

Aan:
de voorzitter en leden van
provinciale staten van Drenthe

Assen, 15 mei 2008
Ons kenmerk 20/RO/2008006026
Behandeld door de heer J.A. Salomé (0592) 36 55 12
Onderwerp: Ontwerp Programma van Eisen Openbaar Vervoer

Geachte voorzitter/leden,

Hierbij ontvangt u het ontwerp Programma van Eisen openbaar vervoer voor het stad- en streekvervoer en het ontwerp Programma van Eisen voor het gecombineerde kleinschalig openbaar vervoer en doelgroepenvervoer in Groningen en Drenthe.

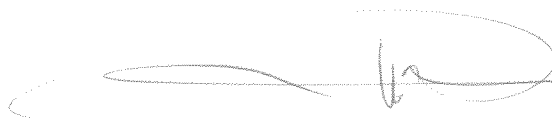
De ontwerpprogramma's zijn vastgesteld door het Dagelijks Bestuur van het OV-bureau Groningen - Drenthe en zijn nu ter inspraak gegeven aan de belanghebbenden in Groningen, Drenthe en aangrenzende provincies.

Wij stellen u graag in de gelegenheid uw zienswijze kenbaar te maken met het oog op de nadere besluitvorming in het Dagelijks Bestuur van het OV-bureau. Het is de bedoeling dat het definitieve ontwerp vóór 1 juli door het Dagelijks Bestuur van het OV-bureau wordt vastgesteld.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,

gedeputeerde staten van Drenthe,

 , secretaris

 , voorzitter



Ontwerp - Programma van Eisen voor de aanbesteding van stads- en streekvervoer in Groningen en Drenthe

April 2008

Ontwerp



Gezocht: robuuste ontwikkelrelatie met excellente dienstverlener

ONTWERP-PROGRAMMA VAN EISEN

Aanbesteding stads- en streekvervoer
in de provincies Groningen en Drenthe

Samenvatting

Ontwerp-Programma van Eisen voor de aanbesteding van het stads- en streekvervoer in de provincies Groningen en Drenthe:

- Het beleid is gericht op het bereikbaar houden van de stedelijke gebieden en het ontsloten houden van het platteland. Meer specifiek is het streven gericht op kwaliteitsverbetering in het openbaar vervoer.
- Het OV-bureau als opdrachtgever streeft naar een meer op samenwerking gerichte relatie van OV-bureau en vervoerder ('robuuste ontwikkelrelatie'). Marketing en productverbetering worden gezamenlijk opgepakt.
- De vervoerconcessie omvat het gehele stads- en streekvervoer in beide provincies, exclusief het kleinschalig en doelgroepenvervoer.
- De concessieduur is 6 jaar plus de optie van 2 jaar verlenging.
- De concessie wordt in twee percelen aanbesteed: HOV-lijnen en overige lijnen.
- De inschrijvers worden gevraagd een aanbieding te doen voor de huidige dienstregeling. Wijzigingen zijn na het eerste jaar aan de orde.
- De opbrengstverantwoordelijkheid ligt bij de opdrachtgever. Bij reizigersgroei of daling boven of onder de door de vervoerder geprognoseerde percentages is er sprake van een bonus-malusregeling.
- De bonus/malusregeling heeft betrekking op vervoersgroei, de kwaliteit van de dienstuitvoering en de klanttevredenheid.

Deze samenvatting is bedoeld om de lezer overzicht te bieden. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend; voor de eisen wordt verwezen naar de hoofdtekst.

Inhoudsopgave

<i>Samenvatting</i>	2
1 Inleiding.....	6
1.1 Algemeen.....	6
1.2 Plaats van het Programma van Eisen in het aanbestedingsproces.....	6
1.3 Advisering, inspraak en besluitvorming.....	7
1.4 Leeswijzer en begripsbepalingen	7
<i>A. De kaders van de aanbesteding</i>	9
2 Onderwerp van de aanbesteding.....	10
2.1 Omvang concessies en concessiegebieden	10
2.2 Te gedogen verbindingen	10
2.3 Concessieduur	11
2.4 Algemene voorschriften	11
2.5 Tussentijdse wijziging en beëindiging	11
2.6 Gecombineerde aanbesteding kleinschalig OV en doelgroepenvervoer	12
2.7 Aanbesteding onderdelen reisinformatie en sociale veiligheid	12
3 Beleid en strategie	14
3.1 Algemeen.....	14
3.2 Programma van Eisen van april 2003.....	14
3.3 Invulling en ontwikkeling in de praktijk	15
3.4 Resultaten afgelopen jaren	15
3.5 Marktconsultatie	15
3.6 Robuuste ontwikkelrelatie en excellente uitvoerder.....	16
4 Robuuste ontwikkelrelatie	17
4.1 Rolverdeling in het openbaar vervoer	17
4.2 Robuuste ontwikkelrelatie	18
4.3 Gezamenlijk ontwikkelen	19
4.4 Business cases	20
5 Aanbestedingsprocedure.....	21
5.1 Van PvE tot gunning	21
<i>B. Vervoerkundig ontwerp</i>	22
6 Vervoersnetwerk	23
7 Hoogwaardige lijnen	25
7.1 Vervoerconcept	25
7.2 Verbindingen in de GD-concessie.....	25
8 Basisnet	27
8.1 Vervoerconcept	27
8.2 Basisnet-verbindingen in de GD-concessie.....	27
9 Aanvullend vervoer	30

9.1	Vervoerconcept	30
9.2	Aanvullend vervoer in GD-concessie.....	30
10	Te verwachten ontwikkelingen.....	32
<i>C. Eisen aan het OV-product</i>		<i>34</i>
11	Exploitatie en uitvoering	35
11.1	Algemeen.....	35
11.2	Personeel	37
11.3	Nadere eisen in bestek.....	38
12	Materieel.....	39
12.1	Algemeen.....	39
12.2	Eisen aan product en materieel.....	39
12.3	Eisen per type vervoerproduct.....	40
13	Milieu	44
14	Toegankelijkheid	45
14.1	Eisen m.b.t. toegankelijkheid	45
14.2	Toegankelijkheidsplan.....	45
15	Sociale veiligheid	47
16	Marketing en communicatie	48
16.1	Rolverdeling	48
16.2	Uniforme basis lay-out	49
16.3	Statische reisinformatie	49
16.4	Dynamische reisinformatie.....	50
17	Relatie met de reiziger.....	52
17.1	Algemeen.....	52
17.2	Klachten.....	52
17.3	Tips /ideeën vanuit de reiziger	54
17.4	Consumentenplatforms Groningen en Drenthe	54
17.5	Klanttevredenheidsonderzoek	55
17.6	Digitaal klantenpanel.....	55
17.7	Fysieke klantenpanels.....	55
<i>D. Sturing, beheer en financiën.....</i>		<i>56</i>
18	Ontwikkeling openbaar vervoer	57
18.1	Vervoer- en marketingplan.....	57
18.2	Ontwikkelgroepen	57
18.3	Dienstregeling	58
19	Monitoring en handhaving	60
19.1	Algemeen.....	60
19.2	ConMIS	61
19.3	Kwaliteitsplan.....	61
19.4	Informatievoorziening	62
19.5	administratie en borging van gegevenskwaliteit	62
19.6	Handhavingsbeleid	63
20	Tarieven en vervoerbewijzen	65

21	OV-infrastructuur	68
21.1	Algemeen.....	68
21.2	Haltes en haltevoorzieningen	68
21.3	Stremmingen en omleidingen.....	69
22	Financiën	71
22.1	Algemeen.....	71
22.2	Offerte	71
22.3	Beschikbare middelen	71
22.4	Subsidieverlening en -vaststelling.....	72
22.5	Meer-/minderwerk.....	73
22.6	Business cases	73
22.7	Bonus / malus voor vervoersgroei.....	74
22.8	Bonus / malus voor kwaliteit.....	74
	Bijlagen	77

1 INLEIDING

1.1 ALGEMEEN

Voor u ligt het ontwerp-Programma van Eisen voor de aanbesteding van openbaar vervoer in de concessie Groningen – Drenthe ('GD-concessie'). Dit document bevat de eisen waaraan de toekomstige vervoerder(s) van deze concessie moeten voldoen en stelt kaders over de manier waarop opdrachtgever en vervoerder samen het vervoerproduct tot stand brengen.

Het OV-bureau Groningen Drenthe is de opdrachtgever bij deze aanbesteding. Het OV-bureau is een openbaar lichaam dat door Gedeputeerde Staten van de provincie Groningen, Gedeputeerde Staten van de provincie Drenthe en Burgemeester en Wethouders van de gemeente Groningen in het leven is geroepen om hun onderlinge samenwerking op het gebied van openbaar vervoer te versterken. Aan het OV-bureau zijn alle bevoegdheden op het gebied van openbaar vervoer (met uitzondering van vervoer per spoor) in de provincies Groningen en Drenthe overgedragen.

De aan Arriva Personenvervoer Nederland verleende concessie voor het verrichten van stads- en streekvervoer in de provincies Groningen en Drenthe had een aanvankelijke looptijd tot medio december 2007 (einde dienstregeling 2007). Het OV-bureau heeft besloten gebruik te maken van de mogelijkheid de concessie met maximaal twee jaar te verlengen. De concessie eindigt derhalve medio december 2009 (einde dienstregeling 2009). Een verdere verlenging is niet mogelijk.

De concessie van Connexxion in Zuidwest-Drenthe loopt in september 2009 af en biedt de mogelijkheid tot een verlenging met maximaal 15 maanden. Het voornemen is om hier te kiezen voor een verlenging met 3 maanden tot medio december 2009, zodat deze concessie gelijktijdig afloopt met de aan Arriva verleende concessie.

De concessie van Connexxion in Zuidoost Drenthe heeft een looptijd tot december 2010. Met Connexxion zijn inmiddels afspraken gemaakt over expiratie van de concessie per december 2009 zodat ook deze concessie gelijktijdig afloopt met de aan Arriva verleende concessie. Daarmee lopen alle concessies openbaar vervoer gelijktijdig af per december 2009.

Het OV-bureau wil bij de komende aanbesteding invulling en uitvoering geven aan een verdere verbetering, vernieuwing en innovatie van het openbaar vervoer in de provincies Groningen en Drenthe.

In dit Programma van Eisen wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- hoe geven we vorm en inhoud aan verbetering en ontwikkeling van het openbaar vervoer in samenhang met een robuuste ontwikkelrelatie met de vervoerder;
- de ontwikkelfunctie en de opbrengstverantwoordelijkheid;
- de omvang van de concessie en het concessiegebied;
- de concessieduur;
- de aansturing van de vervoerder en het beheer in de meest ruime zin van de concessie.

1.2 PLAATS VAN HET PROGRAMMA VAN EISEN IN HET AANBESTEDINGSPROCES

Met dit Programma van Eisen (PvE) geeft het OV-bureau als opdrachtgever invulling aan zijn wettelijke taak voorafgaand aan de aanbesteding een PvE op te stellen.

Het PvE beschrijft op hoofdlijnen en in algemene termen aan welke eisen het te verrichten openbaar vervoer dient te voldoen en aan welke wensen het tegemoet dient te komen. Een concrete detaillering en vervoerkundige uitwerking volgt in het bestek van de aanbesteding.

Voor de procedure van aanbesteding van concessies moet een aanbestedingsreglement worden opgesteld. Dit zal geschieden bij de vaststelling van het bestek. Op de aanbesteding is het Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten van toepassing.

Gunning van de concessie zal plaatsvinden op basis van prijs en kwaliteit, volgens het principe van de economisch meest voordelige aanbidding. In het aanbestedingsreglement, onderdeel van het bestek, zullen wegingsfactoren en selectie- en gunningscriteria worden geformuleerd.

Na de gunning zullen alle relevante afspraken met de vervoerder voortvloeiend uit dit PvE, het bestek en de offerte van de vervoerder worden vastgelegd in een concessie en overeenkomst.

Het wettelijk kader voor de aanbesteding van het openbaar vervoer bestaat uit de Wet en het Besluit personenvervoer 2000 en de daarop gebaseerde uitvoeringsvoorschriften, het Besluit aanbestedingsregels overheidsopdrachten, de gemeenschappelijke regeling OV-bureau en de daarop gebaseerde besluiten en het Besluit Inkoop- en aanbestedingsbeleid van het OV-bureau.

1.3 ADVISERING, INSPRAAK EN BESLUITVORMING

Het OV-bureau hecht waarde aan een breed gedragen Programma van Eisen. Daarom is besloten een zo breed mogelijke advies- en inspraakronde te houden alvorens het PvE vast te stellen.

Het ontwerp-PvE is voor advies toegezonden aan:

- de consumentenplatforms openbaar vervoer Groningen en Drenthe;
- de in de consumentenplatforms vertegenwoordigde consumentenorganisaties;
- de gemeentebesturen in de provincies Groningen en Drenthe;
- de provinciale besturen van Groningen, Fryslân, Drenthe en Overijssel.

Ter voorbereiding van het ontwerp-PvE heeft een marktconsultatie met vervoerders plaatsgevonden. Met de uitkomsten van dit overleg is in dit PvE rekening gehouden.

Met een persbericht en advertentie in dagbladen is mededeling gedaan van de vaststelling van het ontwerp-PvE en van de mogelijkheid tot het geven van reacties. Op de website van het OV-bureau is het ontwerp-PvE in te zien en te downloaden. Voor belangstellenden is het ontwerp-PvE op het kantoor van het OV-bureau in Assen verkrijgbaar gesteld.

De binnengekomen adviezen en reacties op het ontwerp-PvE zullen met het commentaar daarop worden verwerkt in een nota reacties en commentaar. De adviezen en reacties kunnen leiden tot aanpassing van het PvE.

Gelet op de vele dwingende formele voorschriften dient een aanbestedingsprocedure zorgvuldig en volgens een strak tijdschema te verlopen. In verband hiermee dient het PvE te worden vastgesteld vóór 1 juli 2008. Vaststelling van het bestek vindt plaats medio oktober 2008. Het definitieve gunningsbesluit dient tenslotte uiterlijk in maart 2009 te worden genomen. Met de start van de nieuwe concessie medio december 2009 heeft de nieuwe vervoerder ruimschoots de tijd de uitvoering van de nieuwe concessie goed voor te bereiden.

1.4 LEESWIJZER EN BEGRIPSBEPALINGEN

Het Programma van Eisen bestaat uit vier delen:

- **Deel A** beschrijft **de kaders van de aanbesteding**. In dit deel wordt ingegaan op het concessiegebied, het beleid van het OV-bureau en strategische keuzes over de manier waarop het OV samen met de vervoerder(s) wordt ontwikkeld (de ‘robuuste ontwikkelrelatie’).
- **Deel B** gaat in op het **vervoerkundig ontwerp**. In dit deel wordt het uitgevraagde vervoerontwerp gespecificeerd.
- In **deel C** worden eisen gesteld aan de **uitvoering en kwaliteit** van het vervoerproduct, waaronder materieel, sociale veiligheid en reisinformatie.
- Tenslotte gaat **deel D (sturing, beheer en financiën)** in op de manier waarop de concessie tijdens de looptijd wordt aangestuurd, hoe het OV-product wordt ontwikkeld en op welke wijze de vervoerder wordt vergoed voor haar diensten.

Aan het slot zijn de in dit PvE genoemde bijlagen opgenomen. Een omschrijving van de in dit PvE gehanteerde begrippen is opgenomen in bijlage 1.

A. De kaders van de aanbesteding

2 ONDERWERP VAN DE AANBESTEDING

2.1 OMVANG CONCESSIONS EN CONCESSIONSRECHTEN

Onderwerp van de aanbesteding is het openbaar vervoer per bus in de provincies Groningen en Drenthe. Daarbij wordt onderscheid gemaakt in twee percelen waarvoor een afzonderlijke concessie wordt verleend:

- Perceel I: het openbaar vervoer per bus en auto in de provincies Groningen en Drenthe op de verbindingen genoemd in de hoofdstukken 7, 8 en 9, met uitzondering van de treinvervangende HOV-lijnen (hierna te noemen de GD-concessie)
- Perceel II: de treinvervangende HOV-lijnen 327, 314 en 305 (hierna te noemen de HOV-concessie)

In bijlage 2. zijn de onderscheiden percelen aangeduid.

Voor het geval de voorgenomen gecombineerde aanbesteding van kleinschalig openbaar vervoer en doelgroepenvervoer (zie paragraaf 2.6) niet mocht lukken, zal dit kleinschalige OV aan de concessie worden toegevoegd (zie bijlage 10.). In het bestek zal dit nader worden uitgewerkt.

Voor beide percelen gaat het om een lijngebonden concessie die uitsluitend geldt voor de in hoofdstukken 7, 8 en 9 genoemde verbindingen.

2.2 TE GEDOGEN VERBINDINGEN

De volgende vervoervormen en verbindingen binnen het gebied vallen in elk geval niet onder de te verlenen concessie:

- a. de Qliner-verbindingen 305, 314 en 327 (perceel II);
- b. de Qliner-verbinding 315;
- c. het landelijke en regionale spoorvervoer;
- d. het openbaar vervoer dat wordt verricht met toepassing van artikel 29 van de Wet personenvervoer 2000;
- e. het kleinschalige openbaar vervoer zoals bedoeld in het Programma van Eisen gecombineerde aanbesteding kleinschalig openbaar vervoer en doelgroepenvervoer in Groningen en Drenthe;
- f. het besloten busvervoer als bedoeld in artikel 1 onder i. Wet personenvervoer 2000;
- g. de treintaxi's.

De vervoerder dient deze vervoervormen en verbindingen te gedogen.

Het OV-bureau acht het gewenst in de concessie de nodige flexibiliteit in te bouwen om tijdig en adequaat te kunnen inspelen op nieuwe ontwikkelingen. In het bestek zullen daarom regelingen worden opgenomen ten aanzien van het wijzigen van de concessie, het initiëren en implementeren van nieuwe initiatieven en nieuwe ontwikkelingen en het ontwikkelen en uitvoeren van experimenten.

Tevens zal in het bestek de mate van exclusiviteit van de concessie worden aangeduid en zullen de inbreuken op de concessie die de concessiehouder moet gedogen worden aangegeven.

De mogelijkheid bestaat dat een of meerdere van de hiervoor genoemde vervoervormen of mogelijk andere vormen alsnog worden ondergebracht in de te verlenen GD-concessie, voor zover de wettelijke voorschriften zulks toestaan.

