring voor hun reis en over alternatieve reismogelijkheden. De Concessiehouder zorgt er daarbij ook voor

dat het personeel in het voertuig over de informatie beschikt die nodig is om vragen van reizigers in het voertuig over consequenties van verstoringen voor hun reis en over alternatieve reismogelijkheden te kunnen beantwoorden.

7.4.1 Informatie in de voertuigen

Alle voertuigen die ingezet worden, zijn voorzien van een automatisch halteomroepsysteem. Indien het automatisch halteomroepsysteem niet functioneert, roept de bestuurder alle haltes om. Tenslotte vermeldt de Concessiehouder het adres van de eigen website en contactgegevens en openingstijden van de klantenservice aan de binnenzijde van alle voertuigen.

Alle voertuigen die ingezet worden, zijn voorzien van displays. De Concessiehouder maakt optimaal gebruik van deze displays voor het tonen van actuele reisinformatie. Onder actuele reisinformatie verstaat de provincie in ieder geval de aankomsttijden op de eerstvolgende haltes en eindbestemming van de rit en geboden aansluitingen op belangrijke overstaphaltes, inclusief de actuele vertrektijden van aansluitende lijnen (van zowel de eigen lijnen als met lijnen van andere Concessiehouders en met treinen). Bij de vormgeving van de actuele reisinformatie volgt de Concessiehouder eventuele standaarden zoals die landelijk zijn/worden vastgesteld. De Concessiehouder gebruikt de beeldschermen alleen voor het tonen van actuele reisinformatie en andere, voor reizigers interessante en/of relevante informatie over (het openbaar vervoer in) het Concessiegebied Haarlem / IJmond.

7.4.2 Informatie op het voertuig

De Concessiehouder zorgt ervoor dat aan de buitenzijde van de voertuigen de volgende informatie getoond wordt:

- op alle voertuigen het juiste lijnnummer en de (eind)bestemming op de voorzijde;
- op alle Bussen het lijnnummer en de (eind)bestemming op instapzijde en op de achterzijde het juiste lijnnummer.

De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat alle informatie zowel bij daglicht, fel zonlicht als bij duisternis vanaf enige afstand leesbaar is.

7.5 Wijziging van de dienstregeling

De Concessiehouder maakt wijzigingen van de dienstregeling minimaal twee weken voorafgaand aan de ingangsdatum algemeen bekend. Dit doet hij onder meer via:

- Posters, flyers of displays in de voertuigen;
- Posters op de haltes waar een wijziging plaatsvindt;
- De website, apps, Twitter, Facebook of emailnieuwsbrieven van de Concessiehouder;
- Actuele reisinformatiesystemen.

De Concessiehouder maakt tijdelijke en / of tussentijdse wijzigingen (omleidingen) waarbij een of meerdere haltes niet worden aangedaan ten gevolge van werkzaamheden of evenementen minimaal één week voorafgaande aan de wijziging via de hierboven beschreven kanalen algemeen bekend.

8 Tarieven en verkrijgbaarheid OV-chipkaart

8.1 Algemeen

De Concessiehouder dient over een goed en betrouwbaar werkend OV-chipkaartsysteem te beschikken dat is gecertificeerd door en aangesloten op de landelijke backoffice van TLS. Dit systeem moet het in ieder geval mogelijk maken de opbrengsten van interoperabele tarieven op basis van reisgegevens afkomstig uit dit systeem automatisch te laten verdelen door TLS, daarbij al dan niet ondersteund door inschakeling van een onafhankelijk onderzoeksbureau.

8.2 Tarieven

In het voorjaar van 2014 zal GS van Noord-Holland het Beleidskader tarieven vaststellen. Het Beleidskader geeft aan hoe de OV-tarieven worden vastgesteld en kunnen worden gewijzigd. Binnen het Beleidskader (zie bijlage 7) heeft de Concessiehouder een zekere mate van tariefvrijheid, ten aanzien van tariefdifferentiatie en aanvullende tarieven (bijvoorbeeld Eurokaartje, dagkaarten, wagenverkoop, eigen abonnementssoorten). Met betrekking tot de invulling van zijn tariefvrijheid daagt de provincie de Concessiehouder met name uit om reizigers langdurig aan zich te binden (= vaste klanten), bijvoorbeeld door nieuwe abonnementsvormen te introduceren.

De voor de Concessie Haarlem / IJmond relevante onderdelen van de tariefverordening zijn:

- De prijs die voor een reis met de bus betaald moet worden bestaat uit een vast deel (= vaste voet) en een variabel deel dat afhankelijk is van de afstand die een reiziger heeft afgelegd (= tariefafstand x kilometertarief);
- Het tarief van de vaste voet wordt landelijk vastgesteld en bedraagt in 2014 € 0,87 voor vol-tarief reizen en € 0,57 voor reductiegerechtigden;
- Het kilometertarief wordt door de provincie vastgesteld en bedraagt in 2014 € 0,136;
- Bepalend voor de tariefafstand (= het aantal kilometers) is in beginsel de route van de bus tussen de in- en uitstaphalte van de reiziger;
- Voor bepaalde groepen kunnen leeftijdskortingen gelden. Leeftijdskortingen maken onderdeel uit van het Landelijk Tarievenkader (LTK). Indien deze in dit LTK worden gewijzigd, dan zal de provincie zich daaraan conformeren en dient de Concessiehouder de alsdan gewijzigde kortingspercentages te hanteren;
- Indien er (andere) wijzigingen in het LTK worden aangebracht, leidend tot andere landelijke producten en/of andere prijzen voor bestaande producten, dan zal de provincie zich daaraan eveneens conformeren en is de Concessiehouder gehouden aan het hanteren van deze nieuwe landelijke tarieven;
- De Concessiehouder verkoopt en accepteert in ieder geval twee typen interoperabele vervoersproducten. Voor abonnementsreizigers het Randstad Noord-Zoneabonnement en voor toeristen het Amsterdam & Region Day-ticket. De prijzen van deze vervoerbewijzen zijn voor de MRA gelijk. Voor de Randstad Noord Zoneabonnementen wordt gebruik gemaakt van de zone-indeling zoals deze formeel door de Concessieverleners zijn vastgelegd en die door het Tarievenbureau OV wordt beheerd;

- Wijziging of vervanging van de interoperabele abonnementen kan alleen tot stand komen in een gezamenlijk voorstel van de Concessiehouders binnen de MRA. De Concessiehouder werkt constructief mee aan nieuwe interoperabele initiatieven die erop gericht zijn om het reis- en betaalgemak te verbeteren, bijvoorbeeld aan een interoperabele wegwerpchipkaart. Dergelijk voorstellen worden getoetst door de provincie;
- In het nachtvervoer moet het voor de reiziger ook mogelijk zijn gebruik te maken van de OV-chipkaart als geldig vervoerbewijs. Daarnaast hanteert de Concessiehouder voor de niet OV-Chipkaart reiziger een in alle voertuigen te verkrijgen nachtkaat, waarbij de tariefhoogte wordt afgestemd met de andere concessiehouders in de MRA. De tariefhoogte van losse verkoop op het voertuig mag daarbij hoger zijn dan het tarief dat voor eenzelfde reis bij gebruik van de OV-chipkaart wordt gehanteerd;
- Voor de niet OV-Chipkaart reiziger dient de concessiehouder bij voorkeur (wegwerp) OV chipkaarten, voorzien van een chip, aan te bieden. Daarbij is het de wens van de provincie dat deze kaarten ook bij andere concessiehouders binnen de MRA worden geaccepteerd;
- De provincie biedt de Concessiehouder de mogelijkheid om reizigers die niet in het bezit van een geldig vervoerbewijs zijn te verplichten ter plekke een vervoerbewijs tegen een substantieel verhoogd tarief aan te schaffen waarmee de geplande rit kan worden afgemaakt;
- De te hanteren tarieven dienen met die van concessiehouders binnen de MRA te worden afgestemd. Afspraken over het accepteren van elkaars vervoerbewijzen, waaronder die van abonnementsreizigers en/of regionale kortingsproposities, zoals die door concessieverleners zijn vastgelegd, dienen daarbij te worden nageleefd.

De provincie houdt de mogelijkheid open om gedurende de Concessieperiode de Concessiehouder toe te staan, dan wel op te dragen, de tarieven te differentiëren naar bijvoorbeeld plaats, tijd, product, reisfrequentie en/of doelgroep. De Concessiehouder biedt de tarieven en kaartsoorten die de hij wenst te hanteren voor advies aan het Rocov. Vervolgens legt de Concessiehouder de tarieven en kaartsoorten die de hij wenst te hanteren samen met zijn reactie op voornoemde advies ter vaststelling aan de provincie voor.

8.3 Verkrijgbaarheid (Distributie)

Uitgangspunt voor de Concessie Haarlem / IJmond is dat de verkrijgbaarheid (distributie) van de OV-chipkaart geen drempel voor reizigers mag vormen om van het openbaar vervoer gebruik te maken. De Concessiehouder dient voor de verkrijgbaarheid van de OV-chipkaart en de bijbehorende producten de volgende minimumeisen in acht te nemen:

- Derden-netwerk. De huidige locaties worden als uitgangspunt genomen. De Concessiehouder is verplicht op deze locaties producten en reissaldo te verkopen en mogelijkheden tot afhaken aan te bieden. De buitenkant van een Derden-netwerk locatie dient herkenbaar te zijn als plek waar handelingen met de OV-chipkaart kunnen worden uitgevoerd;
- Online-verkoop. De Concessiehouder dient zijn producten, inclusief de interoperabele producten waarin hij deelneemt, online te verkopen. De provincie acht het wenselijk dat de Concessiehouder gezamenlijk met andere vervoerders inspanningen levert voor een gezamenlijke online verkoopplek.

9 Personeel

Het contact tussen reizigers en personeel van de Concessiehouder is sterk bepalend voor de wijze waarop reizigers het openbaar vervoer ervaren. Het personeel is immer de gastheer en het visitekaartje van het openbaar vervoer.

Om de reiziger optimaal van dienst te zijn, zorgt de Concessiehouder ervoor dat zijn personeel:

- Klantgericht, betrokken en correct optreedt;
- Herkenbaar en goed verzorgd gekleed is;
- Een rijstijl hanteert gericht op laag brandstofgebruik, het bijdragen aan de (ervaring van) verkeersveiligheid en het voorkomen van ongelukken;
- Zich maximaal inzet om een reis betrouwbaar en comfortabel te laten verlopen;
- Bijdraagt aan de sociale veiligheid door de rust en orde in de bus en op haltes te bewaken;
- Er op toeziet dat reizigers met een mobiliteitsbeperking gebruik kunnen maken van de voor hen bestemde zitplaatsen;
- Bekend is met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van incidenten en calamiteiten;
- Bekend is met het openbaar vervoeraanbod in de regio en met de tarieven en verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen, zodat het personeel de vragen van reizigers over deze onderwerpen (eventueel na consultatie van de Centrale Verkeersleiding) kan beantwoorden;
- De Nederlandse taal beheerst en bij voorkeur eenvoudige vragen in het Engels kan begrijpen en beantwoorden.

10 Extra inzet Klanttevredenheid

10.1 Algemeen

Naast de minimeisen ten gunste van de klanttevredenheid streeft de provincie naar extra inzet van de Concessiehouder om de klanttevredenheid te verbeteren. De Inschrijvers dienen in hun Klanttevredenheidsplan te beschrijven hoe zij de klanttevredenheid gaan verbeteren. Het Klanttevredenheidsplan maakt deel uit van hun Inschrijving en is een gunningscriterium.

Onderdeel van het Klanttevredenheidsplan is een Reizigershandvest, waarin wordt aangegeven waar de reiziger op kan rekenen. In het Reizigershandvest wordt onder andere aandacht besteed aan:

- De geboden kwaliteit:
 - Punctualiteit
 - Beschikbaarheid vervoer/zitplaatsgarantie
 - Aansluitgarantie
 - Thuis–breng–garantie/vervangend vervoer
 - Persoonlijke service
 - Reisinformatie
 - Kaartverkoop
 - Toegankelijkheid
 - (sociale) veiligheid/veilig en schoon
 - Duurzaamheid
 - Compensatie bij vertragingen
- Huisregels/Algemene voorwaarden openbaar stads- en streekvervoer (29 oktober 2007)
- Suggesties & klachten

10.1.1 Vergoedingsregeling

De Concessiehouder biedt als onderdeel van het Reizigershandvest een vergoedingsregeling aan voor reizigers die langer op hun vertrekhalte of een overstaphalte moeten wachten omdat de uitvoeringskwaliteit tekort schiet. De Concessiehouder volgt daarbij eventuele landelijke afspraken ten aanzien van een op te zetten vergoedingsregeling.

10.1.2 Consultatie individuele reizigers

Onderdeel van het Klanttevredenheidsplan is het consulteren van individuele reizigers, teneinde (nog) beter in te kunnen spelen op reizigerswensen. De Concessiehouder kan een voorstel voor de organisatie van dit consultatietraject indienen.

DEEL C – OVERIGE EISEN

11 Fysieke veiligheid

11.1 Algemeen

De provincie hecht grote waarde aan een veilige exploitatie van het openbaar vervoer in haar Concessiegebieden. De provincie wil inzicht krijgen in de gehele keten van fysieke veiligheid en op basis daarvan afspraken, procedures en onderzoeken beter regelen. De Concessiehouder stelt een veiligheidscoördinator aan die de afspraken en de contacten met de provincie en andere stakeholders waarborgt en onderhoudt.

11.2 Taken en verantwoordelijkheden

Het functioneren van het gehele systeem van fysieke veiligheid wordt als uitgangspunt genomen. Ingegeven vanuit de zorg en de aandacht voor de veiligheidsketen als geheel, gericht op het leren van individuele situaties en incidenten, van daaruit tot herstelmaatregelen komen en deze tijdig en goed implementeren.

Analyse van de incidenten- en ongevallendata door de Concessiehouder levert mogelijke speerpunten en aandachtspunten op voor nader onderzoek in de vorm van risicoanalyses of veiligheidsstudies. Voorstellen hiervoor worden in een veiligheidsoverleg (zie paragraaf 11.4) besproken en vastgesteld.

11.3 Veiligheidsmanagementsysteem

De Concessiehouder waarborgt de veiligheidszorg in een Veiligheidsmanagementsysteem (VMS). Het VMS bestaat in eerste instantie uit een Veiligheidsplan, waarin concessiehouder aangeeft welke preventieve maatregelen hij neemt ten behoeve van de fysieke veiligheid. De Concessiehouder maakt daarbij onderscheid tussen preventieve maatregelen (die te allen tijde worden getroffen) en aanvullende maatregelen. Tevens worden mitigerende maatregelen aangegeven welke de Concessiehouder zal nemen in geval van incidenten, ongevallen of doelbewuste acties. Ook worden in het Veiligheidsplan afspraken met derden (wegbeheerders, politie, overige vervoerders) vastgelegd.

Het Veiligheidsplan is gebaseerd op een risicoanalyse van het Concessiegebied. Daarbij speelt de gekozen aandrijftechniek (diesel, gas, waterstof etc.) een belangrijke rol. De Concessiehouder werkt het VMS verder uit in diverse plannen en documenten.

Het VMS wordt door concessiehouder jaarlijkse geactualiseerd en ter toetsing en evaluatie voorgelegd aan de provincie. Actualisatie vindt plaats op basis van ervaringen, de uitkomsten van oefeningen en de gesprekken en afspraken die in het periodieke veiligheidsoverleg worden gemaakt.

Een Veiligheidsplan maakt onderdeel uit van de inschrijving.

11.4 Monitoring en verantwoording

De Concessiehouder informeert de provincie ieder jaar over de wijze waarop hij invulling heeft gegeven aan de eisen op het gebied van fysieke veiligheid, het aantal voorgevallen incidenten en welke van deze incidenten de fysieke veiligheid negatief hebben beïnvloed, welke (nieuwe) risico's hij verwacht en welke (aanvullende) maatregelen hij getroffen heeft of nog zal treffen. De jaarrapportages zijn mede gebaseerd op een structurele en systematische inventarisatie en evaluatie van risico's bij de exploitatie van het openbaar vervoer voor de fysieke veiligheid.

De provincie en de Concessiehouder bespreken de inhoud van de jaarrapportages minimaal 1x per jaar op operationeel niveau (veiligheidsoverleg), om elkaar te informeren en zaken af te stemmen op het gebied van fysieke veiligheid. Daarbij wordt ook de voortgang van de acties bijgehouden. De Concessiehouder informeert in ieder geval over de afgesproken veiligheidsindicatoren en over de wijze waarop invulling is gegeven aan de eisen op het gebied van fysieke veiligheid.

12 Sociale veiligheid

12.1 Algemeen

Het is belangrijk dat reizigers zich veilig voelen wanneer ze met het openbaar vervoer reizen. En hetzelfde geldt voor het personeel dat in het openbaar vervoer werkzaam is. De Concessiehouder heeft daarom een dubbel belang bij het veilig maken en houden van het openbaar vervoer, namelijk als dienstverlener en als werkgever.

De sociale veiligheid in en rond het openbaar vervoer in het Concessiegebied Haarlem / IJmond is een gedeelde verantwoordelijkheid van de Concessiehouder en onder andere gemeenten, politie en justitie. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de veiligheid in de bussen, de gemeenten voor de veiligheid op de haltes en stations, de politie voor een snelle opvolging van meldingen en justitie voor een snelle vervolging van de daders.

In het Beleidsplan Sociale Veiligheid (zie bijlage 8) van de provincie staan de kaders omschreven wat betreft het te voeren sociale veiligheidsbeleid. De Concessiehouder is gebonden aan het Beleidsplan en handelt in overeenstemming met dit kader.

Ook bij een onderwerp als sociale veiligheid wil de provincie de Concessiehouder op zijn prestaties beoordelen, en dan in het bijzonder op de ontwikkeling in:

- Het algemene gevoel van veiligheid van de reizigers (op dit moment gebaseerd op de OV-Klantenbarometer van het KpVV);
- Het gevoel van veiligheid van de reizigers in het voertuig (idem).

12.2 Integrale aanpak

Om de sociale veiligheid in het openbaar vervoer structureel te verbeteren, wordt een integrale aanpak gevolgd bestaande uit vijf componenten:

1. Service, toezicht en handhaving
2. Kaartcontrole
3. Inrichting en onderhoud infrastructuur
4. Samenwerking met overige partijen
5. Structureel en variabele inzet

12.2.1 Service, toezicht en handhaving

Om hen een veilig gevoel te geven, is het belangrijk dat reizigers het gevoel hebben dat de Concessiehouder toezicht houdt en direct handhavend kan optreden wanneer zich een vervelende situatie voordoet. Service, toezicht en handhaving behelzen onder andere:

- Menselijk toezicht: De Concessiehouder zet tijdens de gehele duur van de Concessie toezichthouders in. De toezichthouders zijn als zodanig herkenbaar, onder meer door het dragen van een uniform. Toezichthouders hebben een servicegerichte instelling en hun optreden is in de eerste plaats gericht op preventie en de-escalatie. Indien de situatie daar aanlei-

ding toe geeft, treden de toezichthouders handhavend op. De toezichthouders zijn daarom BOA bevoegd.

