

Aan:

- de voorzitter van provinciale staten van Drenthe
- de leden van de Statencommissie Ruimte, Infrastructuur en Mobiliteit

(i.a.a. de overige statenleden)

Assen, 9 december 2003

Ons kenmerk 45/6.10/2003010063

Behandeld door de heer G.H. Veringa (0592) 36 55 03

Onderwerp: Concept-programma van eisen (PVE) voor het ontsluitend netwerk Zuidoost-Drenthe

Geachte voorzitter/commissieleden,

Hierbij bieden wij u het concept-PVE aan voor de aanbesteding van het ontsluitend netwerk Zuidoost-Drenthe.

Uitgangspunt voor de aanbesteding van het ontsluitend netwerk is een meer vraaggericht openbaarvervoersysteem waar de "samenleving" (onder andere reizigers, belangenorganisaties, bedrijven en gemeenten) intensief zal worden betrokken bij de ontwikkeling van het ontsluitend openbaar vervoer in het desbetreffende gebied. In het concept-PVE wordt onder meer beschreven op welke wijze deze betrokkenheid gestalte moet krijgen en welke rolverdeling is weggelegd voor de verschillende partijen.

De procedure die wordt gevolgd om te komen tot vaststelling van het definitieve PVE is gelijk aan de procedure, zoals gevolgd voor de aanbesteding stads- en streekvervoer Groningen en Drenthe. Naast de wettelijk vereiste inspraak via het consumentenplatform, willen wij eenieder de gelegenheid geven zijn of haar visie op dit concept-PVE te geven. Inspreken kan tot uiterlijk 28 november 2003 waarna de inspraakreacties zullen worden verwerkt in een Nota van reactie en commentaar en uiteindelijk een aangepast definitief PVE. Wij streven ernaar om de Nota van reactie en commentaar en het definitieve PVE op 20 januari 2004 vast te stellen.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

gedeputeerde staten van Drenthe,

, secretaris

, voorzitter

gm/coll.

provincie Drenthe



concept-Programma van Eisen

ontsluitend busvervoer

Zuidoost Drenthe

PROVINCIE DRENTHE

CONCEPT-PROGRAMMA VAN EISEN ONTSLUITEND BUSVERVOER ZUIDOOST
DRENTHE

november 2003

Het concept-Programma van Eisen is vastgesteld door het college van gedeputeerde staten van de provincie Drenthe op 3 november 2003.

INHOUD

1.	INLEIDING	5
1.1.	doelstellingen	5
1.2.	over dit PvE	6
1.3.	opbouw van dit PVE	6
2.	ALGEMEEN	7
2.1.	lijnen vaste en vrije netwerk	7
2.2.	geleidelijke invoering van het vrije netwerk	7
2.3.	Lijnen die buiten de concessie vallen	8
2.4.	opbrengstverantwoordelijkheid	9
2.5.	overige algemene bepalingen	9
3.	HET VASTE NETWERK	10
3.1.	algemeen	10
3.2.	eisen ten aanzien van de offerte	10
4.	HET VRIJE NETWERK	11
4.1.	algemeen	11
4.2.	procesmodel	11
4.3.	makelaarsfunctie	12
4.4.	projectvoorstel	13
4.5.	eisen ten aanzien van de offerte	13
5.	EXPLOITATIE	14
6.	PROCEDURE VAN VASTSTELLING DIENSTREGELING	16
6.1.	vaste netwerk	16
6.2.	vrije netwerk	16
7.	TARIEVEN EN VERVOERBEWIJZEN	18
8.	MATERIEEL	19
9.	PERSONEEL	21
10.	SOCIALE VEILIGHEID	23
11.	TOEGANKELIJKHEID	24
12.	OV-INFRASTRUCTUUR	25
12.1.	algemeen	25
12.2.	haltes en haltevoorzieningen	25

13.	STREMMINGEN EN OMLEIDINGEN	27
14.	POSITIE VAN DE REIZIGER	28
14.1.	advies consumentenplatform	28
14.2.	wensen van reizigers	28
14.3.	klachtenregeling	29
14.4.	klantentevredenheidsonderzoek	29
15.	GEGEVENS VAN DE VERVOERDER	31
16.	INFORMATIE EN PROMOTIE	32
16.1.	marketing- en communicatieplan	32
16.2.	busboekje	32
16.3.	overige informatieverstrekking door de vervoerder	33
17.	FINANCIËN	34
18.	HANDHAVING	36
BIJLAGEN		
A	KAART CONCESSIEGEBIED	
B.	OVERZICHT VAN GEHANTEERDE BEGRIPPEN	

1. INLEIDING

De provincie Drenthe maakt in haar openbaar vervoerbeleid onderscheid tussen verbindende en ontsluitende buslijnen. Voor wat betreft de ontsluitende buslijnen heeft de provincie de doelstelling om vraaggericht openbaar vervoer te bevorderen door middel van een mensgerichte benadering. Hierbij wordt de samenleving intensief betrokken bij de ontwikkeling van het openbaar vervoer.

Het verbindend netwerk in de gehele provincie alsmede het ontsluitend netwerk in het gebied Noord-Drenthe is onderdeel van de concessie Stads- en Streekvervoer Groningen en Drenthe (GGD). Voor deze concessie is momenteel een OV bureau in oprichting. Dit ontwikkelbureau zal namens de drie overheden (provincie Groningen, gemeente Groningen en provincie Drenthe) de opdrachtgeversrol vervullen. Het OV bureau zal uiterlijk 1 juni 2004 (de start van de GGD-concessie) volledig operationeel zijn.

De ontsluitende netwerken in de gebieden Zuidoost-Drenthe en Zuidwest-Drenthe zullen in twee aparte concessies worden ondergebracht. Voor het ontsluitende netwerk in het gebied Zuidoost-Drenthe start de provincie Drenthe binnenkort een aanbestedingsprocedure. Hierbij wil de provincie samenwerken met de drie gemeenten in het gebied (Emmen, Coevorden en Borger-Odoorn). Vanwege praktische redenen zal de provincie een deel van de ontwikkel- en beheertaken die uit de concessie voortvloeien neerleggen bij het OV bureau.

1.1. *doelstellingen*

Binnen de aanbesteding van het aanvullende netwerk maakt de provincie Drenthe (hierna ook opdrachtgever genoemd) een onderscheid tussen een vast netwerk en een vrij netwerk. Het vaste netwerk is dat deel van het ontsluitende netwerk waarvoor de opdrachtgever eisen op lijn- en dienstregelingniveau geeft. Het vrije netwerk is dat deel van het ontsluitende netwerk waarbij de opdrachtgever de invulling in grote mate aan de samenleving overlaat. Hierbij zijn inwoners en belangenorganisaties in principe de initiatiefnemers van de totstandkoming van het vrije net. Het vrije net dient aan een aantal belangrijke (financiële) randvoorwaarden te voldoen. Alhoewel het initiatief van het vrije net bij de samenleving ligt, blijft de formele verantwoordelijkheid voor het vrije net geheel bij de provincie liggen. In het geval er vanuit de samenleving onverhoopt geen goede initiatieven komen, kan de provincie desgewenst zelf ook met initiatieven komen.

De opdrachtgever streeft ernaar om via het vrije netwerk een vernieuwend, klantgericht ontsluitend vervoeraanbod te realiseren waarbij inwoners en belangenorganisaties veel vrijheid krijgen om in overleg met de vervoerder en de opdrachtgever het desbetreffende netwerk te ontwikkelen. De vervoerder heeft hierbij niet alleen de rol van exploitant, maar ook die van vervoersmakelaar. Als vervoersmakelaar functioneert de vervoerder als vervoerkundige intermediair die de voorstellen en ideeën uit de samenleving vertaalt naar een vervoerplan (in de vorm van een projectvoorstel) dat bij de opdrachtgever ingediend wordt. De precieze taken van de vervoersmakelaar worden verder omschreven in paragraaf 4.3.

De opdrachtgever wil met deze aanbesteding van het ontsluitend vervoer in Zuidoost Drenthe invulling geven aan de volgende doelstellingen:

- het voorzien in de sociale functie van het openbaar vervoer;
- het in stand houden en verbeteren van de bereikbaarheid van met name het landelijk gebied;
- het in stand houden en verbeteren van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer;
- het leveren van maatwerk voor de gebruikers van het ontsluitende openbaar vervoer.

De opdrachtgever streeft naar integratie van het ontsluitend openbaar vervoer met het gehandicapten- en ouderenvervoer in het concessiegebied. Het vrije netwerk geeft hier een aantal mogelijkheden voor. Op basis van de ervaringen die worden opgedaan in de eerste jaren van de looptijd van de concessie zullen deze mogelijkheden tot integratie verder uitgebreid worden. Daarnaast geeft het vrije netwerk mogelijkheden voor de integratie met leerlingenvervoer en andere vormen van specifiek vervoer (bedrijfsvervoer, internationaal vervoer). Ook hier geldt dat de ervaringen in de eerste jaren van de concessie gebruikt zullen worden voor een eventuele uitbreiding van deze mogelijkheden.

1.2. *over dit PvE*

Dit PvE vormt de basis voor de Europese aanbesteding van het ontsluitende netwerk Zuidoost-Drenthe voor de periode zondag 12 december 2004 (ingang nieuwe NS-dienstregeling) tot medio december 2010 (afhankelijk van de wijzigingsdatum van de NS). De provincie Drenthe is hierbij concessieverlener.

Dit PvE beschrijft op hoofdlijnen en in algemene termen aan welke eisen het ontsluitende netwerk in Zuidoost Drenthe dient te voldoen. Een concrete detaillering en vervoerkundige uitwerking volgt in het bestek van de aanbesteding.

Het definitieve PvE wordt vastgesteld door het college van gedeputeerde staten van Drenthe op grond van haar wettelijke bevoegdheid tot opdrachtverlening voor het openbaar vervoer. Vaststelling van het definitieve PvE zal uiterlijk in november 2003 plaatsvinden. De start van de aanbestedingsprocedure staat gepland voor begin december 2003. Het definitieve besluit tot gunning en het verlenen van de concessie vindt naar verwachting plaats in mei 2004.

Gunning van de concessie vindt plaats op basis van prijs en kwaliteit (de economisch meest voordelige aanbieding). In het bestek zullen daartoe selectie- en gunningscriteria worden geformuleerd.

De opdrachtgever zal zich bij de aanbesteding het recht voorbehouden om niet te gunnen. Bij een besluit om niet te gunnen zullen de bestaande concessies worden verlengd voor die periode die nodig is om een nieuwe aanbestedingsprocedure te doorlopen.