Het OV-bureau maakt met de OV-autoriteiten die grenzen aan het concessiegebied afspraken over de verdeling en routevoering van grensoverschrijdende verbindingen. Deze afspraken zullen worden verwerkt in het bestek. Uitgangspunt hierbij is dat de reiziger geen hinder ondervindt bij het passeren van de grens van een concessiegebied.

2.3 CONCESSIEDUUR

Een concessieduur van zes jaar, met de mogelijkheid van verlenging met maximaal 24 maanden, biedt de mogelijkheid de nodige flexibiliteit in te bouwen om adequaat in te kunnen inspelen op nieuwe ontwikkelingen en innovaties mogelijk te maken. Deze flexibiliteit is mede nodig omdat een langere concessieduur niet echt bevorderlijk voor marktwerking in het OV.

De concessieduur is voorts zodanig is dat de vervoerder rendement kan verwachten van zijn investeringen en dat voor het OV-bureau mede in relatie tot de concessieomvang efficiencyvoordelen zijn te behalen.

De voorwaarden waaronder een verlenging kan plaatsvinden en de daarbij te hanteren criteria zullen in de ontwerp-concessie, die als bijlage bij het bestek wordt gevoegd, nader worden beschreven.

2.4 ALGEMENE VOORSCHRIFTEN

In het bestek en in de aan resp. met de winnende inschrijver te verlenen concessie zullen voorts in elk geval voorschriften worden opgenomen over:

- onderaanneming;
- inschrijving door combinaties;
- overdracht van rechten en plichten uit de concessie;
- aansprakelijkheid en verzekering;
- maken van nadere afspraken met de vervoerder;
- geschillen;
- controle op de naleving van de voorschriften;
- een boeteregeling.

Naast deze algemene voorschriften kunnen in het bestek en in de concessie in het bestek aanvullende of specifieke bepalingen worden opgenomen.

De ontwerp-concessie zal als bijlage bij het bestek worden gevoegd.

Naast de aan de vervoerder te verlenen concessie zal met de vervoerder een overeenkomst worden gesloten waarin de met hem gemaakte afspraken in het kader van de uitvoering van de concessie worden vastgelegd.

2.5 TUSSENTIJDSE WIJZIGING EN BEEINDIGING

Het OV-bureau behoudt zich het recht voor tot tussentijdse wijziging van de concessie. Voorafgaand aan een besluit tot wijziging zal het OV-bureau overleg hebben met de vervoerder over de gevolgen van de wijziging. In onderstaande situaties is in elk geval sprake van een tussentijdse wijziging:

- a. indien één of meer onderdelen van het Kolibri OV-netwerk worden ingevoerd;
- b. naar aanleiding van de toewijzing of wijziging van grensoverschrijdende lijnen tussen het OV-bureau en OV-autoriteiten in aangrenzende concessiegebieden;

- c. bij een slechte bezetting van één of meer ritten dan wel routes. Deze worden dan vervangen door een vorm van kleinschalig vervoer, of vervangen door CVV dan wel in zijn geheel opgeheven;
- d. als CVV wordt vervangen door openbaar vervoer;
- e. als besloten busvervoer wordt vervangen door openbaar vervoer;
- f. bij experimenten;
- g. bij wijzigingen in de omvang van het beschikbare budget bij het OV-bureau.

Tevens kan de concessie tussentijds worden gewijzigd bij implementatie van afspraken tussen het OV-bureau en de vervoerder over de ontwikkeling van het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer.

Het OV-bureau kan de concessie tussentijds beëindigen als:

- a. de vervoerder surséance van betaling aanvraagt;
- b. de vervoerder in staat van faillissement wordt verklaard;
- c. besloten wordt de rechtspersoon van de vervoerder te ontbinden;
- d. de vervoerder de concessie in min of meer ernstige mate niet nakomt;
- e. de vervoerder redelijkerwijs niet langer in staat moet worden geacht zijn verplichtingen uit de concessie na te kunnen komen;
- f. de vervoerder zijn vergunning voor collectief personenvervoer verliest.

2.6 GECOMBINEERDE AANBESTEDING KLEINSCHALIG OV EN DOELGROEPEN- VERVOER

Samen met de gemeenten in de provincies Groningen en Drenthe vindt gelijktijdig met deze aanbesteding de voorbereiding plaats van een gecombineerde aanbesteding van kleinschalig openbaar vervoer en doelgroepenvervoer (WMO-vervoer en leerlingenvervoer) in een zestal regio's. De publicatie van het Programma van Eisen en van het Bestek voor de gecombineerde aanbesteding zal ongeveer tegelijkertijd met deze aanbesteding geschieden.

In het bestek zal als optie worden uitgevraagd het kleinschalige openbaar vervoer in Groningen en Drenthe voor het geval de gecombineerde aanbesteding niet of niet geheel mocht lukken. De verbindingen waarop dit kleinschalige OV betrekking heeft zijn aangegeven in bijlage 10.

2.7 AANBESTEDING ONDERDELEN REISINFORMATIE EN SOCIALE VEILIGHEID

Het verstrekken van dynamische reisinformatie buiten de bus en sociale veiligheid behoren op zich niet tot de core-business van vervoerbedrijven. Het is de wens van het OV-bureau dat deze zaken door andere marktpartijen worden opgepakt voor wie het wel core-business is. Ervaringen met pilots op het gebied van sociale veiligheid en landelijke ervaringen met dynamische reisinformatie laten zien dat hier zowel kwalitatieve als financiële voordelen zijn te behalen. Op deze wijze kan door de inschakeling van gespecialiseerde bedrijven een maximale grip op kwaliteit worden bewerkstelligd. Een afzonderlijke aanbesteding wil niet zeggen dat de vervoerder straks geen enkele rol meer speelt. Hij blijft een rol spelen, zij het een andere dan tot dusverre, en zijn medewerking blijft nodig.

Reisinformatie

Het OV-bureau is voornemens om gelijktijdig met de nieuwe GD-concessie **dynamische reisinformatie** mogelijk te maken, waarbij de daadwerkelijk geprognoseerde vertrek- of aankomsttijd wordt weergegeven en niet de geplande (dienstregeling-) tijd. Dit betekent dat actuele reisinformatie kan worden gepresenteerd op bijvoorbeeld informatiepanelen in de bussen, op haltes en grotere knooppunten, via internet en bijvoorbeeld via de mobiele telefoon.

Het OV-bureau neemt hierin een regiefunctie. Voor het verzamelen, bewerken en distribueren van actuele informatie vanuit verschillende bronnen (verschillende bus-, en treinvervoerders, eventueel wegbeheerders) is een centrale 'derde partij' nodig. Presentatie in de bus van de informatie is een verantwoordelijkheid van de vervoerder, presentatie op straat en het eigendom van haltedisplays ligt qua verantwoordelijkheid bij wegbeheerders of derde partij.

De vervoerder krijgt een deelrol op het gebied van dynamische reisinformatie, namelijk het aanleveren van gegevens met betrekking tot de dienstregeling en afwijkingen ten opzichte van de dienstregeling op een gestandaardiseerde manier en de presentatie van de dynamische informatie in de bus op basis van gestandaardiseerd aangeleverde informatie vanuit de derde partij. Dit betreft zowel informatie van de vervoerder zelf als informatie van andere vervoerders.

Ten aanzien van **statische reisinformatie** op haltepalen en halteborden geldt dat de verantwoordelijkheid bij de vervoerder ligt, waarbij er voornamelijk ervan wordt uitgegaan dat het OV-bureau zich het recht voorbehoudt om bij onderpresteren de verantwoordelijkheid voor statische reisinformatie (ten dele) bij de vervoerder weg te halen.

In hoofdstuk 16 wordt ingegaan op de eisen die aan de vervoerder gesteld worden met betrekking tot reisinformatie.

Sociale veiligheid

In het verleden kregen vervoerders vanuit het ministerie apart gelden voor sociale veiligheid in en om het voertuig. Ook in de huidige concessie hebben de vervoerders een belangrijke rol op het gebied van sociale veiligheid. De ervaring vanuit de huidige OV-concessies is dat vervoerders de sociale veiligheid onvoldoende oppakken. Het is duidelijk geen core-business. Reeds nu worden veel werkzaamheden zoals toezicht op busstations al in overleg met het OV-bureau in overleg met de huidige vervoerders uitbesteed aan derden, in de huidige situatie Veiligheidszorg Drenthe en Veiligheidszorg Groningen. Daarnaast is sociale veiligheid in het openbaar vervoer natuurlijk meeromvattend dan alleen sociale veiligheid in en om het voertuig.

Vanwege de goede ervaringen met het uitbesteden van sociale veiligheid aan andere partijen dan vervoerders wordt de sociale veiligheid bij een derde partij worden neergelegd en apart aanbesteed. Dit zal met name zwartrijdcontroles behelzen. Enkele onderdelen zullen bij de vervoerder blijven. De vervoerder blijft altijd verantwoordelijk voor de sociale veiligheid in haar voertuigen. Binnen de aanbesteding sociale veiligheid zullen taken voor service, promotie en monitoring worden meegenomen. Dit zijn taken die de medewerkers sociale veiligheid zullen uitvoeren naast controles op bussen. De controleurs dienen, ook onaangekondigd, van alle buslijnen, (eindpunt)voorzieningen e.d. gebruik te kunnen maken. Tevens zullen de controleurs ook worden ingezet voor (extra) service- en promotietaken richting reizigers en monitoring voor het OV-bureau.

In hoofdstuk 15 wordt gespecificeerd wat van de vervoerder verwacht wordt met betrekking tot sociale veiligheid.

3 BELEID EN STRATEGIE

3.1 ALGEMEEN

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het beleid van het OV-bureau en op de strategie die wordt gehanteerd om samen met de vervoerder het openbaar vervoer verder te ontwikkelen.

De algemene doelstellingen die de provincies Drenthe en Groningen met het openbaar vervoer nastreven zijn:

- het bereikbaar houden van de stedelijke gebieden en
- het ontsloten houden van het platteland.

Het OV-bureau is er van overtuigd dat vernieuwing en verbetering van de kwaliteit van het openbaar vervoer kan worden bereikt door (meer) bewerking van de markt, door een meer effectieve regeling ten aanzien van de ontwikkelfunctie en de opbrengstverantwoordelijkheid en door het inbouwen van meer (financiële) prikkels aan de vervoerder. Gestreefd wordt naar een 'robuuste ontwikkelrelatie' waarin zowel OV-bureau als vervoerder zich pro-actief inzetten voor ontwikkeling van het vervoer. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de inhoud en invulling van de robuuste ontwikkelrelatie.

Deze visie is te beschouwen als een bestending maar ook een doorontwikkeling van de gegroeide praktijk na het verlenen van de huidige concessie per 1 juni 2004.

Met een robuuste ontwikkelrelatie en het daarbij behorende instrumentarium zijn er kansen en mogelijkheden om samen met de vervoerder concrete plannen en acties voor te bereiden en uit te voeren om het aanbod en de kwaliteit van het OV verder te verbeteren.

In de volgende paragrafen wordt hierop verder ingegaan. Het hoeft geen betoog dat aanbesteding geen doel is maar middel om te komen tot een concessie waarin de doelstellingen op het gebied van openbaar vervoer gerealiseerd kunnen worden.

3.2 PROGRAMMA VAN EISEN VAN APRIL 2003

In het Programma van Eisen van april 2003 dat via de vertaling in het bestek heeft geleid tot verlening van de huidige GGD-concessie is een keuze gemaakt voor de opbrengstverantwoordelijkheid en de ontwikkelfunctie bij het OV-bureau. Daarbij is aangegeven dat het OV-bureau initieert en verantwoordelijk is voor de vervoerkundige ontwikkeling en dat de vervoerder zijn expertise inbrengt op het gebied van exploitatie, efficiëntie en gegevens omtrent het reisgedrag. Voorts is aangegeven dat de opdrachtgevers (de GGD-overheden) voor de ontwikkeling van het OV een belangrijke sturende, voorwaardenscheppende en bepalende rol hebben.

Het Programma van Eisen van april 2003 erkent de rol van de vervoerder bij de ontwikkeling van het OV. Hij heeft kennis van en direct contact met zijn klanten en beschikt over een aantal (marketing-)instrumenten om deze klanten op de juiste manier te benaderen. Expliciet is aangegeven dat de opdrachtgevers in de komende jaren zelf invulling willen geven aan het nemen van de regie en verantwoordelijkheid over de invulling van de ontwikkelfunctie. Het door de opdrachtgevers op te richten OV-bureau zal hierin een belangrijke rol vervullen.

Daarbij is aangegeven dat vervoerders zich op verschillende onderdelen van de vervoersmarkt kunnen specialiseren: vanaf grootschalig lijngebonden busvervoer tot kleinschalig vraagafhankelijk vervoer. Meer vervoerders in het concessiegebied van Groningen en Drenthe tegelijk moet op termijn met het oog op de meest efficiënte uitvoering niet worden uitgesloten. Voorts is aangegeven dat een meer

gedifferentieerde aansturing (meerdere lijn- en gebiedsconcessies) mogelijk moet zijn, waarbij ook aan de hand van de opgedane ervaringen naar de verhouding tussen opdrachtgever en vervoerder kan worden gekeken.

In het Programma van Eisen van 2003 wordt ook opgemerkt dat voor een goede uitoefening randvoorwaarde is dat gebruik wordt gemaakt van bij de vervoerder aanwezige vervoerkundige kennis en gegevens. Met gebruikmaking van deze kennis en gegevens van de vervoerder is het OV-bureau mede in staat het aanbod in een continu proces aan te passen aan de veranderende omstandigheden en vervoervraag.

3.3 INVULLING EN ONTWIKKELING IN DE PRAKTIJK

De rol van de vervoerder uitte zich aanvankelijk door zijn inbreng van klantenkennis, vervoerkundige kennis en ervaring op het gebied van exploitatie en het leveren van vervoergegevens alsmede het jaarlijks overleggen van een vervoerplan met adviezen en voorstellen. Op basis van de verleende concessie heeft zich gaandeweg een praktijk ontwikkeld waarbij de vervoerder steeds meer is betrokken in het continue proces van aanpassing van het aanbod aan OV aan de veranderende omstandigheden en vervoervraag.

Voor de realisering van de doelstellingen van het OV-beleid en de in dat kader gestelde ambities betreft het OV-bureau de vervoerder steeds meer bij de voorbereiding en uitvoering van zijn taken. Deze samenwerking uit zich in het gezamenlijk ontwikkelen en uitvoeren van concrete plannen en acties om het aanbod en de kwaliteit van het OV te verbeteren.

Verdere vernieuwing en verbetering van de kwaliteit van het OV kan niet worden bereikt zonder de marktpartijen. Zij moeten op adequate wijze en met inbreng van hun kennis, deskundigheid en ervaring in de OV-markt in staat worden gesteld samen met het OV-bureau mee te denken en mee te werken aan het realiseren van de ambities ten aanzien van verdere verbetering en ontwikkeling van het OV-product.

3.4 RESULTATEN AFGELOPEN JAREN

In de lopende concessies met Arriva en Connexxion is de laatste jaren ervaring opgedaan met de gekozen verantwoordelijkheidsverdeling met betrekking tot de ontwikkeling en opbrengstverantwoordelijkheid. In algemene zin kan hiervan worden gezegd dat de ervaringen met het model waarbij de opbrengstverantwoordelijkheid en de ontwikkelingsfunctie bij het OV-bureau liggen positief zijn. In de jaren 2004 tot en met 2007 is sprake geweest van een boventrendmatige reizigersgroei (ruim 12%), ondanks een vermindering van de Rijksbijdrage (via de BDU) van ruim 7 miljoen euro. De kostendekkingsgraad van het busvervoer hoort met 51% tot de hoogste van Nederland. De toegenomen reizigersopbrengsten zijn bovendien in belangrijke mate geherinverteerd in meer OV.

Belangrijke succesfactoren zijn (door het OV-bureau geïnitieerde) marketing en communicatie, verbeteringen in het tariefsysteem (1-, 3- en 5-eurokaartje), optimale afstemming RO en OV beleid, frequentieverhogingen op zware bundels (Q-liners) en maatwerkproducten aan de onderkant van de vervoermarkt (Servicebussen). Ook de goede ontwikkelrelatie met de vervoerder met betrekking tot nieuwe dienstregelingen heeft hieraan bijgedragen.

Punt van continue aandacht is om de vervoerder te blijven prikkelen een goede prestatie te leveren op het gebied van dienstverlening, klantvriendelijkheid, onderhoud bussen e.d. De gekozen contractvorm zorgt ervoor dat slechts een consequent en efficiënt beheer en een boete bij onderpresteren de druk op de vervoerder houdt, terwijl de gewenste situatie eigenlijk is dat een vervoerder geprikkeld wordt om zijn dienstverlening in de breedste zin te optimaliseren.

3.5 MARKTCONSULTATIE

Voor de analyse van de huidige vervoermarkt en verhoudingen hierin heeft met de drie grote OV-vervoerders een marktconsultatie plaatsgevonden.

Op de Nederlandse OV-markt opereren drie grote marktpartijen; van toetreding van nieuwe partijen op deze markt is vooralsnog nog geen sprake. Praktijkervaringen tot dusverre laten zien dat geen overdreven grote verwachtingen kunnen bestaan dat marktpartijen vanuit een commercieel belang op de door het OV-bureau gewenste wijze volledig invulling geven aan de ontwikkeling van het openbaar vervoer, zowel op vervoersgebied zelf (core business) als op gebieden die indirect door de vervoerder dienen te worden opgepakt (bijv. dynamische reisinformatie en sociale veiligheid). Uit de marktconsultatie is ook gebleken dat vervoerders nogal cost-driven opereren.

Dit Programma van Eisen gaat ook in op de mogelijkheden om toetreding tot de OV-markt door nieuwe marktpartijen (ook lokale of regionale) aantrekkelijker te maken en innovatieve ontwikkelingen mogelijk te maken.