- Service aan reizigers: De toezichthouders stralen een service verlenende houding uit in de zin dat zij voor reizigers aanspreekbaar zijn en reguliere vragen van reizigers over het openbaar vervoer adequaat kunnen beantwoorden.
- Handhaving: Dit behelst het repressief optreden bij overlast gevend en strafbaar gedrag, het verlenen van noodhulp aan reizigers en personeel en wederzijdse ondersteuning tussen politie of overige bevoegd gezagen en de Concessiehouder.
- Cameratoezicht: Alle bussen die worden ingezet zijn uitgerust met goed functionerende, registratieve camera's. De Concessiehouder maakt vooraf afspraken met politie en justitie over het uitlezen van opnames in het geval zich een incident heeft voorgedaan.

12.2.2 Kaartcontrole

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de controle van vervoerbewijzen. De Concessiehouder streeft er daarbij naar dat zoveel mogelijk reizigers bij het instappen inchecken. De Concessiehouder houdt bij de controlekans van reizigers rekening met (i) de mogelijkheid voor reizigers om het voertuig te betreden zonder hun vervoerbewijs te ontwaarden en (ii) het percentage reizigers dat dit ook daadwerkelijk nalaat.

12.2.3 Inrichting en onderhoud infrastructuur

Naast bovenstaande maatregelen wordt de bevordering van sociale veiligheid ook bereikt door andere maatregelen zoals graffitiverwijdering en de inrichting van de haltes, zoals de gebruikte kleuren (licht), de overzichtelijkheid, de verlichting en de vormgeving van het straatmeubilair. De Concessiehouder maakt hierover, gezamenlijk met de provincie, nadere afspraken met de wegbeheerders.

12.2.4 Samenwerking met overige partijen

Samenwerking met overige partijen is cruciaal voor het realiseren en behouden van een hoog niveau van sociale veiligheid. De concessiehouder maakt zo nodig actief afspraken met de partijen die de trajecten en stations kruisen waar de concessiehouder ook komt. Dit betreft zowel andere vervoerders als andere partijen met toezichthouders of functies betreffende openbaar vervoer en/of openbare orde. Op het moment dat de provincie met partijen binnen het Concessiegebied Haarlem / IJmond afspraken maakt gericht op bevordering van de sociale veiligheid, draagt de Concessiehouder constructief bij aan de naleving van deze afspraken.

12.2.5 Structureel en variabele inzet

De Concessiehouder stemt de inzet van de toezichthouders af op de behoefte aan service en toezicht bij reizigers. In zijn afweging neemt de Concessiehouder factoren mee als het aantal reizigers, incidenten en zwartrijders en het veiligheidsgevoel van reizigers en Personeel.

Afhankelijk van gebeurtenissen, samenwerking met derden en noodzaak, zet de concessiehouder projecten op met een incidenteel of structureel karakter. In het actieplan Sociale veiligheid beschrijft de concessiehouders jaarlijks de verdeling over structurele en incidentele inzet. De concessiehouder rapporteert jaarlijks over inzet en effecten daarvan en stemt in overleg met de Con-

cessiehouder de inzet voor het komende jaar af via het actieplan Sociale veiligheid en het Meerjarenplan Sociale veiligheid.

12.3 Meerjarenplan en Actieplan Sociale Veiligheid

Het Beleidsplan Sociale Veiligheid van de provincie omvat onder andere eisen ten aanzien van de inhoud van het Meerjarenplan en het Actieplan sociale veiligheid dat de Concessiehouder dient op te stellen.

12.3.1 Meerjarenplan Sociale Veiligheid

Tenminste zeven maanden voor start van de Concessie presenteert Concessiehouder een Meerjarenplan Sociale Veiligheid dat geldig is gedurende de eerste vijf jaar van de Concessie. Voor de opvolgende jaren stelt de Concessiehouder in het vijfde jaar van de Concessie een geactualiseerd Meerjarenplan Sociale Veiligheid op.

In het Meerjarenplan Sociale Veiligheid geven de Concessiehouders hun visie ten aanzien van sociale veiligheid. Tevens stellen de Concessiehouders de kaders waaraan hun jaarlijkse Actieplan Sociale Veiligheid zal voldoen (zie subparagraaf 12.3.2). Het Meerjarenplan bevat naast deze kaders en de in paragraaf 12.1 genoemde kpi's een viertal streefcijfers:

- De ontwikkeling van het gevoel van veiligheid van de reizigers op de halte (op dit moment gebaseerd op de KpVV-Klantenbarometer);
- De ontwikkeling van het aantal geregistreerde incidenten per jaar in de Concessie onderverdeeld naar de aard van het incident overeenkomstig de landelijke incidentenregistratie van het ministerie van Infrastructuur en Milieu en verbijzonderd naar de locatie en het tijdstip van de incidenten;
- De ontwikkeling van het gevoel van veiligheid onder het personeel;
- De ontwikkeling van de reinheid en comfort van de voertuigen.

Na de presentatie van het Meerjarenplan Sociale Veiligheid vraagt de Concessiehouder het Rocov (zie paragraaf 16.1) om schriftelijk advies over dit Meerjarenplan. De Concessiehouder informeert de provincie uiterlijk drie maanden voor start van de Concessie over de wijze waarop hij met dit advies denkt om te gaan. De Concessiehouder zal, na afstemming met de provincie, met gemeenten, politie en justitie afspraken maken betreffende elementen uit het Meerjarenplan en/of het Actieplan Sociale Veiligheid.

12.3.2 Actieplan Sociale Veiligheid

Ieder jaar legt de Concessiehouder een concept Actieplan Sociale Veiligheid ter goedkeuring voor aan de provincie. Voorafgaand aan het definitieve verzoek tot goedkeuring biedt de Concessiehouder het Actieplan tijdig voor advies aan het Rocov+ aan (zie paragraaf 16.1). Een afschrift van dit advies en de manier waarop de Concessiehouder met dit advies is omgegaan maakt integraal deel uit van het bij de provincie in te dienen Actieplan. Het Actieplan Sociale Veiligheid omvat de volgende elementen:

- De rapportage van de jaarcijfers sociale veiligheid (incidenten, en waarderingen volgens reizigers- en personeelsmonitoren en zwartrijpercentages);
- De inzet van de toezichthouders, acties en resultaten van het voorafgaande jaar;

- De geplande inzet menselijk toezicht voor het nieuwe jaar (kwantiteit en kwaliteit, beoogd effect, onderscheid naar structurele en incidentele acties);
- Materiële zaken (camera's, aanpassingen materieel, etc.);
- Te geven cursussen/opleiding personeel;
- Opvang en nazorg bij incidenten van het personeel en de feedback over de rapportage van incidenten;
- Afspraken met derden (politie, justitie, gemeente);
- Overige geplande incidentele projecten.

12.4 Monitoring en rapportage

Om de sociale veiligheid zo goed mogelijk te kunnen waarborgen, houdt de Concessiehouder bij welke incidenten plaatsvinden. De Concessiehouder stuurt, naast de jaaropgave in het Actieplan Sociale Veiligheid, ieder kwartaal aan de provincie een overzicht van de incidenten die hebben plaatsgevonden, uitgesplitst op halteniveau, per lijn en op het niveau van de gehele Concessie (op maandbasis). De Concessiehouder geeft daarbij tevens aan op welke dagen en tijdstippen de incidenten hebben plaatsgevonden. Een en ander conform een landelijk uniform registratiesysteem voor incidenten.

De Concessiehouder verleent medewerking aan (i) de OV-Klantenbarometer van het KpVV waarbinnen sociale veiligheid één van de onderwerpen is, (ii) de landelijke monitor zwartrijden in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Milieu en (iii) de landelijke veiligheidsmonitor van personeel en reizigers.

De Concessiehouder en de provincie wisselen op elkaars verzoek en op eigen initiatief informatie uit over sociale veiligheid. In overleg met de provincie, informeert de Concessiehouder reizigers, personeel en publiek over de voortgang en effecten van maatregelen ter verbetering van de sociale veiligheid.

12.5 Overige eisen

De Concessiehouder werkt mee aan initiatieven van de provincie om met derden afspraken te maken op het gebied van sociale veiligheid (bijvoorbeeld veiligheidsarrangementen, afspraken met wegbeheerders, etc.). Indien één of meerdere gemeenten in het Concessiegebied Haarlem / IJmond dan wel een direct aanliggende gemeente een convenant Sociale Veiligheid wil opstellen, is de Concessiehouder verplicht hieraan deel te nemen.

De Concessiehouder draagt via gerichte voorlichting aan specifiek (reizigers)groepen op preventieve wijze bij aan de bevordering van de sociale veiligheid in en rond het openbaar vervoer in het Concessiegebied Haarlem / IJmond.

13 Duurzaamheid

13.1 Algemeen

Openbaar vervoer is een duurzame mobiliteitsvorm, zeker wanneer vervoergroei optreedt ten koste van het autoverkeer. De provincie wil komen tot een verdere verduurzaming van het openbaar vervoer. Bij duurzaamheid zijn klimaatdoelstellingen en leefbaarheidsdoelstellingen te onderscheiden. Klimaatdoelstellingen bestaan uit de beperking van de uitstoot van broeikasgassen (CO₂) en het gebruik van grondstoffen en ruimte. Leefbaarheidsdoelstellingen bestaan uit vermindering van de uitstoot van vervuilende stoffen (NO_x, fijnstof en roet) en een beperking van het geluidsniveau.

Door eisen te stellen op het gebied van uitstoot van het materieel, beperkingen van het geluidsniveau en overige maatregelen ter bevordering van duurzaamheid, kan de provincie bijdragen aan de leefbaarheid van de omgeving. De provincie heeft de doelstelling om vanaf 2015 100% duurzaam in te kopen. Deze doelstelling is opgenomen in haar inkoopbeleid, omschreven als 'maatschappelijk verantwoord inkopen' (MVI). Onder MVI wordt verstaan: minst belastend voor milieu- en leefomgeving. De provincie streeft in haar MVI –waar mogelijk en tegen afgewogen kostenniveau– een hoger ambitieniveau na dan de minimum criteria van AgentschapNL voor onder meer Openbaar vervoer. De provincie beschrijft hierna haar minimum eisen en wensen op het gebied van duurzaamheid voor deze opdracht.

De provincie heeft de ambitie om gedurende de Concessieperiode de transitie naar zero emissie in het Openbaar Vervoer te realiseren. Ten tijde van de aanbesteding zijn bepaalde ontwikkelingen op het gebied van zero emissie zichtbaar en is het mogelijk om daarop in te spelen. Natuurlijk staan deze ontwikkelingen gedurende de looptijd van de Concessie niet stil. Daarom wordt van de Concessiehouder verwacht dat hij zich, samen met de provincie en andere partijen, inzet om tijdens de looptijd van de Concessie te blijven door ontwikkelen en innoveren in de richting van zero emissie. De provincie hanteert voor de Concessie Haarlem / IJmond een gedifferentieerde duurzaamheidsdoelstelling. Dat wil zeggen zo schoon en duurzaam mogelijk, zonder dat dit ten koste gaat van andere kwaliteiten van het stads- en streekvervoer en de aantrekkingskracht daarvan.

In de aanbesteding wordt de Inschrijver uitgedaagd om de transitie naar zero emissie vorm te geven. Zero emissie beperkt zich niet tot elektrisch vervoer, er zijn ook andere technieken en ontwikkelingen die bij kunnen dragen aan de transitie naar zero emissie.

In het Bestek wordt het bovenstaande op de volgende wijze ondersteund:

- Het is toegestaan om bij de uitvoering van de Concessie bestaand Materieel in te zetten. Dit maakt het (financieel) mogelijk om gedurende de Concessie nieuw materieel in te laten stromen. Dit beperkt de kosten van de transitie naar zero emissie en voorkomt kapitaalvernietiging.
- Er wordt een visie en een transitieplan van de Inschrijver uitgevraagd ten aanzien van het transitiepad naar zero emissie vervoer. De visie en het transitieplan is een gunningscriterium.

De gegunde Concessiehouder is verplicht het aangeboden transitieplan uit te voeren.

13.2 Duurzaamheidsplan

Om de provinciale doelstelling te verwezenlijken vraagt de provincie Inschrijvers om in hun Inschrijving een Duurzaamheidsplan op te nemen waarin zij aangeven hoe zij tot een duurzamere uitvoering van de Concessie zullen komen. Hierbij worden klimaatdoelstellingen en leefbaarheidsdoelstelling expliciet beschreven. De kwaliteit van het Duurzaamheidsplan zal daarbij mede bepalend zijn bij de keuze van de toekomstige Concessiehouder. De minimum eis is dat de gemiddelde jaarlijkse uitstoot van CO₂, vervuilende stoffen en geluid over de totale duur van de Concessie, lager ligt dan in het jaar 2014.

Het Duurzaamheidsplan beschrijft:

- Welke streefcijfers de Concessiehouder hanteert en welke maatregelen hij neemt om de CO₂-uitstoot per reizigerskilometer te reduceren;
- Welke streefcijfers en maatregelen de Concessiehouder hanteert/neemt om de uitstoot van vervuilende stoffen te reduceren;
- Welke streefcijfers en maatregelen de Concessiehouder hanteert/neemt om het geluidsdrukniveau in en buiten het materieel te beperken (bijvoorbeeld stille motoren, banden, controles van bandenspanning, motor uitzetten bij begin/eindhalte, etc.);
- Hoe de Concessiehouder rekening houdt met de grotere noodzaak tot verbetering van de leefbaarheid in de stedelijke en al zwaarbelaste gebieden. Speciale aandacht dient er te zijn voor IJmond, waar de vervuilende stoffen, en met name fijnstof, de maximale toegestane waarde heeft bereikt of dreigt te bereiken;
- Welke overige maatregelen de Concessiehouder neemt om de duurzaamheid te vergroten op het gebied van ruimtegebruik, grondstoffengebruik, onderhoud en dagelijks beheer, energiegebruik, milieubewustzijn van het personeel en dergelijke. Hieronder verstaat de provincie o.a.
 - de Concessiehouder een compleet beeld geeft van alle emissies die samenhangen met het gebruik van een vervoermiddel (Well-to-Wheel dat wil zeggen dat zowel emissies van het voertuig zelf (Tank-to-Wheel) als emissies die vrijkomen tijdens winning en het raffinageproces of de productie van elektriciteit (Well-to-Tank) worden meegenomen);
 - de processen en maatregelen op het gebied van onderhoud en bedrijfsvoering (reiniging van voertuigen (o.a. gebruik wasstraat), afvalscheiding en -verwerking);
 - maatregelen om de uitstoot van vervuilende stoffen te beperken, bijvoorbeeld beperking van het 'warmdraaien' van het materieel en de rijstijl van de chauffeurs.
- Verwachte effect(en) en planning van de hierboven bedoelde maatregelen. Het Duurzaamheidsplan wordt jaarlijks ge-update door de Concessiehouder.

13.3 Milieuprestaties voertuigen

De eigenschappen van het materieel hebben de grootste invloed op de mate van duurzaamheid van een Concessie.

13.3.1 Bussen

Nieuw materieel die de Concessiehouder inzet moet wettelijk minimaal voldoen aan de Euro 6-norm. De bussen die de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie Haarlem / IJmond inzet in het kader van de transitie naar zero emissie, moeten bij de start van de concessie minimaal aan de EEV-norm voldoen. De bussen mogen tot 2020 maximaal 15 jaar oud en gemiddeld niet ouder dan 12 jaar zijn. Vanaf 2020 mogen bussen maximaal 12 jaar oud zijn en gemiddeld niet ouder dan 10 jaar.

De provincie heeft daarbij de wens dat bussen aan strengere milieunormen voldoen en/of door een efficiënter brandstofgebruik een extra bijdrage leveren aan de leefbaarheid binnen het gebied Haarlem / IJmond. Nieuwe bussen die 1 januari 2015 op kenteken worden gezet moeten gesproken tenminste voldoen aan de dan geldende wettelijke milieunormen. De provincie heeft de wens dat waar mogelijk Klein materieel wordt ingezet dat aan strenge milieunormen voldoet en/of door een efficiënter brandstofgebruik een extra bijdrage levert aan de leefbaarheid in de provincie.

Daarnaast hanteert de provincie de volgende eisen:

- Bussen die voldoen aan de Euro 6-norm moeten voorzien zijn van een gesloten roetfilter (of vergelijkbare fijn stof filterende technologie), waarvan de toestand in het motormanagementsysteem gemonitord dient te worden, zodat de noodzakelijke regeneratie aangestuurd wordt.
- De Concessiehouder moet de bussen zodanig onderhouden dat de emissienormen te allen tijde worden gehaald. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om de emissiewaarden van de bussen steekproefsgewijs te (laten) controleren.
- Bij aanschaf van voertuigen dient de Concessiehouder de Regeling bevordering aankoop schone en energiezuinige voertuigen (Stcrt. 20119372) na te leven.
- De Concessiehouder dient uiterlijk twee (2) maanden voor de start van de Concessie te hebben aangetoond dat de bussen, welke door hem in de Concessie worden ingezet, voldoen aan de in dit artikel genoemde eisen door middel van het overhandigen van officiële keuringsdocumenten. Deze documenten dienen afkomstig te zijn van daarvoor aangewezen officiële en gecertificeerde goedkeuringsinstanties.

13.3.2 Auto's

Auto's die de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie Haarlem / IJmond inzet moeten bij de start van de Concessie minimaal aan de dan geldende wettelijke norm voldoen. De auto's mogen niet ouder zijn dan 6 jaar. De provincie heeft daarbij de wens dat de Auto's die worden ingezet aan strenge milieunormen voldoet en/of door een efficiënter brandstofgebruik een extra bijdrage levert aan de leefbaarheid binnen de provincie.

14 Marketing

14.1 Algemeen

De provincie verwacht van de Concessiehouder dat deze middels aantrekkelijke acties en de juiste promotie en communicatie steeds meer mensen weet te overtuigen vaker met het stads- en streekvervoer te reizen. De Concessiehouder wordt hiertoe ook geprikkeld doordat zijn inkomsten sterk afhangen van de ontwikkeling in het aantal (betalende) reizigers.