1.3. *opbouw van dit PVE*

Dit PvE bestaat uit de volgende onderdelen:

- afbakening van het vaste en vrije net en een aantal algemene voorschriften (hoofdstuk 2);
- eisen ten aanzien van het vervoer van het vaste netwerk (hoofdstuk 3);
- eisen ten aanzien van het vervoer van het vrije net, inclusief de makelaarsfunctie (hoofdstuk 4);
- overige eisen (hoofdstuk 5 t/m 18).

2. ALGEMEEN

Het concessiegebied beslaat vrijwel het gehele grondgebied van de gemeenten Emmen, Coevorden en Borger-Odoorn. Zie bijlage A voor een kaart van het gebied.

2.1. *lijnen vaste en vrije netwerk*

Het vaste netwerk bestaat uit de volgende lijnen en lijndelen:

Lijn 1 en 2	Stadsdienst Emmen
Lijn 15 / 215	Emmen – Stadskanaal via Tweede Exloërmond
Lijn 26	Emmen – Coevorden via Nieuw - Schoonebeek
Lijn 33	Coevorden – Hoogeveen
Lijn 42 / 242	Emmen – Ter Appel via Emmer Compasuum
Lijn 44	Emmen – Schoonebeek
Lijn 45	Emmen – Klazienaveen via Zwartemeer
Lijn 77 / 277	Emmen – Stadskanaal via Valthermond
Lijn 177	Stadskanaal – Emmen
Lijn 216	Exloo – De Hunzebergen
Lijn 223	Coevorden – Zweeloo
Lijn 224	Stadskanaal – Borger - Rolde

Lijnnummers met een lijnnummer boven de 200 zijn vraagafhankelijke ritten (lijntaxi).

Over lijn 60 – die loopt van Emmen naar Meppen (Duitsland) - dienen aparte afspraken gemaakt te worden.

Voor het vrije netwerk worden in dit PvE geen lijnen gegeven. De vervoerder dient projectvoorstellen in te dienen voor het vrije net conform de eisen uit hoofdstuk 4. Deze projectvoorstellen dienen betrekking te hebben op het vervoer voor belanghebbenden in het concessiegebied.

2.2. *geleidelijke invoering van het vrije netwerk*

Voor het openbaar vervoernetwerk Zuidoost Drenthe heeft de provincie een deel van het reguliere OV-budget beschikbaar. Dit budget zal in eerste instantie volledig worden aangewend voor het vaste netwerk. Het budget voor het vrije netwerk komt beschikbaar door geleidelijke inkrimping van het (onrendabele deel van het) vaste net tot ca. 20%. Daarnaast kunnen derden (bedrijven, recreatieparken, belangenorganisaties etc.) een bijdrage leveren in de exploitatie van een openbaar vervoerproject in het vrije netwerk. Ook kunnen gemeenten hun Wvg-budgetten en eventueel andere budgetten (b.v. voor leerlingenvervoer) gebruiken voor het vrije net. Hierdoor kan een belangrijk synergie-effect ontstaan.

De invoering van het vrije net zal geleidelijk plaatsvinden. Bij de invoering van een deel van het vrije net zal een onrendabel deel van het vaste net in hetzelfde gebied komen te vervallen en zal er zodoende sprake zijn van budgetoverheveling van het vaste naar het vrije net. Hiermee wordt voorkomen dat gebieden worden geconfronteerd met een absolute achteruitgang in het voorzieningenniveau. Het voornemen is om zodoende het vrije net van 0% in december 2004 tot ca. 20% van het reguliere OV-budget in december 2008 op te laten lopen.

Deze geleidelijke invoering van het vrije net (en de daarmee gepaard gaande inkrimping van het vaste net) zal zoveel mogelijk volgens onderstaande tabel verlopen. Hierbij dient opgemerkt te worden dat dit het verwachte tijdspad is. Afhankelijk van de kwaliteit van de ingediende projectvoorstellen kan het vrije net sneller of juist langzamer vorm krijgen.

Tijdstip (indicatief)	Budget vrije net	Budget vaste net
15-12-2004	0%	100%
15-12-2005	5%	95%
15-12-2006	10%	90%
15-12-2007	15%	85%
15-12-2008	20%	80%

2.3. Lijnen die buiten de concessie vallen

Niet tot de concessie behoren:

- ◆ Het openbaar vervoer per trein.
- ◆ De volgende lijnen die behoren tot het verbindende netwerk en als zodanig onder de concessie Stads- en Streekvervoer Groningen en Drenthe vallen:

Lijn 21	Emmen – Assen via Schoonoord
Lijn 22	Emmen – Assen via Zweelo-Beilen
Lijn 23	Emmen – Assen via Zweelo
Lijn 24	Stadskanaal – Assen
Lijn 27 / 127	Emmen – Hoogeveen
Lijn 43	Emmen - Klazienaveen
Lijn 59 / 159	Emmen – Groningen via Borger
Lijn 73 / 173	Emmen – Groningen via Stadskanaal
Lijn 300	Emmen – Groningen via Borger (Qliner)
- ◆ De volgende lijnen die behoren tot de concessie van de provincie Overijssel:

Lijn 29	Coevorden – Zwolle
Lijn 34	Coevorden – Hardenberg
- ◆ Het CVV (Collectief Vraagafhankelijk Vervoer) dat momenteel rijdt in de gemeenten Emmen en Coevorden (onder de naam Regiotaxi Zuidoost Drenthe).

Overigens zijn er (in de bestuursovereenkomst CVV Zuidoost Drenthe) nadere afspraken tussen de provincie en de gemeenten Emmen en Coevorden gemaakt over de toekomstige rol van het CVV in deze gemeenten. Deze afspraken zullen in het bestek nader omschreven worden.

2.4. *opbrengstverantwoordelijkheid*

De provincie Drenthe is concessieverlener voor de gehele concessie van zowel het vaste netwerk als het vrije netwerk. Voor het vaste netwerk geldt dat de provincie Drenthe, na overleg met consumentenplatform en gemeenten, het vervoeraanbod bepaalt. De opbrengstverantwoordelijkheid ligt voor het vaste netwerk daarom geheel bij de opdrachtgever.

Bij het vrije net is er de mogelijkheid van meerdere partijen die in samenwerking met de vervoerder het vervoeraanbod bepalen. Te denken valt aan gemeenten, bedrijven of andere betrokken organisaties zoals belangenorganisaties.

Bij het vrije net wordt daarom in eerste instantie uitgegaan van opbrengstverantwoordelijkheid bij de vervoerder, maar ook gemeenten, provincie of andere betrokken organisaties kunnen bij de invulling van het vrije net opbrengstverantwoordelijkheid dragen. Elk projectvoorstel voor het vrije netwerk dient hier verder invulling aan te geven.

2.5. *overige algemene bepalingen*

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor tot tussentijdse wijziging van de concessie in een aantal situaties. Voorafgaand aan een besluit tot wijziging zal de opdrachtgever overleg hebben met de vervoerder over de gevolgen van wijziging en advies vragen aan het consumentenplatform.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor de concessie te wijzigen:

- naar aanleiding van de toewijzing of wijziging van grensoverschrijdende lijnen tussen de opdrachtgever en opdrachtgevers in aangrenzende concessiegebieden (of internationale lijnen);
- bij een slechte bezetting van één of meer ritten dan wel routes (van zowel het vrije net als het vaste net) kunnen deze worden opgeheven, dan wel worden ondergebracht in andere contractvormen zoals CVV;
- als CVV wordt vervangen door openbaar vervoer dat onder de concessie valt;
- voor experimenten;
- bij veranderingen in het beschikbare budget bij de opdrachtgever.

De opdrachtgever kan de concessie tussentijds beëindigen als:

- de vervoerder surseance van betaling aanvraagt;
- de vervoerder in staat van faillissement wordt verklaard;
- besloten wordt de rechtspersoon van de vervoerder te ontbinden;
- de vervoerder de concessie in ernstige mate niet nakomt (in het bestek zal nader omschreven worden wat 'in ernstige mate' inhoudt);
- de vervoerder redelijkerwijs niet langer in staat moet worden geacht zijn verplichtingen uit de concessie na te kunnen komen.

3. HET VASTE NETWERK

3.1. *algemeen*

De lijnen van het vaste net (zoals genoemd in paragraaf 2.1) gelden als aanvulling op het verbindende net dat middels de GGD-concessie wordt aanbesteed. Het zorgt met name voor de sociale functie van het OV. Tevens zorgt het ervoor, dat reizigers die niet direct van de verbindende net gebruik kunnen maken hierop kunnen overstappen op de knooppunten (de feederfunctie). Het vaste netwerk wordt met name gebruikt door structurele gebruikers (forensen en scholieren) en incidentele reizigers. Uitvoering van het ontsluitende net vindt zowel plaats met busmaterieel als met kleinschalig (taxi)materieel.

3.2. *eisen ten aanzien van de offerte*

De offerte dient voor wat betreft het vaste netwerk te bestaan uit:

1. Een prijsofferte op basis van de tarieven per DRU (dienstregelingsuur) per materieelsoort. In het bestek zal een opgave van het aantal DRU's per materieelsoort opgenomen worden. Dit aantal DRU's is gebaseerd op het aantal DRU's in de dienstregeling van de in paragraaf 2.1 genoemde lijnen zoals geldig in de week voor de ingangsdatum van 12 december 2004. Op basis van deze opgave kan de inschrijver een totaalprijs afgeven. De inschrijver dient in zijn offerte uit te gaan van opbrengstverantwoordelijkheid bij de opdrachtgever.
2. Een tarief voor meer- en minderwerk, uitgedrukt in tarieven per DRU per materieelsoort. Het tarief voor meer-/minderwerk is van toepassing bij de geleidelijke inkrimping van het vaste net (alsmede bij een eventuele uitbreiding van het vaste net indien een project voor het vrije net stopgezet wordt). De tarieven voor meer- en minderwerk dienen gelijk te zijn aan de tarieven die gehanteerd worden bij het opstellen van de prijsofferte. De tarieven voor meerwerk zijn hetzelfde als die voor minderwerk.
3. De kwaliteit van personele en materiele inzet.

Bovenstaande punten worden in het bestek nader uitgewerkt.

4. HET VRIJE NETWERK

4.1. *algemeen*

Het vrije netwerk is dat deel van het ontsluitend netwerk waarbij de vervoersvraag te klein en/of te grillig is om een lijndienst volgens een vast dienstregelingspatroon te exploiteren. Het vrije netwerk dient vooral de sociale functie van het openbaar te vervullen op buurtniveau en in kleinere dorpen.

De opdrachtgever laat de invulling van het vrije net in grote mate aan de samenleving over. De vervoerder zal dan ook naast een vervoersfunctie vooral een makelaarsfunctie (zie paragraaf 4.3) vervullen. In de functie van vervoersmakelaar dient de vervoerder een vraaggerichte en creatieve inbreng te hebben.