3.6 ROBUUSTE ONTWIKKELRELATIE EN EXCELLENTE UITVOERDER

Aan de hand van de opgedane ervaringen en de marktconsultatie heeft het OV-bureau geconcludeerd dat vernieuwing en verbetering van de kwaliteit van het openbaar vervoer kan worden bereikt door (meer) bewerking van de markt, door de verantwoordelijkheid ten aanzien van de ontwikkelfunctie en de opbrengstverantwoordelijkheid bij de overheid te houden, maar de vervoerder meer een rol in zowel de ontwikkelfunctie te geven (robuuste ontwikkelrelatie) als meer af te rekenen op prestatie (excellente uitvoerder) en door het inbouwen van meer (financiële) prikkels aan de vervoerder. Daarbij is ook de vraag aan de orde welke verbeteringen kunnen worden aangebracht in de effectiviteit van de sturingsinstrumenten, welke indicatoren daarvoor kunnen worden gebruikt en welke gevolgen dit heeft voor het concessiebeheer (sturing op input of output).

In verband met de gewenste flexibiliteit is het noodzakelijk regelingen te treffen ten aanzien van wijzigingen van de concessie, nieuwe initiatieven, innovatieve ontwikkelingen en experimenten.

De uitwerking van de doelstellingen naar de relatie tussen vervoerder en OV-bureau is beschreven in hoofdstuk 4. In hoofdstuk 11 wordt ingegaan op de eisen ten aanzien van de uitvoeringskwaliteit.

4 ROBUUSTE ONTWIKKELRELATIE

4.1 ROLVERDELING IN HET OPENBAAR VERVOER

Het OV-bureau wil met de vervoerder een robuuste ontwikkelrelatie aangaan. Om deze relatie concreet handen en voeten te geven moet duidelijk zijn welke taken en rollen beide partijen hebben.

Bij de totstandkoming van het openbaar vervoer kan onderscheid gemaakt worden tussen:

- de beleidsfunctie,
- de ontwikkelfunctie en
- de uitvoeringsfunctie.

De **beleidsfunctie** betreft de formulering van maatschappelijke beleidsdoelstellingen voor het OV en het proces om deze doelstellingen te realiseren. De beleidsfunctie ligt altijd bij de opdrachtgever van het openbaar vervoer.

De **ontwikkelfunctie** in het OV bestaat uit alle activiteiten die noodzakelijk zijn voor de vertaling van het openbaar vervoerbeleid naar de praktijk, zoals tarieven, lijnvoering, dienstregeling en voertuigtype. Onderdelen van de ontwikkelfunctie hebben ook betrekking op het inspelen op maatschappelijke of economische ontwikkelingen, per sector, per doelgroep, per gebied of anderszins, het verbeteren van de bestaande dienstverlening en het innoveren op alle mogelijke gebieden.

In bijlage 3. is een opsomming gegeven van verschillende onderwerpen die geacht kunnen worden te behoren tot de ontwikkelfunctie, met een vergelijking van de huidige situatie onder de GGD-concessie en de gewenste nieuwe situatie.

De **uitvoeringsfunctie** betreft de uitvoering van het openbaar vervoer en de verdere uitwerking van ontwikkelingen naar specifieke dienstregelingen, inclusief toedeling van materieel en personeel en al hetgeen dat betrekking heeft op de uitvoering van het openbaar vervoer. De uitvoeringsfunctie is een verantwoordelijkheid van de vervoerder.

<i>Niveau</i>	<i>Algemene omschrijving</i>	<i>Beslissingen</i>
Beleidsfunctie Strategisch Lange termijn	Wat willen we bereiken?	Algemene doelen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mobiliteitsbeleid; ▪ Marktaandeel; ▪ Budget. Algemene kenmerken van het OV-product: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gebied; ▪ Doelgroepen; ▪ Multimodaal beleid.
Ontwikkelfunctie Tactisch Middellange termijn	Welke OV-producten stellen ons in staat deze doelen te bereiken?	Gedetailleerde specificaties van het OV-product: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vervoerkunde; ▪ Netwerk; ▪ Dienstregeling. ▪ Marktpositionering; ▪ Tarieven; ▪ Materieel; ▪ Imago en promotie.
Uitvoeringsfunctie Operationeel Korte termijn	Hoe voeren we deze OV-producten uit?	Commerciële kant: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verkoop van vervoerbewijzen; ▪ Informatieverstrekking; ▪ Etc. Productiekant: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dienstroosters; ▪ Materieelmanagement; ▪ Etc.

4.2 ROBUUSTE ONTWIKKELRELATIE

In de lopende concessies, met name de GGD-concessie, wordt de ontwikkelfunctie vooral ingevuld door het OV-bureau Groningen – Drenthe. Gezien de behaalde resultaten, resulterend in een bovengemiddelde reizigersgroei, is zeker vanuit de belangen van de reizigers veel te zeggen voor het zwaartepunt van de ontwikkelfunctie bij het OV-bureau. Tegelijkertijd ziet het OV-bureau in de toekomst ook een actieve ontwikkelrol voor de vervoerder weggelegd. Zo kan gebruik gemaakt worden van de aanwezige praktijkervaring en expertise bij de vervoerder voor een verdere doorontwikkeling.

Daarom kiest het OV-bureau voor een **robuuste ontwikkelrelatie**, waarin het OV-bureau en de vervoerder samen werken aan de ontwikkeling en verbetering van het OV-product en dienstverlening.

De robuuste ontwikkelrelatie steunt op twee pijlers:

- **Gezamenlijk ontwikkelen:** het OV-bureau en de vervoerder werken in gezamenlijkheid aan:
 - een jaarlijks vervoer- en marketingplan.
 - een jaarlijks kwaliteitsplan
 - business cases: de vervoerder wordt uitgedaagd en gestimuleerd om gezamenlijk met het OV-bureau business cases op te stellen voor uitbreiding van het aanbod, marketingacties, etc. Voor

elke business case worden aparte afspraken gemaakt over de financiële verrekening. Desgewenst wordt gewerkt met open boekcalculaties.

- **Financiële prikkels:** de vervoerder wordt gestimuleerd pro-actief mee te werken aan kwaliteit en reizigersgroei door een aantal financiële prikkels. Deze worden in hoofdstuk 22 nader uitgewerkt.

Het OV-bureau hecht er waarde aan om de ontwikkelrelatie aan te gaan met een vervoerder die hier hetzelfde tegenaan kijkt en bij voorkeur ook een eigen visie heeft op de manier waarop het vervoer in het gebied tot verdere ontwikkeling gebracht kan worden. Daarom zal bij de aanbesteding aan inschrijvende vervoerders ook gevraagd worden hoe zij de ontwikkelrelatie met het OV-bureau voor zich zien. Deze visie zal kwalitatief beoordeeld worden en worden meegewogen bij de beoordeling van de inschrijvingen.

Het OV-bureau behoudt dus een belangrijke ontwikkelrol maar de vervoerder krijgt meer mogelijkheden mee te denken en mee te werken aan de uitvoering van nieuwe ontwikkelingen en innovaties waar dit nuttig wordt geoordeeld en een bijdrage levert aan de OV-doelstellingen. De vervoerder zal hierin gestimuleerd kunnen worden door middel van een uitgekende bonus-malus-regeling.

In bijlage 3. is een vergelijkend overzicht opgenomen van de huidige situatie en de situatie bij de voorgestelde invulling van de robuuste ontwikkelrelatie met de vervoerder.

In bijlage 4. zijn de onderwerpen van een robuuste ontwikkelrelatie aangeduid.

4.3 GEZAMENLIJK ONTWIKKELEN

Het OV-bureau en de vervoerder werken in gezamenlijkheid aan de ontwikkeling van het vervoerproduct. Als het OV-bureau en de vervoerder goed samenwerken kan synergie ontstaan: het OV-bureau is gespitst op het borgen van de publieke belangen van openbaar vervoer en het aansluiten bij de beleidsdoelstellingen van de opdrachtgever, terwijl de vervoerder marktkennis, een commerciële drive en operationele expertise inbrengt.

Het huidige lijnennet functioneert op hoofdlijnen goed, maar er is natuurlijk altijd verbetering mogelijk. Het **huidige OV-aanbod** vormt dan ook het uitgangspunt bij de ontwikkeling van het vervoeraanbod. Het is niet de bedoeling een geheel nieuw lijnennet of dienstregeling te ontwikkelen, maar wel om gedurende de gehele looptijd van de concessie continu te bezien waar verbetermogelijkheden zijn, mede in relatie tot de ruimtelijke ontwikkeling en veranderende behoeften van reizigers.

Het OV-bureau vraagt van de vervoerder dat hij **twee vervoerkundigen** met een sterke reizigerfocus vrijmaakt voor inzet binnen deze concessie. Om goed samen te werken met de medewerkers van het OV-bureau wordt van deze medewerkers van de vervoerder gevraagd dat deze minimaal drie dagen in de week beschikbaar zijn voor inhoudelijk overleg tussen beide partijen. Samen met de medewerkers van het OV-bureau vormen zij de **werkgroep OV-ontwikkeling**. Deze vervoerkundigen werken continu aan verbetering van het OV-aanbod en de kwaliteit van de dienstverlening. Dat doen zij enerzijds door ideeën vanuit het OV-bureau te toetsen op haalbaarheid en verder uit te werken, en anderzijds door het ontwikkelen van nieuwe plannen in de vorm van business cases (zie ook paragraaf 4.4), maar ook door trends in reizigerswaardering en gebruik mee te analyseren en van oplossingen te voorzien. Verder zijn zij verantwoordelijk voor de jaarlijkse actualisering van het kwaliteitsplan, waarin de kwaliteitsbehoefte vanuit de markt, wordt vertaald in concrete operationele verbeteringen door de vervoerder.

Het OV-bureau verwacht dat de genoemde medewerkers van de vervoerder kundig en ervaren zijn in hun vakgebied en beschikken over de voor deze functie vereiste competenties. De genoemde medewerkers moeten ook daadwerkelijk voor deze concessie ingezet worden. Vervanging van medewerkers is alleen mogelijk in overleg met en met toestemming van het OV-bureau. Nadere eisen aan de medewerkers zullen in het bestek worden geformuleerd.

4.4 BUSINESS CASES

De ontwikkelaars van de vervoerder houden zich niet alleen bezig met optimalisatie van het huidige lijnennet en de dienstverlening. De vervoerder wordt ook uitgenodigd om samen met het OV-bureau voorstellen te ontwikkelen voor nieuw aanbod of voor verbetering van het huidige aanbod. Dit kan, afhankelijk van de aard van de wijziging, gebeuren in de vorm van business cases. Daarin wordt aangegeven wat de verbetering inhoudt, hoe dit aansluit bij het beleid van het OV-bureau en wat de verwachte effecten zijn op de aantallen reizigers, de exploitatiekosten en de reizigeropbrengsten. De medewerkers van de vervoerder maken de business case in samenwerking met het OV-bureau. Vervolgens doet de vervoerder een bijpassend zakelijk voorstel.

Voor elke business case kunnen apart afspraken gemaakt worden over de financiering ervan. Getracht wordt samen een oplossing te vinden waarbij de vervoerder ook baat heeft bij reizigersgroei. Te denken valt aan modellen waarbij de vervoerder meer risicodragend participeert en bij gebleken succes dus ook meer reizigersopbrengsten kan genereren. Ook kan gedacht worden aan ingroeimodellen, waarbij het OV-bureau in de eerste jaren de gehele lijn financiert, waarna de vervoerder alsnog risicodragend gaat participeren. Mocht een dergelijke oplossing niet mogelijk zijn kan het OV-bureau altijd besluiten de uitbreiding van het aanbod te financieren middels de reguliere meer-/minderwerk-tarieven (zie paragraaf 22.5) De eindverantwoordelijkheid en finale besluitvorming ligt bij het OV-bureau.

5 AANBESTEDINGSPROCEDURE

5.1 VAN PVE TOT GUNNING

Met dit Programma van Eisen is een belangrijke stap gezet in de aanbesteding van de GD-concessie en de HOV-concessie. Hieronder worden de volgende stappen in deze procedure uiteengezet.

Een volgende stap is het vaststellen van het bestek. Dit is de concrete uitvraag, waarop geïnteresseerde vervoerders hun offerte baseren. Bij de vaststelling van het bestek zal het OV-bureau ook het aanbestedingsreglement en het beoordelingsprotocol vaststellen waarin de aanbestedings- en gunningsprocedure is beschreven.

In het aanbestedingsreglement zullen ook de selectiecriteria, de uitsluitingscriteria en de geschiktheidseisen voor de inschrijvers en de inschrijvingen worden opgenomen.

In het bestek zal worden aangegeven aan welke voorwaarden de inschrijvingen moeten voldoen en welke gegevens daarbij moeten worden overlegd.

Bij de aanbesteding wordt een onderscheid gemaakt in percelen (zie paragraaf 2.1).

Geïnteresseerde vervoerders kunnen er voor kiezen in te schrijven voor perceel I of voor perceel II. De beoordeling van de offertes zal geschieden per perceel. Gunning zal plaatsvinden op basis van het criterium economisch meest voordelige aanbidding. In het aanbestedingsreglement zullen de gunningscriteria prijs en kwaliteit nader worden uitgewerkt.

Het streven is het definitieve besluit tot gunning en het verlenen van de concessie in maart 2009 te laten plaatsvinden. De concessieperiode loopt van 13 december 2009 tot medio december 2015 (einde dienstregeling 2015), met de mogelijkheid van gehele of gedeeltelijke verlenging met maximaal 24 maanden.

Het OV-bureau behoudt zich bij de aanbesteding het recht voor om niet te gunnen. Bij een besluit om overeenkomstig de wettelijke voorschriften niet of niet geheel te gunnen zal de bestaande concessie worden verlengd voor die periode die nodig is om een nieuwe aanbestedingsprocedure te doorlopen. Voorts behoudt het OV-bureau zich het recht voor bij de beoordeling van de offertes ingediende alternatieven niet te aanvaarden.

B. Vervoerkundig ontwerp

6 VERVOERSNETWERK

Het huidige lijnennet functioneert op hoofdlijnen goed, maar verbeterwensen, ruimtelijke en verkeerskundige ontwikkelingen maken een dynamische doorontwikkeling noodzakelijk. Het huidige OV-aanbod is het uitgangspunt bij de ontwikkeling van het vervoeraanbod. De vervoerder schrijft in principe in op de huidige dienstregeling. Na gunning van de concessie wordt het OV-aanbod in gezamenlijkheid verder ontwikkeld. Het is daarbij niet de bedoeling een geheel nieuw lijnennet of dienstregeling te ontwikkelen, maar wel om gedurende de gehele looptijd van de concessie continu te bezien waar verbetermogelijkheden zijn, mede in relatie tot de ruimtelijke ontwikkeling.

Het openbaar vervoersysteem in Groningen en Drenthe is in drie schaalniveau's in te delen:

- Hoogwaardige lijnen
- Basisnet
 - regionale basisverbindingen in de streek;
 - iQliner verbindingen in de streek;
 - lokale verbindende en ontsluitende lijnen (Groningen, Assen en Emmen);
 - P+R Citybus verbindingen (in de stad Groningen).
- Aanvullende verbindingen

In de volgende paragrafen wordt ingegaan op deze vervoersvormen. Hierbij wordt gespecificeerd welke verbindingen deel uitmaken van de aan te besteden GD-concessie.

Netwerk

Het vervoersnetwerk dat wordt uitgevraagd bestaat uit het huidige voorzieningenniveau op een aantal lijnen voor zover dit in een vaste dienstregeling wordt gereden. Buiten deze dienstregelingsuren bestaat de mogelijkheid dat op dezelfde lijn vraagafhankelijk openbaar vervoer wordt aangeboden door de regiovervoerder.

De GD-concessie omvat derhalve ruim 90% van al het openbaar vervoer per bus dat in de huidige situatie in Groningen en Drenthe wordt aangeboden.

Aansluitingen

Het uitgangspunt voor de netstructuur is dat optimaal wordt aangesloten op de vervoerder op het landelijke kernnet (tot 2015 NS) en regionale Arriva-treinen (de hoofddrager van het openbaar vervoer) en de bootverbinding naar Schiermonnikoog.

Bij eventuele parallelliteit met treinverbindingen dienen per bus andere herkomst- en bestemmingsgebieden of andere doelgroepen te worden bediend dan die de trein bedient. Op de knooppunten worden aankomst- en vertrektijden van verschillende lijnen zoveel mogelijk gesynchroniseerd. Dit betekent dat alle lijnen zoveel mogelijk tegelijkertijd aankomen en vertrekken. Zo worden in alle overstaprichtingen goede aansluitingen geboden. De vervoerder dient met de vervoerders van in aangrenzende concessies en van regioconcessies afspraken te maken over het realiseren van goede aansluitingen en deze voor te leggen aan het OV-bureau.

Knooppunten

Uitgegaan dient te worden van de volgende bestaande en geplande knooppunten / centrale haltes:

- I. Knooppunten waar trein of hoogwaardige busvervoer (synchroon) aansluit op overig busvervoer:
 - Aansluiting bus-trein op treinstation:

Assen, Emmen, Winsum, Zuidhorn, Loppersum, Appingedam, Delfzijl, Hoogeveen, Uithuizen, Winschoten, Zuidbroek, Beilen, Meppel, Groningen (CS, Noord en Europapark), Zwolle, Coevorden, (mogelijke) toekomstige stations Veendam, Assen Zuid, Hoogezand Kerkstraat en Emmen-Zuid.

- Aansluiting hoogwaardige bus op overige bus:

Knooppunt Gieten, knooppunt Borger, Leek, Roden, Veendam, Zuidlaren, Assen (Marsdijk, Europaweg-West), Groningen (transferium Kardinge, Zuiderdiep, transferium Hoogkerk) en Emmen (centrale halte Hondsrugweg)

- II. Overige knooppunten waar bus (synchroon) aansluit op bus:

Groningen (Europapark en Zernike), busstation Stadskanaal, busstation Dieverbrug, busstation Ter Apel, busstation Zweeloo, busstation Bareveld, busstation Vlagtwedde en mogelijke knooppunten langs stroomwegen in het kader van realisering van afspraken tussen het OV-bureau en de vervoerder over de ontwikkeling van het OV.

7 HOOGWAARDIGE LIJNEN

7.1 VERVOERCONCEPT

De hoogwaardige regionaal verbindende lijnen betreffen directe routes met relatief weinig haltes. Kenmerken van de hoogwaardige regionaal verbindende lijnen zijn snel, direct, frequent, comfortabel, hoge zitplaatskans. Hiermee komen de hoogwaardige regionaal verbindende lijnen tegemoet aan de wensen van reizigers die over een auto kunnen beschikken (keuzereizigers). De wensen van deze categorie zijn bepalend voor de kwaliteitseisen. Het sleutelwoord is ‘hoogwaardig’.