14.2 Marketingplan

Jaarlijks legt de Concessiehouder zijn marketingactiviteiten voor de komende periode vast in een Marketingplan, dat is gebaseerd op (i) een analyse van kansrijke doelgroepen en hun specifieke wensen, (ii) een evenementenkalender en (iii) de resultaten die met eerdere marketingacties zijn bereikt. Het marketingplan bevat per doelgroep doelstellingen op het gebied van reizigers- en opbrengstengroei, alsmede concrete marketingactiviteiten om deze doelstellingen te realiseren. De provincie vraagt daarbij speciale aandacht voor het behoud en het koesteren van de huidige reizigers, het promoten van het OV-gebruik tijdens de spitsperioden en het vullen van de lege stoelen tijdens de daluren.

De Concessiehouder wordt geacht alle in het marketingplan opgenomen marketingactiviteiten ook daadwerkelijk uit te voeren. Om de uitvoering van het marketingplan te monitoren, bespreekt de provincie ieder kwartaal de voortgang van de geplande acties met de Concessiehouder.

Uiterlijk zeven maanden voor start van de Concessie dient de beoogd concessiehouder een Marketingplan ter goedkeuring door de provincie aan. In dit Marketingplan wordt tenminste aandacht besteed het marketingbeleid op hoofdlijnen voor de komende drie jaren, aan de (eventuele) veranderingen in het lijnennet, behoud van de huidige reizigers en toename van het OV-gebruik. In het vervolg van de Concessieperiode biedt de Concessiehouder jaarlijks tijdig een marketingplan ter goedkeuring aan de provincie aan. Het is daarbij toegestaan om goedlopende marketingactiviteiten opnieuw op te nemen in het marketingplan. In het jaarlijkse marketingplan wordt steeds een doorkijk gegeven voor het marketingbeleid op hoofdlijnen voor de volgende drie jaren. Tevens acteert de Concessiehouder actief in het MRA marketingbureau door het beschikbaar stellen van personeel en legt jaarlijks een contributie in.

14.3 Productformule R-net

De provincie rolt samen met omringende concessieverleners de productformule R-net uit. De provincie verplicht de Concessiehouder om mee te werken aan het 'vermarkten' van deze productformule.

15 Consumentenbescherming

15.1 Klachtenafhandeling

Wanneer een reis onverhoopt niet verloopt zoals gepland, kunnen reizigers zich in ieder geval op de volgende manieren tot de Concessiehouder wenden om zich hierover te beklagen:

- Telefonisch, tegen het standaard tarief binnen de regio, bereikbaar ten minste op maandag t/m zaterdag van 09.00 tot 19.00 uur;
- Via Internet;
- Schriftelijk.

Wanneer een reiziger een klacht indient, ontvangt hij binnen vijf werkdagen een bevestiging dat zijn klacht in behandeling is genomen. Uiterlijk vier weken na het indienen van de klacht ontvangt de reiziger een reactie. De reactie aan de reiziger omvat ten minste de volgende elementen:

- Inhoudelijke reactie op de klacht;
- Uitsluitel over wat er met de klacht gedaan zal worden;
- Verwijzing naar het OV-loket, welke kan adviseren en bemiddelen;
- Vermelding van een landelijke geschillencommissie Openbaar Vervoer waaraan de klachtindieners een geschil kan voorleggen (Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag) alsmede de voorwaarden die deze commissie hanteert voor het in behandeling nemen van klachten.

In principe is de klachtenafhandeling een zaak tussen de Concessiehouder en de reiziger. Klachten die betrekking hebben op de infrastructuur of het openbaar vervoerbeleid geeft de Concessiehouder binnen vijf werkdagen door aan respectievelijk de betreffende Wegbeheerder (gemeente, provincie of hoogheemraadschap) of de provincie. De Concessiehouder meldt in dat geval bij de ontvangstbevestiging welke partij de klacht verder zal afhandelen.

15.2 Klachtenoverzicht

Het aantal en de aard van de klachten geven een belangrijke indruk van de prestaties van het openbaar vervoer. De Concessiehouder zendt de provincie en het Rocov daarom ieder kwartaal een overzicht waarin is opgenomen:

- De aard van de binnengekomen klachten;
- Op welke rit (lijn, tijd) deze klachten betrekking hebben;
- De snelheid van afhandeling;
- De manier waarop actie is ondernomen om herhaling van de klacht of soortgelijke klachten te voorkomen.

15.3 OV-loket en landelijke geschillencommissie

De Concessiehouder verleent te allen tijde zijn medewerking aan eventuele bemiddelingspogingen van het OV-loket. Daarnaast is de Concessiehouder aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

16 Overleg met consumentenorganisaties en individuele reizigers

In de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) is bepaald dat zowel de provincie als de Concessiehouder aan consumentenorganisaties periodiek advies moeten vragen en informatie moeten verschaffen.

16.1 Rocov

Het Rocov is een door de provincie ingesteld advies- en overlegorgaan dat bestaat uit vertegenwoordigers van consumentenorganisaties (zie bijlage 9) uit het Concessiegebied. Het Rocov dient volgens de wet om advies te worden gevraagd bij:

- De voorgenomen wijzigingen en uitvoering van de dienstregeling;
- De wijze waarop de Concessiehouder de reiziger informeert over de dienstregeling en de tarieven;
- De vervoervoorwaarden (tarief) en voorgenomen wijzigingen daarvan, waartegen openbaar vervoer wordt verricht;
- De modellen van vervoerbewijzen die de Concessiehouder uitgeeft;
- De wijze waarop en de mate waarin deze vervoerbewijzen verkrijgbaar zijn en hoe deze betaald kunnen worden;
- De voorzieningen die de Concessiehouder treft ten aanzien van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor reizigers met een handicap;
- De voorzieningen die de Concessiehouder treft ten behoeve van het waarborgen van een verantwoorde mate van (sociale) veiligheid van reizigers en personeel;
- De procedure voor de behandeling van klachten van de reiziger en de wijze waarop de Concessiehouder de reiziger hierover informeert;
- De regeling voor vergoeding aan de reiziger in geval van vertraging of vervallen ritten;
- De voorgenomen aanschaf van nieuw materieel (inrichtings- en gebruikseisen).

Het Rocov geeft 'gekwalficeerde adviezen' en dat betekent dat wanneer de provincie of de Concessiehouder een advies niet overneemt, dit gemotiveerd zal moeten worden. De provincie neemt de adviezen en de eventuele motivatie om adviezen niet over te nemen mee bij de beoordeling van voorstellen van de Concessiehouder en koppelt deze terug aan het Rocov.

Daarnaast kan het Rocov aan de provincie, de Concessiehouder of een wegbeheerder gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over onderwerpen die van invloed zijn of kunnen zijn op de uitvoering of het gebruik van het openbaar vervoer in de provincie.

16.2 Consultatie individuele reizigers en andere belanghebbenden

Naast de organisaties vertegenwoordigd in het Rocov, biedt de Concessiehouder ook individuele reizigers en andere belanghebbenden de mogelijkheid om hun ideeën of suggesties met betrek-

king tot de Concessie Haarlem / IJmond bij hem in te dienen. De Concessiehouder wordt geacht op ieder idee en/of suggestie adequaat te reageren.

De Concessiehouder heeft vrijheid wat betreft de wijze waarop hij individuele reizigers en andere belanghebbenden actief bij de ontwikkeling en uitvoering van de Concessie zal gaan betrekken (bijvoorbeeld via periodiek gehouden klantenpanels of via het internet). Een voorstel daartoe maakt deel uit van het bij de inschrijving in te dienen Klanttevredenheidsplan. Uiterlijk 6 maanden na de start van de Concessie dient het consultatietraject goed te functioneren.

Minimaal jaarlijks stelt de Concessiehouder het Rocov op de hoogte van de ingebrachte ideeën en suggesties en zijn reactie daarop en van de resultaten van het consultatietraject.

17 Informatie en monitoring

17.1 Algemeen

De provincie ziet er nauw op toe dat de Concessiehouder de voorschriften in de Concessie Haarlem / IJmond 2016–2025 nakomt. Daarbij maakt de provincie gebruik van informatie afkomstig uit verschillende bronnen. Op basis van deze bronnen vormt de provincie zich een beeld van de mate waarin de Concessiehouder de in de Concessie vastgelegde voorschriften nakomt. Op het moment dat de provincie constateert dat de Concessiehouder bepaalde voorschriften niet nakomt, staan de provincie verschillende sturingsinstrumenten (bijvoorbeeld boetes) ter beschikking om naleving ervan af te dwingen.

17.2 Informatieverstrekking door de Concessiehouder aan de provincie

17.2.1 Management informatie

De Concessiehouder informeert de provincie over de uitvoering van de Concessie door middel van een managementrapportage. Elke maand verschaft de Concessiehouder op een online platform de managementrapportage met daarin alle informatie-elementen die deel uitmaken van het Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer 2008 (MIPOV 2008) of diens opvolger. Daarnaast dient de Concessiehouder desgevraagd aanvullende informatie aan de provincie te leveren.

17.2.2 OV-tool

De provincie gebuikt een eigen webtool voor het concessiebeheer. In deze OV-tool komen verschillende datastromen bij elkaar en kan een analyse op de data worden uitgevoerd. Hiermee wil de provincie het concessiebeheer professionaliseren en de resultaten aan de hand van kpi's inzichtelijker maken. De Concessiehouder dient hiervoor informatie beschikbaar te stellen.

17.2.3 Realtime monitoring

De Concessiehouder levert actuele gegevens over de uitvoering van de dienstregeling (= realtime data) conform een voorgeschreven protocol. De provincie gebruikt deze data onder meer voor het monitoren van de uitvoeringskwaliteit waaronder punctualiteit, rituitval en rijtijden (zie ook hoofdstuk 5).

17.2.4 Gegevens OV-chipkaart

De Concessiehouder stelt alle informatie die voortkomt uit het gebruik van de OV-chipkaart zonder voorbehoud beschikbaar aan de provincie. De provincie kan deze informatie naar eigen inzicht gebruiken. Vanzelfsprekend respecteert de provincie daarbij de regels die voortvloeien uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

17.2.5 Vervoerkundig onderzoek

Om een actueel beeld te blijven houden van het reisgedrag van de reizigers geeft de Concessiehouder in ieder geval in het 4^e en 8^e jaar van de Concessietermijn opdracht tot een uitgebreid

onderzoek naar diverse kenmerken van het vervoer in het Concessiegebied. Dit onderzoek omvat in ieder geval:

- Het aantal in- en uitstappers bij een representatieve steekproef van haltes;
- Herkomst, bestemming en reismotief van de reizigers;
- Het gebruikte voor- en natransport.

17.2.6 Controle gegevens

De provincie is bevoegd de juistheid van door de Concessiehouder geleverde gegevens (steekproefsgewijs) te controleren. De Concessiehouder is verplicht volledige medewerking aan dergelijke controles te verlenen, onder andere door op verzoek van de provincie de betreffende (bron)gegevens ter beschikking te stellen.

17.3 Informatie uit overige waarnemingen

17.3.1 Algemeen

De provincie kan ook zelf onderzoek uitvoeren met betrekking tot het openbaar vervoer behorend tot de Concessie Haarlem / IJmond. Het gaat hier onder meer om waarnemingen door mystery guests, analyse van GOVI-data en/of Klanttevredenheidsonderzoeken.

17.3.2 OV-Klantenbarometer

Om een actueel beeld te houden van wat reizigers vinden van de kwaliteit van het openbaar vervoer in het Concessiegebied laat de provincie ieder jaar een tevredenheidsonderzoek uitvoeren (op dit moment is dat de KpVV-Klantenbarometer). Voor dit onderzoek worden reizigers gevraagd in de vorm van rapportcijfers hun waardering te geven voor verschillende kwaliteitsaspecten van het openbaar vervoer.

Daarnaast kan de Concessiehouder besluiten om in de Concessie Haarlem / IJmond een eigen tevredenheidsonderzoek uit te (laten) voeren. Een voorstel voor een dergelijk onderzoek maakt deel uit van zijn inschrijving (zie hoofdstuk 10).

18 Financiële aspecten

18.1 Inkoop extra vervoer

De provincie kan, eventueel op verzoek van gemeenten en andere partijen, bij de Concessiehouder extra openbaar vervoer inkopen bovenop het voorzieningenniveau dat in de Concessie is vastgelegd (= meerwerk). Het kan dan gaan om een nieuwe lijn, een routewijziging, hogere frequenties en/of langere bedieningstijden.

De provincie kan de Concessiehouder opdragen tegen een in de Concessie vast te leggen tarief voor meerwerk extra openbaar vervoer aan te bieden tot een nader te bepalen maximum. De Concessiehouder mag deze opdracht niet weigeren en ontvangt voor dit meerwerk een aanvullende subsidie.

Ook het omgekeerde is mogelijk. De provincie kan de Concessiehouder opdragen het openbaar vervoeraanbod in het Concessiegebied tot een nader te bepalen maximum te verminderen, bijvoorbeeld in geval van een verlaging van de bijdrage die de provincie jaarlijks van het Rijk ontvangt. Als gevolg van het minderwerk ontvangt de Concessiehouder een lagere subsidie; een en ander conform een in de Concessie vast te leggen tarief voor minderwerk.

Wanneer een gemeente of andere partij de provincie verzoekt extra openbaar vervoer in te kopen, brengt de Concessiehouder hierover advies uit aan de provincie en de betreffende partij. Bij de beoordeling van het verzoek van de gemeente of andere partij en het daaropvolgende advies van de Concessiehouder hanteert de provincie de volgende criteria:

- Een nieuwe buslijn of een gewijzigde route/hogere frequentie/langere bedieningstijd van een bestaande buslijn mag in principe niet ten koste gaan van het aantal reizigers op andere buslijnen;
- Een routewijziging van een buslijn mag niet leiden tot een verslechtering van een bestaande verbinding dan wel een verslechtering van de bereikbaarheid van een bepaalde locatie, tenzij de verwachting is dat de wijziging per saldo gunstig is voor de realisatie van de doelstellingen die de provincie met de Concessie Haarlem / IJmond nastreeft.

18.2 Inkoop extra openbaar vervoer door derden

Concessiehouder kan alleen na goedkeuring van de Concessieverlener extra openbaar vervoer of prijsreductie aan derden (gemeenten, bedrijven etc.) aanbieden. Bij haar afweging kijkt de provincie of het aanbod van de Concessiehouder gunstig is voor de realisatie van de doelstellingen die de provincie met de Concessie Haarlem / IJmond nastreeft.

19 Overige onderwerpen

19.1 Implementatie

Een goed begin is het halve werk. Wanneer er met de toekomstige Concessiehouder nieuwe afspraken worden gemaakt over het openbaar vervoer, is het mogelijk dat er bij de implementatie kinderziektes om de hoek komen kijken. In het belang van de reiziger, die geen last mag hebben van de overgang van de oude Concessie naar de nieuwe Concessie, stelt de provincie daarom ook eisen ten aanzien van de implementatie. Met deze eisen beoogt de provincie twee dingen te bewerkstelligen:

- De ongestoorde doorgang van de dagelijkse praktijk;
- De soepele invoering van innovaties op basis van de nieuwe voorschriften.

19.1.1 Implementatieplan

De reiziger is erbij gebaat dat het openbaar vervoer vanaf het eerste moment goed geregeld is. Daarom voegen Inschrijvers aan hun Inschrijving een implementatieplan toe waarin zij beschrijven op welke wijze zij procesmatig invulling zullen geven aan de periode tussen de gunning en de start van de Concessie (= implementatieperiode). Het implementatieplan heeft tot doel minimaal te garanderen dat er geen overgangsproblemen optreden bij de start van de nieuwe Concessie. De provincie neemt de kwaliteit van het implementatieplan mee bij de beoordeling van de Inschrijvingen (gunningscriterium). Tijdens de implementatieperiode ziet de provincie er nauwlettend op toe dat de toekomstige Concessiehouder zijn implementatieplan adequaat uitvoert.

19.2 Compensatie tijdens opstartperiode

Indien zich direct na de start van de Concessie problemen voordoen bij de uitvoering van de dienstregeling, compenseert de Concessiehouder de hierdoor gedupeerde reizigers. Het Implementatieplan van de Concessiehouders bevat een voorstel voor een compensatieregeling.

19.3 Evaluatiemoment

In het 4^e en 8^e jaar van de Concessie zullen de provincie en de Concessiehouder de eisen uit dit PvE evalueren. Indien eisen tot ongewenste effecten leiden of als nieuwe ontwikkelingen hebben plaatsgevonden, kan dit leiden tot een aanpassing van deze eisen. Mocht er aanleiding zijn om eerder te evalueren, dan kunnen zowel de provincie als de Concessiehouder hiertoe het initiatief nemen. Aanpassing van de eisen uit het PvE zullen ter advisering aan het Rocov worden voorgelegd.

Begrippenlijst

In het programma van eisen en bijbehorende bijlagen wordt verstaan onder:

Aanbestedingsleidraad	De door Concessieverlener nog vast te stellen aanbestedingsleidraad inzake de Europese aanbesteding van het openbaar vervoer in het Concessiegebied Haarlem/IJmond, die integraal onderdeel uitmaakt van het nog vast te stellen Bestek "Concessie Haarlem/IJmond 2016-2025".
Aanvullende lijn	Een Buslijn die gericht is op het aanbieden van verbindingen met een meer sociaal karakter.
Actieplan Sociale Veiligheid	Het plan bedoeld in subparagraaf 6.3.2 van het Programma van Eisen.
Auto	Motorrijtuig ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
BAND-overleg	Brede Afstemming Noordvleugel Dienstregelingen, waarin Concessiehouders en Concessieverleners uit de Metropoolregio Amsterdam hun Dienstregeling afstemmen. Ook de NS neemt deel aan dit overleg.
Beleidskader sociale veiligheid	Het door de provincie vastgestelde beleid ten aanzien van sociale veiligheid.
Beleidskader tarieven	Het door de provincie vastgestelde beleid ten aanzien van tarieven.
Bestek	Het nog vast te stellen Bestek "Concessie Haarlem/IJmond 2016-2025" dat de Aanbestedingsleidraad, het Programma van Eisen, de Concessiebeschikking, alle overige bijlagen en de bijbehorende Nota's van Inlichtingen omvat.
Betrouwbaarheidsplan	Het plan bedoeld in paragraaf 5.1 van het Programma van Eisen, waarin de Concessiehouder beschrijft hoe zij de betrouwbaarheid van het Openbaar Vervoer garandeert.
Bus	Motorrijtuig, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, ingericht voor het vervoer van meer dan 8 personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Buslijn	Een vaste route die een bus of auto rijdt met een bepaalde frequentie, in een bepaalde bedieningsperiode en halteert bij bepaalde bushaltes zoals aangegeven in de Dienstregeling.
Buurtbus	Openbaar Vervoer met een auto gereden door vrijwilligers die kleine kernen of buurten voorziet.
Centrale Verkeersleiding (CVL)	De (centrale) Verkeersleiding van de Concessiehouder.
Concessie	Het recht van de Concessiehouder om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer te verrichten in het Concessiegebied.
Concessiebeschikking	Het door Concessieverlener te nemen besluit, met daaraan verbonden voorschriften waarbij de Concessie aan de Concessiehouder is/wordt verleend.