Voor de exploitatie van het vrije netwerk is gedurende het eerste concessiejaar een budget beschikbaar van ca. 5% van het huidige OV-budget voor het concessiegebied. Dit percentage loopt op tot ca. 20% in 2008. Dit budget wordt gefinancierd door onrendabele delen van het vaste net op te heffen (zie verder paragraaf 2.2). Het budget is beschikbaar via zogenaamde projectsubsidies die door de vervoerder – in zijn functie van vervoersmakelaar – samen met groepen aan de samenleving aangevraagd worden bij de opdrachtgever.

In het bestek zullen nadere criteria met betrekking tot het vrije netwerk en het verkrijgen van de projectsubsidies gegeven worden. Een belangrijk streven van de provincie is dat in ieder project de subsidie gedurende het project afneemt. Bij toekenning van een projectsubsidie zal daarom rekening moeten worden gehouden met een jaarlijks afnemend subsidiebedrag tot een vooraf vast te leggen eindbedrag.

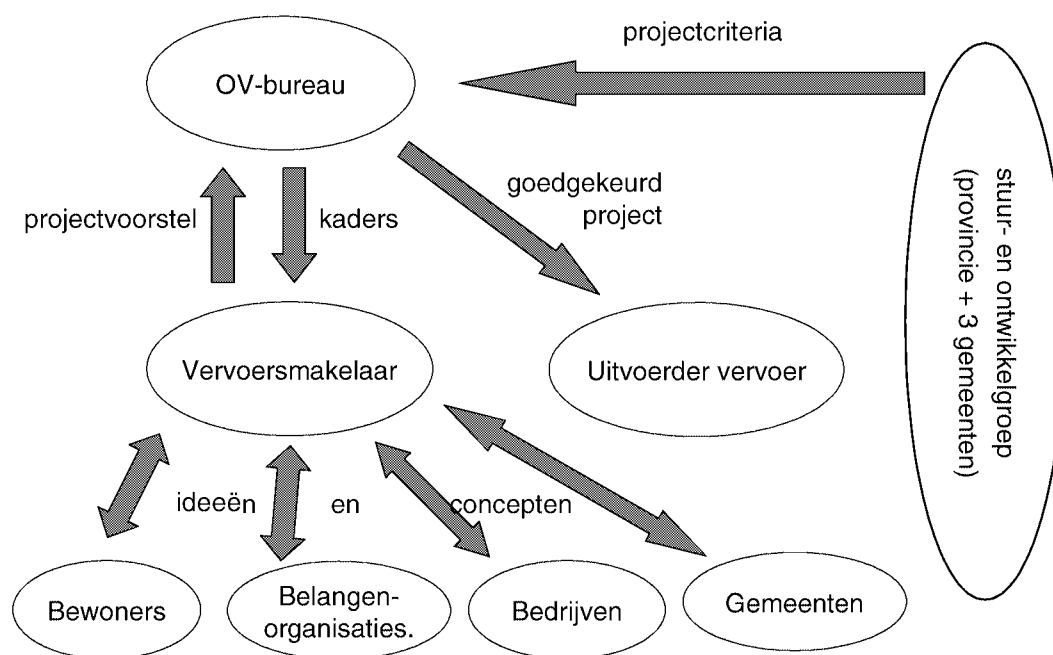
4.2. *procesmodel*

Om de besluitvorming rondom het vrije net soepel te laten verlopen wordt een Stuurgroep opgericht. In deze Stuurgroep zullen bestuurders van de provincie en de drie gemeenten (Emmen, Coevorden en Borger-Odoorn) zitting nemen. De Stuurgroep zal via de reeds bestaande ambtelijke Ontwikkelgroep Zuidoost Drenthe het OV bureau aansturen aangaande de taken rondom het vrije net in Zuidoost Drenthe. Dit OV bureau dat in het kader van de GGD-concessie wordt opgericht, zal een regisserende rol hebben. Zo toetst het OV bureau de ingediende projecten aan projectcriteria die door de Stuur- en Ontwikkelgroep worden aangeleverd. De precieze taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van Stuurgroep, Ontwikkelgroep en OV bureau zullen in een bestuursovereenkomst tussen de vier overheden (provincie en drie gemeenten) worden vastgelegd.

Het OV bureau stelt de kaders vast waaraan de projectvoorstellen van de vervoersmakelaar (=vervoerder) moet voldoen. Bij een goedgekeurd project verleent het OV bureau opdracht aan de vervoerder om het vervoer daadwerkelijk te gaan rijden. Hiermee neemt het OV bureau de uitvoerende taken van het opdrachtgeverschap op zich. De precieze taken,

verantwoordelijkheden en bevoegdheden van OV bureau en vervoerder (met name de functie van vervoersmakelaar) zullen verder in het bestek uitgewerkt worden.

Onderstaande figuur geeft een globaal overzicht van het procesmodel tussen de verschillende partijen. Het is op te vatten als een indicatief overzicht voor de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zoals die in de bestuursovereenkomst (aangaande de overheden) en het bestek (aangaande OV bureau en vervoerder) omschreven zullen worden.



4.3. makelaarsfunctie

In de offerte zal de uitwerking van de functie van vervoersmakelaar van de vervoerder gevraagd worden. Zijn functie is met name een intermediair te vormen tussen de initiatiefnemers (bewoners, belangenorganisaties, etc.) en de opdrachtgever.

De makelaarsfunctie bestaat concreet uit:

- Op basis van eigen onderzoek en beleidsstudies van de provincie Drenthe in kaart brengen van de witte vlekken en *missing links* in het openbaar vervoernetwerk. Hierbij dient nauw samengewerkt te worden met het OV bureau. Samenwerking met de ontwikkelgroep Zuidoost Drenthe of met individuele gemeenten in het gebied kan mogelijk ook gewenst zijn.
- Op basis van marktonderzoek bepalen van gebieden en verbindingen waar voldoende vraag bestaat om een vorm van openbaar vervoer te exploiteren om zodoende de *missing links* verder in kaart te brengen. Hierbij dient samengewerkt te worden met het OV bureau.
- Op initiatief van inwoners, bewonersorganisaties, bedrijven, winkeliersverenigingen en andere lokale belangenorganisaties ontwerpen van een zo goed mogelijk vervoersproduct.
- Uitwerken van het vervoersproduct als het gaat om lijnvoering, materieelsoort, vraagafhankelijke/lijngerichte inzet, reizigerstarieven, kaartsoorten, etc.

-
- Werven van extra financiële middelen in geld (bijvoorbeeld van de plaatselijke middenstand) of in natura (b.v. voertuigen) en het werven van vrijwilligers om een zo rendabel mogelijke exploitatie te verkrijgen.
 - Schrijven en indienen van een projectvoorstel voor de aanvraag van een projectsubsidie (ter dekking van de exploitatie) bij het OV bureau.

4.4. *projectvoorstel*

Het projectvoorstel dient in ieder geval te bestaan uit:

- een duidelijke productbeschrijving inclusief een sluitende begroting;
- een overzicht van de partners die financieel bijdragen aan het project;
- de ontwikkeling van een stelsel van eigen tarieven en vervoerbewijzen
- een sluitende exploitatiebegroting uitgaande van de nieuwe rijksbijdragesystematiek (lumpsum);
- een voorstel voor de inkrimping van het vaste net om budget vrij te maken voor het projectvoorstel;
- een nadere uitwerking van de opbrengstverantwoordelijkheid die per project ingevuld kan worden (zie paragraaf 2.4);
- een marketing- en communicatieplan;
- maatregelen om een goede dienstverlening te garanderen;
- maatregelen om het gebruik van het openbaar vervoer te bevorderen;
- maatregelen om zwartrijden te voorkomen
- maatregelen ter beperking van de milieubelasting door het openbaar vervoer.

In het bestek zullen bovenstaande eisen ten aanzien van het projectvoorstel nader ingevuld worden.

Het is in principe mogelijk dat een projectvoorstel verstrengeling van het vrije en het vaste net voorstelt. Hierbij dient bijvoorbeeld gedacht te worden aan leerlingenvervoer dat deels via het vrije net (via vraagafhankelijk vervoer) en deels via het vaste net (buslijndiensten) wordt uitgevoerd (hierbij dient wel het huidige contract met de vervoerder van het leerlingenvervoer afgelopen te zijn – juridisch gezien levert deze constructie dan geen problemen op). Bij een verstrengeling van het vaste en vrije net dient het projectvoorstel een goede verdeling van reizigersopbrengsten (b.v. via een aparte kaartsoort) te bevatten.

4.5. *eisen ten aanzien van de offerte*

De offerte dient voor wat betreft het vrije netwerk te bestaan uit

1. Een uitgewerkte visie ten aanzien van het vrije net, de mate van de te verwachten ontsluiting van het gebied en te vervullen makelaarsfunctie.
2. Een tarief voor ontwikkelwerkzaamheden, uit te drukken in een uurtarief voor personele inzet ten behoeve van ontwikkelwerkzaamheden.
3. Een exploitatietarief, uitgedrukt in tarieven per DRU per materieelsoort. Deze tarieven dienen gelijk te zijn aan de tarieven die gehanteerd worden bij het opstellen van de prijsopofferte voor het vaste net.
4. Een uniform uurtarief voor aanvullende diensten (zoals extra begeleiding op het voertuig of het geven van informatie bij de halte).