Het regionaal spoorvervoer is de hoofddrager van het regionale OV-systeem. De regionale spoorlijnen en de spoorlijnen Groningen-Zwolle en Groningen-Leeuwarden vormen dan ook onderdeel van de hoogwaardige verbindende lijnen. De spoorlijnen vormen ook de dragers van het voor het in het kader van de Regiovisie Groningen-Assen 2030 ontwikkelde Kolibri OV-netwerk. Daar waar spoorlijnen ontbreken, vervullen de hoogwaardige buslijnen deze functie. De huidige Qliners vormen de opmaat naar het Kolibri OV-netwerk. Reguliere stads- en streekbuslijnen dienen aansluiting te bieden op de treindiensten (o.a. afstemming van de dienstregeling).

Van de hoogwaardige lijnen is in de huidige situatie reeds een concessie verleend aan Connexxion voor de lijn 315 tussen Groningen, Drachten, Heerenveen, Joure, Emmeloord en Lelystad. Deze concessie loopt tot december 2010. Daarnaast wordt een drietal treinvervangende HOV-lijnen in dit PvE separaat aanbesteed, te weten de Qliner Drachten-Groningen (314), Emmen-Groningen (305) en Hoozeveen-Emmen (327). De overige HOV-lijnen maken deel uit van deze GD-concessie.

De provincies zullen met de wegbeheerders afspraken maken over voorzieningen bij de halteplaatsen en over de inrichting van de busroutes. Minimaal dient bij elke halte voor de hoogwaardige regionaal verbindende lijnen eenabri met zitgelegenheid en informatiepaneel en een fietsenstalling aanwezig te zijn. Voor wat betreft de inrichting van de busroutes is het uitgangspunt dat geen verticale snelheidsremmers worden toegepast en dat de voertuigen prioriteit krijgen bij verkeersregelinstallaties. In het kader van het Regiovisie project ‘opwaardering Qliners’ wordt in overleg met wegbeheerders en onder verantwoordelijkheid van wegbeheerders de infrastructuur voor Qliner verbindingen opgevoerd, worden de haltevoorzieningen verbeterd en waar nodig en mogelijk de frequentie verhoogd tot een kwartiersfrequentie in de spits op werkdagen.

Het Kolibri OV-netwerk maakt onderdeel uit van de hoogwaardige regionaal verbindende lijnen.

7.2 VERBINDINGEN IN DE GD-CONCESSIE

De volgende hoogwaardige verbindingen maken deel uit van de GD-concessie:

- | | |
|------------------------------------------------------|----------|
| a. Emmen - Borger - Gieten - Groningen | lijn 300 |
| b. Veendam - Hoozevee - Groningen | lijn 301 |
| c. Veendam Woortmanslaan- Hoozevee - Groningen | lijn 311 |
| d. Stadskanaal – Gieten – Groningen | lijn 302 |
| e. Assen (Kloosterveen/Marsdijk) - Groningen via A28 | lijn 319 |
| f. Leek - Groningen | lijn 316 |
| g. Leek Oostindie – Groningen | lijn 306 |
| h. Roden - Peize - Groningen | lijn 317 |
| i. Annen - Zuidlaren - Groningen | lijn 318 |

In het kader van de ontwikkeling van knooppunt Gieten wordt momenteel gewerkt aan de ontwikkeling van een knooppunt van onderling aansluitende QLiners 300 Groningen-Emmen en nieuwe QLiners Veendam/Stadskanaal – Gieten – Assen Zuid – Assen. Hoewel op dit moment nog geen duidelijkheid bestaat over het al dan niet doorgaan van deze verbinding bestaat de mogelijkheid dat deze lijn gaat rijden voordat de concessie ingaat, in dat geval valt de lijn onder de GD-concessie.

Apart uit te vragen lijnen

De volgende verbindingen vallen onder de apart uit te vragen HOV lijnen in de HOV concessie:

- | | |
|--------------------------------|----------|
| a. Drachten - Groningen | lijn 314 |
| b. Emmen – (Gieten-) Groningen | lijn 305 |
| c. Emmen-Hoogeveen | lijn 327 |

Deze lijnen kunnen zelfstandig worden geëxploiteerd en zijn in de visie van het OV-bureau bij uitstek geschikt voor de toetreding van nieuwe marktpartijen, naast de huidige drie grote vervoerders in Nederland. Vanwege de relatief hoge kostendekking en het hoge ontwikkelpotentieel lenen deze HOV lijnen zich ook bij uitstek voor de reeds beschreven businesscase benadering waarbij de vervoerder extra geprikkeld wordt om de kwaliteit en kwantiteit van dienstverlening te maximaliseren. De afzonderlijke aanbesteding van de treinvervangende HOV-lijnen als apart perceel (zie paragraaf 2.1) past in de in hoofdstuk 4 beschreven gewenste nieuwe verhouding met de vervoerders.

De dienstregeling van deze lijnen dient door de concessiehouder van de HOV concessie vanwege de samenhang met andere lijnen op de knooppunten te worden afgestemd met de GD-vervoerder, de uitvoerder van het landelijke kernnet (tot 2015 NS) en de regionale treinvervoerder Arriva en het OV-bureau. Qliner 305 richt zich in hoofdzaak op het doorgaande vervoer Groningen – Emmen. Eventuele tussenstops langs de N34 in Gieten en Borger worden zorgvuldig afgestemd met GD-vervoerder en OV-bureau.

Qliner 314 richt zich op het doorgaande vervoer Groningen – Drachten via Transferium Hoogkerk. Qliner 327 richt zich op de doorgaande relatie Hoogeveen – Emmen en bedient behalve enkele nader te bepalen lokale haltes in Hoogeveen en Emmen alleen haltes bij de op- en afritten van de A37.

In bijlage 5. is de kaart met de huidige concessieverdeling opgenomen.

De kaart met de netwerkvisie OV staat in bijlage 6.

In bijlage 7. is de netwerkvisie OV Groningen Drenthe verwoord.

8 BASISNET

8.1 VERVOERCONCEPT

Het basisnet omvat het grootste deel van het openbaar vervoer in de GD-concessie. Het basisnet bestaat voornamelijk uit regionale basisverbindingen tussen de plaatsen en lokaal vervoer binnen de gemeenten Groningen, Assen en Emmen. Daarnaast vallen ook de iQliners (gericht op scholieren) en de P+R Citybus in Groningen onder het basisnet.

Dit betekent dat het basisnet bestaat uit de volgende typen verbindingen:

- **Regionale basisverbindingen:** directe verbindingen tussen de grotere kernen, centra van werkgelegenheid en voorzieningen. Deze verbindingen hebben snelle, directe routes met een relatief hoge frequentie en vormen de ruggengraat van het OV-netwerk, samen met de hoogwaardige verbindingen.
- **Lokaal verbindende lijnen** bieden in de gemeente Groningen Assen en Emmen snelle, directe verbindingen tussen de buitenwijken en het centrum en knooppunten in de stad. Deze lijnen maken grotendeels gebruik van eigen infrastructuur, zoals busstroken, busbanen en kruispunten met verkeerslichtbeïnvloeding. Kenmerken van de lokaal verbindende lijnen zijn, dat het zich richt op de grote vervoerstromen en dat het kan concurreren met de auto. De wensen van keuzereizigers zijn bepalend voor de kwaliteitseisen.
- **Lokaal ontsluitende verbindingen** zijn verbindingen in de gemeente Groningen, Assen en Emmen die een meer ontsluitend karakter hebben en daarmee een aanvulling zijn op de lokaal verbindende lijnen.
- De **iQliner**-verbindingen zijn door het OV-bureau opgezet als specifiek scholierenproduct dat qua bedieningsperiode en bestemming is afgestemd op de typische scholieren- en studentenbestemmingen. Op deze manier kan een maatwerkproduct voor deze groep worden aangeboden. Bovendien wordt de iQliner zoveel mogelijk rechtstreeks naar de bestemming geleid, bijvoorbeeld in een aantal gevallen buiten Groningen CS om. De iQliner verbindingen hebben in een aantal gevallen een eenrichtingsdienstregeling, om optimaal op de vraag aan te sluiten.
- De **P+R Citybuslijnen** in de gemeente Groningen zijn bedoeld voor reizigers die gebruikmaken van parkeervoorzieningen aan de rand van de stad en die de binnenstad van Groningen willen bezoeken. Het vervoer vindt plaats van en naar de parkeervoorzieningen Zaanstraat, Sontweg, Haren A28, Euroborg P3, Zernike en Peizerweg en Hoogkerk (toekomst).

8.2 BASISNET-VERBINDINGEN IN DE GD-CONCESSIE

Hieronder wordt opgesomd welke verbindingen deel uitmaken van de uitgevraagde GD-concessie:

Regionale basisverbindingen

10	Winschoten – Assen **	54	Haren - Groningen
211	Veelerveen – Winschoten	58	Assen – Annen – Groningen
212	Bellingwolde – Winschoten	59	Emmen – Groningen
213	Zuidbroek – Winschoten	61	Uithuizen – Groningen

14	Stadskanaal – Winschoten	65	Zoutkamp – Groningen
15	Stadskanaal – Emmen	67	Hornhuizen – Winsum
217	Winschoten – Scheemda – Winschoten	73	Emmen – Groningen
20	Meppel – Assen	74	Veendam – Zuidbroek
21	Emmen – Assen	75	Stadskanaal – Winschoten
22	Emmen – Assen	76	Hoogezand – Groningen
23	Emmen – Assen	77	Emmen – Stadskanaal
24	Stadskanaal – Assen	78	Appingedam – Groningen
26	Emmen – Coevorden	81	Leek – Groningen
27	Hoogeveen – Emmen	82	Zevenhuizen – Roden – Groningen
28	Stadskanaal – Assen **	83	Assen – Roden
30	Hoogeveen – Hardenberg *	86	Norg – Groningen
31	Ommen – Hoogeveen *	85	Oosterwolde – Groningen
32	Meppel – Hoogeveen	86	Norg – Groningen
33	Surhuisterveen – Groningen	88	Marum – Groningen
34	Meppel – Zuidwolde	89	Drachten – Groningen
35	Winsum – Oldehove – Groningen	100	Heerenveen – Drachten – Groningen
39	Surhuisterveen – Groningen	119	Appingedam – Winschoten
39	Oosteinde – Koekange – Meppel	133	Surhuisterveen – Groningen
40	Delfzijl - Groningen	134	Holwerd – Groningen
42	Loppersum – Groningen	140	Delfzijl – Groningen
42	Emmen - Ter Apel	142	Loppersum – Groningen
43	Siddeburen – Delfzijl	161	Middelstum – Groningen
43	Emmen – Klazienaveen	163	Lauwersoog – Groningen
44	Emmen – Schoonebeek	165	Zoutkamp – Groningen
45	Emmen – Klazienaveen	167	Hornhuizen – Winsum
45	Appingedam – Loppersum – Garrelsweer	174	Veendam – Groningen
50	Assen - De Punt – Groningen	178	Siddeburen – Groningen
51	Assen – Groningen		

* Over lijn 30 en 31 vindt op het moment van schrijven van dit bestek nog overleg plaats met betrekking tot het opnemen van de lijnen in ofwel een Overijsselse concessie ofwel de GD-concessie.

** De lijnen 10 en 28 (en mogelijke andere) kunnen geheel of gedeeltelijk worden vervangen door Qliners en scholierenritten, indien, in het kader van het nieuwe knooppunt Gieten, een nieuwe structuur van Qliners wordt ingevoerd.

iQliner

514	iQliner: Drachten – Groningen CS
519	iQliner: Assen – Groningen CS
612	iQliner: Winschoten – Wedde
613	iQliner: Winschoten – Veendam
618	iQliner: Nieuweschans – Woldendorp
622	iQliner: Beilen – Assen
637	iQliner: Lauwerzijl – Groningen CS
638	iQliner: Grootegast – Zuidhorn
650	iQliner: Assen – Tynaarlo – Groningen CS
653	iQliner: Groningen CS – Eelde
658	iQliner: Gieten – Groningen CS
659	iQliner: Gieten – Emmen
671	iQliner: Veendam – Groningen UMCG – Groningen Zernike
673	iQliner: Stadskanaal – Groningen CS

- 679 iQliner: Winschoten – Groningen UMCG - Groningen Zernike
- 682 iQliner: Roden – Groningen

Lokaal verbindende lijnen (gemeente Groningen)

- 1 Station Noord - CS - Martini Z'huis v K
- 3 Lewenborg - CS - Vinkhuizen Noord
- 6 Beijum - CS - MZ vS/Hoornse Meer
- 11 (Zuidhorn-) Zernike - Centraal Station
- 15 Zernike - Centraal Station
- 20 Groningen CS - Europapark
- 26 Nachtbus: Beijum/Lewenborg
- 52 Station Noord - CS - De Punt
- 615 Zernike - Centraal Station

Lokaal verbindende lijnen (gemeente Assen)

- 4 Stadsdienst: Assen Marsdijk – Assen NS – centrum – Kloosterveen – Assen NS
- 5 Stadsdienst: Assen NS – Kloosterveen – centrum – Assen NS – Assen Marsdijk

Lokaal verbindende lijnen (gemeente Emmen)

- 1 Emmen Rietlanden - Emmen Emmerhout
- 2 Emmen Bargeres - Emmen Angelslo

Lokaal ontsluitende lijnen (gemeente Groningen)

- 4 CS - Hoogkerk
- 5 Station Noord - Paddepoel - CS - Martini Z'huis – Ter Borch
- 7 Vinkhuizen Zuid - Europapark
- 8 Hoogkerk - Centraal Station - Oosterpark
- 9 Driebond - Centraal Station
- 12 De Wijert - Centraal Station

P+R Citybus verbindingen gemeente Groningen

- 21 P+R Citybus P+R Hoogkerk - A-Kerk – CS (zaterdag)
- 22 P+R Citybus P+R Euroborg/P3 - Ikea – UMCG - Grote Markt – CS – P+R Haren A28
- 23 P+R Citybus P+R Zaanstraat - Grote Markt - Vismarkt

NB: in de huidige situatie wordt de P+R Citybusverbinding tussen het Transferium Kardingse en de binnenstad uitgevoerd door de huidige stadslijnen naar Beijum en Lewenborg en wordt de P+R verbinding tussen Zernike en de binnenstad uitgevoerd door de lokaal verbindende lijnen 11 en 15.

9 AANVULLEND VERVOER

9.1 VERVOERCONCEPT

De aanvullende verbindingen bestaan uit kleinschalig vervoer en dunne OV-lijnen volgens vaste dienstregeling, inclusief CVV, collectief vraagafhankelijk vervoer voor heel Groningen en Drenthe en vraagafhankelijk openbaar vervoer. Hierin heeft onder andere het Servicebus-concept een belangrijke plaats.

Zoals eerder verwoord hoort het aanvullende openbaar vervoer (inclusief CVV) in belangrijke mate niet tot de GD-concessie, omdat dit gezamenlijk met gemeentelijk doelgroepenvervoer wordt uitgevraagd. Wel wordt al het aanvullend openbaar vervoer dat in zes regio's gezamenlijk met doelgroepenvervoer wordt uitgevoerd als optie uitgevraagd binnen de GD-concessie voor het geval in een of meerdere regio's niet tot gunning overgegaan kan worden. In dat geval dient de GD-vervoerder ook uitvoering te geven aan het kleinschalige openbaar vervoer dat tot de betreffende regio behoort.

Aanvullend vervoer dat wel wordt uitgevraagd in het kader van de GD-concessie betreft het stadstaxi vervoer in de stad Groningen.

Het CVV is zowel in Groningen als in Drenthe zodanig gepositioneerd ten opzichte van het reguliere openbaar vervoer dat van concurrentie geen sprake is. Het CVV vervult een aanvullende rol op het reguliere openbaar vervoer en heeft een eigen tariefsysteem, met toeslagen voor deur-deur en deur-halte-vervoer.

Naast de uit te vragen lijnen heeft het OV-bureau, al dan niet na voorstellen van de vervoerder, de mogelijkheid om nieuwe producten aan het vervoersysteem toe te voegen, waarvoor in beginsel dan de voorwaarden gelden zoals die zijn beschreven voor het basisnet, tenzij anders overeengekomen tussen OV-bureau en opdrachtnemer. Te denken valt aan het toeristische vervoer dat in de huidige situatie wordt geboden onder de Toerbus-formule (toelichting in bijlage 8.).

9.2 AANVULLEND VERVOER IN GD-CONCESSIE

Stadstaxi Groningen

De stadstaxi Groningen maakt onderdeel uit van de GD-concessie. De stadstaxi is een vorm van openbaar vervoer in de stad Groningen met de volgende kenmerken:

- vertrekt volgens dienstregeling op vaste tijden van het Centraal Station Groningen;
- vertrekt vanaf elke andere locatie uitsluitend na telefonische reservering, uiterlijk een half uur voor vertrektijd;
- rijdt een flexibele route;
- rijdt van halte naar halte;
- wordt uitgevoerd met een 8-persoons voertuig;
- de normale OV-tarieven zijn geldig;
- bij halte-vervoer geldt een marge van +/- 5 minuten.

De Stadstaxi bedient de volgende gebieden:

- Bedrijventerrein Euvelgunne, Driebond; gedurende de gehele dag, tenzij lijn 9 rijdt (ochtend- en brede middagspits);
- De Wijert-Zuid: de gehele dag;

- Ulgersmaborg-Oosterhogebrug: de gehele dag;
- De Hunze/Van Starckenborgh: de gehele dag.

Evenementenvervoer

Het OV-bureau maakt met evenementenorganisaties en/of gemeenten afspraken over de bereikbaarheid van evenementen met het openbaar vervoer. Dit bevat bijvoorbeeld de bereikbaarheid van jaarlijks terugkerende evenementen (de Zuidlaardermarkt, de 4-mijl van Groningen, TT-Assen, de Nacht van Assen) en incidenteel gehouden evenementen (het Piratenfestival, Vuelta).

De vervoerder dient aan het evenementenvervoer zijn medewerking te verlenen. Daar waar extra busvervoer ingezet dient te worden bestaan de kosten voor de exploitatie uit de geldende standaard dru-tarieven per materieelsoort. Daar waar extra personeelsinzet verlangd is, wordt een standaard tarief gehanteerd voor aansturing en kaartverkopers. Voor de overige extra inzet als communicatie, afhandeling financiën, tellingen en dergelijke kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht, omdat deze al volledig in het dru-tarief verwerkt zijn.