Concessieduur	De gehele duur waarvoor de Concessie is verleend.
Concessiegebied	Het geografische gebied waarop de Concessie betrekking heeft, als omschreven in Hoofdstuk 2 van het Programma van Eisen.
Concessiehouder	Het bedrijf aan wie de Concessie is verleend.
Concessieperiode	De gehele periode waarvoor de Concessie is verleend.
Concessieverlener	Het College van Gedeputeerde Staten van de provincie Noord-Holland, conform artikel 20 van de Wet personenvervoer 2000 bevoegd gezag om de Concessie te verlenen.
Concessievoorschriften	Alle eisen en verplichtingen opgenomen in, of voortvloeiend uit, de Concessiebeschikking, de Subsidiebeschikkingen, de definitieve Nota van Inlichtingen dan wel de overige onderdelen van het Bestek, inclusief bijlagen.
Consumentenorganisaties	De consumentenorganisaties als bedoeld in artikel 31 van de Wet personenvervoer 2000 en die voldoen aan de bij of krachtens de Wet gestelde eisen.
CROW	Centrum voor Regelgeving en Onderzoek in de Grond- Water- en Wegenbouw en de Verkeers-techniek.
Dienstregeling	Voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin zijn aangeduid de halteplaatsen waartussen en de tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht, zo nodig onder de vermelding of de halteplaatsen of tijdstippen door de reiziger kunnen worden beïnvloed.
Dienstregelingjaar	Een aangesloten periode waarin de Dienstregeling geldig is.
Duurzaamheidsplan	Het plan bedoeld in paragraaf 13.2 van het Programma van Eisen, waarin de Concessiehouder aangeeft hoe zij tot een duurzamere uitvoering van de concessie zal komen.
Gedeputeerde Staten (GS)	Het College van Gedeputeerde Staten van de provincie Noord-Holland, conform artikel 20 van de Wet personenvervoer 2000 bevoegd gezag om de Concessie te verlenen.
Geschillencommissie Openbaar Vervoer	Instantie die oordeelt in geschillen tussen consumenten en vervoerbedrijven op het gebied van Openbaar Vervoer.
GOVI	Grenzeloze Openbaar Vervoer Informatie.
Hoofdrailnet	Hoofdrailnet trein.
HOV	Hoogwaardig Openbaar Vervoer. In de concessie Haarlem/IJmond 2016-2025 gaat de huidige lijn 75 onderdeel uitmaken van het HOV.
Implementatieplan	Het plan van de Concessiehouder tot implementatie van de nodige maatregelen om vanaf de eerste dan van de concessieperiode het Openbaar Vervoer te verstrekken.
Inschrijver	Een vergunning houdend bedrijf dat middels zijn Inschrijving een aanbidding doet voor de Concessie Haarlem-IJmond 2016-2025.
Inschrijving	De aanbidding inclusief de bijbehorende bescheiden die Concessiehouder in het kader van

	de Europese aanbesteding van het Openbaar vervoer in het Concessiegebied Haarlem-IJmond indient.
KAR	Korte Afstands Radio, een systeem ter realisatie van prioriteit bij Verkeersregelininstallaties (VRI's).
Klanttevredenheidsplan	Het plan bedoeld in paragraaf 16.2 van het Programma van Eisen, waarin de Concessiehouder aangeeft hoe zij de klanttevredenheid over de uitvoering van de Concessie waarborgt.
Klein materieel	Een bus korter dan 11 meter of een auto. Het voertuig heeft minimaal acht zitplaatsen, de zitplaats van de chauffeur niet meegerekend.
Knooppunt	Centrale locatie in de opbouw van het netwerk, als beschreven in subparagraaf 3.1.1 van het Programma van Eisen.
KPI	Kritieke Prestatie Indicator.
KpVV	Kennisplatform Verkeer en Vervoer.
KpVV-Klantenbarometer	Jaarlijks landelijk klanttevredenheidsonderzoek onder openbaar vervoerreizigers, uitgevoerd door het KpVV.
Lagevloerbus	Bus met in ieder geval tussen de eerste en tweede deur een vlakke vloer met een maximumhoogte van 35 centimeter ten opzichte van het straatniveau.
LTK	Landelijk Tarievenkader. Landelijk kader voor tarieven teneinde uniformiteit te bewaken voor (een deel van) het tarievenpalet. Het LTK wordt beheerd door het Tarievenbureau OV.
Maatwerk	Buslijn die gericht is op het voorzien in een specifieke vervoerbehoefte.
Marketingplan	Het plan bedoeld in paragraaf 14.2 van het Programma van Eisen, waarin de Concessiehouder aangeeft welke marketingactiviteiten ondernomen worden ten einde bestaande reizigers te behouden en potentiële nieuwe reizigers aan te trekken.
Materieel	De voertuigen die Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie gebruikt en/of doet gebruiken.
Meerjarenplan Sociale Veiligheid	Het plan bedoeld in subparagraaf 6.3.2 van het Programma van Eisen, waarin de Concessiehouder voor meerdere jaren aangeeft welke activiteiten ondernomen worden om de sociale veiligheid te waarborgen.
MIPOV	Model Informatie Profiel Openbaar Vervoer.
MRA	Metropoolregio Amsterdam.
Nacht	De periode tussen 00.00 en 05.00 uur.
Nachtlijn	Een Buslijn die gericht is op het aanbieden van vervoer tijdens de Nacht.
Nachtnet	Netwerk van Nachtlijnen binnen de Concessie.
NDOV	Nationale Databank Openbaar Vervoergegevens.
Nieuw materieel	Materieel met bouwjaar 2016 of later.
Nota van Zienswijzen	Document waarin de reacties op zienswijzen van Consumentenorganisaties, gemeenten en andere decentrale overheden zijn opgenomen, alsmede eventuele wijzigingen in het Programma van Eisen.

Ontsluitende lijn	Een Buslijn die gericht is op het aanbieden van verbindingen met een meer sociaal karakter.
Openbaar Vervoer	Voor eenieder openstaand personenvervoer volgens een dienstregeling per Bus en/of Auto overeenkomstig de eisen die daaraan ingevolge deze Concessie gesteld worden.
OV-chipkaart	Een landelijk elektronisch vervoerbewijs.
Overstaphalte	Een halte waar volgens de Dienstregeling een aansluiting op een andere bus of de trein wordt geboden.
OV-Klantenbarometer	Jaarlijks landelijk klanttevredenheidsonderzoek onder openbaar vervoerreizigers, uitgevoerd door het KpVV.
OV-loket	Ombudsman op het gebied van openbaar vervoer die bemiddeld tussen reizigers en openbaar vervoerbedrijven.
Programma van Eisen (PvE)	De verzameling van eisen die Concessieverlener stelt aan het openbaar vervoer in het Concessiegebied Haarlem/IJmond, zoals vastgesteld door het college van Gedeputeerde Staten van de provincie Noord-Holland, dat integraal onderdeel uitmaakt van het Bestek.
Regeling bevordering aankoop schone en energiezuinige voertuigen	Regeling van de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu houdende regels ter bevordering van de aanschaf van schone en energiezuinige wegvoertuigen (Regeling bevordering aankoop schone en energiezuinige wegvoertuigen).
Reisinformatieplan	Het plan bedoeld in paragraaf 7.1 van het Programma van Eisen, waarin de Concessiehouder aangeeft op welke wijze hij reizigers van reisinformatie voorziet.
Reizigershandvest	Het handvest bedoeld in paragraaf 10.1 van het Programma van Eisen, waarin de Concessiehouder aangeeft welke garanties en waarborgen hij reizigers biedt.
R-net	Netwerk van hoogwaardige en snelle verbindingen in de Metropool Regio Amsterdam.
Rocov Noord-Holland	Regionaal overleg consumentenbelangen openbaar vervoer Noord-Holland.
Scholierenlijn	Een Buslijn die gericht is op het aanbieden van vervoer van scholieren.
SOHO	Sociale Hond, ten behoeve van begeleiding van mensen met een functiebeperking.
Spitslijn	Een Buslijn die gericht is op het aanbieden van vervoer tijdens de Spitsperiode.
Spitsperiode	De periode op Werkdagen tussen 7.00 en 9.00 uur in de ochtend en 16.00 en 18.00 uur in de middag.
Stroomlijn	Een Buslijn die zich kenmerkt door een snelle doorstroming en relatief hoge frequenties, als bedoeld in paragraaf 3.1.2 van het Programma van Eisen.
Sub-Knooppunt	Centrale locatie in de opbouw van het netwerk, als beschreven in subparagraaf 3.1.1 van het Programma van Eisen.
Subsidiebeschikking	Het officiële besluit na vaststelling van de subsidie.

Tarievenbureau OV (TB-OV)	Een door decentrale OV-autoriteiten opgericht bureau ter ondersteuning van hun gemeenschappelijke belang bij (landelijke) afspraken over tarieven op e OV-Chipkaart. Het TB-OV adviseert provincies en stadsregio's en beheert het Landelijke Tarievenkader (LTK).
TLS	Trans Link Systems, de organisatie die de verdeling van gelden van de OV-chipkaart verzorgt.
Transitieplan	Het plan bedoeld in paragraaf 13.1 van het Programma van Eisen, waarin de Concessiehouder aangeeft hoe zij de (gedeeltelijke) transitie naar zero emissie invult.
Veiligheidsplan	Het handvest bedoeld in paragraaf 10.1 van het Programma van Eisen, waarin de Concessiehouder aangeeft welke garanties en waarborgen hij reizigers biedt.
Vervoerplan	Het plan bedoeld in subparagraaf 3.5.2 van het Programma van Eisen, waarin de Concessiehouder aangeeft hoe zij de Concessie vervoerkundig inricht.
Veiligheidsmanagementsysteem (VMS)	Systeem als bedoeld in paragraaf 11.3 van het Programma van Eisen.
Wegbeheerder	De privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisatie die bij de Wet Herziening Wegenbeheer is belast met de aanleg, het beheer, onderhoud en beschikbaar stellen van weginfrastructuur.
Werkgebied	Een gebied met de voornaamste functie werken, dat ontsloten dient te worden door het Openbaar Vervoer.
Woongebied	Een gebied met de voornaamste functie wonen, dat ontsloten dient te worden door het Openbaar Vervoer.

BIJLAGEN

Bijlage 1	OV-Visie provincie Noord-Holland
Bijlage 2	Nota van Uitgangspunten Concessie Haarlem / IJmond 2016-2025
Bijlage 3	Uitlopers van de Concessie
Bijlage 4	Te gedogen lijnen
Bijlage 5	Overzicht frequenties van stroomlijn verbindingen
Bijlage 6	Beleidskader OV-Tarieven (volgt in definitief PvE)
Bijlage 7	Beleidsplan Sociale Veiligheid (volgt in definitief PvE)
Bijlage 8	Samenstelling Rocov

Bijlage 1 OV-Visie provincie Noord-Holland

VISIE OPENBAAR VERVOER 2020

Colofon

Uitgave

Provincie Noord-Holland
Postbus 123 | 2000 MD Haarlem
Tel.: 023 514 31 43 | Fax: 023 514 40 40
www.noord-holland.nl
post@noord-holland.nl

Eindredactie

Provincie Noord-Holland
Directie Beleid | Sector Verkeer en Vervoer

Fotografie

Provincie Noord-Holland

Grafische verzorging

Provincie Noord-Holland, MediaProductie

Haarlem, januari 2012

SAMENVATTING

AANLEIDING

In het coalitieakkoord 2011-2015 'Verantwoord en duidelijk gericht op de toekomst' staat dat gedeputeerde staten stevig gaan investeren in de bereikbaarheid over de weg en komen met een integraal openbaar vervoer-concept. Deze openbaar vervoer (afgekort: OV)-visie geeft invulling aan de wens om tot een integraal OV-concept te komen. Parallel aan deze OV-visie wordt een Investeringsstrategie Noord-Hollandse infrastructuur opgesteld. De Investeringsstrategie Infrastructuur wordt in het eerste kwartaal van 2012 aan u aangeboden. Hierin wordt een integraal overzicht geboden van de investeringen in openbaar vervoer- en weginfrastructuur.

De veranderende sociaal-maatschappelijke ontwikkelingen vragen om een nieuwe visie op het openbaar vervoer. In de provincie Noord-Holland is sprake van een bevolkingskrimp in het landelijke gebied, vergrijzing, toenemend autogebruik, individualisering en intensivering van het aantal verschillende activiteiten op een dag¹⁾. In grote lijnen gaan we naar een toekomst waarin we zoveel mogelijk verschillende activiteiten in één volgepakte dag willen combineren. Deze veranderende mobiliteitsbehoefte maakt een herijking van het openbaar vervoer in de provincie noodzakelijk. Het aanbod van de provincie, voorziet onvoldoende in de vervoersvraag: deze vraag is veel gedifferentieerder en laat zich niet leiden door de dienstregeling van de bus. Met deze visie zorgen we dat ons aanbod van openbaar vervoer de komende jaren beter aansluit op de veranderende vervoersbehoefte.

WENKEND PERSPECTIEF: STROOMLIJNENNET

Openbaar vervoer is ontstaan uit de schaalvoordelen van het bundelen van vervoerstromen; een collectief vervoermiddel over de wat langere afstanden. Op plekken waar de vraag naar mobiliteit groot is, wil de provincie de mogelijkheden voor OV maximaal benutten. Negentig procent van de busreizigers in Noord-Holland reist in de verbindende buslijnen. Deze vormen al jarenlang een bestendige ruggengraat van het OV-systeem: het zogenaamde stroomlijnnennet.

Stroomlijnnennet: een verbindend netwerk, waarbij alle kernen van meer dan 3000 inwoners 7 dagen per week dagelijks van s' ochtends vroeg tot s' avonds laat onderling verbonden zijn. Daarmee is dit stroomlijnnennet frequent, snel, betrouwbaar én toekomstvast tot 2020; de stroomlijnen van 2012 zullen ook in 2020 rijden.

De provincie zal investeren in het verbeteren van de snelheid, betrouwbaarheid en frequentie van het stroomlijnnennet. Daarbij garanderen we dat het net tot 2020 bestendig blijft, en geen grote wijzigingen zal kennen. Daarmee vormt het stroomlijnnennet een toekomstvast net voor het grootste deel van de huidige reizigers én reizigers die nog geen gebruik maken van het openbaar vervoer.

R-net is het paradepaardje van deze stroomlijnen. Door in te zetten op een hogere kwaliteit en herkenbaarheid, probeert het R-net automobilisten te verleiden om in de bus te stappen. Tot slot zet de provincie in op hoogwaardige halte- en informatievoorzieningen op OV-knooppunten, betere afstemming met de fietsbereikbaarheid en meer P&R- en Kiss & Ride voorzieningen om daarmee het invloedsgebied van de haltes van het stroomlijnnennet te vergroten.

¹⁾ KiM, 2010

VERVOER NAAR VRAAG: MAATWERK

De provincie besteedt jaarlijks ongeveer € 10 miljoen aan de exploitatie van laagfrequent busvervoer in stedelijk en landelijk gebied. Dit is ongeveer een kwart van het totale exploitatiebudget van de provincie, die ten bate komt aan een kleine 10% van de reizigers. Dit fijnmazige busnetwerk voorziet in steeds mindere mate aan de veranderende behoefte. Er is immers sprake van een jarenlange afname van het aantal reizigers dat gebruik maakt van de bus.

De uitdaging is om op plekken waar de vraag naar openbaar vervoer minder groot is, innovatieve vraaggerichte oplossingen te vinden. De vraag van zoveel mogelijk reizigers moet bepalend zijn voor de vorm waarin dit wordt aangeboden. Dit maatwerk kan bestaan uit vervoeroplossingen, maar ook uit voorzieningen op knooppunten om het stroomlijnnennet per fiets of auto makkelijker toegankelijk te maken. Uitgangspunt is dat niemand, ook niet in het landelijk gebied, verstoken blijft van een vorm van openbaar vervoer.

Maatwerk: kleinschalige vervoersinitiatieven die beter tegemoet komen aan de openbare vervoersbehoeften. Zo moet een aanbod ontstaan dat aantrekkelijker is voor zoveel mogelijk reizigers. Uitgangspunt is dat niemand in het landelijk gebied verstoken blijft van een vorm van openbaar vervoer.

De provincie zal samen met (samenwerkende) gemeenten en belanghebbenden meer kleinschalige vervoersinitiatieven faciliteren opdat de openbaar vervoersbehoefte beter kan worden bediend. De ongeveer € 10 miljoen jaarlijkse exploitatiebijdrage kan hiervoor worden ingezet. Zo kan een aanbod ontstaan dat aantrekkelijker is voor zoveel mogelijk reizigers. Met hetzelfde geld kunnen we meer reizigers bedienen. De gemeenten en reizigersorganisaties weten immers beter waar de behoefte van de reiziger ligt, en op welke manier deze verleid kan worden om het OV te gaan gebruiken. Om nieuwe initiatieven in gang te zetten, stelt de provincie eenmalig € 14 miljoen beschikbaar: voor pilots en voor faciliteiten om beter aan te takken op het stroomlijnnennet. Dit kan bijvoorbeeld een nieuwe vorm van vervoer in een gebied zijn of een investering in fietsenstallingen en het toegankelijk maken van OV-knooppunten.

IN DEZE OV-VISIE

Vanuit de opgave om het openbaar vervoer aantrekkelijker te maken voor de reiziger, geeft deze OV-visie aan op welke manier het openbaar vervoer tot 2020 wordt georganiseerd in het stroomlijnnennet en met maatwerk daar waar nodig. Daarmee wil de provincie een toekomstvast en betrouwbaar netwerk bieden voor de reiziger. De visie geldt voor de periode tot aan 2020 en staat los van de bezuinigingsopgave van 2011 en de dienstregeling van 2012.

Deze OV-visie betreft alleen het OV in het gebied waarover de provincie opdrachtgever is. Uiteraard wordt wel gekeken naar overlappende buslijnen en de spoorlijnen in het gebied, maar de provincie heeft geen rol in het openbaar vervoer van omliggende vervoerautoriteiten. In de visie is de opheffing van de Wet Gemeenschappelijke Regelingen 'plus' en de eventuele komst van een OV/infrastructuur autoriteit buiten beschouwing gelaten, omdat hier op moment van schrijven veel onzekerheid over bestaat.