5. EXPLOITATIE

De vervoerder is binnen de door de opdrachtgever gestelde eisen verantwoordelijk voor de uitvoering van het openbaar vervoer in het concessiegebied. Hieraan wordt in elk geval door middel van onderstaande eisen invulling gegeven:

- a. De vervoerder dient te beschikken over een verkeersleiding die de uitvoering van de dienstregeling volgt, aanstuurt en die contact heeft met de verkeersleidingen van het niet onder de concessie vallende (aanpalende) OV (trein en bus) alsmede de (aanpalende) CVV systemen (momenteel Regiotaxi Zuidoost Drenthe en Regiotaxi Vechtdal). De verkeersleiding dient te allen tijde in contact te kunnen staan met de voertuigen en hulpverleningsdiensten.
- b. De vervoerder dient de dienstregeling punctueel uit te voeren. De opdrachtgever houdt stiptheidsmetingen. De resultaten hiervan vormen mede de basis voor de bonus-malusregeling.
- c. De vervoerder zorgt bij de uitvoering voor optimale afstemming tussen de vraag aan vervoer en de in te zetten capaciteit.
- d. De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om versterkingsritten voor te schrijven. Daarnaast kan de vervoerder zelf voorstellen doen op welke ritten er versterkt moet worden.
- e. De vervoerder dient met inachtneming van de wettelijke eisen ten aanzien van het maximum aantal passagiers in de spitsperiode iedere passagier -die bij een halte kenbaar maakt van het vervoer gebruik te willen maken- met de eerstkomende rit te vervoeren. Bij een niet voorzien extra aanbod van reizigers dient de vervoerder er zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 20 minuten voor te zorgen dat alle reizigers worden vervoerd.
- f. De volgende eisen worden gesteld aan de reserveringscentrale van het eventuele vraagafhankelijke vervoer:
 1. De reserveringscentrale is minimaal geopend vanaf een half uur voor de start van de dienstregeling tot een half uur na het einde van de dienstregeling.
 2. Het reserveringsnummer dient een gratis 0800 nummer te zijn in combinatie met een regulier telefoonnummer.
 3. De centrale dient zorg te dragen voor een goede telefonische bereikbaarheid. Ten minste 80% van de bellers dient binnen 30 seconden door een telefonist of centralist te woord worden gestaan, 95% dient binnen 60 seconden geholpen te worden.
 4. Het centralepersoneel dient de klant vriendelijk en correct te woord te staan.
 5. Het centralepersoneel dient te beschikken over een goede kennis van de dienstregeling, de routevoering, de relevante aansluitingen, het kaart- en tariefsysteem en de vervoervoorwaarden.
- g. De vervoerder garandeert de aansluitingen op knooppunten tussen trein en bus, tussen lijnen van het verbindend en ontsluitend net en tussen het vaste en het vrije net onderling. De aansluiting moet binnen 10 minuten worden geboden.
- h. Wanneer door de vervoerder aangeboden aansluitingen niet worden gerealiseerd, dient de vervoerder op zijn kosten vervangend vervoer te organiseren, indien niet binnen een uur een nieuwe reismogelijkheid bestaat. In de offerte dient de inschrijver aan te geven, op welke wijze hij deze regeling invult. Deze regeling dient, na goedkeuring door de opdrachtgever, door de vervoerder duidelijk aan de reizigers bekend te worden gemaakt.

- i. De vervoerder maakt met inachtneming van het hiervoor onder g. en h. gestelde met andere concessiehouders of OV-vervoerders (onder andere NS Reizigers) afspraken over het bieden van aansluitingen in geval van vertragingen of uitval. De vervoerder stelt de opdrachtgever voor 12 december 2004 op de hoogte van de gemaakte afspraken. Tijdens de uitvoering van de dienstregeling dienen de betrokken vervoerders onderling te communiceren over de afstemming.
- j. Uitgevallen ritten worden niet vergoed.
- k. De reiziger moet te allen tijde conform dienstregeling vervoerd worden.
- l. Wanneer rituitval vertraging voor reizigers in de omgekeerde rijrichting tot gevolg heeft, dient de vervoerder voor zover mogelijk dit bij het beginpunt van de lijn kenbaar te maken. De vervoerder dient in zijn offerte aan te geven op welke wijze en via welke kanalen hij de informatie beschikbaar maakt en hoe actueel de informatie is.
- m. Informatie over geplande en niet-geplande afwijkingen van de dienstregeling, zoals rituitval en vertragingen, van meer dan 15 minuten dienen bekend te zijn bij chauffeurs op lijnen die een overstaprelatie hebben met de vertraagde of uitgevallen lijn. Geplande afwijkingen van de dienst, bijvoorbeeld ten gevolge van wegwerkzaamheden of evenementen, dienen daarnaast ook op de internetsite van de vervoerder te worden aangegeven. De vervoerder dient in zijn offerte aan te geven op welke wijze en via welke kanalen hij de informatie beschikbaar maakt en hoe actueel de informatie is.

Bij inzet van versterkingsbussen dient aan bij een halte wachtende reizigers duidelijk te worden gemaakt dat een versterkingsbus onderweg is als de eerstkomende bus doorrijdt zonder te halteren.

6. PROCEDURE VAN VASTSTELLING DIENSTREGELING

6.1. *vaste netwerk*

In het bestek zal een precieze opgave van de dienstregeling geldig per 12 december 2004 gegeven worden. Dit komt overeen met 100% van de kwantiteiten van de dienstregeling geldig in de week voor 12 december 2004. Het daaropvolgende jaar (medio december 2005) zal dit percentage afgebouwd worden naar ca. 95% (tot ca. 80% in 2008, zie ook paragraaf 2.2). In de daaropvolgende jaren (tot 2008) zal het OV-bureau enige maanden voor medio december met een precieze opgave van de dienstregeling komen.

Naast de jaarlijkse wijziging van de dienstregeling per medio december (gelijk aan de wijzigingsdatum NS) kan de opdrachtgever wijzigingen in het voorzieningenniveau voorstellen. De vervoerder verwerkt deze wijziging van het voorzieningenniveau in de dienstregeling. Alleen ritten die met instemming van de opdrachtgever worden uitgevoerd, worden vergoed.

De vervoerder stemt de hiervoor genoemde wijziging van de dienstregeling af met andere vervoerders in het concessiegebied en vervoerders in aangrenzende concessiegebieden. Indien geen overeenstemming wordt bereikt, meldt de vervoerder dit aan de opdrachtgever. De opdrachtgever zullen de aangrenzende OV-concessieverleners informeren over de voorgenomen wijzigingen.

Wijzigingen in de dienstregeling dienen in beginsel op dezelfde datum in te gaan als wijzigingen in de dienstregelingen van andere vervoerbedrijven, in het bijzonder de NS. Uitzondering hierop mag slechts zijn het in gebruik nemen van nieuwe infrastructuur, aanpassingen in het beschikbare budget dan wel uitbreidingen van de dienstregeling.

Bij een voorgenomen wijziging van de dienstregeling wordt rekening gehouden met plannen met betrekking tot onder andere woningbouw, werkgelegenheidslocaties of nieuwe en/of gewijzigde infrastructuur en wijzigingen van de dienstregelingen van het openbaar vervoer per spoor.

De vervoerder doet aan de opdrachtgever periodiek opgave met welk soort materieel de dienstregeling per lijn zal worden uitgevoerd. De vervoerder legt de hiervoor genoemde wijziging van de dienstregeling ter advies voor aan het consumentenplatform. Dit advies zal aan de opdrachtgever worden voorgelegd.

De vervoerder stelt formeel de - overeenkomstig het bovenstaande - aan te brengen wijziging van de dienstregeling vast.

6.2. *vrije netwerk*

De vervoerder dient jaarlijks minimaal drie projectvoorstellen voor het vrije netwerk (zie hoofdstuk 4) in te dienen. Op basis van projectcriteria keurt het OV-bureau een projectvoorstel goed of af. Deze projectcriteria hebben onder andere betrekking op de maximale omvang van

een project, de financiële onderbouwing, de opbrengstverantwoordelijkheid en de vervoerkundige onderbouwing. In het bestek worden deze projectcriteria nader omschreven.

Na goedkeuring van een projectvoorstel draagt de vervoerder zorg voor de verdere implementatie van het project. Het OV bureau sluit hiervoor een overeenkomst met de vervoerder, met de en met de eventueel verder betrokken partners in het projectvoorstel. In de overeenkomst komt tot uiting dat de provincie een projectsubsidie ter beschikking stelt en dat andere partners financiële en/of fysieke middelen leveren. Vervolgens levert het OV bureau aan de vervoerder een exploitatievergoeding (op basis van de geoffreerde uurtarieven).

Elk project heeft een van tevoren vastgelegde looptijd. Op een redelijke termijn voorafgaand aan het einde van deze looptijd zal op basis van een evaluatie besloten worden of het project verlengd wordt. Uitgangspunt is hierbij dat het project in de loop van de tijd minder afhankelijk van de projectsubsidie wordt. Onderdeel van een project zal daarom zijn, dat de subsidie gedurende de looptijd van het project verminderd.

Op deze manier volgen projecten elkaar in de tijd op, waarbij levensvatbare projecten blijven voortbestaan en waarbij minder succesvolle projecten na een bepaalde periode stoppen. De verwachting is dat na enige jaren er een stabilisatie optreedt waarbij een aantal succesvolle projecten het vrije net vormt.

7. TARIEVEN EN VERVOERBEWIJZEN

De vervoerder exploiteert het openbaar vervoer als bedoeld in de concessie met toepassing van de tarieven, vervoerbewijzen en voorwaarden zoals opgenomen in de Regeling nationale vervoerbewijzen openbaar vervoer van 12 december 2000 (Stcrt. 245) en de geldende lokale en regionale tarieven en vervoerbewijzen voor het openbaar vervoer in het concessiegebied.

Het Nationaal Vervoer Bewijs (NVB, gebruik van de strippenkaart en abonnementen) is het basistarief. De invoering van een eigen vervoerbewijs dat gebaseerd is op de toepassing van een chipcardsysteem is wenselijk. Indien gedurende de looptijd van de concessie een regionale of landelijke chipcard wordt geïntroduceerd, neemt de vervoerder hieraan deel.

De vervoerder mag met voorstellen komen voor de reizigerstarieven. Hierbij mag differentiatie worden aangebracht naar plaats en tijd. Alvorens het voorstel aan de opdrachtgever ter goedkeuring wordt voorgelegd, vraagt de vervoerder hierover advies van het consumentenplatform. De voorstellen voor reizigerstarieven mogen ook het buiten werking stellen van het NVB betreffen. Indien de vervoerder hiervoor met goed onderbouwde voorstellen komt, waarin de opdrachtgever zich kan vinden, is de opdrachtgever bereid bij de rijksoverheid deze buiten werk stelling te bepleiten.

De opdrachtgever kan een voorstel tot het invoeren van afwijkende tarieven en vervoerbewijzen afwijzen als dit naar verwachting van de opdrachtgever leidt tot een negatief effect op het gebruik en/of exploitatiemogelijkheden van het openbaar vervoer.

De vervoerder is verplicht de administratie van de verkopen van eigen vervoerbewijzen zodanig in te richten, dat deze voldoet aan de door het ministerie van Verkeer en Waterstaat opgestelde richtlijnen.

De vervoerder draagt zorg voor een goede verkrijgbaarheid voor het publiek van de kaartsoorten. Kaartverkoop op de voertuigen is daarbij vereist.

8. MATERIEEL

De door de vervoerder in te zetten voertuigen dienen te voldoen aan de wettelijke eisen van de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) en de wettelijke milieu-eisen. De vervoerder draagt er zorg voor dat het materieel in een zodanige onderhoudstoestand verkeert dat een ongestoorde en veilige voortgang van de uitvoering van de dienstregeling wordt gegarandeerd. De vervoerder verstrekt elk jaar aan de opdrachtgever een opgave van het voor de uitvoering van de concessie benodigde aantal voertuigen. Per voertuig moet het soort en het bouwjaar zijn aangegeven, alsmede het aantal zit- en staanplaatsen.