Per evenement worden separaat afspraken gemaakt over de communicatie waarbij in ieder geval de volgende onderdelen van toepassing zijn:

- Communicatie over omleidingen en stremmingen conform de werkwijze als opgenomen in het bestek.
- Communicatie richting reizigers in ieder geval via de website.
- Communicatie op de betreffende bussen zelf middels duidelijke bestemmingsaanduidingen.
- Voorzien van medewerkers Klantenservice en chauffeurs van informatie, zodat zij bij vragen van reizigers op een adequate wijze de reizigers kunnen voorzien van informatie.

In principe verzorgt de GD-vervoerder het evenementenvervoer, tenzij extra vervoer plaatsvindt op verbindingen / lijnen die vallen onder een van de regioconcessies.

Daarnaast kan het OV-bureau voor evenementenvervoer dat uitgevoerd wordt op vervoersrelaties waarop de vervoerder geen vast lijndienstvervoer uitvoert ook derden inschakelen om uitvoering te geven aan het vervoer.

Toeristenbussen

Sinds 2004 verzorgen speciale toeristenbussen het vervoer van toeristen in Groningen en Drenthe (met name de ToerBus). De vervoerder dient zijn medewerking te verlenen aan de uitvoering van deze bussen en de daarbij voorkomende werkzaamheden. Daarnaast kan het OV-bureau voor de uitvoering van de toeristenbussen een derde partij inschakelen om hieraan uitvoering te geven.

10 TE VERWACHTEN ONTWIKKELINGEN

In de afgelopen jaren is reeds een groot aantal nieuwe ontwikkelingen in gang gezet. Onderstaand wordt (niet uitputtend) beschreven welke projecten het betreft en wat hun verwacht invloed op deze concessie zal zijn. Voor alle ontwikkelingen geldt dat de vervoerder in het kader van de robuuste ontwikkelrelatie flexibel op de planontwikkeling en uitvoering van deze en andere ontwikkelingen dient in te spelen.

Kolibri / regiotram

Kolibri is als beleidskader vastgesteld voor de Regio Groningen Assen, waaronder de 12 gemeente vallen die tot de Regio Groningen Assen behoren (<http://www.regiogroningenassen.nl>). Kolibri omvat de opwaardering van de regionale treinen in de provincie Groningen en de opening van een aantal nieuwe stations, de opwaardering van de infrastructuur en bediening van de Qliner verbindingen en de aanleg van een tram in de stad Groningen. Recent is hieraan de ambitie toegevoegd om met Regio-trams door te kunnen rijden over regionaal spoor. Om de haalbaarheid hiervan te onderzoeken is het projectbureau Regiotram, dat nauw samenwerkt met het OV-bureau. De eerste tramlijn in de stad Groningen is momenteel voorzien in 2014, op dat moment kan het busaanbod in de stad aangepast worden.

Indien gedurende de concessieperiode wordt besloten tot de start van het exploiteren van een tramverbinding of een hoogwaardige busverbinding in de gemeente Groningen zal hiertoe na aanbesteding een aparte concessie worden verleend. De bestaande buslijnen zullen in verband hiermee worden aangepast. Indien hierdoor het aantal DRU's zal worden verminderd, zal een verrekening plaatsvinden door middel van het door de inschrijver bij de inschrijving hiervoor aangegeven tarief voor meer- en minderwerk overeenkomstig de regeling in paragraaf 22.5.

Zernike

Vooruitlopend of, aanvullend op de komst van een trambediening, wordt het OV per bus naar Zernike verder ontwikkeld met directe spitslijnen vanuit de Regio naar Zernike, en/of stadsverbindingen tussen Zernike en knooppunt Kardinge, transferium Hoogkerk en bijv. Meerstad. Gepoogd wordt hiermee de vervoersdruk op de relatie CS-Zernike te verlichten en om te buigen naar meer directe relaties buiten het CS en stadscentrum om.

Spoorlijn Groningen-Zuidbroek-Veendam (-Stadskanaal-Emmen)

Een van de concrete Kolibri maatregelen is de heropening van de treinverbinding met Veendam voor reizigersvervoer. Deze is nu voorzien in de loop van 2010. Een gevolg hiervan zal zijn dat de busverbinding met Veendam aangepast wordt, waarbij de huidige Qliner verbinding waarschijnlijk zal verdwijnen. Op dit moment wordt onderzocht in hoeverre doortrekking van de spoorverbinding naar Stadskanaal en/of Emmen haalbaar is. Wanneer hiertoe mocht worden besloten, dan zal dit gevolgen hebben voor het buslijnnet tussen deze plaatsen.

Spoorlijn Groningen-Drachten-Heerenveen

Met het niet doorgaan van de Zuiderzeelijn als snelle spoorverbinding is realisatie van een aantal regionale infrastructurele projecten dichterbij gekomen. De door de Noordelijke overheden gewenste spoorlijn Heerenveen-Drachten-Groningen is hiervan een voorbeeld. Hoewel de aanleg van deze lijn nog niet definitief is, heeft een aanleg van deze lijn binnen de concessieperiode mogelijk wel gevolgen voor het buslijnnet tussen Drachten en Groningen, alsmede tussen Leek/Roden en Groningen, zeker wanneer deze lijn ook een Regiotramfunctie zou krijgen voor de openbaar vervoer ontsluiting van Roden en Leek.

Aanleg busbaan Peizerweg-Hoofdstation Groningen en transferium Hoogkerk

Tussen de afrit Hoogkerk van de A7 en het hoofdstation van Groningen wordt de bestaande busbaan Peizerweg tijdens de komende concessieperiode afgemaakt, dat wil zeggen dat direct, tweerichtingen busverkeer mogelijk wordt over de busbaan. Gekoppeld met de aanleg van transferium Hoogkerk zal dit leiden tot een aanpassing van het buslijnnet, in ieder geval qua routevoering en bediening.

Ontwikkeling Meerstad

Bij de stad Groningen wordt de grote nieuwe woonwijk Meerstad (www.meerstad.eu) ontwikkeld die een eigen, hoogwaardige openbaar vervoer bediening zal krijgen, aangevuld met bestaande buslijnen.

Ontwikkeling N34 / Hondsrugnetwerk en N33

De provincie Drenthe ontwikkelt de N34 tot belangrijke HOV-as met multimodale OV-knooppunten bij Gieten en Borger en gecombineerde carpool- en halteplaatsen bij op-en afritten in Westlaren, Annen, Gasselte en mogelijk Exlo. Het knooppunt gieten is naar verwachting gereed bij aanvang van de nieuwe concessie, per december 2009.

Het is de bedoeling dat Gieten het synchrone knooppunt wordt van Qliners naar Groningen, Assen, Emmen, Stadskanaal en Veendam waarop telkens door streek- en servicebussen uit de omgeving wordt aangesloten. De hoofddrager van dit vervoerssysteem is Qliner 300, die tevens in Emmen en Groningen aansluit op de treindiensten.

QLiner 305 is bedoeld voor de snelle (non-stop-) verbinding Emmen-Groningen, met facultatief stops in Borger en Gieten. In Borger en Gieten mag richting Emmen alleen worden gestopt op halteperrons direct gelegen aan de N34, om oponthoud voor het rijden via het knooppunt richting Emmen te voorkomen.

Overige ruimtelijke ontwikkelingen

Bestaande en nieuwe stadsuitbreidingen zullen in verschillende mate ook gevolgen hebben voor het buslijnnet. Te denken valt hierbij aan Assen Kloosterveen, Emmen Delflanden, Hoogezand-Zuid, de ontwerpogave Roden/Leek e.d. Zonder uitputtend te zijn zullen al deze ontwikkelingen van invloed zijn op het buslijnnet.

C. Eisen aan het OV-product

11 EXPLOITATIE EN UITVOERING

11.1 ALGEMEEN

De vervoerder is binnen de door het OV-bureau 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:

Operatie

- 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), CVV en Regiotaxi. 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. Het OV-bureau kan stiptheidsmetingen houden. De resultaten hiervan kunnen mede de basis vormen voor de bonus-malusregeling. In ieder geval dient de vervoerder op basis van het eigen voertuigvolgsysteem de stiptheidsgegevens periodiek op te leveren.
- c. De vervoerder zorgt bij de uitvoering voor optimale afstemming tussen het reizigersaanbod en de in te zetten capaciteit.
- d. De reiziger moet te allen tijde conform dienstregeling vervoerd worden.
- e. Bij (gedeeltelijke) parallelliteit van buslijnen dient de vervoerder van de lijn met een lager schaalniveau minimaal te halteren bij alle haltes van de lijn met een hoger schaalniveau, tenzij anders bepaald in overleg met het OV-bureau.
- f. De vervoerder dient voor alle verbindingen de huidige lijnummers te blijven gebruiken.

Aansluitingen

- a. De vervoerder garandeert de in de dienstregeling aangegeven aansluitingen op knooppunten tussen trein en bus, tussen lijnen van het basisnet onderling, tussen lijnen van het basisnet en het aanvullende net en tussen OV enerzijds en vraagafhankelijk vervoer (inclusief CVV en Qliner taxi) anderzijds.
- b. Wanneer door de vervoerder aangeboden aansluitingen niet worden gerealiseerd, dient de vervoerder op zijn kosten vervangend vervoer te organiseren, indien niet binnen een half uur na de oorspronkelijke vertrektijd een nieuwe reismogelijkheid bestaat. In de offerte dient de inschrijver aan te geven, op welke wijze hij deze regeling invult.
- c. de vervoerder maakt met inachtneming van het hiervoor gestelde met andere concessiehouders of OV-vervoerders (onder andere Arriva trein en NS Reizigers) afspraken over het bieden van aansluitingen in geval van vertragingen of uitval. De vervoerder stelt het OV-bureau voor 13 december 2009 op de hoogte van de gemaakte afspraken. Tijdens de uitvoering van de dienstregeling dienen de betrokken vervoerders onderling te communiceren over de afstemming.
- d. Vanwege het grote belang dat reizigers aan een goede aansluiting hechten dient de vervoerder een plan in te dienen waarin voldoende SMART wordt aangegeven hoe de hinder voor de reiziger door het missen van een aansluiting tot een minimum beperkt wordt. Dit plan wordt in de beoordeling van het aanbod van de vervoerder meegewogen. Deze regeling dient, na goedkeuring door het OV-bureau, door de vervoerder in lijnfolders en/of busboekje en op de website duidelijk bekend te worden gemaakt.

Aan rituitval is een bonus-/malusregeling gekoppeld. Daarnaast dient de vervoerder een regeling 'geld-terug-bij-vertraging' te hebben voor reizigers die – bijvoorbeeld door het missen van aansluitingen – een vertraging van meer dan een half uur kennen. In paragraaf 22.8 worden deze regelingen beschreven.

Rituitval

Rituitval kan optreden, hoe vervelend het ook is voor de reiziger. Oorzaken kunnen gelegen zijn in ongevallen, wegen die plotseling afgesloten worden, technische problemen aan het voertuig, het niet beschikbaar zijn van een chauffeur. Niet alle oorzaken van rituitval zijn door een vervoerder te beïnvloeden, daarom wordt een vervoerder niet sec afgerekend op rituitval, maar op de verwijtbare rituitval en de negatieve gevolgen van rituitval voor de reizigers.

Gezien het grote belang dat het voorkomen van rituitval heeft voor de reizigers, dient de vervoerder in zijn aanbieding een plan in te dienen waarin voldoende SMART wordt aangegeven hoe de hinder die door reizigers wordt ervaren bij rituitval te beperken. Dit plan wordt in de beoordeling van het aanbod van de vervoerder meegewogen. Deze regeling dient, na goedkeuring door het OV-bureau, door de vervoerder in lijnfolders en/of busboekje en op de website duidelijk bekend te worden gemaakt.

Verder geldt met betrekking tot rituitval:

- a. Uitgevallen ritten worden niet vergoed.
- b. 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, hoe actueel de informatie is.
- c. Informatie over geplande en niet-geplande afwijkingen van de dienstregeling, zoals rituitval en vertragingen, van meer dan 15 minuten dienen bekend te zijn bij informatiepunten, 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, hoe actueel de informatie is.

Aan rituitval is een bonus-/malusregeling gekoppeld. Daarnaast dient de vervoerder een regeling 'geld-terug-bij-vertraging' te hebben voor reizigers die – bijvoorbeeld door rituitval – een vertraging van meer dan een half uur kennen. In paragraaf 22.8 worden deze regelingen beschreven.

Telefooncentrale

De vervoerder draagt zorg voor de inrichting van een goed functionerende telefooncentrale, waarbij de capaciteit van de centrale en de personele bezetting zijn afgestemd op het aantal reizigers en de verwachte vervoersstroom. Ritaanmelding, informatie en klachten dienen gescheiden te worden aangenomen, zodat lange wachttijden worden vermeden. De centrale dient gedurende de operationele uren direct in verbinding te staan dan wel direct te kunnen komen met de in het systeem aanwezige voertuigen. Verdere specificaties aan de telefooncentrale zullen in het bestek worden opgenomen.

Versterkingen

- a. Het is de verantwoordelijkheid van de vervoerder om bij een te voorzien extra aanbod van reizigers of bij een structurele toename van het aantal reizigers versterkingsbussen in te zetten. Deze ritten komen apart voor vergoeding door het OV-bureau in aanmerking.
- b. Het OV-bureau hebben de mogelijkheid om versterkingsritten voor te schrijven. Daarnaast kan de vervoerder zelf voorstellen doen op welke ritten er versterkt moet worden. 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.
- c. 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.

Reserveringscentrale vraagafhankelijk vervoer

Alleen de stadstaxi in Groningen valt onder het vraagafhankelijk vervoer in de GD-concessie.

De volgende eisen worden gesteld aan de reserveringscentrale van het vraagafhankelijke vervoer:

- a. De reserveringscentrale is minimaal geopend vanaf een uur voor de start van de dienstregeling tot een uur na het einde van de dienstregeling.
- b. Voor het vraagafhankelijk OV in de gemeente Groningen kan een rit tot een half uur voor de gewenste vertrektijd worden gereserveerd. Voor het vraagafhankelijk OV in het concessiegebied buiten de gemeente Groningen kan een rit tot één uur voor de gewenste vertrektijd worden gereserveerd.
- c. Het reserveringsnummer dient een gratis 0800 nummer te zijn.
- d. 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.
- e. Het centralepersoneel dient de klant vriendelijk en correct te woord te staan.
- f. Het centralepersoneel dient te beschikken over een goede kennis van de dienstregeling, de routevoering, de relevante aansluitingen, het kaart- en tariefsysteem en de vervoervoorwaarden.

11.2 PERSONEEL

Het personeel dat voor de uitvoering van de concessies wordt ingezet, voldoet aan de bepalingen bij of krachtens het Besluit Personenvervoer.

De vervoerder draagt zorg voor de uitvoering van de dienstregeling voor het openbaar vervoer door de inzet van voldoende personeel. Daarbij dient hij zich te houden aan het bepaalde in de Arbeidstijdenwet en het Arbeidstijdenbesluit.

Voor het personeel dat tot taak heeft reizigers te vervoeren, te informeren of anderszins te woord te staan, geldt dat zij in elk geval:

- a. voldoen aan de wettelijke eisen die zijn gesteld aan de uitoefening van hun beroep;
- b. de Nederlandse taal in woord en in geschrift beheersen;
- c. beschikken over (straten-) kennis van het vervoergebied;
- d. beschikken over relevante maatschappelijke kennis van het vervoergebied en zijn bewoners;
- e. kennis hebben van het systeem van nationale en regionale vervoerbewijzen 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;
- f. representatief gekleed gaan op een voor de reizigers herkenbare wijze, waarbij ook de bedrijfsnaam wordt vermeld;
- g. de reizigers correct, hulpvaardig en klantvriendelijk behandelen;
- h. zich inspannen de dienstregeling volgens afspraken punctueel uit te voeren;
- i. bij voorkeur beschikken over een geldig EHBO-diploma;
- j. beschikken over competenties sociale veiligheid.

De inschrijvers dienen in hun offerte aan te geven hoe zij invulling denken te geven aan de gestelde eisen. Daarbij dient aangegeven te worden hoe de vervoerder zorg draagt voor de strikte naleving van deze voorwaarden en de rapportage hierover aan het OV-bureau. Tevens geeft de vervoerder aan hoe zijn chauffeurs geïnstrueerd worden en hoe er omgegaan wordt met signaleringen van chauffeurs over problemen ten aanzien van de uitvoering van de dienstverlening en de handhaving van de kwaliteitseisen in dezen.

Het OV-bureau zal, in al zijn klantcontacten, al of niet gestructureerd, vragen naar de bevindingen van de reizigers in dezen. Het niet-naleven van de voorwaarden kan leiden tot een boete.

Bovenstaande eisen gelden zowel voor personeel in dienst van of werkzaam voor de vervoerder als voor personeel in dienst van of werkzaam voor bedrijven die door de vervoerder zijn ingehuurd.

Met betrekking tot de overname van personeel van de huidige concessiehouder en de inzet van dit personeel voor de uitvoering van de concessies gelden de bepalingen uit de Wet en Besluit Personenvervoer. In het bestek of uiterlijk bij de laatste Nota van Inlichtingen wordt een toelichting gegeven op de relevante wettelijke bepalingen en een overzicht gegeven van de personele bezetting op de daarbij aangegeven peildata.

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.

11.3 NADERE EISEN IN BESTEK

Aan de verschillende typen verbindingen worden in het bestek nadere eisen en wensen geformuleerd. Deze eisen en wensen kunnen per type verbinding verschillen. Deze eisen en wensen worden geformuleerd met betrekking tot de hieronder vermelde elementen.

- a. Betrouwbaarheid (stiptheid en zekerheid over de uitvoering);
- b. Kwaliteit van het materieel, naast de reeds genoemde bepalingen betreffende de leeftijd van het materieel;
- c. Milieu- en geluidseisen aan het materieel;
- d. Meenemen van bagage, buggy's et cetera;
- e. Reizigersinformatie;
- f. Specifieke eisen en wensen voor het materieel van de Citybusverbindingen. Dit betreft onder andere milieu (geluid en uitstoot), breedte, toegankelijkheid en bagageruimte;
- g. Tarieven en vervoerbewijzen;
- h. Toegankelijkheid
- i. Zitplaatskans.
- j. Aansluitingen.