6	1	Inleiding
9	2	Wat is de toekomst visie?
13	3	Hoe wordt dat bereikt?
16	4	Hoe nu verder?

INHOUD

INLEIDING



PROVINCIE NOORD-HOLLAND ALS OV-AUTORITEIT

De provincie is opdrachtgever voor het openbaar vervoer in Noord-Holland, met uitzondering van Amsterdam en omgeving. Dat is het gebied van de Stadsregio Amsterdam. Per deelgebied verleent de provincie Noord-Holland aan een vervoerbedrijf een concessie; een exclusief recht om het openbaar vervoer te verzorgen. In Noord-Holland zijn er vier gebieden, ofwel busconcessies:

- 1 Noord-Holland Noord
- 2 Haarlem-IJmond
- 3 Gooi en Vechtstreek
- 4 Zuidtangent (gedeelte van Haarlem tot Vijfhuizen)

Daarnaast vaart de Fast Flying Ferry in opdracht van de provincie Noord-Holland.

Periodiek worden deze concessies volgens de Wet Personenvervoer in concurrentie aanbesteed.

AANLEIDING VOOR DEZE OV-VISIE

In het coalitieakkoord 2011-2015 'Verantwoord en duidelijk gericht op de toekomst' staat dat gedeputeerde staten stevig gaan investeren in de bereikbaarheid over de weg en komen met een integraal openbaar vervoer-concept. Deze OV-visie geeft invulling aan de wens om tot een integraal OV-concept te komen. Parallel aan deze OV-visie wordt een Investeringsstrategie Noord-Hollandse infrastructuur opgesteld, waarin ook investeringen in de OV infrastructuur worden meegenomen.

WAAROM DEZE VISIE?

De mobiliteit in Noord-Holland is de afgelopen jaren enorm toegenomen. Maar het aantal reizigers dat gebruik van de bus maakt neemt al jarenlang af. De redenen hiervoor zijn de bevolkingskrimp in het landelijke gebied, vergrijzing, toenemend autogebruik, individualisering en intensivering van het aantal verschillende activiteiten op een dag²⁾. In grote lijnen gaan we naar een toekomst waarin we zoveel mogelijk verschillende activiteiten in één volgepakte dag willen combineren.

Het reguliere busvervoer buiten het stedelijk gebied dat in opdracht van de provincie rijdt, voorziet in steeds mindere mate in deze veranderende behoefte. De verdere individualisering maakt de mogelijkheden van de

overheid om in de vervoersvraag te voorzien beperkt. De provincie heeft geprobeerd door middel van een gelijkmatige verdeling van het busvervoer over de provincie, iedere reiziger zoveel mogelijk een gelijk voorzieningen-niveau aan te bieden. Dit heeft echter geresulteerd in een fijnmazig, laagfrequent netwerk dat niet aansluit bij de werkelijke vervoersvraag. Het is niet efficiënt om mensen die verspreid wonen te bedienen met een reguliere bus in een lage frequentie. Bovendien wordt daarmee onvoldoende in de vervoersvraag voorzien: deze vraag is veel gedifferentieerder en laat zich onvoldoende leiden door de dienstregeling van de bus.

Het aanbodgericht openbaar vervoer heeft ertoe geleid dat met relatief veel geld relatief weinig mensen worden bediend: 24% van het budget wordt gebruikt voor 9% van de reizigerskilometers. Dit betekent € 10 mln per jaar voor gemiddeld 4500 reizigers per dag (omgerekend € 2000,- per reiziger per jaar). Zie tevens afbeelding 1.



Afbeelding 1

76% van het geld voor
91% reizigers

24% van het geld naar
9% van de reizigers

Dat neemt niet weg dat ook mensen die niet in staat zijn om zelfstandig te reizen, moeten kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven. Dat kan alleen als het openbaar vervoer beter aansluit op de wensen van de reiziger. De afgelopen jaren is veel in gang gezet om de reiziger beter te bedienen, zoals een betere toegankelijkheid, meer sociale veiligheid en betere reisinformatie. Op het gebied van snelheid, betrouwbaarheid, gemak en imago van het OV valt echter nog het nodige te winnen. De toenemende diversiteit in reiswensen vraagt daarnaast om maatwerk.

2) KiM, 2010

De uitdaging is:

- 1 Om op plekken waar de vraag naar mobiliteit groot is, de mogelijkheden voor OV maximaal en op een economische verantwoorde wijze te benutten.
- 2 Daar waar de vraag minder groot is innovatieve en vraaggerichte oplossingen aan te bieden.

DOELSTELLING VAN DEZE OV-VISIE

Vanuit de opgave om het openbaar vervoer aantrekkelijker te maken voor de reiziger, geeft deze OV-visie aan op welke manier het openbaar vervoer tot 2020 idealiter wordt georganiseerd. De OV-visie betreft alle onderdelen van het regionaal openbaar vervoer: de trein, het hoogwaardig R-net, het regionale busvervoer, en het vraaggerichte vervoer.

AFBAKENING OV-VISIE

Deze OV-visie betreft alleen het OV in het gebied waarover de provincie opdrachtgever is. Uiteraard wordt wel gekeken naar overlappende buslijnen en de spoorlijnen in het gebied, maar de provincie heeft geen rol in het openbaar vervoer van omliggende vervoerautoriteiten. In de visie is de opheffing van de Wet Gemeenschappelijke Regelingen 'plus' en de eventuele komst van een OV/infrastructuur autoriteit buiten beschouwing gelaten, omdat hier op moment van schrijven veel onzekerheid over bestaat. Met nadruk wordt gesteld dat deze visie geen vervoersplan is. Een vervoersplan is de jaarlijkse basis voor de uiteindelijke dienstregelingen. De visie geldt voor de periode tot aan 2020 en staat los van de bezuinigingsopgave van 2011 en de dienstregeling van 2012.

WAT IS DE TOEKOMST VISIE?



Openbaar vervoer is ontstaan uit de schaalvoordelen van het bundelen van vervoerstromen. Het is een collectief vervoermiddel over de wat langere afstanden. Op plekken waar de vraag naar mobiliteit groot is, wil de provincie de mogelijkheden voor OV maximaal en op een economische verantwoorde wijze benutten. De provincie wil deze vervoersvraag faciliteren met een kwalitatief goed en financieel gezond OV-systeem. We zetten daarom in op het versterken van een grofmazig netwerk van frequente stroomlijnen met een hoge kostendeckingsgraad als ruggengraat van ons OV-systeem. Dit systeem bestaat uit de regionale treinverbindingen en een sterk stroomlijnen-net van busverbindingen. Deze stroomlijnen vormen zo een verbindend netwerk, waarbij alle kernen van meer dan 3000 inwoners 7 dagen per week dagelijks van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat onderling verbonden zijn. Dit stroomlijnen-net is frequent, snel, betrouwbaar én toekomstvast tot 2020; de stroomlijnen van 2012 zullen ook in 2020 rijden.

De provincie zal de doorstroming en snelheid van de bussen verbeteren door te investeren in de infrastructuur waar de stroomlijnen gebruik van (gaan) maken. Zij zorgt voor de aanleg van vrijliggende infrastructuur voor R-net en overige investeringen ter verbetering van deze stroomlijnen. Daarbij is aansluiting op het treinnetwerk en de ruimtelijke koppeling met OV-knooppunten (stations en grote busstations) en woon- en werkgebieden een belangrijk potentieel winstpunt. Om het invloedsgebied van de halte te vergroten, zet de provincie in op betere haltevoorzieningen, betere bereikbaarheid voor de fiets, afstemming tussen fiets en OV en P&R terreinen. De ervaring met de Zuidtangent leert dat men bereid is een grotere afstand af te leggen voor een hoogwaardig openbaar vervoer verbinding met goede haltevoorzieningen.

STROOMLIJNEN

Het stroomlijnen-netwerk in de provincie Noord-Holland bestaat uit:

- Alle spoorverbindingen in de provincie.
- Alle huidige en toekomstige R-netlijnen.
- Zo'n 30 verbindende buslijnen.

Stroomlijnen hebben de volgende kenmerken:

- Stroomlijnen rijden zeven dagen per week van 's morgens vroeg tot 's avonds laat.
- Stroomlijnen rijden overdag bijna overal twee keer per uur of vaker en 's avonds minimaal eens per uur.
- Stroomlijnen bieden een directe verbinding met een NS-station of ander belangrijk knooppunt.
- Stroomlijnen voor regionale verbindingen rijden gemiddeld sneller dan 25 km/h.
- Stroomlijnen in de regio hebben een kostendeckingsgraad van tenminste 35%.
- Stroomlijnen in de steden hebben een kostendeckingsgraad van tenminste 30%.
- Stroomlijnen zijn toekomstvast, wat betekent dat

deze lijnen zo mogelijk meer dan 800 reizigers per werkdag vervoeren of zullen gaan vervoeren.

- Stroomlijnen ontsluiten alle kernen met meer dan 3000 inwoners en zoveel mogelijk kernen tussen de 1000 en 3000 inwoners.

De in totaal 44 stroomlijnen (waarvan er 35 vallen binnen de drie openbaar vervoerconcessies van de provincie Noord-Holland; de overige 9 maken deel uit van andere concessies, zoals Zuidtangent, Friesland en Stadsregio Amsterdam) zijn goed voor ongeveer 90% van de reizigers-kilometers, terwijl ongeveer 2/3 van het exploitatiebudget nodig is.

R-NET ALS PARADEPAARDJE VAN DE STROOMLIJNEN

De provincie zet zich ook in voor een gezamenlijke visie op een samenhangend R-net. De decentrale overheden in de Randstad, die participeren in het OV-Bureau Randstad, hebben de ambitie de kwaliteit van het OV in de Randstad verder te verbeteren. In tegenstelling tot andere stroomlijnen richt R-net zich op de keuzereiziger. Door snel en betrouwbaar openbaar vervoer tussen de grote knooppunten aan te bieden, zorgt R-net ervoor dat reizigers de auto laten staan. Door een goede bereikbaarheid kan beter gebruik worden gemaakt van de nabijheid van de stedelijke regio's in de Randstad, wordt het kennis-potentieel en infrastructuur beter benut en kan de arbeidsmarkt soepeler functioneren. Daarom hebben de decentrale overheden besloten om een netwerk voor hoogwaardig openbaar vervoer in de Randstad uit te rollen, genaamd R-net. Hoogwaardig staat voor hoge frequenties, snelle en betrouwbare verbindingen, actuele reisinformatie en comfort. Voor de reiziger wordt het OV aantrekkelijker als frequenties omhoog gaan en reistijden omlaag, als reizigers gemakkelijk kunnen overstappen en als ze weten dat ze steeds dezelfde kwaliteit van het OV kunnen verwachten.

Afbeelding 2 geeft een beeld van de stroomlijnen en de ontsluitende lijnen in de concessies van de provincie.

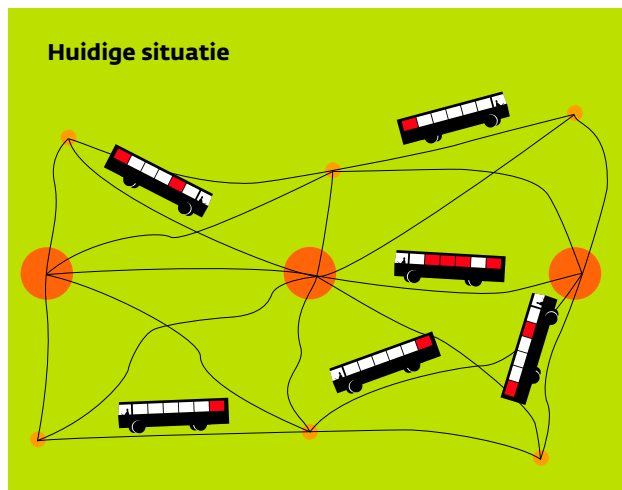
MAATWERK

Waar er minder vraag is, is maatwerk nodig. Uitgangspunt is dat niemand, ook niet in het landelijk gebied, verstoken blijft van een vorm van openbaar vervoer. Op dit moment bieden we een dekkend netwerk van buslijnen aan in het landelijk- en stedelijk gebied. Van het totaal budget van € 43 miljoen exploitatie, wordt aan dit laagfrequente net jaarlijks € 10 miljoen besteed, die ten bate komt aan een kleine 10% van de reizigers. De jarenlange trend van afnemende reizigers bevestigt dat de provincie – ondanks het relatief hoge budget en dekkende netwerk – niet voldoet aan de vraag van de reiziger. De uitdaging is dus om te kijken of voor hetzelfde geld, voor meer reizigers een betere oplossing geboden kan worden.

Afbeelding 2



Afbeelding 3: de huidige situatie buiten de stedelijke gebieden



In bovenstaand plaatje wordt het huidige aanbod buiten het stedelijk gebied aangegeven. Dit plaatje geeft aan dat er nu grote halflege, bussen rijden met dus een lage kostendekkingsgraad. Om beter zicht te krijgen in de reizigersvraag en manieren om daarin te voorzien, wil de provincie nauw samenwerken met (samenwerkende) gemeenten en belanghebbenden in deelregio's. Samen met deze partijen willen we kijken of de € 10 miljoen jaarlijkse exploitatiebijdrage efficiënter kan worden ingezet voor innovatieve, vraaggerichte oplossingen. Dus meer en beter openbaar vervoer met hetzelfde exploitatiebudget. Dit maatwerk kan bestaan uit vervoeroplossingen. Te denken valt aan de buurtbus, deeltaxi, kleine reguliere bussen, overstapper, scholierenbus, belbus, etc. (zie afbeelding 4). Uitgangspunten hierbij zijn:

- Het maakt onderdeel uit van het totale openbaar vervoernetwerk;
- Het is openbaar vervoer, dus voor iedereen toegankelijk. Voor doelgroepvervoer kan wel voor besloten vervoer worden gekozen;
- Het is afgestemd met belanghebbenden in de regio (ROCOV, gemeenten, scholen, bedrijven, etc.);
- Het trekt een minimum aantal reizigers (buurtbus 400 reizigers per maand) en bij voorkeur meer dan in de huidige situatie.

Afbeelding 4: de toekomstige situatie buiten de stedelijke gebieden



Naast deze vervoeroplossingen faciliteert de provincie de vervoersvraag door middel van investeringen in voorzieningen. Doel hiervan is om de toegankelijkheid en het gemak van het openbaar vervoer te vergroten en de drempel tot gebruik te verlagen. De investeringen zorgen ervoor dat reizigers een grotere afstand naar de halten sneller en makkelijker kunnen afleggen. Met andere woorden het invloedsgebied van de halten neemt door de investeringen toe. Hiervoor is een eenmalig investeringsbudget van € 14 miljoen beschikbaar.

Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan:

- OV chipkaartapparatuur in buurtbussen;
 - OV fietskluizen;
 - Laadstations e-fiets;
 - OV-fiets op alle NS-stations, belangrijke OV-knooppunten en bepaalde busstations;
 - Meer fietsenstallingen op bushaltes;
 - Kiss and Ride of P&R voorzieningen op knooppunten, over- en opstapplaatsen;
 - Verbeterde reisinformatie; ook gebruikmakend van nieuwe media;
 - Verbeterd buurtbusmaterieel;
 - Taxipoints;
 - Pilot mogelijkheden kleinschalige aanbesteding.
- Met een pilot wordt naar de mogelijkheid gekeken het stroomlijnnennet in één keer aan te besteden en een aparte aanbesteding te doen voor het maatwerk.

HOE WORDT DAT BEREIKT?



HOE GAAN WE DE REIZIGER BETER BEDIENEN

Ongeveer negentig procent van de reizigerskilometers in Noord-Holland wordt afgelegd in het stroomlijnnennet. De provincie stimuleert het verhogen van de snelheid, betrouwbaarheid en frequentie op het stroomlijnnennet. Daarbij garandeert de provincie dat het net tot 2020 bestendig blijft en geen grote wijzigingen zal kennen. Het stroomlijnnennet vormt een toekomstvast net voor het grootste deel van de huidige OV reizigers én reizigers die nog geen gebruik maken van het OV.

R-net is het paradepaardje van de stroomlijnen. Door het bieden van een nog hogere kwaliteit dan op de andere stroomlijnen en herkenbaarheid, probeert het R-net automobilisten te verleiden om in de bus te stappen.

HOE GAAN WE VERDER INVESTEREN IN HET STROOMLIJNNENNET

De beschikbare financiële middelen voor exploitatie zijn kaderstellend voor de uitwerking. Dus, als er nieuwe lijnen bijkomen, moeten deze worden betaald uit bezuinigingen op bestaande lijnen of uit hogere reizigersopbrengsten.

Daarom wordt gestreefd naar een kostenefficiënter systeem: het stroomlijnnennet kent op basis van de huidige kengetallen (tarief, kosten, gebruikscijfers) een kostendeckingsgraad van 46%. Met gerichte maatregelen zal deze kostendeckingsgraad boven de 50% komen. Zo ontstaat een betere balans tussen datgene wat de reiziger zelf bijdraagt aan de reis en de overheidssubsidie. Op die manier zal de vervoerder beter naar de wensen van de reiziger luisteren in plaats van naar de overheid (de subsidieverstrekker) te stappen.

De maatregelen voor een betere kostendeckingsgraad omvatten infrastructurale maatregelen, marketing- en tariefbeleid. Besparingen die worden bereikt door een efficiëntere exploitatie, worden weer aangewend ten gunste van het openbaar vervoer.

HOE MAKEN WE HET OPENBAAR VERVOER SNEL EN BETROUWBAAR; INFRASTRUCTURELE MAATREGELEN

De provincie wil op provinciale wegen een bepaalde snelheid garanderen aan vervoerder door:

- Te investeren in doorstromingsmaatregelen op het stroomlijnnennet. Niet alleen om de snelheid te verhogen, maar juist ook voor een betere betrouwbaarheid.
- Het aanpakken van infrastructurale knelpunten op de stroomlijnen.
- De aanleg van vrijliggende infrastructuur voor R-net.

De provincie wil ook in samenwerking met de regio's een goede doorstroming garanderen door:

- Knelpunten op onderliggende lokale wegen op te lossen.

- Oplossingen te vinden voor overlast door wegwerkzaamheden.

De provincie wil het invloedsgebied van de halte vergroten door:

- Te investeren in betere aansluiting op het trein- en fietsnetwerk; betere overstapfaciliteiten, fors uitbreiden OV-fiets locaties, meer en veiliger fietsparkeerplaatsen bij de halten.
- Te investeren in P&R en Kiss and Ride (kortparkeervoorziening) dichtbij of op knooppunten.