De vervoerder dient mee te werken aan door de opdrachtgever gewenste experimenten ten aanzien van de inzet van materieel, zoals bijvoorbeeld aardgasbussen.

Bij aanschaf van een nieuw of bestaand type bus dient de vervoerder advies te vragen aan het consumentenplatform en het reizigerspanel. De inschrijver dient in zijn offerte aan te geven op welke wijze hij het oordeel van het consumentenplatform en het reizigerspanel zal betrekken bij de aanschaf en inzet van nieuw busmaterieel.

De door de vervoerder voor de uitvoering van de concessie in te zetten voertuigen, zowel groot als klein materieel, dienen te voldoen aan de volgende algemene eisen.

- a. De gemiddelde leeftijd van de voertuigen die worden ingezet mag niet hoger zijn dan 7,5 jaar (voor klein materieel 5 jaar), waarbij de maximale leeftijd van een voertuig 10 jaar bedraagt (voor klein materieel 8 jaar).
- b. De vervoerder dient de bussen te voorzien van Vetag/Vecom of vergelijkbare installaties (die het voertuig prioriteit kunnen geven bij verkeerslichtinstallaties) op lijnen waar dit volgens de opdrachtgever noodzakelijk is.
- c. Het materieel dient goed toegankelijk te zijn.
- d. De voertuigen dienen voorzien te zijn van een goede binnenverlichting.
- e. De bussen dienen voorzien te zijn van een goed verstaanbare omroepinstallatie.
- f. De bussen dienen voorzien te zijn van een goede stopaanduiding in het voertuig.
- g. De bussen dienen te zijn ingericht voor het meevoeren van reizigers met handbagage, kinderwagens, vouwfietsen en dergelijke. Voor het meenemen van bagage van grotere omvang die niet nabij de zitplaats kan worden opgeborgen, dient in de voertuigen ruimte aanwezig te zijn.
- h. In elk voertuig dient een complete EHBO-doos en een goedgekeurd brandblusapparaat aanwezig te zijn.
- i. Het zitcomfort en de vormgeving van de stoelen in de voertuigen dient acceptabel te zijn.
- j. De voertuigen dienen van binnen en van buiten schoon te zijn. In de voertuigen mag niet gerookt worden.
- k. Alle voertuigen op het vaste netwerk hebben dezelfde kleur. Incidenteel in te zetten voertuigen mogen eventueel een andere kleurstelling hebben.
- l. Het lijnnummer op de voorkant van de voertuigen en de ritbestemming op de voorkant van de voertuigen dienen te allen tijde goed leesbaar te zijn.

- m. De vervoerder dient tenminste voor één geormerkte zitplaats voor minder-validen in een voertuig dat gebruikt wordt op het vaste net te zorgen.
- n. De vervoerder dient op de achterkant van de voertuigen die gebruikt worden op het vaste net het telefoonnummer en het internetadres van OV Reisinformatie (thans 0900-9292) te vermelden.
- o. De vervoerder dient periodiek (minimaal 1 maal per kwartaal) de storingslijsten van de voertuigen aan de opdrachtgever te overleggen.
- p. De vervoerder dient in zijn bussen een voorziening te treffen om informatie of promotiefolders van vervoerder zelf of van de opdrachtgever op een nette wijze aan te kunnen bieden.
- q. De vervoerder is verplicht zijn voertuigen met in het openbaar busvervoer in Nederland gangbare, werkende, communicatiemiddelen uit te rusten, zodat tussen chauffeurs onderling, met de centrale verkeersleiding en met chauffeurs van andere vervoerders in het concessiegebied (busvervoerders) of in aangrenzende concessiegebieden kan worden gecommuniceerd. Versterkingsmaterieel en klein materieel mogen qua communicatiemiddelen hiervan afwijken, het contact met andere vervoerders mag dan via een centrale lopen. Vervoerders moeten in hun offerte aangeven hoe de communicatie van versterkingsmaterieel en klein materieel met de centrale wordt vormgegeven.

Voorts gelden de volgende wensen voor het materieel:

- De opdrachtgever heeft een voorkeur voor veilige en jonge voertuigen. De gemiddelde leeftijd van het in te zetten materieel geldt daarom als gunningscriterium. Nieuw in te zetten materieel dient altijd 'echt nieuw' te zijn, dus niet afkomstig uit een andere concessie.
- Toegankelijkheid van het materieel (uit te drukken in percentage voertuigen met lage vloer) geldt als gunningscriterium. Aan de instap van de voertuigen zullen door opdrachtgever eisen worden gesteld. In verband met de gewenste integratie met het doelgroepenvervoer wordt van inschrijvers gevraagd aan te geven welke maatregelen zij willen nemen op het gebied van toegankelijkheid om deze integratie mogelijk te maken.
- De opdrachtgever heeft als wens dat het materieel dat wordt ingezet milieuvriendelijk is. Het voldoen aan voorziene toekomstige milieueisen wordt daarom als gunningscriterium opgenomen in het bestek.

9. PERSONEEL

Met betrekking tot de overname van personeel van de huidige vervoerder en de inzet van dit personeel voor de uitvoering van de concessie gelden de bepalingen uit de Wet en Besluit Personenvervoer. In het bestek wordt een recent overzicht gegeven van de personele bezetting en de verwachte personeelsbezetting (in de week voor 12 december 2004) op de lijnen van deze concessie. De vervoerder draagt zorg voor de uitvoering van de dienstregeling door de inzet van voldoende personeel. Daarbij dient hij zich te houden aan het bepaalde in de Arbeidstijdenwet en het Arbeidstijdenbesluit.

Bij instroom van nieuw personeel dient de vervoerder nadrukkelijk de mogelijkheden van reïntegratiearbeid te betrekken.

Daarnaast gelden voor het personeel dat tot taak heeft reizigers te vervoeren, te informeren of anderszins te woord te staan, minimaal de volgende eisen:

- a. Personeel dient de Nederlandse taal te beheersen in woord en in geschrift.
- b. Personeel dient te beschikken over (straten-)kennis van het vervoergebied.
- c. Personeel dient kennis te hebben van het systeem van nationale en regionale vervoersbewijzen en tarieven, de lijnvoering en de dienstregeling, alsmede van de relevante aansluitingen op het openbaar vervoer in aangrenzende (concessie-)gebieden en het vervoer per trein op de overstappunten.
- d. Personeel dient representatief gekleed te gaan op een voor de reizigers herkenbare wijze, waarbij ook de bedrijfsnaam wordt vermeld.
- e. Personeel dient de reizigers correct, hulpvaardig en klantvriendelijk te behandelen.
- f. Rijdend personeel dient zorg te dragen aan het veilig instappen, het bereiken van de zitplaats alsmede het veilig uitstappen.
- g. Personeel dient zich in te spannen de dienstregeling punctueel uit te voeren.
- h. Personeel dient bij voorkeur te beschikken over een geldig EHBO-diploma.

De inschrijvers dienen in hun offerte aan te geven hoe zij invulling denken te geven aan de gestelde eisen. Daarnaast zal bij de uitvoering op basis van het klanttevredenheidsonderzoek het oordeel van de reiziger worden gevraagd over deze elementen. Dit oordeel vormt mede de basis voor de bonus-malusregeling.

Binnen een jaar na aanvang van de concessie dient het aandeel van het personeel dat beschikt over een EHBO-diploma 100% te zijn. De inschrijver dient in de offerte aan te geven hoe hij tijdens het eerste jaar van de concessieperiode dit percentage zal bereiken.

De vervoerder dient aan het eind van de concessieperiode bij een eventuele overgang naar een andere vervoerder de OR en haar commissies in staat te stellen hun wettelijke taken op grond van de WOR, gericht op de nieuwe concessieperiode, uit te voeren.

Bovenstaande voorschriften gelden zowel voor personeel in dienst van vervoerder als aan personeel in dienst van door vervoerder ingehuurd bedrijven. De verantwoordelijkheid bij

eventuele overtreding van de voorschriften ligt ten allen tijde bij de vervoerder (de hoofdaannemer).

10. SOCIALE VEILIGHEID

De opdrachtgever stelt een sociaal veiligheidsplan op. Dit sociaal veiligheidsplan kan ook samen met andere opdrachtgevers opgesteld worden (zo werkt de opdrachtgever op dit moment samen met de provincie Groningen aan het Aanvalsplan sociale veiligheid).

De vervoerder stelt jaarlijks op basis van dit plan een concreet uitvoeringsplan op, dat mede dient als uitwerking van zijn wettelijke taak op het gebied van sociale veiligheid. Het plan dient in principe uit de door het Rijk aan de opdrachtgever beschikbaar gestelde gelden gefinancierd te worden.

Het sociaal veiligheidsplan en het uitvoeringsplan wordt voor advisering aan het consumentenplatform voorgelegd.

Bij sociale veiligheid gaat het om:

- veiligheid in het voertuig voor reiziger en personeel;
- veiligheid op de halte voor reiziger en personeel.

In het uitvoeringsplan dient de vervoerder in ieder geval in te gaan op: toezicht en controle;

- verlichting en zichtbaarheid;
- vandalisme, agressie, overlast;
- imago openbaar vervoer;
- veiligheid van de reis.

De opdrachtgever stemt de door hen voorgestelde maatregelen op het gebied van sociale veiligheid af met de betreffende wegbeheerder voor zover deze maatregelen van invloed zijn op de OV-infrastructuur.

Het uitvoeringsplan wordt niet door de opdrachtgever goedgekeurd als geen of onvoldoende rekening is gehouden met de door de opdrachtgever aangegeven prioriteiten. Opdrachtgever en vervoerder voeren dan overleg over aanpassingen van het uitvoeringsplan. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over aanpassing van het uitvoeringsplan, stelt de opdrachtgever het van het Rijk ontvangen geld beschikbaar op basis van de door hem gegeven prioriteiten.

De vervoerder dient over de besteding van de gelden na afloop van het betreffende jaar verantwoording aan de opdrachtgever af te leggen. Tevens dient de vervoerder jaarlijks een voortgangsrapportage in met uitgevoerde en uit te voeren acties alsmede de resultaten van de acties. Met deze voortgangsrapportages kan de opdrachtgever op een goede manier de resultaten van het uitgevoerde beleid monitoren.

11. TOEGANKELIJKHEID

De opdrachtgever stelt een toegankelijkheidsplan op. De vervoerder stelt jaarlijks op basis van dit plan een concreet uitvoeringsplan op, dat mede dient als uitwerking van zijn wettelijke taak op het gebied van toegankelijkheid. Hierin worden alle voorgestelde maatregelen ter verbetering van de toegankelijkheid, de bijbehorende kosten en de te verwachten effecten beschreven.