Bij het opstellen van het bestek zal worden nagegaan of en op welke wijze deze aspecten een rol zullen spelen bij de beoordeling van de offertes.

12 MATERIEEL

12.1 ALGEMEEN

In dit hoofdstuk worden eisen gesteld aan de manier waarop de vervoerder vormgeeft aan het OV-product en het daarop in te zetten materieel. Daarnaast gelden specifieke eisen aan de verschillende OV-producten.

De voor de uitvoering van deze concessie 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 aan het OV-bureau een opgave van het voor de uitvoering van de concessie benodigde aantal voertuigen. De informatieaanlevering en frequentie over materieel wordt vastgelegd in de aan te leveren dataset in het bestek. In ieder geval dient het soort materieel, het bouwjaar, de milieunorm, de brandstof en het aantal zit- en staanplaatsen te worden aangegeven.

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

De vervoerder dient mee te werken aan door het OV-bureau gewenste experimenten ten aanzien van de inzet van materieel.

Aan de onderscheiden typen verbindingen worden specifieke eisen gesteld, die hieronder zijn aangegeven.

12.2 EISEN AAN PRODUCT EN MATERIEEL

In het bestek worden algemene en technische eisen opgenomen waaraan de voor de uitvoering van de concessies in te zetten voertuigen moeten voldoen. Deze eisen hebben mede betrekking op comfort, uitrusting, toegankelijkheid en uitvoering van de voertuigen. De eisen kunnen verschillend zijn voor de verschillende in te zetten typen voertuigen. Minimaal gelden de volgende eisen:

- a. Op de voertuigen mag aan de binnen- en buitenkant geen reclame voorkomen, tenzij door het OV-bureau daar nadrukkelijk toestemming voor is gegeven. De vervoerder werkt mee aan het door of in opdracht van het OV-bureau aanbrengen van informatie- en promotiemateriaal in en op bussen.
- b. De specifieke eisen aan bussen gericht op toeristische en culturele attracties of evenementen dient in principe te voldoen aan eisen voor regulier in te zetten materieel. Gezien de aard van bepaalde toeristische en culturele attracties of evenementen mag de vervoerder, middels onderbouwing, ná goedkeuring door het OV-bureau, van enkele specifieke eisen afwijken.
- c. Alle bussen dienen te zijn uitgerust met VETAG/Vecom en KAR op lijnen waar dit vanwege aanwezige verkeersregelinstallaties nodig is. Tevens dient in alle bussen in het bestek voorgeschreven chipkaart- en plaatsbepalingapparatuur (o.a. boardcomputer) aanwezig te zijn. Voorwaarden voor specificaties, aanschaf, beheer en onderhoud zullen in het bestek verder worden omschreven.

- d. Alle voertuigen dienen minimaal één keer per dag, indien nodig vaker, binnen en buiten te worden schoongemaakt en gereinigd. Materieel dient er te allen tijde verzorgd en schoon uit te zien. Geconstateerde gebreken, bijv. graffiti of kapotte stoelleuning, dienen binnen 24 uur na constatering hersteld te worden alvorens weer te worden ingezet. In het kwaliteitsplan (zie paragraaf 19.3) dient te worden aangegeven hoe de uitvoering hiervan wordt geborgd.
- e. Alle huisregels dienen op minimaal twee duidelijke plaatsen in de bus te worden aangegeven. Bij geconstateerde overtredingen van de huisregels door personeel van de vervoerder dient actief te worden opgetreden, mits dit de (sociale) veiligheid op dat moment in het voertuig niet dermate negatief beïnvloed.
- f. In alle voertuigen dienen op minimaal twee locaties folders aanwezig te zijn met (algemene) informatie zoals tarieven, huisregels, klachtenafhandeling etc. Tevens dient reisinformatie aanwezig te zijn van de op dat moment gereden buslijn en overig van belangzijde buslijnen, bijv. op eenzelfde bundel of van een belangrijke overstap.
- g. alle voertuigen dienen te voldoen aan nader in het bestek te omschrijven communicatie apparatuur waarmee chauffeurs direct in contact kunnen staan met zowel de centrale verkeersleiding als met chauffeurs op buslijnen binnen de GD-concessie en regioconcessies;
- h. rollators, vouwfietsen, kinderwagens, etc. dienen veilig meegenomen te kunnen worden, tenzij de omstandigheden zulks onmogelijk maken, waarbij rapportage aan het OV-bureau plaatsvindt wanneer zulks niet mogelijk is gebleken.
- i. Reizigers met lichte (bijv. rollator) tot zwaardere (bijv. rolstoel) beperkingen dienen comfortabel en veilig van de bus gebruik te kunnen maken. Dit betreft zowel de in- en uitstap als zitcomfort, vering, handgrepen, gordels, kleurgebruik, symbolen e.d. Per bus dient minimaal één rolstoelplekken aanwezig te zijn. De bussen dienen te voldoen aan de daarvoor geldende regelgeving;

Groot Materieel

- j. Met betrekking tot staanplaatsen gelden de wettelijke voorschriften, met dien verstande dat het aantal personen die staan per m² vloeroppervlak niet hoger is dan 3;
- k. De bussen zijn uitgerust met een dodehoekspiegel;
- l. De voertuigen dienen te zijn uitgerust met VETAG/Vecom en KAR op lijnen waar dit vanwege aanwezige verkeersregelinstanties nodig is;

Klein materieel (in te zetten na overleg/toestemming van het OV-bureau)

- m. Met betrekking tot staanplaatsen in het voertuig en het gordelgebruik gelden de wettelijke voorschriften;

12.3 EISEN PER TYPE VERVOERPRODUCT

Hoogwaardige verbindingen

Productkenmerken HOV lijnen

- a. Het betreft hier snelle verbindingen, die buiten de bebouwde kom een snelheid van minimaal 60 km/u inclusief stops.
- b. Op de HOV-lijnen is in ieder geval tot de komst van de OV-chipkaart naast de reguliere tarieven het HOV-tariefsysteem van kracht dat is gebaseerd op tariefkilometers.

- c. In de voertuigen dienen halteplaatsen op verzoek te worden omgeroepen en dient informatie te worden verstrekt over actuele afwijkingen van de dienstregeling (bijv. over de gevolgen van vertraging voor aansluitingen).
- d. Het vervoer mag niet vraagafhankelijk zijn.

Materieel HOV lijnen

- a. Om de herkenbaarheid te vergroten wordt een hoofdkleur en logo voorgeschreven, conform de huidige Qliner bussen. Dat geldt zowel voor voertuigen als voor halteplaatsen en voor publicaties over de HOV-lijnen.
- b. Uitgegaan wordt van (semi)lagevloermaterieel. Het is het streven van het OV-bureau om in het kader van de regelgeving op het gebied van toegankelijkheid zoveel mogelijk toegankelijk OV te hebben. Met het oog op deze toegankelijkheidseisen (zie ook hoofdstuk 14) dient een vervoerder de vervoerder in de offerte aan te geven hoe de toegankelijkheid aan de materieelkant geborgd is. Dit kan bijvoorbeeld door een instap zonder treden of door het aanbrengen van een rolstoellift.
- c. Goed werkende klimaatbeheersing (airco), geen beslagen ramen, comfortabele stoelen met hoofdsteunen en armleuningen, individuele leeslampjes, alle in rijrichting geplaatst, steek tussen de stoelen zodanig dat de overgrote meerderheid van de reizigers voldoende beenruimte heeft, goed zicht naar buiten, beschaafde, rustgevende kleurstelling.
- d. De exacte inrichting van de voertuigen dient het resultaat te zijn van een continu samenspel tussen OV-bureau, vervoerder, consumentenorganisaties en individuele reizigers.
- e. Reservematerieel dient van gelijkwaardige kwaliteit te zijn als het reguliere materieel, dit ter beoordeling door de concessieverlener.
- f. Aanduiding van lijnnummer en bestemming aan de voorzijde van de voertuigen en van lijnnummer en bestemming aan de zijkant en van lijnnummer aan de achterzijde van de voertuigen is verplicht. De aanduiding dient actief belicht te zijn, zodanig dat ook als het buiten donker is op afstand de aanduiding goed leesbaar is.
- g. Het is niet toegestaan om aan de buitenzijde van de voertuigen reclame aan te brengen.
- h. De gemiddelde leeftijd van de voertuigen die worden ingezet op de HOV-lijnen (ook reserve-materieel) mag niet hoger zijn dan 5 jaar, waarbij de maximale leeftijd van een voertuig 10 jaar bedraagt.
- i. De voertuigen dienen te zijn uitgerust met VETAG/Vecom en KAR op lijnen waar dit vanwege aanwezigheid, dan wel tijdens de concessieduur gerealiseerde, verkeersregelinstanties nodig is.

Basisnet (exclusief P+R Citybus)

Productkenmerken Basisnet (exclusief P+R Citybus)

- a. Om de herkenbaarheid van de bussen te vergroten zal een hoofdkleur en logo worden voorgeschreven die duidelijk afwijkt van de kleur van de hoogwaardige bussen. Het stads- en streekvervoer kunnen onderling in kleur verschillen. In het bestek zal worden verwoord of de bussen voor het basisnet in de kleur van de vervoerder of in een afwijkende, voorgeschreven kleur dienen te worden uitgevoerd.
- b. Het tarief- en kaartstelsel en de daaraan toegevoegde regionale bepalingen en tarieven moeten voldoen aan de landelijke eisen.
- c. In de voertuigen dienen halteplaatsen op verzoek te worden omgeroepen en dient informatie te worden verstrekt over actuele afwijkingen van de dienstregeling (bijv. over de gevolgen van vertraging voor aansluitingen).
- d. Het vervoer mag in principe niet vraagafhankelijk zijn. In het stadsvervoer Groningen is vraagafhankelijk vervoer toegestaan op momenten dat er weinig vervoervraag is.

Materieel Basisnet (exclusief (P+R Citybus) Groot Materieel

- a. Al het materieel dient te bestaan uit (semi-)lagevloermaterieel. Met het oog op de toegankelijkheidseisen (zie ook hoofdstuk 14) dient een vervoerder in de offerte aan te geven hoe de toegankelijkheid aan de materieelkant geborgd is.

- b. Goed werkende klimaatbeheersing, geen beslagen ramen,, comfortabele stoelen met hoofdsteunen en armleuningen, waarvan 90% in rijrichting is geplaatst, goed zicht naar buiten, steek tussen de stoelen zodanig dat de overgrote meerderheid van de reizigers voldoende beenruimte heeft.
- c. De exacte inrichting van de voertuigen dient het resultaat te zijn van een continu samenspel tussen vervoerder, consumentenorganisaties en individuele reizigers.
- d. Aanduiding van lijnnummer en bestemming aan de voorzijde van de voertuigen en van lijnnummer en bestemming aan de zijkant en van lijnnummer aan de achterzijde van de voertuigen is verplicht. De aanduiding dient actief belicht te zijn, zodanig dat ook als het buiten donker is op afstand de aanduiding goed leesbaar is
- e. Het is slechts toegestaan om aan de zij- en achterkant onder de ramen van de voertuigen reclame aan te brengen. De reclame mag geen grote afbreuk doen aan de herkenbaarheid van de bus als openbaar vervoermiddel.
- f. De gemiddelde leeftijd van de voertuigen mag niet hoger zijn dan 5 jaar, waarbij de maximale leeftijd van een voertuig 12 jaar bedraagt. De versterkingsbussen mogen niet ouder zijn dan 12 jaar.
- g. De voertuigen dienen te zijn uitgerust met VETAG/Vecom en KAR op lijnen waar dit vanwege aanwezigheid, dan wel tijdens de concessieduur gerealiseerde, verkeersregelinstallaties nodig is.

Klein materieel

- a. Het gemak waarmee de reiziger in- en uitstapt en het rijcomfort moet tot tevredenheid van de passagier zijn (normale instap met zwenk/zwaaideuren en in het voertuig kunnen staan).
- b. Aanduiding van lijnnummer en bestemming aan de voorzijde van de voertuigen is verplicht. De aanduiding dient actief belicht te zijn, zodanig dat ook als het buiten donker is op afstand de aanduiding goed leesbaar is
- c. De herkenbaarheid voor de wachtende reiziger dient gewaarborgd te zijn, bij voorbeeld doordat het voertuig dezelfde kleurstelling heeft als de grote bussen.
- d. De voertuigen dienen te zijn uitgerust met VETAG/Vecom en KAR op lijnen waar dit vanwege aanwezigheid dan wel tijdens de concessieduur gerealiseerde verkeersregelinstallaties nodig is.
- e. Voor klein materieel geldt een maximale leeftijdsgrens van 8 jaar, waarbij de gemiddelde leeftijd niet hoger mag zijn dan 5 jaar.
- f. Met betrekking tot staanplaatsen in het voertuig en het gordelgebruik gelden de wettelijke voorschriften.
- g. Met het oog op de toegankelijkheidseisen (zie ook hoofdstuk 14) dient een vervoerder dient de vervoerder in de offerte aan te geven hoe de toegankelijkheid aan de materieelkant geborgd is.

P+R Citybuslijnen

Productkenmerken P+R Citybuslijnen

- a. Om de herkenbaarheid te vergroten wordt één kleurstelling voorgeschreven, vergelijkbaar met de huidige P+R Citybus lijn 22, in het bestek zal dit nader worden omschreven.
- b. In de voertuigen dient een actuele routekaart met haltes goed zichtbaar aanwezig te zijn en halteplaatsen op verzoek te worden omgeroepen. Tevens dient informatie te worden verstrekt over actuele afwijkingen van de dienstregeling (bijv. over de gevolgen van vertraging voor aansluitingen).

Materieel P+R Citybuslijnen

- a. Het materieel voor de P+R Citybuslijn 23 Zaanstraat-binnenstad Groningen wordt afgestemd op aantallen reizigers per rit en de doorstroming door de smalle straten in de binnenstad.
- b. Al het materieel dient vanaf aanvang van de concessie te bestaan uit volledig lagevloermaterieel. Met het oog op de toegankelijkheidseisen (zie ook hoofdstuk 14) dient een vervoerder dient de vervoerder in de offerte aan te geven hoe de toegankelijkheid aan de materieelkant geborgd is.
- c. Goed werkende klimaatbeheersing, comfortabele stoelen, steek tussen de stoelen zodanig dat de overgrote meerderheid van de reizigers voldoende beenruimte heeft.
- d. De exacte inrichting van de voertuigen dient het resultaat te zijn van een continu samenspel tussen OV-bureau, vervoerder, consumentenorganisaties en individuele reizigers. Nadere voorschriften omtrent materieel zijn in hoofdstuk 12 beschreven.

- e. Aanduiding van lijnnummer en bestemming aan de voorzijde van de voertuigen en van lijnnummer en bestemming aan de zijkant en van lijnnummer aan de achterzijde van de voertuigen is verplicht. De aanduiding dient actief belicht te zijn, zodanig dat ook als het buiten donker is op afstand de aanduiding goed leesbaar is.
- f. Het is niet toegestaan om op de voertuigen reclame aan te brengen.
- g. De gemiddelde leeftijd van de voertuigen mag niet hoger zijn dan 5 jaar, waarbij de maximale leeftijd van een voertuig 10 jaar bedraagt.
- h. Voor het materieel op de P+R Citybus lijn 23 Zaanstraat-binnenstad Groningen geldt een maximale leeftijdsgrens van 8 jaar, waarbij de gemiddelde leeftijd niet hoger mag zijn dan 5 jaar.
- i. Met betrekking tot staanplaatsen in het voertuig en het gordelgebruik gelden de wettelijke voorschriften.
- j. De voertuigen dienen te zijn uitgerust met VETAG/Vecom en KAR op lijnen waar dit vanwege aanwezigheid, dan wel tijdens de concessieduur gerealiseerde, verkeersregelinstanties nodig is.

13 MILIEU

Het is de wens van de opdrachtgevende overheden om openbaar vervoer een bijdrage te laten leveren aan het beperken van de uitstoot van schadelijke stoffen en het beperken van de uitstoot van CO₂. In de provincies Groningen en Drenthe is slechts beperkt sprake van het overschrijden van de normen voor de uitstoot van vervuilende stoffen als NO_x en kleine deeltjes. Slechts op een aantal locaties in de stad Groningen is sprake van een overschrijding van de normen die hiervoor gelden.

De eisen die gesteld worden aan de voertuigen die in het kader van de concessie worden ingezet (al dan niet in eigendom van de vervoerder) zijn de volgende:

Schoon:

- In ieder geval dienen de hetzij bij aanvang van de concessie, hetzij tijdens de concessie nieuw aan te schaffen voertuigen te voldoen aan de minimale wettelijke eisen;
- Alle voertuigen die in de steden Groningen, Assen en Emmen worden ingezet voor het stadsvervoer dienen te voldoen aan de EEV-norm;
- Alle voertuigen die in de streek worden ingezet dienen minimaal te voldoen aan de Euro-3 norm, waarbij deze met roetfilter dienen te zijn uitgerust;
- Bij aanvang van de concessie dient minimaal 30% van de voertuigen die in de streek worden ingezet dienen aan de Euro-V norm te voldoen, tijdens de concessie oplopend met 10% per jaar ofwel jaar 1: 30%, jaar 2: 40% enzovoorts.

Duurzaam:

- De omvang en de aard van de emissie van schadelijke stoffen hangen onder meer af van brandstoftype, brandstofefficiency van het voertuig en de omvang van de vervoerprestatie. Het OV-bureau verplicht de vervoerder alle chauffeurs een cursus 'het nieuwe rijden' te laten volgen binnen het eerste jaar van de concessie. Bovendien wordt de vervoerder gevraagd een plan in te dienen om de brandstofconsumptie bij de te leveren vervoerprestatie zoveel mogelijk te beperken.
- Het is de wens van het OV-bureau om alle bussen die geschikt zijn voor meer milieuvriendelijke brandstoffen tijdens de looptijd van de concessie zoveel mogelijk ook daadwerkelijk te laten rijden op een meer milieuvriendelijke brandstof. In het bestek kan een regeling worden opgenomen over het aanbieden door inschrijvers in hun offerte van bussen op meer milieuvriendelijke brandstoffen. In dat geval zal bij de gunning een beslissing worden genomen over de inzet van deze bussen en de financiering daarvan. Te denken valt aan eventueel aanboden aardgasbussen die door middel van certificaten of fysiek op biogas gaan rijden, dieselbussen die op biodiesel gaan rijden etc.
- De vervoerder dient per jaar, voorafgaand aan het jaar, aan te geven hoeveel CO₂ het gehele wagenpark dat ten behoeve van de concessie wordt ingezet uitstoot. Het OV-bureau behoudt zich het recht voor in het bestek het gebruik van de nieuw ontwikkelde CO₂ tool van het Ministerie van VROM voor te schrijven, bij gebleken geschiktheid, dit ter beoordeling aan het OV-bureau.