HOE GENEREREN WE MEER INKOMSTEN IN HET OPENBAAR VERVOER; TARIEFBELEID

De provincie gaat voor:

- Het hanteren van een eenduidige systematiek in alle drie de concessies in Noord-Holland.
- Het streven naar afstemming van tarieven met omliggende concessiegebieden (Stadsregio Amsterdam, Zuid-Holland, Friesland en Flevoland). Nu de Stadsregio Amsterdam in het afgelopen jaar de tarieven verhoogd heeft, onderzoekt de provincie nut en noodzaak van tariefwijziging.
- De invoering van de OV Chipkaart in de buurtbus, die immers onderdeel uitmaakt van het onderliggend OV-net.

De provincie zet de extra opbrengsten in voor verdere verbetering van het openbaar vervoer:

- Mééropbrengsten als gevolg van tariefverhoging of tariefdifferentiatie komen de openbaar vervoerreizigers ten goede in de vorm van bijvoorbeeld een hogere frequentie op de stroomlijnen.

De provincie staat positief tegenover tariefdifferentiatie:

- Hogere kwaliteit rechtvaardigt een hoger tarief; een tariefverhoging op het R-net zal alleen doorgevoerd worden in geheel R-net-verband.
- De provincie zal een proef met tariefdifferentiatie doen. Hierbij zal aansluiting worden gezocht bij de reeds bekende propositie van een generieke korting van 40% in de daluren. De tariefdifferentiatie moet ertoe leiden dat de totale opbrengsten minimaal hetzelfde zullen zijn én de bezetting in de spitsuren ontlast zal worden.

HOE GAAN WE INSPELEN OP DE VRAAG WAAR DIE KLEIN IS

Omdat de kennis van de vraag naar specifiek openbaar vervoer in de kleine kernen vooral lokaal beschikbaar is, betreft de provincie de regio's (samenwerkende gemeenten) en de stakeholders (reizigersorganisaties, scholen, bedrijven, belangenorganisaties) bij de invulling van de plannen.

Per regio wordt bekeken welke huidige openbaar vervoer- en buurtbuslijnen tot het onderliggend net behoren, welke kosten hiermee gemoeid zijn en hoe die kosten wellicht beter ingezet kunnen worden.

Daarnaast stelt de provincie eenmalig een budget van € 14 miljoen beschikbaar voor initiatieven om beter maat-

werk te leveren en het stroomlijnnennet beter toegankelijk te maken vanuit de kleine kernen.

HOE GAAN WE DAT REGELEN IN DE AANBESTEDINGEN

Vanuit haar rol als opdrachtgever voor al het openbaar vervoer in haar gebied, verleent de provincie een concessie na een Europese aanbesteding. Ter voorbereiding van deze aanbestedingen wordt een Programma van Eisen opgesteld, waarin de eisen staan waaraan het openbaar vervoer tenminste moet gaan voldoen. Deze eisen zijn bepalend voor de aanbiedingen van vervoerders, en daarmee de prijs en kwaliteit van de uitvoering van het openbaar vervoer. Eerst worden de uitgangspunten en de wijze van gunning bepaald alvorens de uitvraag aan de markt wordt gedaan. De OV-visie vormt de hoofdlijnennotitie voor de volgende aanbesteding (Haarlem/IJmond in 2015).

4

HOE NU VERDER?



Welke richting gaan we op:

- Ten aanzien van het stroomlijnnennet garandeert de provincie continuïteit van het netwerk. Ook zal worden onderzocht in hoeverre separate aanbesteding van het gehele stroomlijnnennet mogelijk en wenselijk is.
- Voor wat betreft het maatwerk zet de provincie in op samenwerking en overleg op korte termijn tussen alle partners in de regio (gemeenten, belangenorganisaties en provincie). Hierbij worden ook de mogelijkheden om het ontsluitend netwerk in kleinere percelen aan te besteden onderzocht. Nadrukkelijk zal een betere integratie van de buurtbus in het totale openbaar vervoernetwerk worden nagestreefd (kennisuitwisseling tussen buurtbuscomités onderling en met Connexxion, verhogen van subsidieplafond voor buurtbus-initiatieven). Tot slot beperkt het maatwerk zich niet tot reguliere vervoersoplossingen; ook initiatieven zoals bijvoorbeeld OV-fiets op alle belangrijke OV-knooppunten worden onderzocht.

zij de provincie op welke wijze de buurtbussen beter in het totale vervoerssysteem kunnen worden geïntegreerd.

Rocov:

Het Rocov (reizigersadviesraad Noord-Holland) vervulde bij het tot stand komen van deze visie een adviserende rol. Deze adviserende rol continueren zij bij de uitvoering van deze visie.

De provincie neemt in dit proces een coördinerende rol op zich. Zij stimuleert en werkt samen met de stakeholders, maar houdt de regie.

Welke rollen hebben de andere betrokken partijen

Gemeenten:

De gemeenten vormen voor de provincie de schakel naar de reiziger. Zij verzamelen particuliere initiatieven en gaan op basis daarvan met de provincie in overleg over de mogelijkheden voor maatwerk.

De gemeenten dragen hiermee een gezamenlijke verantwoordelijkheid met de provincie ten aanzien van het vervoer in hun gebied.

Ook om die reden hanteert de provincie als uitgangspunt dat de gemeenten verantwoordelijk zijn voor de omrijkosten van het busvervoer, die veroorzaakt worden door werkzaamheden op wegen waar zij de wegbeheerder zijn. Indien deze kosten ten laste zouden komen van het exploitatiebudget van de provincie, gaat dit ten koste van financiën die beschikbaar zijn voor het aanbod aan openbaar vervoer.

Vervoerder:

De vervoerder wordt intensief betrokken bij het proces en denkt mee met de provincie over de mogelijkheden tot maatwerk in dunbevolkte gebieden. Daarnaast adviseert

Bijlage 2 Nota van Uitgangspunten Concessie Haarlem / IJmond 2016–2025

**Nota van Uitgangspunten
aanbesteding openbaar vervoer
concessie Haarlem / IJmond
2016 – 2025**

Start 13 december 2015



12 november 2013

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. SAMENVATTING.....	3
2. INLEIDING.....	5
2.1 Doel en positie Nota van Uitgangspunten binnen aanbestedingsprocedure	5
2.2 Kaders NvU	6
2.3 Ontwikkelingen rond OV-aanbestedingen	6
3. DE AANBESTEDING	7
3.1 Toelichting op de procedure	7
3.2 Visie op aanbesteden	7
3.3 Marktspanning	7
3.4 Financiën	8
3.5 Gunning	9
4. KEUZES OP HOOFDLIJNEN	10
4.1 Beleidsdoelen, randvoorwaarden en indicatoren.....	10
4.2 Samenwerking met de Stadsregio Amsterdam.....	10
4.3 Concessiegebied	10
4.4 Concessieduur en tussentijdse wijzigingen	11
4.5 Provinciale bijdrage	11
4.6 OV-netwerk en dienstregeling	12
4.7 Materieel	12
4.8 Milieu.....	13
4.9 Reizigers tarieven	13
4.10 Marketing	13
4.11 Sociale veiligheid	13
4.12 Omleidingen	14
4.13 Sturingsinstrumenten.....	14
BIJLAGE 1: PLANNING	15
BIJLAGE 2: KENGETALLEN HAARLEM / IJMOND 2012.....	16

Status document

De Nota van Uitgangspunten (NvU) is een bestuurlijk document. Dit document dient uitsluitend ter voorbereiding van eventuele besluitvorming door Gedeputeerde Staten van Noord-Holland. Aan de inhoud van dit document kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.

Het voor u liggende document betreft de NvU zoals die op 12 november 2013 door GS is vastgesteld. De NvU zal ter kennisname aan de leden van Provinciale Staten, de negen betreffende gemeenten in de regio en de consumentenorganisaties worden aangeboden om maximaal draagvlak te verkrijgen voor de belangrijkste (vervoerkundige) keuzes die bij de aanbesteding van de Concessie Haarlem / IJmond 2016 - 2025 gemaakt moeten worden. De adviezen van deze partijen zullen worden meegenomen in de op te stellen aanbestedingsdocumenten (waaronder het Programma van Eisen).

1. Samenvatting

Het busvervoer in het concessiegebied Haarlem / IJmond wordt aanbesteed voor de periode vanaf 13 december 2015. Gedeputeerde Staten van Noord-Holland zijn concessieverlener. Na een Europese aanbestedingsprocedure krijgt de winnende vervoerder het alleenrecht om openbaar vervoer te verrichten in het betreffende gebied. De aan het alleenrecht verbonden voorschriften worden vastgelegd in de Concessiebeschikking en het Programma van Eisen (PvE) alsmede in de offerte van de winnende vervoerder. Het PvE laat ruimte over aan de vervoerder om zelf extra's aan te bieden in haar offerte. Door in de aanpak te kiezen voor concurrentiestelling ('marktspanning') tijdens de aanbestedingsprocedure kan een maximale aanbieding (kwantitatief en kwalitatief) binnen de financiële randvoorwaarden worden verkregen.

Bij de aanbesteding maken Gedeputeerde Staten gebruik van de ervaringen die zijn opgedaan bij eerdere aanbestedingen. Vanuit deze ervaring zijn de belangrijkste aandachtspunten:

- Vergroten marktspanning.
Meer aanbieders leiden tot scherpere aanbiedingen;
- Verbetering sturingsinstrumenten.
Sturen op een beperkt aantal output kritische prestatie indicatoren (kpi's);
- Flexibele concessie.
Ruimte om gedurende de concessieperiode bij te kunnen sturen.

Haarlem / IJmond is een stedelijk gebied waarvan de inwoners een bovengemiddeld inkomen hebben en waar het autobezit hoog is. Er is een sterke oriëntatie op Haarlem en Amsterdam. Het lijnenet is de afgelopen jaren verder geoptimaliseerd. De nadruk is steeds meer komen te liggen op de verbindende lijnen (stroomlijnen).

Het openbaar busvervoer in Haarlem / IJmond wordt voor de tweede maal aanbesteed. Doel van de aanbesteding is dat de concessie:

- de OV-Visie 2020 concretiseert
Dit resulteert in een sterk en bestendig stroomlijnenet en maatwerk voor het overige OV.
- een goede prijs/kwaliteit en kostendeckingsgraad heeft
Bij een gelijk blijvende provinciale bijdrage meer reizigers en meer OV
- door alle stakeholders gedragen wordt
De mate waarin vervoer buiten de stroomlijnen wordt aangeboden (maatwerk) bepaalt mede het succes van de aanbesteding.

Om dit te realiseren, hanteren Gedeputeerde Staten de volgende uitgangspunten:

1. Haarlem / IJmond wordt als één concessiegebied aanbesteed;
2. De concessie wordt aanbesteed voor de wettelijk maximale termijn van tien jaar;
3. De aanbesteding vindt plaats op prijs/kwaliteit. De inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI) wint de aanbesteding;
4. Voor de concessie wordt een budget beschikbaar gesteld dat (behoudens indexering) in beginsel voor de gehele concessieperiode constant is. Dit budget wordt berekend op basis van de beschikbare BDU-gelden gedurende de gehele concessieperiode voor zover dat bij vaststelling van het bestek door GS (juli 2014) bekend is;
5. Het mogelijk te maken om de mini concessie 'Haarlems deel van lijn 300 (voormalige Zuid-tangent)' over te dragen aan de Stadsregio Amsterdam. In ruil hiervoor kan een R-net lijn of potentiële R-net lijn wordt overgedragen aan de provincie waardoor een koppeling met de toekomstige R-net lijn 75 mogelijk is;
6. De milieubelasting zal bij start van de concessie lager zijn dan in de laatste jaren van de huidige concessie;

7. Er is een goede samenhang tussen de ondernemersvrijheid van de vervoerder en de verantwoordelijkheden die hij krijgt;
8. De vervoerder is opbrengstverantwoordelijk. Daarnaast is er een beperkt boetesystematiek. De wenselijkheid van extra prikkels (opbrengstsuppletie) wordt onderzocht;
9. Vanaf start van de concessie heeft de concessiehouder (binnen kaders) voldoende tariefvrijheid om als ondernemer te kunnen opereren. Het tarievenbeleid van de provincie Noord-Holland maakt onderdeel uit van het bestek.

De provincie houdt bij aanbestedingen waar mogelijk ook rekening met haar maatschappelijke verantwoording in zaken als milieu, duurzaamheid en sociale criteria (maatschappelijk verantwoord inkopen).

Deze keuzes en uitwerkingen worden, mede aan de hand van de reacties en adviezen op de voorliggende Nota van Uitgangspunten, uitgewerkt in het Concept Plan van Aanpak aanbesteding inclusief Programma van Eisen, de concessiebeschikking. Na vaststelling van de voornoemde documenten door de opdrachtgever worden de aanbestedingsstukken opgesteld en gepubliceerd.

2. Inleiding

2.1 Doel en positie Nota van Uitgangspunten binnen aanbestedingsprocedure

In december 2015 eindigt de huidige openbaar vervoer concessie Haarlem / IJmond. Op grond van de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) is het College van Gedeputeerde Staten van Noord-Holland concessieverlener voor dit vervoer. Momenteel wordt de aanbestedingsprocedure voor de nieuwe concessie voorbereid.

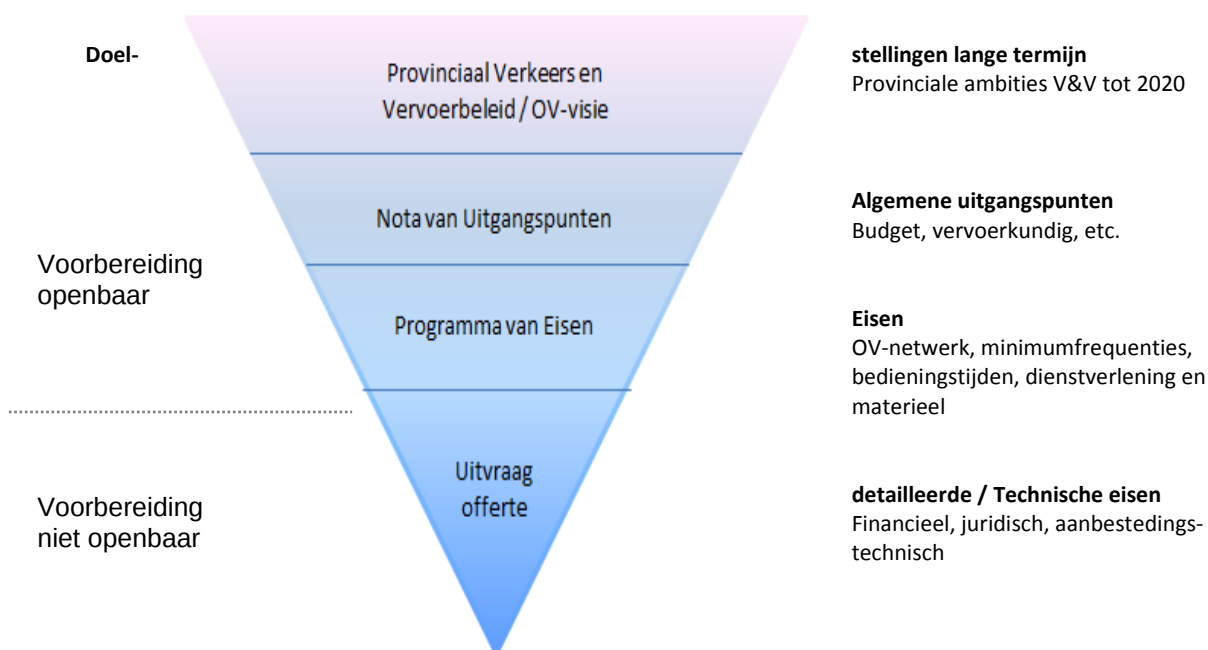
De Provincie Noord-Holland kiest ervoor om voorafgaand aan het Programma van Eisen (PvE) voor de Concessie Haarlem / IJmond 2016 – 2025 een Nota van Uitgangspunten (NvU) op te stellen. De NvU geeft een eerste invulling op de vraag die uit de Visie OV 2020 voortvloeit: *“Hoe kunnen de busconcessies in de provincie Noord-Holland worden aanbesteed, op een manier waarop de reiziger een passend openbaar vervoerproduct krijgt, tegen de beschikbare overheidsbijdrage?”*

De komende jaren is er relatief minder geld beschikbaar voor de uitvoering van de exploitatie van het openbaar vervoer dan op dit moment het geval is. Dat komt door:

1. Een stijging van de marktprijzen, onder andere omdat na tien jaar Wet personenvervoer 2000 (Wp 2000) de markt gestabiliseerd is;
2. De korting van het Rijk op de Brede Doel Uitkering (BDU) voor de provincie;
3. Verschillende indexeringssystemen voor BDU en exploitatiesubsidie, waardoor de kosten voor de provincie sterker stijgen dan de inkomsten (BDU)

Dit vereist een aantal keuzes ten aanzien van de (vervoerkundige) eisen die aan de concessiehouder gesteld zullen worden. In de NvU worden deze keuzes en de afwegingen die daaraan ten grondslag liggen op hoofdlijnen beschreven. De NvU is daarmee te beschouwen als een extra stap om vanuit het algemene verkeer en vervoerbeleid (PVVP en OV-Visie) te komen tot het Concept Plan van Aanpak aanbesteding inclusief PvE, dat na vaststelling op zijn beurt weer de basis vormt voor de uiteindelijk te publiceren aanbestedingsstukken ('het Bestek').

Figuur 1.1: Kaders voor de aanbesteding / Hiërarchie van eisen



De voorliggende Nota van Uitgangspunten is op 5 november 2013 vastgesteld door Gedeputeerde Staten van Noord-Holland en wordt ter advisering voorgelegd aan de betrokken partijen: consumentenorganisaties, gemeenten, naburige OV-autoriteiten en Provinciale Staten van Noord-Holland. Aan de hand van de genoemde uitgangspunten en keuzes en op basis van de reacties en adviezen naar aanleiding van deze NvU wordt het Concept PvA inclusief PvE opgesteld. Na akkoord vormen deze documenten het kader voor het opstellen van het Bestek en de uitvoering van de aanbestedingsprocedure.

2.2 Kaders NvU

De concessie is als volgt afgebakend:

- De concessie betreft het exclusieve recht om openbaar vervoer per bus en auto in het concessiegebied Haarlem / IJmond te exploiteren.
- De huidige (geografische) grenzen van het concessiegebied Haarlem / IJmond blijven gehandhaafd.
- De concessie vangt aan op 13 december 2015, gelijk met de start van de jaardienstregeling van het Hoofdrailnet NS.
- De concessie zal voor een periode van 10 jaar worden verleend.