Jaarlijks dient de vervoerder een voortgangsrapportage in met uitgevoerde en uit te voeren acties. Het plan dient in principe uit de door het Rijk aan de opdrachtgever beschikbaar gestelde gelden gefinancierd te worden.

Het toegankelijkheidsplan en het uitvoeringsplan wordt voor advisering aan het consumentenplatform voorgelegd.

De opdrachtgever stemt de door hen voorgestelde maatregelen op het gebied van toegankelijkheid af met de betreffende wegbeheerder voor zover deze maatregelen van invloed zijn op de OV-infrastructuur.

Het uitvoeringsplan wordt niet door de opdrachtgever goedgekeurd als geen of onvoldoende rekening is gehouden met de door de opdrachtgever aangegeven prioriteiten. Opdrachtgever en vervoerder voeren dan overleg over aanpassingen van het uitvoeringsplan. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over aanpassing van het uitvoeringsplan, stelt de opdrachtgever het van het Rijk ontvangen geld beschikbaar op basis van de door hem gegeven prioriteiten.

De vervoerder dient over de besteding van de gelden na afloop van het betreffende jaar verantwoording aan de opdrachtgever af te leggen.

12. OV-INFRASTRUCTUUR

12.1. *algemeen*

De infrastructuur voor het openbaar vervoer bestaat uit enerzijds weginfrastructuur zoals busstroken, busbanen, verkeersregelinstallaties en dergelijke, waarmee de doorstroming van het openbaar vervoer wordt bevorderd. Anderzijds bestaat de OV-infrastructuur uit knooppunten, busstations en haltevoorzieningen. In principe zijn de wegbeheerders (gemeenten, provincies en Rijk) verantwoordelijk voor al deze infrastructuur. Uitgangspunt voor de exploitatie door de vervoerder is de bestaande infrastructuur, dat wil zeggen de infrastructuur die op 12 december 2004 beschikbaar is.

De vervoerder moet zijn medewerking verlenen aan de verdere ontwikkeling van (ICT-)infrastructuur op het gebied van doorstroming, regelmaat en stiptheid (DRS) en informatievoorziening, zoals bijvoorbeeld Dynamische Reizigers Informatie Systemen (DRIS).

12.2. *haltes en haltevoorzieningen*

De wegbeheerder is eigenaar van de haltekom, het halteplateau en de haltevoorzieningen (exclusief haltepaal en haltebord). De wegbeheerder is tevens verantwoordelijk voor beheer en onderhoud van de haltekom, halteplateau en haltevoorzieningen. De vervoerder heeft het eigendom van de haltepaal en het haltebord en is tevens verantwoordelijk voor beheer en onderhoud daarvan. Bij wijzigingen in het aanbod (vaste en vrije net) dient de vervoerder zorg te dragen voor tijdige verwijdering en plaatsing van haltepalen.

Ten aanzien van busstations geldt, dat artikel 35 van de Wet personenvervoer 2000 stelt dat eigenaren van infrastructuur verplicht zijn het gebruik van infra door de concessiehouder te gedogen voorzover dit voor de goede uitvoering van de concessie van belang is. Dit geldt voor zowel busstations en opstelemplacementen of remises voor zover deze een functie hebben als opstelplaats.

Inschrijvers dienen bij hun offerte een onderhoudsplan in omtrent het onderhoud van haltepaal en haltebord. In het onderhoudsplan geeft de vervoerder aan hoe en hoe vaak:

- ◆ informatie bij haltes en knooppunten wordt vormgegeven, geactualiseerd en gecontroleerd;
- ◆ haltepalen en halteborden minimaal worden schoongemaakt.

Bij gebruik van een haltepaal en haltebord door meerdere vervoerders, vindt overleg plaats tussen deze vervoerder omtrent een uniforme herkenbaarheid van de halte-informatie en het onderhoud hiervan. De vervoerder stelt de opdrachtgever(s) schriftelijk op de hoogte van afspraken hieromtrent.

In de provincie Drenthe zijn eigendom en beheer van deabri's in handen van verschillende partijen (wegbeheerders en de huidige vervoerder).

De opdrachtgever streeft ernaar dat alle bestaandeabri's in het bezit komen van de wegbeheerders, dan wel dat de wegbeheerders verantwoordelijk zijn voor het beheer en onderhoud van deabri's.

De vervoerder zorgt voor volledige, nauwkeurige en duidelijk leesbare informatie op halteplaatsen en knooppunten. De vervoerder is verplicht te zorgen voor een goede herkenbaarheid van de haltes. Op de haltepalen dient in elk geval te zijn aangegeven:

- a. De naam van de halteplaats.
- b. Het type halte (tijdhalte, knooppunt, overstaphalte op niet-lijnggebonden vervoer).
- c. Nummers van lijnen die bij de halte stoppen.
- d. De vertrektijden van alle van deze halte vertrekkende voertuigen.
- e. De belangrijkste haltes op de route van de lijn en de eindbestemming.
- f. Het informatienummer en internetadres van de vervoerder.
- g. Het nummer en internetadres van OV-Reisinformatie (thans 0900-9292).
- h. Het klachtennummer van de vervoerder.
- i. Het informatienummer van de onafhankelijke klachtenlijn.

Bij halteplaatsen die voorzien zijn van eenabri dient, als dit technisch mogelijk is, in deabri een informatiepaneel te worden aangebracht met daarin een zonekaart, een omgevingsplattegrond, een lijnennetkaart en tarief- en dienstregelinginformatie.

De vervoerder zal worden uitgenodigd om met wegbeheerders mee te denken over planontwikkeling en uitvoering van infrastructuurvoorzieningen in relatie met het openbaar vervoer. De vervoerder kan voorstellen doen tot oplossing van knelpunten in de infrastructuur voor openbaar vervoer.

13. STREMMINGEN EN OMLEIDINGEN

Wijzigingen in de infrastructuur die gevolgen hebben voor de uitvoering van de dienstregeling en routevoering komen voor rekening en risico van de vervoerder, behalve wanneer deze maatregelen en omstandigheden leiden tot een zodanig ingrijpende wijziging van de bestaande omlopen van het materieel dat een wijziging van de bestaande dienstregeling door de opdrachtgever en de vervoerder noodzakelijk wordt geacht. In dat geval worden de daadwerkelijk gereden dienstregelingsuren vergoed overeenkomstig het gestelde in hoofdstuk 17.

Wat betreft de gevolgen voor de uitvoering van de dienstregeling bij stremmingen en / of wegomleggingen geldt het volgende:

- a. Vertraging of omrijschade ten gevolge van congestie, ongevallen, calamiteiten, evenementen of regulier onderhoud aan de infrastructuur behoren tot het normale bedrijfsrisico van de vervoerder. Dit betreft in elk geval het financieel nadeel dat ontstaat door de inzet van extra materieel en personeel om de exploitatie te kunnen blijven verzorgen. De opdrachtgever kan niet op financiële compensatie worden aangesproken.
- b. De opdrachtgever zal bij voorzienbare stremmingen in de route van een lijndienst (groot onderhoud aan de wegen, afzetting van de weg in verband met manifestaties en dergelijke) ervoor zorgdragen dat de vervoerder minimaal 14 werkdagen van te voren wordt ingelicht, voor zover het wegen betreft die onder het beheer vallen van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal zich inspannen dat andere wegbeheerders dit ook gaan doen. Ook deze voorzienbare stremmingen worden tot het normale bedrijfsrisico van de vervoerder gerekend.
- c. De vervoerder doet mededeling van de door hem ten gevolge van de stremming en omleiding te nemen maatregelen aan de betrokken wegbeheerder en de concessieverlener. Zonodig vindt tussen betrokken partijen overleg plaats over de aard en omvang van de te nemen maatregelen en de gevolgen voor de uitvoering van de dienstregeling en voor de reizigers. Bij de te nemen maatregelen kan onderscheid worden gemaakt in de aard, de omvang en de duur van de stremmingen. Uitgangspunt is dat de reizigers zo weinig mogelijk nadeel ondervinden en dat aan hen waar mogelijk en nodig redelijk te achten alternatieven worden geboden voor hun reis. Van belang is dat de reizigers tijdig door de vervoerder worden geïnformeerd bij wijzigingen in de uitvoering van de normale dienstregeling.
- d. De verantwoordelijkheid voor het informeren van de reizigers bij dienstregelingswijzigingen ten gevolge van stremmingen en/of wegomleggingen ligt bij de vervoerder.

De opdrachtgever informeert de vervoerder schriftelijk over te verwachten hinder als gevolg van werkzaamheden aan infrastructuur in beheer bij de opdrachtgever.

14. POSITIE VAN DE REIZIGER

14.1. *advies consumentenplatform*

De opdrachtgever vraagt het consumentenplatform advies over het sociaal veiligheidsplan, het toegankelijkheidsplan en het marketing- en communicatieplan.

Door de vervoerder wordt aan het consumentenplatform advies gevraagd over het uitvoeringsplan sociale veiligheid, het uitvoeringsplan toegankelijkheid en het uitvoeringsplan marketing- en communicatie.

Daarnaast dient de vervoerder volgens artikel 33 van het Besluit Personenvervoer ten minste éénmaal per jaar aan het consumentenplatform advies te vragen over de volgende onderwerpen:

- a. De uitvoering van de dienstregeling.
- b. De wijze waarop de vervoerder de reiziger informeert over de dienstregeling en de tarieven.
- c. De vervoervoorwaarden waartegen openbaar vervoer wordt verricht.
- d. De modellen van vervoerbewijzen die de vervoerder uitgeeft.
- e. De wijze waarop reizigers de prijs van het vervoerbewijs kunnen voldoen.
- f. De voorzieningen die de vervoerder treft ten aanzien van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor reizigers met een handicap.
- g. De voorzieningen die de concessiehouder treft ten behoeve van het waarborgen van een voldoende mate van veiligheid van reizigers en van het voor hem werkzame personeel.

Naast bovenstaande onderwerpen zijn in het PvE op diverse plaatsen aanvullende onderwerpen weergegeven waarover het consumentenplatform dient te worden gehoord.

14.2. *wensen van reizigers*

Reizigers kunnen bij de opdrachtgever en de vervoerder wensen ten aanzien van de dienstregeling indienen.

De vervoerder voorziet in een goede regeling voor het afhandelen van door reizigers kenbaar gemaakte wensen over de dienstregeling. Reizigers worden in het busboekje op deze regeling geattendeerd. De vervoerder dient over deze wensen en de wijze waarop men hieraan invulling denkt te geven regelmatig aan de opdrachtgever en het consumentenplatform te rapporteren.