14 TOEGANKELIJKHEID

14.1 EISEN M.B.T. TOEGANKELIJKHEID

Het OV-bureau hecht waarde aan openbaar vervoer dat voor iedereen bruikbaar is. Alle voertuigen dienen - in ieder geval op toegankelijke haltes -, reizigers een toegankelijke in- en uitstap in de bus te kunnen garanderen volgens de daarvoor landelijk geldende richtlijnen van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat.

Alle door de vervoerder weer te geven reisinformatie dient optimaal toegankelijk te worden weergegeven. Dit betekent dat de vervoerder rekening houdt met actuele richtlijnen omtrent de leesbaarheid van de informatie in lettertype, lettergrootte, kleurgebruik, begrijpbaarheid e.d. Voor het merendeel van de reizigers met een lichte of matige beperking (motorisch, auditief, visueel of verstandelijk) dient de (reis)informatie van de vervoerder begrijpelijk te zijn. De vervoerder dient aan te geven hoe hij dit jaarlijks gaat toetsen, monitoren en eventueel bijstellen.

De vervoerder dient advies in te winnen van minimaal één of meerdere belangenorganisaties als Viziris, ROVER, Zorgbelang Groningen/Drenthe of gelijkwaardig voor toegankelijk(re) uitvoering van haar dienstverlening (rit, reisinformatie e.d.) voor zover dit haar verantwoordelijkheid betreft. Voor het merendeel van de reizigers met een lichte of matige beperking dient de dienstverlening (rit, reisinformatie e.d.) voor deze categorieën reizigers afneembaar en begrijpbaar te zijn. Met moet toegankelijk van de dienstverlening gebruik kunnen maken. De vervoerder dient aan te geven hoe hij dit jaarlijks gaat toetsen, monitoren en eventueel bijstellen. Een uitzondering betreft reizigers met een zware beperking.

De wegbeheerders in Groningen en Drenthe worden op dit moment gestimuleerd om bushalteplaatsen volgens de laatste toegankelijkheidseisen aan te leggen. In de periode tot 2010/2014 dient minimaal 46% van alle haltes in Groningen en Drenthe toegankelijk te zijn. De mate van toegankelijkheid kan per locatie verschillen, van partieel (toegankelijk m.u.v. rolstoelgebruik) tot geheel toegankelijk (incl. rolstoelgebruik). Van de vervoerder wordt verwacht dat deze 'foutief' aangelegde haltes actief signaleert en hierover contact opneemt met de wegbeheerder.

Buslijnen waar in belangrijke mate wordt voldaan aan de eisen van toegankelijkheid dienen apart herkenbaar te zijn in de uitingen van de vervoerder. Deze informatie dient vóór publicatie aan het OV-bureau overlegd te worden.

14.2 TOEGANKELIJKHEIDSPAN

Het OV-bureau stel jaarlijks een toegankelijkheidsplan op. Hierin wordt onderscheid gemaakt per OV-productsoort. 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 het OV-bureau beschikbaar gestelde gelden gefinancierd te worden. Het toegankelijkheidsplan en het uitvoeringsplan wordt voor advisering aan de consumentenplatforms voorgelegd. Het OV-bureau 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 het OV-bureau goedgekeurd als geen of onvoldoende rekening is gehouden met de door het OV-bureau aangegeven prioriteiten. OV-bureau en vervoerder voeren dan overleg over aanpassingen van het uitvoeringsplan. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over aanpassing van het uitvoeringsplan, stelt het OV-bureau het van het Rijk ontvangen geld beschikbaar op basis van de door hen gegeven prioriteiten.

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

15 SOCIALE VEILIGHEID

Het OV-bureau heeft zich ten doel gesteld het borgen van de veiligheid en het verhogen van het veiligheidsgevoel van de reizigers, zodanig dat zij veilig en wel uit- en thuishkomen. Dit heeft niet alleen betrekking op de veiligheid in de bus en personenauto, maar ook op haltes en de omgeving daarvan, de stations en de transferia.

In dat kader stelt het OV-bureau jaarlijks een (meerjaren)plan sociale veiligheid voor het openbaar vervoer. Deze gelden worden in beginsel buiten de concessie gehouden. Het OV-bureau stelt een sociaal veiligheidsplan op. De vervoerder stelt jaarlijks op basis van dit plan een concreet uitvoeringsplan op voor de onderdelen waaraan hij vanwege concessie eisen dient te voldoen, dat mede als uitwerking van zijn wettelijke taak op het gebied van sociale veiligheid.

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 het OV-bureau beschikbaar gestelde gelden gefinancierd te worden.

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

De vervoerder dient over de besteding van eventuele gelden na afloop van het betreffende jaar verantwoording aan het OV-bureau af te leggen.

Voor de sociale veiligheid op de (stations)locaties werkt het OV-bureau samen met vervoerders, gemeenten en derde partijen. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de openbare orde en veiligheid (portefeuille burgemeester) van o.a. de stationslocaties. De vervoerder dient zijn medewerking te verlenen aan de totstandkoming van en in de looptijd van veiligheidsconvenanten, met name op operationeel vlak (signalen van chauffeurs e.d.).

Ook heeft het OV-bureau jaarlijks budget beschikbaar voor cofinanciering van sociale veiligheidsprojecten van gemeenten en derde partijen, niet zijnde zwartrijdcontroles of toezicht, maar die wel een positief effect op de sociale veiligheid hebben. Hierbij moet o.a. gedacht worden aan de oprichting van Servicepunten, voorlichting op scholen en (activiteiten)-programma's op stationslocaties. Ook vervoerders kunnen hiervoor jaarlijks projecten indienen.

De busvervoerders in de provincies Groningen en Drenthe, gemeenten en derde partijen kunnen te allen tijde zelf voorstellen doen om de sociale veiligheid in en om de bus te verbeteren. Daartoe kan een aanvraag worden ingediend voor een bijdrage in activiteiten op het gebied van sociale veiligheid. Voor de (sociale) veiligheid in de bus blijft de vervoerder echter altijd verantwoordelijk. De vervoerder dient medewerking te verlenen aan het jaarlijkse onderzoek naar de effecten van de maatregelen met betrekking tot sociale veiligheid.

De vervoerder dient in heel Groningen en Drenthe voorlichting op scholen (o.a. vandalismebus of gelijkwaardig) aan te bieden met een nader te bepalen percentage subsidie van het OV-bureau. Hiervoor zal jaarlijks budget gereserveerd worden. Specificaties hiervoor worden verder in het bestek omschreven.

16 MARKETING EN COMMUNICATIE

16.1 ROLVERDELING

Het OV-bureau hecht waarde aan wervende, uniforme en duidelijke reisinformatie, zodat de reiziger altijd weet waar hij aan toe is. De marketing- en communicatie-inspanningen ondersteunen de doelstellingen zoals geformuleerd in hoofdstuk 3.

Dit wordt bereikt door:

- bevorderen van kennis van burgers over mogelijkheden van het openbaar vervoer
- continu zorgen voor meer en beter openbaar vervoer: routes, frequentie, stiptheid, toegankelijkheid, service- en klantgerichte chauffeurs en medewerkers van klantenservice balie/telefoon/brief/mail e.d. en optimale informatievoorziening
- samen te werken met gemeenten, bedrijven, branches, instellingen en vervoerders
- zorgen voor continue verbetering van dienstverlening door vervoerders
- verbeteren van het imago van het openbaar vervoer

Het OV-bureau ontwikkelt en realiseert een groot deel van de marketing en communicatie activiteiten. Onder marketing en communicatie wordt verstaan het onder de aandacht brengen van (nieuwe) formules – zoals bijvoorbeeld de iQliner, producten en tarieven en de algemene informatievoorziening over de mogelijkheden van het reizen met het openbaar vervoer. Dit kan onder meer door gerichte publieksacties, publieksbijeenkomsten, advertenties, brochures, posters, website en tariefacties.

De vervoerder werkt samen met het OV-bureau aan de uitvoering van de marketing- en communicatie-activiteiten. Dit kan gaan om het tijdig aanleveren van gegevens of materiaal (route, haltetijden, plattegrond met halte- en lijnaanduidingen, aantal bussen, aantal chauffeurs, ter beschikking stellen van materiaal voor fotografie), het meelesen en controleren van werk in uitvoering, het innemen en inleveren van reiscoupons, het aanbrengen van promotiematerialen in en rond de bus, en het distribueren van promotiemateriaal op nog aan te geven plaatsen.

Daarnaast zullen vervoerder van het basisnet en het OV-bureau nauw samenwerken in het kader van de robuuste ontwikkelrelatie, aan nog te specificeren projecten. Binnen deze projecten ligt het initiatief bij de vervoerder, en de eindverantwoordelijkheid bij het OV-bureau, ook voor de daartoe benodigde marketing- en communicatieactiviteiten.

De vervoerder is verantwoordelijk voor de specifieke informatievoorziening zoals tijdige, duidelijke en correcte reizigersinformatie zoals informatie over dienstregelingen en routes, ook tijdens stremmingen en bij omleidingen, die nodig is voor een optimaal verloop van het gebruik van het vervoer gedurende de uitvoering. De vervoerder gebruikt daarvoor de bestaande kanalen (thans 9292ov-reisinformatie, eigen website, halteborden of -zuilen, kasten inabri's, informatie in de bus, lijnfolders en/of busboekje, lijnnetkaart). De definitief te ontplooiën activiteiten legt de vervoerder tijdig ter goedkeuring voor aan het OV-bureau (afhankelijk van de productietijd, omstreeks augustus 2009).

De vervoerder is ook verantwoordelijk voor publicatie van reizigersinformatie op de eigen website en lijnfolders en/of busboekje, niet alleen van de eigen lijnen, maar ook die van de regiovervoerder (de vervoerder in de gecombineerde aanbesteding), die van de vervoerder op de HOV-lijnen, en die van de relevante treinen (regionaal en NS). Dit geldt ook voor de wijzigingsbladen. Ook deze activiteiten legt de vervoerder tijdig ter goedkeuring voor aan het OV-bureau.

De reiziger moet in staat zijn binnen Groningen en Drenthe een qua kosten, tijdsbeslag en reisgemak optimale reis te kunnen plannen met kennis van de daarbij horende tarieven via openbaar vervoersite (thans www.9292ov.nl), de site van de GD-vervoerder, lijnfolders en/of busboekje van de GD-vervoerder en via de OVR telefoonlijn (thans 0900-9292). Deze geplande reis moet natuurlijk gerealiseerd kunnen worden volgens plan.

16.2 UNIFORME BASIS LAY-OUT

Het OV-bureau stelt een uniforme basis lay-out voor alle reisinformatie vast (dienstregeling, folders, tarieven e.d.) zodat uniformiteit, kwaliteit en herkenbaarheid gewaarborgd zijn. Ook incidentele reisinformatie (omleidingen en stremmingen, dynamische reizigersinformatie, evenementen e.d.) dient volgens dezelfde basis lay-out te worden vormgegeven. Noodzakelijke wijzigingen en doorontwikkelingen van de lay-out dient door de vervoerder tijdens de concessie aan het OV-bureau te worden voorgelegd en goedgekeurd vóór implementatie.

Het OV-bureau legt de formules en concepten (naamgeving, het logo en de huisstijl) vast. Deze blijven daarmee eigendom van het OV-bureau. De vervoerder zorgt ervoor dat zijn product in brede zin de formules en concepten (bus, halte, etc.) uitdraagt.

16.3 STATISCHE REISINFORMATIE

De statische reisinformatie wordt door de GD-vervoerder in lijnfolders en busboekjes gepresenteerd. Op de halte en op internet dient de vervoerder van de GD-concessie voor de GD-lijnen, voor de HOV-lijnen en voor de regioconcessies in Groningen en Drenthe de reisinformatie weer te geven aan de reizigers, daar waar reisinformatie in de regioconcessies onderdeel uitmaakt van en/of een aanvulling is op het regulier openbaar vervoer in de GD-concessie. Dit geldt ook voor alle statische reisinformatie van grensoverschrijdende openbaar vervoerlijnen die gedeeltelijk binnen de provincies Groningen en Drenthe opereren en openbaar vervoerlijnen van de GD-concessie en de regioconcessies die gedeeltelijk buiten Groningen en Drenthe opereren. De GD-concessiehouder wordt verantwoordelijk voor de bundeling en afstemming van alle informatie over alle OV-producten in Drenthe en Groningen, dus ook uit de regioconcessies en over de HOV-concessie. Dit om uniformiteit en overzicht voor de reiziger te garanderen en kans op fouten te minimaliseren.

De folders met reguliere reisinformatie (reserveringsnummers, tariefinformatie, zonekaarten e.d.) van de regiovervoerders in Groningen en Drenthe worden geïntegreerd met de reguliere informatie van de GD-vervoerder. De vervoerder van de GD-concessie maakt de uiteindelijke (combinatie)folders voor alle reizigers, daar waar reisinformatie in de regioconcessies onderdeel uitmaakt van en/of een aanvulling is op het regulier openbaar vervoer in de GD-concessie. Alle vormen van reisinformatie dienen op verzoek van reizigers (via telefoon, internet e.d.) gratis digitaal en per post (betaling tegen kostprijs) te worden aangeboden. Alle digitaal weergegeven reisinformatie van de internetsite van de vervoerder dient tevens toegankelijk te zijn voor reizigers met een visuele beperking. Ook dient de vervoerder haar klantenservice te voorzien van een doventelefoon. Hieraan mogen voor de gebruikers geen extra kosten verbonden zijn. In het bestek zullen voor de regiovervoerders detaileisen worden opgenomen hoe en binnen welke termijnen deze algemene reisinformatie (format, lay-out e.d.) aan de GD-vervoerder aangereikt dient te worden, alsmede hoe de vervoerder van de GD-concessie deze informatie dient te ontvangen, verwerken en weer te geven.

De materiaalkeuze (incl. lay-out en formaat) waarop de diverse productinformatie wordt weergegeven dient, per type productinformatie (lijnfolders, vertrekstaat, haltebord, folders etc), voor de gehele concessie, zowel voor reguliere als incidentele reisinformatie, uniform en van hoogwaardige kwaliteit te zijn. In het bestek worden hierover nadere voorschriften opgenomen.

In het bestek worden nadere voorschriften opgenomen over het faciliteren door de GD-vervoerder en HOV-vervoerder van regiovervoerders met betrekking tot in elk geval het opstellen en het afstemmen

van de dienstregeling voor de regioconcessies en het verstrekken van (reis)informatie aan de regiovervoerders.

De GD-vervoerder zorgt er voor dat alle van belangzijnde informatie en folders ook in de voertuigen aanwezig is voor haar reizigers, ook van de andere concessies. Daarnaast dient de informatie ook actueel beschikbaar te zijn in openbare gebouwen, zoals het gemeentehuis, de bibliotheek, de VVV, verkooppunten van de vervoerder etc. In het bestek zal hier in detail op worden ingegaan.

Intellectueel eigendom van alle (reis)informatie in de GD-concessie en de regioconcessies in Groningen en Drenthe ligt bij het OV-bureau als opdrachtgever.

Voorts dient de vervoerder medewerking te verlenen aan door het OV-bureau te ondernemen acties en maatregelen op het gebied van informatievoorziening, marketing en communicatie. Tevens zal worden opgenomen dat alle chauffeurs een basiskennis dienen te hebben van algemene en specifieke reisinformatie en deze, op een bij de doelgroep passende wijze, op verzoek te verstrekken.

Bij kwalitatief onvoldoende en/of niet aan de concessie eisen voldoende reisinformatie door de GD-vervoerder bestaat er de mogelijkheid dat (tijdens de concessie) in plaats van de vervoerder van de GD-concessie een derde partij de statische reisinformatie zal verzorgen. De kosten hiervoor worden verrekend met de vergoeding aan de GD-vervoerder.

16.4 DYNAMISCHE REISINFORMATIE

Het is de wens van het OV-bureau om in de vanaf de start van de GD-concessie het presenteren van actuele (dynamische) reisinformatie aan de klant mogelijk te maken. Het is het streven van het OV-bureau om de basis voor het kunnen aanbieden van dynamische reisinformatie geregeld te hebben per eind 2009, waarna lijnsgewijs in overleg met wegbeheerders lijnen(bundels) kunnen worden voorzien van dynamische informatie op de halte. Hierbij zal de nadruk liggen op Qliners en andere drukke lijnen en haltes.

Om dit mogelijk te maken dient de vervoerder volgens een standaard-format (Transmodel) informatie over de dienstregeling en actuele voertuiginformatie aan te leveren aan een door het OV-bureau aan te wijzen derde partij. Deze derde partij zal voor alle vervoerders de actuele informatie verzamelen en beschikbaar maken voor weergave op haltepalen, informatiepanelen op grote knooppunten. Gedurende de looptijd van de concessie zal naar alle waarschijnlijkheid een doorontwikkeling plaatshebben om de informatie ook via internet en via mobiele telefoon beschikbaar te maken.