2.3 Ontwikkelingen rond OV-aanbestedingen

De markt voor het openbaar vervoer is de laatste jaren sterk in ontwikkeling. Kort na de introductie van de Wp 2000 stond deze in het teken van het verkrijgen van (nieuw) marktaandeel en het langzamerhand wennen aan de nieuwe rolverdeling tussen de overheid en vervoerbedrijven. Met name in de beginjaren hebben vervoerbedrijven risico's genomen die soms goed uitpakten voor de opdrachtgevende overheid en de burger, maar die ook zorgden voor verliesgevende activiteiten.

Recentelijk zijn een aantal ontwikkelingen zichtbaar, die effect hebben op het aanbestedingsproces en het aanbestedingsresultaat en waar in de aanbesteding van de concessie Haarlem / IJmond rekening mee gehouden moet worden:

- Overheden hanteren een langere implementatieperiode, vooral vanwege de kans op gerechtelijke procedures.
- Vervoerbedrijven schrijven niet in onder kostprijs;
- Vervoerbedrijven kapitaliseren de risico's;

De uitdaging is om de aanbesteding zo in te richten dat, tegen de trend van prijsverhogingen in, het optimale uit de markt wordt gehaald.

3. De aanbesteding

3.1 Toelichting op de procedure

Onderwerp van de aanbesteding is de concessie voor het openbaar vervoer in Haarlem / IJmond. Een concessie is een exclusief alleenrecht voor één vervoerder om in een bepaalde periode binnen het concessiegebied het openbaar vervoer te verrichten. Deze exclusiviteit betreft alleen het stads- en streekvervoer (trein, boot en OV-Taxi zijn geen onderdeel van de concessie). Er wordt een uitzondering gemaakt voor concessiegrensoverschrijdende lijnen uit andere concessies en voor uitlopers van deze concessie in andere concessies.

Aan het alleenrecht van de vervoerder worden door de provincie voorwaarden gesteld. Deze voorwaarden zijn verwoord in het PvE. Daarnaast wordt een Concessiebeschikking opgesteld, waarin onder andere staat aangegeven welke exploitatiebijdrage beschikbaar is en welke financiële afspraken van toepassing zijn. Daarnaast maakt ook de offerte van de winnende vervoerder onderdeel uit van de concessie.

3.2 Visie op aanbesteden

Om het gewenste resultaat te bereiken hanteert de provincie in de aanpak vijf aanbestedingsprincipes:

- 1) Eenvoud en consistentie: De provincie gaat voor bondigheid en duidelijkheid. Voor alle partijen in de aanbesteding moet helder zijn wat de bedoelingen zijn, welke termijnen gelden en welke eisen gehanteerd worden. Daarbij zal het aantal eisen beperkt worden. Eenvoud en consistentie hebben een positief effect op de doorlooptijd van de aanbesteding en inschrijvingen zullen mogelijk scherper worden.
- 2) Sturen op hoofdlijnen: De provincie stuurt op (maatschappelijke) kaders en specifieke doelen voor het OV. Door minder te sturen op de gedetailleerde uitwerking en deze ruimte te laten invullen door inschrijvers, ontstaat een optimale wisselwerking tussen de maatschappelijke en beleidsmatige kaders enerzijds en bedrijfseconomische overwegingen anderzijds. Dit heeft een positief prijseffect.
- 3) Functioneel prefereert boven technisch: De provincie stelt waar mogelijk functionele eisen, zonder daarbij de technische invulling vast te leggen. Daarmee wordt voorkomen dat een aanbesteding teveel afhankelijk wordt van specifieke technieken of producten, wat zou kunnen leiden tot een prijsopdrijvend effect. Tevens wordt voorkomen dat discussies vooral gaan over het middel in plaats van het doel.
- 4) Minimaliseren risico's: Door risico's die de vervoerder niet kan beïnvloeden niet bij de concessiehouder te leggen wordt de concessie beter beheersbaar. Dit maakt het voor inschrijvers makkelijker om in te schrijven en leidt tot een beter aanbod.
- 5) Maximale marktspanning: Een Europese openbare aanbesteding met voldoende marktspanning leidt tot scherpere aanbiedingen. Het is belangrijk om het bestek te toetsen aan financiële haalbaarheid voor inschrijvers. Dat hangt onder meer af van benodigde investeringen, verwachte opbrengsten, duur van de concessie en dergelijke.

3.3 Marktspanning

Niet alleen de gevestigde openbaar vervoerbedrijven worden uitgenodigd om een offerte in te dienen. Ook anderen (touringcarbedrijven, buitenlandse nieuwe toetreders, etc.) zijn welkom om een

aanbieding te doen. Door meer bedrijven in de gelegenheid te stellen een aanbieding te doen wordt de marktspanning vergroot. Dit leidt tot lagere prijzen en een hogere kwaliteit.

Tijdens de aanbesteding zal de provincie op enkele manieren zorg dragen voor een grotere kans van daadwerkelijk inschrijven van gegadigden. Dit kan door:

- Bedrijven waarvan redelijkerwijs verwacht mag worden dat zij geïnteresseerd zijn uitnodigen voor een marktconsultatie en tijdens die consultatie inventariseren hoe de aanbestedende dienst de drempel voor inschrijvers kan verlagen;
- Inschrijvers in beperkte mate een vergoeding te geven voor het doen van een correcte en interessante inschrijving;
- Het stellen van beperkte voorwaarden aan inschrijvers (vakkenis, ervaring, solvabiliteit etc.) in overeenstemming met de vigerende Aanbestedingswet richtlijn. Door het toepassen van EMVI kunnen kwaliteitseisen worden meegewogen in de gunning;
- Inschrijvers ruim voldoende de tijd te geven om een goede inschrijving te doen;
- Bij het bestek ruim voldoende achtergrondinformatie te verstrekken;
- Ruim voldoende tijd te geven voor implementatie, zodat ook een minder ervaren vervoerder voldoende tijd heeft om de concessie voor te bereiden.

3.4 Financiën

De huidige concessie is gebaseerd op (grootweg) een prijs per dienstregelingsuur (dru) van € 95, - en een kostendeckingsgraad van ruim 50%. De jaarlijkse bijdrage van de provincie is op dit moment € 14,5 miljoen (contractprijs). De reizigersopbrengsten zijn:

- | | |
|--|----------------|
| - Chipkaart en papieren kaartjes, exclusief Studentenkaart | € 11,0 miljoen |
| - Studentenkaart (SOV-contract) | € 6,4 miljoen |

De verwachtingen voor de periode vanaf 2016 zijn:

- Dru-prijs stijgt boven gemiddelde prijsindex;
- Inkomsten studentenkaart daalt bij start van de concessie substantieel (door het hanteren van een andere verdeelsleutel) en daarna wellicht nog meer (als het ministerie van OC&W en de vervoerbedrijven een ander contract afspreken);
- De BDU indexering verandert waardoor er in feite jaarlijks minder geld beschikbaar is.

De gevolgen van deze ontwikkeling zijn:

- Bij start van de concessie zal het beschikbare budget niet toereikend zijn voor het huidige aantal dru's;
- Gedurende de concessie zal het beschikbare budget steeds minder worden.

Mogelijke oplossingen:

- Verminderen van het aantal dru's bij start van de concessie;
- Infrastructurele aanpassingen waardoor de bus sneller wordt;
- Hogere bijdrage van de reizigers (tarievenbeleid);
- Verkrijgen van een scherp(er) aanbestedingsresultaat.

In het bestek (vooral het PvE) worden bovenstaande maatregelen gedetailleerd uitgewerkt. Belangrijk is in ieder geval dat de concessie wordt ingericht als een flexibele concessie. Dat wil zeggen dat de concessie wordt zodanig ingericht dat op basis van de kennis van het moment van aanbesteden het voorzieningenniveau gedurende de concessie constant kan zijn. Dit geeft de vervoerder en de reizigers zekerheid. Maar er kunnen toch altijd onverwachte zaken naar voren komen. Daarom moet de concessie flexibel zijn, zonder dat tot (te) hoge risico's voor vervoerder of provincie leidt.

Bovenstaande houdt in dat de provincie, evenals in de voorgaande aanbestedingen, het beschikbare exploitatiebudget aangeeft. Tijdens de aanbesteding zullen verschillende vervoerbedrijven concurren-

ren om het verkrijgen van de concessie. Daarbij dient de vervoerder *in ieder geval* het PvE in acht te nemen, maar wordt de gunning uiteindelijk bepaald door wat de vervoerder *extra* aanbiedt. Tijdens de uitvoering van de concessie ziet de provincie toe op een correcte naleving van de concessievoorwaarden, waaronder het PvE en de offerte van de winnende vervoerder.

Het PvE beschrijft het *minimumniveau* waaraan elke inschrijver ten minste moet voldoen. Het ambitieniveau van de provincie ligt hoger. Binnen de gestelde randvoorwaarden heeft de vervoerder de vrijheid om extra's aan te bieden. Door de concurrentie tijdens de aanbesteding zal hij ook gebruik maken van deze mogelijkheid. Hierdoor wordt de vervoerder geprikkeld om de ambities van de provincie te realiseren.

3.5 Gunning

Gegund wordt aan de inschrijver met “de economisch meest voordelige inschrijving” (EMVI). Dat betekent dat er gegund wordt op een combinatie van aanbod en kwaliteit. Gelet op de financiële situatie zal in deze aanbesteding de factor ‘aanbod’ belangrijker zijn dan bij voorgaande aanbestedingen. De te kiezen methodiek, bijvoorbeeld EMVI op basis van gunnen op waarde of Best Value Procurement, wordt nader uitgewerkt na de marktconsultatie.

3.6 Verdere procedure

Op welke wijze de in de vorige paragrafen genoemde doelstellingen het meest haalbaar verwerkt kunnen worden in PvE en andere aanbestedingsdocumenten wordt de komende maanden verder onderzocht door een marktconsultatie. Daarnaast wordt onderzocht of een andere – meer innovatieve – methode van aanbesteden tot een beter aanbestedingsresultaat kan leiden. De resultaten van deze onderzoeken worden verwerkt in het “Concept “PvE Haarlem / IJmond”.

4. Keuzes op hoofdlijnen

4.1 Beleidsdoelen, randvoorwaarden en indicatoren

In de Visie OV 2020 (vastgesteld op 20-12-2011) heeft de provincie zich ten doel gesteld om het aanbod van openbaar vervoer de komende jaren beter te laten aansluiten op de veranderende vervoerbehoefte. Vanuit de opgave om het openbaar vervoer aantrekkelijker te maken, wordt het openbaar vervoer georganiseerd in een stroomlijnnennet met maatwerk daar waar nodig. Daarmee wil de provincie een toekomstvast en betrouwbaar netwerk bieden voor de reiziger. Het doel van de aanbesteding is derhalve het huidige stroomlijnnennet te continueren in combinatie met maatwerk daar waar minder vraag is.

Randvoorwaarde daarbij is dat een basisvoorzieningenniveau wordt aangeboden. Het basisvoorzieningenniveau wordt vastgelegd in het PvE en is gebaseerd op de financiële randvoorwaarden en het (huidige en toekomstige) gebruik. Dit basisvoorzieningenniveau zal ook in het geval van (financiële) tegenvallers gedurende de concessieperiode geboden moeten kunnen worden. Om te voorkomen dat de aanbesteding mislukt doordat de vervoerbedrijven binnen het beschikbare budget geen passende aanbieding kunnen doen zit er tussen het PvE en het verwachte aanbestedingsresultaat een marge van 10% tot 20%.

4.2 Samenwerking met de Stadsregio Amsterdam

De provincie Noord-Holland zal de aanbesteding van de concessie Haarlem / IJmond nauw afstemmen met de Stadsregio Amsterdam (Stadsregio). Redenen hiervoor zijn:

- De naastliggende concessie Amstelland & Meerlanden (A&M) van de Stadsregio eindigt gelijktijdig met de concessie Haarlem/IJmond;
- Diverse lijnen van de Stadsregio hebben een wezenlijke functie binnen het concessiegebied Haarlem / IJmond;
- Mogelijkheden van uitwisseling lijndelen tussen beide concessies om zowel operationele als beheerstechnische efficiency voordelen te kunnen behalen;
- Gebruik maken van kennis en ervaring van de Stadsregio (best practice);
- Afstemming concessie-eisen teneinde een eventueel gezamenlijk concessiebeheer in de toekomst te vereenvoudigen.

Met de Stadsregio Amsterdam zal bezien worden of delen van het aanbestedingsproces gezamenlijk uitgevoerd kunnen worden. Daarbij wordt gedacht aan een gezamenlijke marktverkenning en een gezamenlijke aanbesteding (één aanbesteding met twee percelen).

4.3 Concessiegebied

Het huidige concessiegebied Haarlem / IJmond is vervoerkundig gezien een logisch geheel. Er is samenhang tussen de verschillende buslijnen. De omvang van het gebied is voor vervoerders aantrekkelijk: niet te groot en niet te klein. Daarom kiezen Gedeputeerde Staten er voor om het concessiegebied als één zelfstandig geheel aan te besteden, dus niet om het te splitsen en in kleinere percelen of te combineren met een ander concessiegebied.

De regio Haarlem / IJmond is erg stedelijk. Deze stedelijkheid is vooral toe te schrijven aan de gemeenten Haarlem, Heemstede, Velsen, Beverwijk en Heemskerk. De gemeenten Zandvoort, Bloemendaal Uitgeest en Haarlemmerliede & Spaarnwoude zijn minder stedelijk.

Voorgesteld wordt om met de Stadsregio te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn voor een lijnenruil of afstemmings-afspraken. In naam is de provincie concessiehouder van het Haarlemse deel van lijn 300 (voormalige Zuidtangent). Aangezien het overgrote deel van deze lijn in het concessiegebied A&M rijdt en om te voorkomen dat de lijn door twee verschillende vervoerders wordt geëxploiteerd, hebben de provincie en Stadsregio afgesproken dat de lijn in zijn geheel deel uit maakt van de aanbesteding van de concessie A&M. De provincie kan haar deel van lijn 300 overdragen aan de Stadsregio in ruil voor een (toekomstige) R-net lijn uit A&M.

Achterliggende gedachtenpunten bij deze aanpassing:

- De doorgaande verbinding IJmuiden – Haarlem Centrum wordt hersteld;
- R-net lijn 75 wordt minder een eilandbedrijf. Een langere R-net-lijn betekent meer bussen en dus een efficiëntere exploitatie;
- Een eventuele uitruil met lijn 300 betekent een duidelijker/goedkoper concessiebeheer voor zowel de provincie als de Stadsregio Amsterdam. Er komt een mini-concessie van de provincie te vervallen.

Daarnaast zijn er andere mogelijkheden om het deel van lijn 300 over te dragen.

4.4 Concessieduur en tussentijdse wijzigingen

Gedeputeerde Staten kiezen ervoor om de concessie Haarlem / IJmond voor de wettelijk toegestane concessieduur van tien jaar te verlenen. Een lange concessieperiode biedt vervoerders de mogelijkheid om investeringen over een langere termijn terug te verdienen en werkt daarmee kostprijs verlagend, wat resulteert in een beter aanbod.

Het is in het belang van alle partijen wanneer het lijnennet en de dienstregeling voor een grotere periode continu is: elkaar snel opvolgende wijzigingen zorgen voor onbekendheid en onzekerheid bij reizigers. Aan de andere kant is een periode van tien jaar te lang om alles dicht te timmeren. De concessie moet derhalve flexibel zijn. De concessiebeschikking zal zodanig worden opgesteld dat - binnen de wettelijke grenzen van het aanbestedingsrecht - mutaties gedurende de concessieperiode mogelijk zijn, waarbij rekening wordt gehouden met elkaars belangen en verantwoordelijkheden.

Een belangrijk punt in iedere concessie, maar vooral in lang lopende concessies, is de monitoring. Gedurende de gehele concessieperiode zal de Provincie de vinger aan de pols houden. Ieder kwartaal worden de monitor-resultaten met de concessiehouder besproken en waar nodig worden verbetertrajecten afgesproken. Aan het eind van ieder jaar presenteert de vervoerder een jaarverslag met de kwantitatieve en kwalitatieve resultaten. Dit jaarverslag is openbaar en wordt ook met de consumentenorganisaties besproken. Indien nodig maken concessieverlener en concessiehouder afspraken om in het volgende jaar tot een (nog) beter resultaat te komen.

4.5 Provinciale bijdrage

Er zijn drie vormen om de provinciale bijdrage (subsidie) gedurende de concessie te regelen:

- Opbrengstrisico bij de provincie;
- Opbrengstrisico bij de vervoerder (huidige situatie);
- Suppletie-model (opbrengstrisico bij vervoerder, provincie koppelt subsidie aan verwachte reizigersgroei).

In een suppletie-model wordt een extra prikkel bij de vervoerder gelegd om reizigersgroei te realiseren. In eerste instantie heeft dit dan ook onze voorkeur. De risico's worden voor de vervoerder ook groter en dat kan tot een hogere prijs leiden. Immers, bij een teruglopend aantal reizigers verliest de

concessiehouder niet alleen de reizigersinkomsten, maar ook een deel van de subsidie¹. Omdat de vervoerder gestimuleerd wordt om reizigersgroei te realiseren heeft het suppletiemodel de voorkeur, mits dit geen prijsopdrijvende werking heeft. De Stadsregio Amsterdam heeft veel en positieve ervaring met het suppletiemodel. Deze ervaringen zullen worden meegenomen in het besluit om te kiezen voor het suppletiemodel dan wel het continueren van de huidige situatie.

4.6 OV-netwerk en dienstregeling

In het PvE wordt het OV-netwerk gepresenteerd. Dit OV-netwerk is gebaseerd op:

- Het huidige netwerk
- De huidige en potentiële reizigersstromen
- De Visie OV 2020
- De financiële randvoorwaarden

Op basis van de Visie OV 2020 is in 2012 reeds een schets van het OV-netwerk op basis van stroomlijnen en aanvullende lijnen, gemaakt. Deze schets zal in het PvE verder uitgewerkt worden. Stroomlijnen vormen (samen met het railnet) de ruggengraat van het OV-systeem in de provincie. Stroomlijnen rijden zeven dagen in de week van 'vroeg tot laat', in ieder geval één keer per uur, maar bij voorkeur ieder half uur of vaker.

Daarnaast zal een aantal aanvullende lijnen deel uit maken van de concessie. Hoe deze lijnen vormgegeven worden zal sterk afhangen van het aanbod van de winnende vervoerder. Met betrekking tot scholierenlijnen en nachtlijnen zal de inzet sterk afhangen van het gebruik.