Voor het vrije net wordt van de vervoerder verlangd, dat deze actieve rol speelt bij het vaststellen van de wensen vanuit de samenleving. Dit kunnen wensen zijn van bestaande reizigers, vooral zal echter bepaald moeten worden op welke wijze invulling kan worden gegeven aan wensen van nieuwe reizigersgroepen. De wijze waarop een inschrijver invulling wil geven aan haar rol om de wensen vanuit de samenleving vast te stellen zal onderdeel uitmaken van de beoordeling van de inschrijving.

De opdrachtgever heeft als eis dat de vervoerder een reizigerspanel instelt om inzicht te houden in de behoeften en wensen van zijn reizigers. De inschrijver dient in zijn offerte aan te geven hoe hij hieraan invulling zal geven.

14.3. *klachtenregeling*

De vervoerder stelt een klachtenregeling op, die aansluit bij de bestaande klachtenregeling van de opdrachtgever.

Deze klachtenregeling van de opdrachtgever behelst o.a. het volgende:

- ◆ De reiziger richt zijn klacht allereerst aan de vervoerder.
- ◆ De vervoerder dient de klacht binnen 15 werkdagen af te doen.
- ◆ De vervoerder stelt maandelijks een overzicht op van de binnengekomen klachten en zendt hiervan een afschrift naar de opdrachtgever en het consumentenplatform.
- ◆ De vervoerder en de opdrachtgever bespreken periodiek aan de hand van dit overzicht de binnengekomen klachten, waarbij de vervoerder aangeeft hoe er met klachten is of wordt omgegaan en hoe de klacht is of wordt verholpen.
- ◆ Bij een naar het oordeel van de reiziger niet bevredigende reactie van de vervoerder kan de reiziger zich wenden tot een door de opdrachtgever ingestelde onafhankelijke klachtenlijn.
- ◆ De opdrachtgever draag er zorg voor dat de klachten die de onafhankelijke klachtenlijn van de reizigers ontvangt en registreert, worden doorgegeven aan de vervoerder ter verdere afdoening.
- ◆ De onafhankelijke klachtenlijn stelt periodiek een overzicht op van de bij haar binnengekomen klachten en stuurt dit overzicht naar de vervoerder, het consumentenplatform en de opdrachtgever.
- ◆ De vervoerder en de opdrachtgever bespreken periodiek aan de hand van dit overzicht de binnengekomen klachten, waarbij de vervoerder aangeeft hoe er met klachten is of wordt omgegaan en hoe de klacht is of wordt verholpen en hoe deze klachten in de toekomst kunnen worden voorkomen.
- ◆ De kosten van de onafhankelijke klachtenlijn worden gedragen door de opdrachtgever.
- ◆ De bonus-malusregeling is mede op deze onafhankelijke klachtenregeling van toepassing.
- ◆ De vervoerder dient zich aan te sluiten bij de landelijke geschillencommissie OV. Reizigers die na het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtenlijn niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht, kunnen de klacht voorleggen aan deze geschillencommissie.
- ◆ De vervoerder dient zich te houden aan de wettelijke regeling omtrent de privacy van reizigers.

De vervoerder stuurt de door hem vastgestelde klachtenregeling toe aan de opdrachtgever en het consumentenplatform.

14.4. *klantentevredenheidsonderzoek*

De opdrachtgever laat jaarlijks op zijn kosten een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Hiervoor wordt aansluiting gezocht bij het landelijke onderzoek van het Centrum Vernieuwing Openbaar Vervoer (CVOV), de OV-monitor. Het onderzoek heeft in elk geval betrekking op:

- ◆ de informatie naar de reizigers;
- ◆ het comfort van het materieel;
- ◆ faciliteiten;
- ◆ sociale veiligheid;

- dienstverlening;
- klantvriendelijkheid van de chauffeurs.

De beoordeling van de resultaten van de onderdelen van het klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgedrukt in een rapportcijfer tussen 1 en 10. De resultaten van het onderzoek vormen voor wat betreft de in de vorige alinea genoemde onderdelen mede de basis voor toepassing van de bonus-malusregeling. Deze bonus-malusregeling zal in het bestek worden uitgewerkt.

Indien uit het onderzoek blijkt dat ten aanzien van één of meer onderdelen de tevredenheid van de reizigers is gedaald beneden een door de opdrachtgever in het bestek te bepalen niveau, is de vervoerder verplicht om binnen de door de opdrachtgever te stellen voorwaarden binnen twee maanden na bekendmaking van de resultaten van het onderzoek maatregelen te nemen ter verbetering hiervan. De vervoerder stuurt de opdrachtgever een overzicht van de door hem te nemen verbeteringsmaatregelen.

15. GEGEVENS VAN DE VERVOERDER

De vervoerder verstrekt aan de opdrachtgever in ieder geval de informatie die betrekking heeft op of nodig is met betrekking tot:

- de dienstregeling;
- het afleggen van verantwoording aan de rijksoverheid;
- monitoren van de eisen van de concessie;
- het opstellen van het PvE en bestek voor nieuwe aanbestedingen.

In het bestek zal een niet-limitatieve opsomming opgenomen worden van de te verstrekken informatie, welke is gebaseerd op het Model InformatieProfiel Openbaar Vervoer (MIPOV).

Alle informatie dient zowel op papier als in digitale vorm beschikbaar gesteld te worden in een formaat zodanig dat de opdrachtgever hiermee bewerkingen kunnen uitvoeren.

De opdrachtgever kan de vervoerder verplichten tot het leveren van aanvullende gegevens. De condities waaronder dit gebeurt zullen nader worden omschreven in het bestek. Indien de opdrachtgever aanvullend onderzoek wil (laten) verrichten naar aspecten van het openbaar vervoer, dan dient de vervoerder hieraan alle medewerking te verlenen.

De vervoerder dient zijn administratie zodanig in te richten dat een accountant in staat is een goedkeurende verklaring af te geven. De vervoerder is verplicht tot het indienen van een goedkeurende accountantsverklaring bij het leveren van de gegevens. De kosten voor de accountantsverklaring komen voor rekening van de vervoerder.

16. INFORMATIE EN PROMOTIE

16.1. *marketing- en communicatieplan*

De opdrachtgever stelt voor het vaste net een marketing- en communicatieplan op. Doelstelling van het marketing- en communicatieplan is het behouden van bestaande reizigers en het werven van nieuwe groepen reizigers door een gericht marketing- en kwaliteitsbeleid. De wijze van informatievoorziening aan potentiële en/of toekomstige reizigers maakt onderdeel uit van het marketing- en communicatieplan. De vervoerder kan voorstellen indienen inzake informatie over en promotie van het OV.

Voor het vrije netwerk zal bij ieder projectvoorstel door de vervoerder een marketing- en communicatieplan moeten worden opgesteld.

De opdrachtgever stelt jaarlijks een uitvoeringsplan op met betrekking tot marketing en communicatie, waarbij een toetsing met de marketingstrategie plaatsvindt. Dit uitvoeringsplan omvat, naast een overzicht van de uitgevoerde activiteiten, een concrete en praktische koppeling van doelstellingen, doelgroepen en middelen/acties aan een tijdplanning. Kernbegrippen in het plan zijn herkenbaarheid, sfeer, stiptheid, betrouwbaarheid en dienstverlening.

Het uitvoeringsplan wordt ter advies toegezonden aan het consumentenplatform.

16.2. *busboekje*

De vervoerder dient de dienstregeling van het lijngebonden vervoer tenminste te presenteren in één of meerdere busboekjes, eventueel in samenspraak met andere vervoerders. Een nieuwe dienstregeling of wijziging van de dienstregeling dient tenminste 3 weken voor de invoering in drukvorm beschikbaar te zijn voor de reiziger. De dienstregeling dient ook via Internet beschikbaar te zijn.

In het busboekje dient de vervoerder tenminste te vermelden:

- a. Een volledig overzicht van alle te leveren lijn- en tijdgebonden vervoer, behorende tot de concessie, alsmede alle in dit gebied te verrichten openbaar vervoer van andere vervoerders.
- b. Een overzicht van lijnen en ritten waarop (semi)lagevloerbussen worden ingezet.
- c. De klachtenregeling als bedoeld in paragraaf 14.3.
- d. Het telefoonnummer van de onafhankelijke klachtenlijn en van de landelijke geschillencommissie.
- e. Het telefoonnummer voor het reserveren van het vraagafhankelijk vervoer.
- f. Een -tevens los verkrijgbare- lijnennetkaart, waarop de belangrijke openbaar vervoerslijnen (dus ook spoorlijnen) zijn aangegeven, met hun route, knooppunten en haltes. Aan de lijnennetkaart worden detailoverzichten toegevoegd van de grotere kernen in het vervoersgebied, en situatieschetsen van de grotere vervoersknooppunten.
- g. Een overzicht van de verkooppunten van vervoerbewijzen.
- h. Een overzicht van de informatieloketten en openingstijden.
- i. Het servicenummer van de vervoerder met maximaal de gewone gesprekskosten.

-
- j. Het telefoonnummer en internetadres van OV-Reisinformatie (thans 0900-9292).
 - k. Tariefinformatie.
 - l. Een overzichtelijke presentatie van de diverse dienstregelingperiodes
 - m. Algemene vervoervoorwaarden.

De vervoerder draagt er zorg voor dat in de hiervoor genoemde overzichten fouten of onvolkomenheden zoveel mogelijk worden voorkomen.

16.3. *overige informatieverstrekking door de vervoerder*

Verder geldt voor de informatieverstrekking aan de reiziger het volgende:

- a. De vervoerder dient minimaal 14 dagen vóór het van kracht worden van wijzigingen in de dienstregeling en van de tarieven deze wijzigingen in de lokale en regionale pers bekend te maken en bij (ingrijpende) wijzigingen te verwerken in een aangepast busboekje / wijzigingsblad.
- b. De vervoerder dient te zorgen voor een goede verkrijgbaarheid voor het publiek van het busboekje en alle vervoerbewijzen.
- c. Vervoerder zorgt tijdens een rit voor informatie aan de reiziger over de naderende (halte-)plaatsen.
- d. Vervoerder dient reizigers te informeren over vertragingen en verstoringen in de dienstregeling.
- e. Een halte waarvan het vraagafhankelijk OV gebruikmaakt dient in ieder geval te zijn voorzien van een telefoonnummer waarmee de reiziger een rit kan reserveren.
- f. Vervoerder voorziet in het handhaven en exploiteren van het huidige aantal bemenste informatie- en serviceloketten en het zo mogelijk uitbreiden van deze loketten. Het niveau van de service per knooppunt dient in samenhang met de knooppuntenstructuur (groot, midden en klein) te zijn.
- g. De vervoerder opent een website met daarin minimaal informatie over de dienstregeling, de tarieven, kaartsoorten, de telefoonnummers van lijntaxi- en belbuscentrales, de mogelijkheid om klachten te deponeren, een postadres van de vervoerder, (tijdelijke) wijzigingen in de dienstregeling, algemene vervoervoorwaarden, kaartverkooppunten en de mogelijkheid dienstregelinginformatie op te vragen hetzij via de eigen site hetzij via een externe site zoals OV Reisinformatie. De dienstregelingstabel moet voor iedere lijn separaat door middel van Internet kunnen worden gedownload en uitgeprint.
- h. De vervoerder neemt deel aan het orgaan voor collectieve informatievoorziening, op dit moment OV-Reisinformatie (thans 0900-9292). De hiermee gemoeide kosten zijn voor rekening van de vervoerder.
- i. De vervoerder informeert de reiziger over routewijzigingen ten gevolge van werkzaamheden aan de weg en over het alternatief dat de vervoerder tijdelijk aanbiedt.