De minimum eisen met betrekking tot lijnvoering, bedieningsperioden en frequenties zullen worden vastgelegd in het PvE. Deze eisen hebben een bindend karakter. Echter, om de inschrijvers de mogelijkheid te bieden een optimale aanbidding te doen mag er (in beperkte mate) van de eisen worden afgeweken. De inschrijver dient dan wel onderbouwd aan te geven:

- Waarom zijn voorstel tot een beter resultaat (vervoerkundig en/of financieel) leidt;
- Dat de reizigers in zijn alternatieve voorstel een alternatieve reismogelijkheid wordt geboden.

Deze onderbouwing zal een rol spelen bij de kwalitatieve beoordeling van het vervoerkundig aanbod.

4.7 Materieel

Gedeputeerde Staten bieden ruimte voor differentiatie in het wagenpark. Op lijnen en tijdstippen waarop de vervoervraag beperkt is, krijgt de vervoerder de ruimte om kleiner materieel in te zetten. Dit beperkt de exploitatiekosten (en vergroot daarmee het aanbod). Ook past kleiner materieel op een aantal plaatsen beter in de ruimtelijke omgeving. De vervoerder blijft verantwoordelijk voor het verzorgen van een zitplaatsgarantie; zo nodig moet hij groter of extra materieel inzetten.

Bij de aanbesteding van de huidige concessie is een kwaliteitsslag gemaakt wat betreft toegankelijkheid, reisinformatie en comfort. Uitgangspunt is dat de kwaliteit op deze onderdelen tenminste gehandhaafd blijft.

Het materieel voor R-net wordt toegesneden op de grote vervoervraag op deze lijn(en). Uitgegaan wordt van de inzet van nieuwe, comfortabele voertuigen met voldoende capaciteit die voldoen aan de eisen zoals die gesteld zijn in het Handboek R-net. Voor de overige lijnen geldt dat niet per sé nieuwe voertuigen ingezet hoeven te worden. Wel worden hoge eisen gesteld aan de kwaliteit van het materieel.

¹ Bovendien zal bij een teruglopend aantal reizigers de kostendeckingsgraad bij een suppletiemodel minder sterk dalen dan bij de andere twee modellen.

4.8 Milieu

Mobiliteit belast het milieu. Deze belasting bestaat uit uitstoot van fijnstof en stikstofoxiden (van invloed op luchtkwaliteitsproblemen in de steden), CO₂-uitstoot (van invloed op klimaatverandering) geluid en trillingen. Dat geldt voor het busvervoer net zo goed als voor andere vormen van vervoer. Relevant is de milieubelasting per reizigerskilometer. Een goed bezette bus kent daardoor een lage milieubelasting per passagier, terwijl (grotendeels) lege bussen een onevenredige milieubelasting betekenen. Daarnaast is ook de kwaliteit van het materieel bepalend: een zuinige en schone bus is vanzelfsprekend beter voor het milieu. Aan de andere kant treedt een averechts effect op wanneer de meerkosten van deze milieuvriendelijke bussen ertoe leiden dat moet worden bezuinigd op het aangeboden voorzieningenniveau.

Gedeputeerde Staten willen de milieubelasting op de volgende wijze beperken:

- Zo veel mogelijk het vervoeraanbod afstemmen op de (verwachte) vervoervraag;
- De inzet van gedifferentieerd materieel: zo mogelijk kleinere voertuigen met een lagere milieubelasting per gereden kilometer;
- Milieueisen in de aanbesteding.

Doelstelling is dat de milieubelasting bij start van de concessie lager is dan in de laatste jaren van de huidige concessie. Tijdens de concessie kan de milieubelasting dan (nog) verder afnemen. De provincie schrijft zelf normen voor (maximale uitstoot); het is een taak voor de vervoerders om vervolgens de meest geschikte techniek te selecteren.

4.9 Reizigers tarieven

Gedeputeerde Staten kiezen ervoor om in de nieuwe concessie uitwerking te geven aan het in het PVVP genoemde tarievenbeleid. Het tarievenbeleid is bedoeld om de vervoerder, binnen kaders, de mogelijkheid te bieden om als ondernemer te opereren. De vervoerder is opbrengst verantwoordelijk en moet derhalve de mogelijkheid hebben om die opbrengsten te beïnvloeden. Het tarievenbeleid zal in het voorjaar van 2014 door Gedeputeerde Staten worden vastgesteld, zodat dit beleid bij het uitbrengen van het Bestek bekend is.

4.10 Marketing

Omdat de opbrengstverantwoordelijkheid bij de vervoerder ligt is deze direct gebaat bij marketingacties. De provincie zal hieraan geen eisen stellen. De keuze van de provincie voor een suppletiemodel (zie 4.5) betekent dat de vervoerder meer dan gemiddeld gebaat is bij reizigersgroei. Op deze wijze wordt een goede marketingstrategie en goede marketingacties uitgelokt, waarbij de vervoerder zelf de details kan bepalen (een voorbeeld van sturen op output). Wel zal de provincie eisen stellen aan reisinformatie (statisch en dynamisch), waarbij de nadruk komt te liggen op de nieuwe media.

4.11 Sociale veiligheid

Op landelijk niveau zijn er afspraken gemaakt op het gebied van sociale veiligheid. De vervoerder dient te voldoen aan de landelijke afspraken en aan het Provinciaal Meerjarenplan Sociale Veiligheid OV. Dit programma zal de komende maanden up-to-date worden gemaakt zodat het beleid bij het uitbrengen van het Bestek bekend is. Op dit moment zijn er in deze concessie geen veiligheidsarrangementen afgesproken. Omdat een dergelijk arrangement de medewerking van vele partijen vereist,

kunnen daar geen eisen aan gesteld worden. Wel zal van de vervoerder gevraagd worden om, zodra hiervoor aanleiding is, hiertoe initiatieven te nemen.

4.12 Omleidingen

Soms kan de bus niet over de vastgelegde route rijden vanwege onderhoudswerkzaamheden, evenementen etc. Ook in dat soort situaties moet de reiziger een goede vervoervoorziening worden geboden. In de concessie worden duidelijke afspraken gemaakt over de procedures en financiën.

4.13 Sturingsinstrumenten

De vervoerder wordt opbrengstverantwoordelijk: hij krijgt de opbrengsten van de reizigers. Dat is een prikkel om zo veel mogelijk rekening te houden met de wensen van de reizigers en om zich vooral te richten op de grote vervoerstromen. Het PvE en de extra's die de vervoerder aanbiedt in zijn offerte geven garanties voor de kwaliteit van het voorzieningenniveau, ook voor diensten die maatschappelijk gewenst maar relatief onrendabel zijn. Door middel van adequate monitoring en een boeteregeling wordt naleving van de gemaakte afspraken afgedwongen.

De belangrijkste output is de kwaliteit van dienstverlening door de vervoerder. Die kwaliteit vertaalt zich direct in meer of minder reizigers. Vanuit die optiek zijn de inkomsten uit reizigers het belangrijkste sturingsinstrument. Vandaar dat bezien wordt of, door middel van een opbrengstsuppletie, de reizigersinkomsten nog belangrijker voor de vervoerder worden. De boeteregeling is daarnaast van belang om excessen te voorkomen.

De boeteregeling zal zich op een beperkt aantal directe output-aspecten richten. Dan hebben we het over de belangrijkste kwaliteitsaspecten, zoals 'geen uitval van ritten', 'punctualiteit' en 'service'.

De boeteregeling is zodanig dat de hoogte van de boete in relatie staat tot het eventuele gewin van de concessiehouder². De provincie hanteert een strikt boetebeleid: geconstateerde overtredingen worden beboet. Anderzijds is de boeteregeling wel reëel: boetes worden alleen opgelegd voor zaken die door de vervoerder daadwerkelijk zijn te beïnvloeden. Eventueel opgelegde boetes vloeien niet terug naar de algemene middelen van de provincie, maar worden weer geïnvesteerd in het openbaar vervoer. Zo komen de opgelegde boetes uiteindelijk ten goede aan de reiziger.

² De boete voor het laten uitvallen van een rit zal bijvoorbeeld fors hoger zijn dan het bedrag dat de vervoerder bespaart doordat hij voor de betreffende rit geen personeelskosten en brandstofkosten hoeft te betalen.

Bijlage 1: Planning

De aanbesteding van de concessie Haarlem / IJmond kent de volgende processtappen:

1. Vaststellen door Gedeputeerde Staten van de NvU met de belangrijkste keuzes in de aanbesteding (5 november 2013);
2. NvU voorleggen aan en bespreken in PS-commissie M&W, gemeenten en consumentenorganisaties (november/december 2013);
3. Marktconsultatie met vervoerders (Q4 2013/Q1 2014);
4. Vaststellen definitief budget voor de aanbesteding Haarlem/IJmond (Q1 2014);
5. Gedeputeerde Staten geeft het Concept PvE vrij voor inspraak (eind Q1 2014);
6. Bespreken Concept PvE in PS-commissie M&W, gemeenten en consumentenorganisaties (eind Q1 2014);
7. Sluitingsdatum reacties Concept PvE (Q2 2014)
8. Vaststellen door Gedeputeerde Staten van PvE en Bestek (eind Q2 2014);
9. Publicatie Bestek (3 juli 2014)
10. Inleveren van de offertes door vervoerbedrijven (Q3 2014);
11. Voorlopige gunning door Gedeputeerde Staten van de concessie aan de winnende vervoerder (Eind Q4 2014);
12. Definitieve gunning door Gedeputeerde Staten (begin Q1 2015)
13. Implementatieperiode voor de winnende vervoerder (februari 2015 – november 2015);
14. Start uitvoering van de concessie door de winnende vervoerder (13 december 2015).

De leden van de Commissie Consumentenorganisaties hebben een wettelijk adviesrecht als een Concept PvE wordt opgesteld. Ook krijgen de inliggende gemeenten en de leden van Provinciale Staten de gelegenheid om een reactie te geven op het concept PvE, evenals de omliggende concessieverleners. Vervolgens wordt het definitieve PvE door GS vastgesteld.

Tegelijkertijd worden ook de andere aanbestedingsdocumenten opgesteld.

- Concept Concessiebeschikking, inclusief Subsidiebeschikking
- Aanbestedingshandleiding

In de concessiebeschikking worden de procedurele en financiële afspraken tussen concessieverlener en concessiehouder vastgelegd. Dit document is derhalve een aanvulling op het PvE waarin met name de inhoudelijke en vervoerkundige zaken zijn vastgelegd.

De aanbestedingshandleiding heeft puur betrekking op de aanbesteding. Hierin staan de eisen die gelden voor de inschrijver en de inschrijvingen. In de aanbestedingshandleiding staat ook aangegeven op welke wijze de concessie gegund gaat worden. De aanbestedingshandleiding is van belang tijdens het proces van inschrijven en gunnen. Na de (definitieve) gunning heeft de aanbestedingshandleiding geen betekenis meer.

Bijlage 2: Kengetallen Haarlem / IJmond 2012

Aantal instappers:	10 miljoen
Aantal reizigerskilometers:	73,4 miljoen
Opbrengsten Reizigers (direct)	€ 11,0 miljoen
Opbrengsten OV-Studentenkaart	€ 6,4 miljoen
Totaal reizigersopbrengsten	€ 17,4 miljoen
Provinciale bijdrage	€ 14,5 miljoen
Totale kosten concessie	€ 31,9 miljoen
Kostendeckingsgraad	55%
Klantwaardering algemeen:	7,6
Sociale veiligheid algemeen:	7,8

Bijlage 3 Uitlopers van de Concessie

Vanuit de concessie Haarlem / IJmond lopen de volgende lijnen/verbindingen naar een punt dat buiten het concessiegebied ligt:

- de verbinding Zandvoort – Haarlem Tempeliersstraat – Amsterdam–West (huidige route lijn 80); indien een afwijkende route wordt aangeboden in Amsterdam–West, dan dient rekening gehouden te worden met de te gedogen routes uit het Aangepast Programma van Eisen Amsterdam 2012 (vastgesteld op xx-xx-xxxx);
- de verbinding IJmuiden – Amsterdam Sloterdijk NS (huidige route lijn 82 tot Sloterdijk);
- de verbinding Beverwijk – Heemskerk – Castricum NS (onderdeel van de huidige route lijn 167);
- de verbinding Haarlem – Paswerk (Cruquius) (huidige route lijn 567);
- de verbinding Aerdenhout – Haarlem – Halfweg – Zwanenburg (huidige route scholienlijn 680);
- eventueel de verbinding Vogelenzang – Hillegom NS (onderdeel van de huidige route lijn 9).

Bijlage 4 Te gedogen lijnen

Binnen de concessie Haarlem / IJmond dient grensoverschrijdend vervoer op de volgende lijnen en routes te worden gedoogd:

Vanuit de concessie Amstelland/Meerlanden:

- Lijn 140 (Haarlem – Hoofddorp – Uithoorn) via de route Haarlem NS – Haarlem Tempeliersstraat – Heemstede Heemstedse Dreef – Heemstede Cruquiusweg;
- Lijn 161/261 (Zwanenburg – Halfweg – Hoofddorp) via de route Halfweg N200 – Halfweg Oranje Nassastraat;
- Lijn 175/177 (Haarlem – Badhoevedorp – Amstelveen en verder) via de route Haarlem NS – Haarlem Tempeliersstraat of Verwulft – Haarlem Schipholweg (buslijnen worden naar verwachting samengevoegd en route staat nog niet vast);
- Lijn 176 (Haarlem – Amsterdam Zuid) via de route Haarlem NS – Haarlem Tempeliersstraat – Haarlem Schipholweg;
- Lijn 300 (Haarlem – Schiphol – Amsterdam Bijlmer Arena) via de route Haarlem NS – Haarlem Verwulft – Haarlem Europaweg – Haarlem Aziëweg;
- Buurtbuslijn 401 (Bennebroek – Hoofddorp) via de route Bennebroek Anemonenplein – Bennebroek Meerweg.

Vanuit de concessie Zaanstreek:

- Lijn 59 (Beverwijk – Zaandam) via de route Beverwijk NS – Beverwijk Wijkemeerweg – Beverwijk Kanaalweg.

Vanuit de concessie Zuid-Holland Noord:

- Lijn 50 (Haarlem – Hillegom – Leiden) via de route Haarlem NS – Haarlem Tempeliersstraat – Heemstede Herenweg – Bennebroek Rijksstraatweg.

Bijlage 5 Overzicht frequenties van stroomlijn verbindingen

Vereiste minimum-frequenties voor stroomlijnen:

Lijn	Traject	Ma/vr spits	Ma/vr dal	Ma/vr 18-20 u	Zaterdag tot 18 u	Zaterdag 18-20 u	Zondag tot 20 u	Avond na 20 u
75 R-net	Haarlem NS – IJmuiden Dennekoplaan	6	4	4	4	4	4	4
	IJmuiden Dennekopl. – IJm. aan Zee*)	2	2	2	2	2	2	–
2	Haarlem Delftplein – Haarlem NS	4	4	2	4	2	2	2
	Haarlem NS – Hlem. Spaarnwoude NS	4	4	2	4	2	2	2
3	IJmuiden Stadspark – Velsbroek	2	2	2	2	1	1	1
	Velsbroek – Haarlem Delftplein	2	2	2	2	1	1	1
	Haarlem Delftplein – Haarlem NS **)	4	4	4	2	2	2	2
	Haarlem NS – Haarlem Schalkwijk	4	4	4	2	2	2	2
73	Tak Castricum – Heemskerk Ruysd.str.	2	2	2	1	1	1	1
	Tak Uitgeest – Heemskerk Ruysd.str.	2	2	2	1	1	1	1
	Heemskerk Ruysd.str. – Beverwijk NS	4	4	4	2	2	2	2
	Beverwijk NS – Velsbroek	4	4	4	2	2	2	2
	Velsbroek – Haarlem Delftplein	4	4	4	2	2	2	2
	Haarlem Delftplein – Haarlem NS **)	4	4	4	2	2	2	2
	Haarlem NS – Haarlem Schalkwijk	4	4	4	2	2	2	2
74	IJmuiden Dennekopl. – Beverwijk NS	2	2	2	2	2	2	1
78	Beverwijk – Wijk aan Zee	2	2	2	2	1	2	1
80	Zandvoort – Haarlem Tempeliersstr.	4	2	2	2	2	2	2
	Haarlem Temp. – Hlem. Spaarnwoude	4	2	2	2	2	2	2
	Hlem.Spaarnwoude – Amsterdam–West	4	2	2	2	2	2	2
81	Zandvoort Nrd – Zandvoort busstation	2	2	2	2	2	2	1
	Zandvoort busst. – Haarlem NS ***)	2	2	2	2	2	2	1
82	IJmuiden aan Zee – IJm. Dennekopl.	2	2	2	2	2	2	1
	IJm. Dennekoplaan – IJm. Plein 1945	4	2	2	2	2	2	1
	IJm.Plein 1945 – Amsterdam Sloterdijk	4	2	2	2	2	2	1

*) alleen in de zomer (op werkdagen tijdens hoogzomer en in weekenddagen van mei t/m augustus)

**) voor alle bestaande haltes op het traject Haarlem Delftplein – Haarlem NS v.v. gelden de volgende minimum-frequenties, gerealiseerd door één of meerdere lijnen in een regelmatig interval:

Traject	Ma/vr tot 7 u	Ma/vr 7-9 u	Ma/vr 9-20 u	Ma/vr 16-18 u	Zaterdag tot 18 u	Zaterdag 18-20 u	Zondag tot 20 u	Avond na 20 u
Haarlem NS -> Haarlem Delftplein	4	4	4	8	4	4	4	2
Haarlem Delftplein -> Haarlem NS	4	8	4	4	4	4	4	2

***) voor het trajectdeel Haarlem NS – Haarlem Hogeschool Inholland gelden de volgende minimum-frequenties:

Traject	Ma/vr tot 8 u	Ma/vr 8-12 u	Ma/vr 12-17 u	Ma/vr 17-20	Zaterdag tot 20 u	Zondag tot 20 u	Avond na 20 u
Haarlem NS -> Haarlem Hogeschool	2	4	2	2	2	2	1
Haarlem Hogeschool -> Haarlem NS	2	2	4	2	2	2	1

Bijlage 6 Beleidskader OV-Tarieven (volgt in definitief PvE)

Bijlage 7 Beleidsplan Sociale Veiligheid (volgt in definitief PvE)

Bijlage 8 Samenstelling Rocov

Het Rocov Noord-Holland is het Regionaal Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer Noord-Holland.

De organisaties die samenwerken in het Rocov N-H zijn:

- De SBO (Samenwerkende Bonden van Ouderen) Noord-Holland;
- Reizigersvereniging Rover;
- FNV Bondgenoten;
- Zorgbelang Noord-Holland;
- De vereniging van kleine kernen in Noord-Holland;
- De Fietsersbond;
- Het Kennemer Gasthuis in Haarlem.