De opdrachtgever zal het bovenstaande in het bestek en het marketing- en communicatieplan nader uitwerken.

17. FINANCIËN

De volgende middelen staat de opdrachtgever ter beschikking voor het uitvoeren van de concessie:

De bijdrage van het Rijk voor het stads- en streekvervoer.

De opbrengsten van de geldige vervoerbewijzen bestaande uit de opbrengsten zoals deze per kwartaal door het Ministerie van Verkeer en Waterstaat worden berekend volgens de zogenaamde WROOV-systematiek of het daarvoor in de plaats komende systeem.

De opbrengsten van toeslagkaarten en eigen vervoersbewijzen, voorzover niet meegenomen onder punt 2.

De opbrengsten uit het contract van het studentenvervoer (SOV).

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de hiervoor genoemde opbrengsten, behoudens indien in projectvoorstellen voor het vrije netwerk anders is overeengekomen.

Van de beschikbare middelen voor de uitvoering van de concessie worden inhoudingen toegepast ten behoeve van onder meer het OV bureau, CVV en de bonus-malus regeling. Een gedeelte van de beschikbare middelen wordt geormerkt als middelen voor het vrije netwerk. Deze middelen komen voor de vervoerder ter beschikking op basis van goedgekeurde projectvoorstellen.

De vervoerder heeft recht op subsidie van de opdrachtgever, die is gebaseerd op het aantal gereden DRU's en een bedrag per DRU. Hierbij wordt onderscheid gemaakt naar verschillende DRU-prijzen voor verschillende typen materieel en het vaste en vrije netwerk.

Jaarlijks wordt door de opdrachtgever achteraf de subsidie vastgesteld op basis van het aantal werkelijk verreden en goedgekeurde ritten, goedgekeurde versterkingsritten en goedgekeurd meer- of minderwerk, uitgedrukt in dienstregelingsuren per type materieel en kwaliteitsniveau.

Verder geldt het volgende:

Met ingang het kalenderjaar 2005 betaalt de opdrachtgever aan de vervoerder een compensatie voor de loon- en prijsbijstelling. Verrekening van deze compensatie vindt tegen het einde van het kalenderjaar plaats.

Bij wijzigingen in het budget van de opdrachtgever, zoals bijvoorbeeld beëindiging van, dan wel ingrijpende wijzigingen in de reisvoorwaarden van het SOV-contract, zal de opdrachtgever met de vervoerder overleggen over de hieruit voortvloeiende financiële gevolgen en het eventueel aanpassen van de dienstregeling.

De vervoerder dient verantwoording af te leggen omtrent de besteding van de door de opdrachtgever verleende subsidie, volgens de regelingen die door de opdrachtgever wordt voorgeschreven.

Teneinde de kwaliteit van het vervoer op een optimaal niveau te brengen zal de opdrachtgever een bonus-malusregeling hanteren. Het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek vormt hiervoor de belangrijkste basis. Op basis van deze in het bestek uit te werken regeling wordt een financiële bonus dan wel malus gehanteerd op basis van in ieder geval klanttevredenheid, klachtenregeling en stiptheid.

In het vorenstaande is uitgegaan van de opbrengstverantwoordelijkheid bij de opdrachtgever. Voor het vrije netwerk geldt, dat de opbrengstverantwoordelijkheid bij een andere partij, waaronder de vervoerder kan komen te liggen. De wijze waarop in die situatie de financiering van het vervoer plaatsvindt wordt vastgelegd in de betreffende projectvoorstellen voor het vrije netwerk.

18. HANDHAVING

De opdrachtgever is voornemens gedurende de concessieperiode systematisch de bepalingen uit het PvE, bestek en concessie te controleren. Het consumentenplatform zal hierover worden geïnformeerd.

De vervoerder dient door de opdrachtgever aangewezen personen de mogelijkheid te bieden de informatie aangaande de naleving van de aan de concessie verbonden voorschriften te controleren. De vervoerder dient zijn medewerking aan de hiervoor bedoelde controle te verlenen.

De opdrachtgever kan bij het niet, niet tijdig of niet volledig naleven van de concessievoorschriften door vervoerder per overtreding een daarbij aangegeven maximale boete opleggen. Dit zal in het bestek nader worden uitgewerkt.

Voordat de opdrachtgever de vervoerder een boete oplegt, zal hij de vervoerder de gelegenheid bieden om binnen een daarbij te stellen redelijke termijn alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen.

De opgelegde boetes worden ingehouden op de maandelijkse subsidiebijdrage.

In geval van geschillen tussen de opdrachtgever en de vervoerder geldt dat de opdrachtgever en de vervoerder kunnen overeenkomen dat geschillen met betrekking tot de inhoud en de uitvoering van de concessie aan arbitrage worden onderworpen.

BIJLAGEN

A KAART CONCESSIONGEBIED

 B. OVERZICHT VAN GEHANTEERDE BEGRIPPEN

Aanbestedingsreglement	Document waarin een omschrijving van gehanteerde begrippen en de te volgen procedures staan vermeld in het geval van aanbesteding.
Bedieningsperiode	De periode van een dag dat de dienstregeling wordt gereden. De bedieningsperiode kan per lijn verschillend zijn.
Beleidsfunctie	De beleidsfunctie betreft onder meer het formuleren van algemene doelstellingen van het verkeer - en vervoersbeleid, de afbakening van concessiegebieden, het doelgroepenbeleid en de gewenste algemene kenmerken van de aangeboden vervoersdiensten.
Bonus-malusregeling	Regeling om een relatie te leggen tussen de hoogte van de vergoeding aan de vervoerder en de uitvoeringskwaliteit, waarmee de vervoerder wordt geprikkeld tot het leveren van optimale kwaliteit.
Busboekje	Door de vervoerder uitgegeven presentatie in drukvorm, waarin voor een ieder helder, leesbaar en begrijpelijk zijn omschreven de dienstregeling, de tarieven, de van toepassing zijnde algemene vervoervoorwaarden en de klachtenregeling.
Buurtbus	Een bus waarmee openbaar vervoer met een vaste dienstregeling wordt verricht, uitgevoerd door vrijwilligers onder verantwoordelijkheid van de vervoerder.
Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV)	Collectief vraagafhankelijk vervoer als bedoeld in artikel 6 van het Besluit personenvervoer 2000.
Concessie	Het recht om met uitsluiting van anderen openbaar vervoer te verrichten in het in het PvE omschreven concessiegebied gedurende het in het PvE aangegeven tijdvak.
Consumentenplatform	Het door de opdrachtgever ingestelde overlegorgaan waarin de consumentenorganisaties zijn vertegenwoordigd waaraan advies wordt gevraagd en met wie overleg wordt gevoerd als bedoeld in de artikelen 27 en 31 van de Wet Personenvervoer 2000.
Dienstregeling	Voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin zijn aangeduid de halteplaatsen waartussen en de tijdstippen waarop openbaar vervoer wordt verricht, zo nodig onder de vermelding dat de halteplaatsen of tijdstippen door de reiziger kunnen worden beïnvloed.
Dienstregelingsperiode	De periode dat een bepaalde dienstregeling wordt gereden.

Dienstregelingsuur (DRU)	Het product van de rijtijd per rit en het aantal ritten volgens de dienstregeling.
DRU-prijs	In euro uitgedrukte eenheid voor de kosten van het aanbod voor de uitvoering van de concessie per DRU.
Feederfunctie	De opzet van het vervoersysteem waarbij reizigers worden aan- en afgevoerd naar en van het basisnet.
Groot materieel	Bus in de zin van artikel 1 sub e van de Wet Personenvervoer 2000.
Klein materieel	Auto in de zin van artikel 1 sub f van de Wet Personenvervoer 2000.
Knooppunt	In het PvE genoemde haltes waar meerdere lijnen samenkomen.
Lagevloerbus	Bus met gelijkvloerse instap die tussen de instap- en eerste uitstapdeur een vlakke vloerhoogte heeft.
Marketing- en communicatieplan	Plan, waarin de strategie van de vervoerder met betrekking tot de marketing en communicatie richting de reiziger in het openbaar vervoer is omschreven, inclusief de te hanteren tijdsplanning.
Nationale Vervoer Bewijzen (NVB)	Door het Rijk vastgesteld tariefstelsel van het Nederlandse openbaar vervoer per bus, zoals vermeld in Staatscourant 2000 nr. 245, pagina 30.
Openbaar vervoer	Voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een dienstregeling met een auto of bus.
SOV	Studenten openbaar vervoerkaart, waarmee scholieren en studenten die in aanmerking komen voor studiefinanciering in Nederland vrij kunnen reizen in het openbaar vervoer.
Kolibri OV-netwerk	Samenhangend vervoerconcept voor het stedelijk netwerk Groningen - Assen, onder andere inhoudende hoogwaardig openbaar vervoer (bus, tram, light rail), en flankerende maatregelen als parkeerbeleid en transferia.
Vraagafhankelijk OV	Voor een ieder op afroep openstaand openbaar vervoer.
Wegbeheerder	Het publiekrechtelijk lichaam (gemeente, provincie, Rijk of waterschap) dat verantwoordelijk is voor de aanleg, beheer en onderhoud van infrastructuur die openstaat voor verkeer in het algemeen en voor openbaar vervoer in het bijzonder.
Wegcategorisering	Door de wegbeheerders gezamenlijk opgestelde indeling van wegen, waarbij als voorwaarde geldt dat de functie, de vormgeving en het gebruik van wegen op elkaar zijn afgestemd, mede om de verkeersveiligheid te bevorderen.
WROOV-plus	Systematiek van het Rijk om de hoogte van de opbrengsten uit kaartverkoop in het openbaar vervoer per uitkeringsgerechtigde (bevoegde overheid welke de rijkssubsidie voor het openbaar vervoer ontvangt) en per gebied vast te stellen.