De verantwoordelijkheid van de GD-vervoerder bestaat uit:

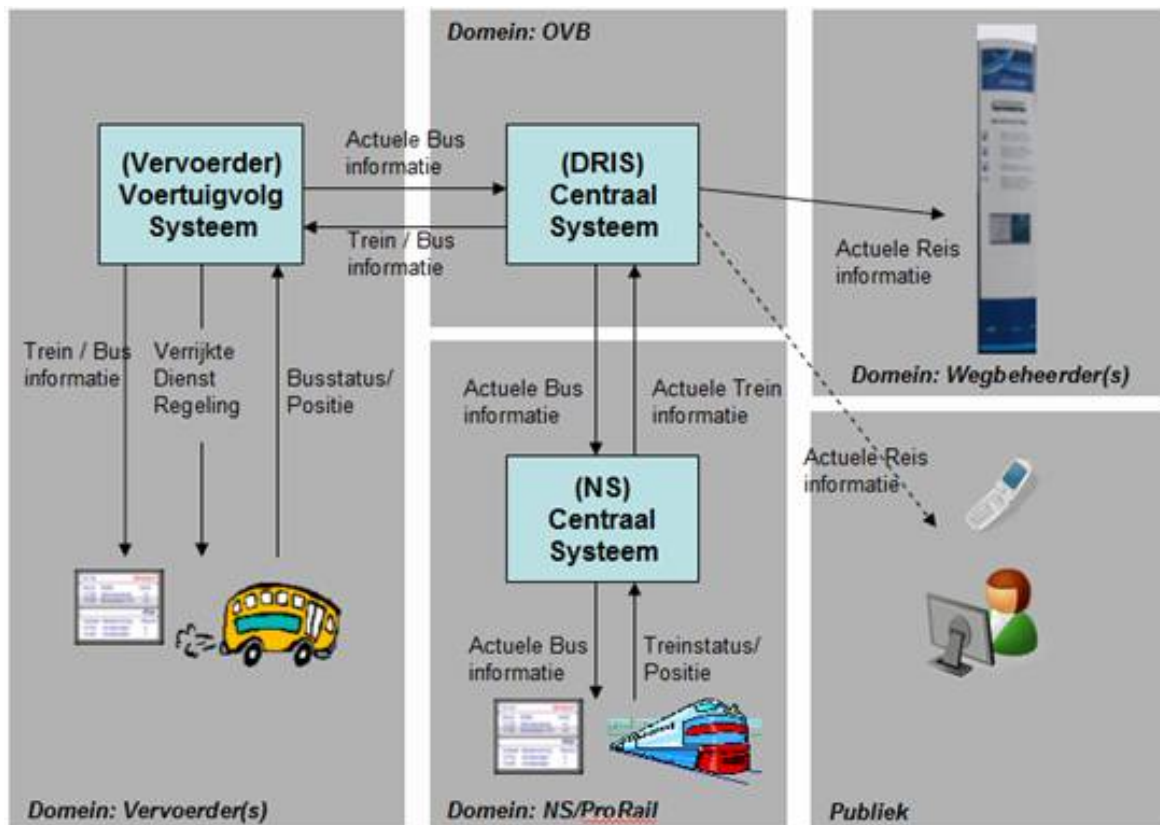
- Het bijhouden van de actuele posities van de voertuigen door middel van een intelligent voertuigstelsel (IVS) van de vervoerder. Ook de voertuigen van eventuele onderaannemers dienen hiermee te worden uitgerust;
- het aanleveren van actuele informatie over de voertuigen;
 - de informatie dient door de vervoerder aan een (aan te wijzen) derde partij te worden aangeleverd volgens landelijke standaarden (TMI transmodel);
 - nadere specificaties aan de informatieaanlevering worden in het bestek omschreven;
- het presenteren van informatie in een nader te bepalen deel van de voertuigen;
 - de actuele reisinformatie aan de reizigers in de voertuigen dient te worden aangeboden door middel van een display en automatische halteafroep. De positie van de display(s) in de bus en de karaktergrootte van de displays zijn zodanig dat de informatie in gehele bus goed te lezen is. Gelede bussen dienen in beide delen van het voertuig te beschikken over reisinformatie in de vorm van een display en omroepfunctionaliteit.

- Specifieke eisen aan de weergeven van dynamische reisinformatie zullen in het bestek verder worden omschreven;
- Het is de wens van het OV-bureau in de voertuigen 'vrije' overige actuele informatie te kunnen weergeven, o.a. in opdracht van het OV-bureau. Hieraan zullen in het bestek nadere eisen worden gesteld.

De dynamische reisinformatie op de haltes (verwerking van de informatie van vervoerders en weergave op de haltes) wordt separaat aanbesteed in overleg met wegbeheerders. Reden hiervoor is dat dynamische reisinformatie op haltes concessieoverschrijdend is en daarmee niet vervoerderafhankelijk dient te zijn. Bovendien is het plaatsten van informatiepanelen op haltes in eerste instantie een verantwoordelijkheid van de wegbeheerders die de haltes in beheer hebben. In deze aanbesteding zal tevens de daarvoor benodigde hardware op de haltes worden aanbesteed (modems, database, server, lcd schermen e.d.). Specificaties voor de dynamische reisinformatie, en de wijze van informatie overdracht tussen vervoerder en derde partij zullen in het bestek verder gespecificeerd worden.

Op deze wijze wordt de dynamische reisinformatie van alle vervoerders in Groningen en Drenthe gecombineerd en op dezelfde wijze gepresenteerd. Daarmee wordt de reisinformatie van de vervoerders gebruikt en is er de mogelijkheid internet-diensten, sms-diensten, beheer etc onder te brengen in een overkoepelend DRIS systeem.

Dit resulteert in het onderstaande (concept) plaatje.



17 RELATIE MET DE REIZIGER

17.1 ALGEMEEN

Om de dienstverlening maximaal aan te laten sluiten bij de wensen en behoeften van reizigers, betreft het OV-bureau de reizigers actief bij de ontwikkeling en het beheer van het openbaar vervoer. Reizigers ervaren het openbaar vervoer per bus aan den lijve en zijn daarom de beste informant aangaande de dienstverlening.

‘De OV reiziger’ bestaat niet. Daarom is een mix van instrumenten noodzakelijk om de informatie te verzamelen. De hoofdlijn in de taakverdeling tussen vervoerder en OV-bureau geldt dat zaken betreffende de uitvoering (m.n. reizigersklachten, gericht op de dienstuitvoering) vooral worden afgehandeld door de vervoerder, terwijl informatie met betrekking tot de ontwikkelfunctie (reizigerswensen, marktbehoefte) en het beheer (kwaliteit van de klachtafhandeling; tarieven, e.d.) naast de informatie over busbezetting, reizigersaantallen e.d, die van de vervoerder komen, vooral worden verzameld en verwerkt door het OV-bureau.

Het betrekken van reizigers vindt plaats op de volgende manieren:

- klantenraadpleging via digitale klantenpanels van OV-bureau of vervoerder;
- klantenraadpleging via “fysieke” klantenpanels;
- informatieanalyse uit klachten, tips en ideeën die bij de vervoerder en het OV-bureau binnenkomen;
- advisering (gevraagd en ongevraagd) vanuit de wettelijk voorgeschreven organen zoals de Consumentenplatforms Groningen en Drenthe;
- klanttevredenheidsonderzoeken, zoals de KpVV Klantbarometer en ad hoc onderzoeken in de bus of via internet.
- Jaarlijks uit te voeren en later te updaten toegankelijkheidsonderzoek waarvoor de vervoerder advies inwint bij minimaal één of meerdere daarvoor geschikte belangenorganisaties voor toegan-kelijk(re) uitvoering van haar dienstverlening (toegankelijke ritten, reisinformatie, website e.d.).

17.2 KLACHTEN

Algemeen

Voor de reiziger is het belangrijk om te weten waar hij met zijn wens of klacht terecht kan, dat deze wens of klacht serieus wordt behandeld en dat hij positieve gevolgen ziet van het indienen van zijn wens of klacht.

Daarom stelt het OV-bureau hoge eisen aan de klachtafhandeling, zowel inhoudelijk als procesmatig. Het OV-bureau beschouwt wensen en klachten als belangrijke informatie.

De vervoerder stelt een klachtenregeling op, die aansluit bij de bestaande klachtenregeling van het OV-bureau. Deze klachtenregeling van het OV-bureau behelst het volgende:

De vervoerder maakt kenbaar aan de reiziger hoe hij wensen en klachten kan indienen, per telefoon, email en brief bij de vervoerder. Deze informatie is beschikbaar op alle uitingen van de vervoerder die gericht is aan of zichtbaar voor de reiziger (poster in de bus, tekst op vertrekstaat, lijnfolders en/of busboekje, site vervoerder, etc.).

1^e lijnsklachten

- De reiziger richt zijn klacht allereerst aan de vervoerder, de zogeheten eerstelijns klacht.
- 1^e lijnsklachten over het OV die zijn ingediend bij andere partijen worden ter afhandeling doorgeleid naar de vervoerder.
- De vervoerder bevestigt binnen 48 uur de ontvangst, doet zo nodig navraag bij de klager en handelt de klacht binnen 21 werkdagen af.
- Als een vervoerder een klacht binnenkrijgt die ter afhandeling voor het OV-bureau bestemd is (1e lijns) dient ook binnen 48-uur aan klager een ontvangstbevestiging te worden verstuurd met de mededeling dat de klacht is doorgestuurd en het OV-bureau de verdere afhandeling verzorgt.
- De vervoerder vermeldt bij beantwoording aan de klager de procedure van de tweedelijns klachtafhandeling en de contactgegevens van het OV-bureau Groningen Drenthe.
- De vervoerder rapporteert maandelijks aan het OV-bureau in een door het OV-bureau goedgekeurde vorm, over de binnengekomen klachten en de afhandeling.
- Een afschrift van de klachtrapportage wordt gezonden aan de consumentenplatforms
- De vervoerder maakt gebruik van een geautomatiseerd systeem om klachten te registreren, af te handelen, te archiveren en overzichten te genereren. Het OV-bureau kan de voortgang en afhandeling van klachten met betrekking tot deze concessie inzien.

2^e lijnsklachten

- Bij een naar het oordeel van de reiziger niet bevredigende reactie van de vervoerder kan de reiziger zich wenden tot het OV-bureau, een zogeheten tweedelijns klacht.
- Het OV-bureau ontvangt en registreert de tweedelijns klachten waarna contact wordt opgenomen met de vervoerder voor overleg over verdere afhandeling.
- Het OV-bureau handelt 2^e lijnsklachten af naar de klager. De vervoerder ontvangt afschrift van de afhandeling.
- Periodiek stelt het OV-bureau een overzicht op van de binnengekomen tweedelijns klachten en stuurt dit overzicht naar de vervoerder en de consumentenplatforms.

Landelijke geschillencommissie OV

- De vervoerder dient zich aan te sluiten bij de landelijke geschillencommissie OV. Reizigers die na het indienen van een klacht bij de vervoerder en het OV-bureau niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht, kunnen de klacht voorleggen aan deze geschillencommissie.

Algemeen

- De vervoerder dient zich te houden aan de wettelijke regeling betreffende de privacy van reizigers.
- De vervoerder en het OV-bureau bespreken periodiek aan de hand van de overzichten de eerstelijns en tweedelijns klachten, waarbij de vervoerder aangeeft
 - hoe de klacht is of wordt verholpen
 - hoe er met klachten is of wordt omgegaan,
 - welke acties de vervoerder onderneemt om herhaling van de klacht te voorkomen.
- Bij aanhoudende of ernstige klachten kan het OV-bureau eisen dat een specifiek verbeterplan wordt opgesteld om herhaling van klachten te voorkomen.
Op de uitvoering hiervan wordt toegezien door het OV-bureau. Onvoldoende uitvoering kan aanleiding zijn tot het opleggen van een boete.

- (Gegronde) tweedelijns klachten hebben direct of indirect betrekking op de klachtafhandeling zelf. Deze horen in principe niet voor te komen. Dit geldt in versterkte mate voor zich herhalende 2^e lijns klachten.
Daarom geeft de vervoerder bij gegronde 2^e lijns klachten altijd schriftelijk aan het OV-bureau hoe herhaling wordt voorkomen.
Op de uitvoering hiervan wordt toegezien door het OV-bureau. Onvoldoende uitvoering kan aanleiding zijn tot het opleggen van een boete.
- Bij gegronde klachten die grote impact hebben gehad op de reiziger, zal de vervoerder de excuses vergezeld doen gaan door een kleine attentie of een boeket (nader te bespreken met het OV-bureau). Deze geste staat los van overige rechten en plichten met betrekking tot schadevergoeding.
- Indien de klachtafhandeling door middel van een evaluatieonderzoek wordt getoetst verleent de vervoerder hieraan medewerking. In navolging daarvan wordt een verbeterplan afgesproken en uitgevoerd.

De vervoerder stuurt de door hem vastgestelde klachtenregeling toe aan het OV-bureau en de consumentenplatforms ter goedkeuring.

17.3 TIPS /IDEEËN VANUIT DE REIZIGER

De vervoerder en het OV-bureau maken het mogelijk dat reizigers tips en wensen eenvoudig kenbaar kunnen maken, bij voorkeur via internet, maar desgewenst ook via andere media.
Deze tips en wensen worden serieus en in dank ontvangen. De indiener wordt bedankt voor het doorgeven en op de hoogte gesteld van de positieve gevolgen.

De ontvangende partij registreert de tips en wensen en geleidt deze zo nodig door. Bij doorgeleiding wordt de indiener hierover geïnformeerd. Periodiek, doch minimaal tweemaal per jaar, worden overzichten van tips en wensen besproken tussen vervoerder en OV-bureau.

17.4 CONSUMENTENPLATFORMS GRONINGEN EN DRENTHE

De Consumentenplatforms Groningen en Drenthe zijn onafhankelijk adviesorganen voor het openbaar vervoer.

Het OV-bureau vraagt het Consumentenplatform advies over alle onderwerpen waar dit wettelijk is voorgeschreven. Verder kan over alle zaken die verband houden met de uitvoering van de concessies advies worden gevraagd aan het Consumentenplatform.

De vervoerder vraagt in overeenstemming met artikel 33 van het Besluit Personenvervoer ten minste eenmaal per jaar advies aan het Consumentenplatform 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 voorzieningen die de vervoerder treft ten aanzien van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor reizigers met een handicap.
- e. 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.

Het OV-bureau vraagt advies over de modellen van vervoerbewijzen en de wijze waarop reizigers de prijs van het vervoerbewijs kunnen voldoen aangezien het OV-bureau deze bepaalt.

De vervoerder wijst een contactpersoon in de eigen organisatie aan die als eerste aanspreekpunt richting de consumentenplatforms fungeert.

17.5 KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Via het digitale klantenpanel verricht het OV-bureau klantonderzoek. De focus hiervan is kwalitatief en gericht op specifieke vraagstellingen (zie paragraaf 17.6).

Ten behoeve van gevalideerde uitkomsten en landelijke benchmarking participeert het OV-bureau in de landelijke KpVV Klantbarometer. Dit reizigersonderzoek levert onder andere rapportcijfers voor deelaspecten van klanttevredenheid. Een aantal van deze (deel)cijfers zijn opgenomen in de bonus-malus regeling, dit betreft de variabelen Netheid, Vriendelijkheid, Rijstijl, Informatie Algemeen, Informatie vertragingen, Punctualiteit. Het OV-bureau geeft op de betreffende punten de doelstellingen aan. De doelstellingen en bonus/malus bepalingen worden nader uitgewerkt in het bestek (zie ook paragraaf 22.8).

Het OV-bureau kan ad hoc in de bus klanttevredenheidsonderzoeken afnemen indien dit gewenst is. De vervoerder wordt hiervan op de hoogte gesteld en verleent zijn medewerking hieraan. De resultaten zullen met de vervoerder besproken worden waarbij indien noodzakelijk gezamenlijk verbeteringsplannen worden opgesteld en uitgevoerd. Voor zover het echter gaat om primair door de vervoerder te beïnvloeden factoren ligt de primaire verantwoordelijkheid bij de vervoerder.

Naar aanleiding van de uitkomsten van de klanttevredenheidsmetingen kunnen verbeterplannen worden opgesteld, met als doel de klanttevredenheid op een hoger plan te brengen. Deze kunnen deel uitmaken van het Kwaliteitsplan (zie paragraaf 19.3).

17.6 DIGITAAL KLANTENPANEL

Het OV-bureau ontwikkelt een digitaal klantenpanel. Hiermee kan een brede groep reizigers worden geraadpleegd. Internet maakt het mogelijk om de vraagstelling op maat te maken per doelgroep of per vraagstuk, terwijl het interactieve karakter de mogelijkheden geeft om informatie uit te diepen. Deelnemers worden geworven via informatie bij de haltes, op internetsites en (campagnegewijs) in de bussen. Reizigers die zich opgeven worden periodiek of ad-hoc gevraagd naar hun ervaringen met, meningen over en behoeftes aan het openbaar vervoer. De informatie die door het digitaal klantenpanel wordt gegenereerd wordt gebruikt voor beheer en ontwikkelingsdoeleinden. Het OV-bureau zal de vervoerder op de hoogte houden van de opzet en voortgang van het digitale klantenpanel en periodiek de voor de vervoerder relevante informatie overleggen en bespreken.

De vervoerder is verplicht zijn medewerking te verlenen aan het door het OV-bureau op te zetten digitaal klantenpanel, waar dit naar de mening van het OV-bureau gewenst is.

Het staat de vervoerder vrij zelf over een digitaal klantenpanel te beschikken. De vervoerder zal in dat geval het OV-bureau op de hoogte houden van de opzet en voortgang van het digitale klantenpanel en periodiek de voor de vervoerder relevante informatie overleggen en bespreken.

17.7 FYSIEKE KLANTENPANELS

Het OV-bureau organiseert “fysieke” klantenpanels voor situaties waar het digitale klantenpanel een minder geschikt medium is, bijvoorbeeld bij de Servicebussen. Via posters in bussen, gemeentelijke instanties, ouderenraden, folders e.d. worden reizigers benaderd voor deelname.

De vervoerder verleent zijn medewerking aan de (organisatie van) deze klantenpanels, en neemt deel als informant, toehoorder en representant van de eigen organisatie.

D. Sturing, beheer en financiën

18 ONTWIKKELING OPENBAAR VERVOER

18.1 VERVOER- EN MARKETINGPLAN

Jaarlijks worden door het OV-bureau en de vervoerder gezamenlijk een vervoer- en marketingplan voor de nieuwe jaardienstregeling die in december ingaat. Het vervoer- en marketingplan worden jaarlijks in augustus vastgesteld. Deze plannen gaan in op structurele verbeteringen / wijzigingen in het aanbod ten opzichte van het voorgaande dienstregelingjaar.

De plannen omvatten:

- Een evaluatie over het afgelopen jaar van de marktontwikkeling (ontwikkelingen vervoersomvang, opbrengsten, marktomstandigheden, klachten). Vanuit de evaluatie worden de plannen onderbouwd.
- Een evaluatie van lopende en in de afgelopen 12 maanden afgeronde marketingacties, zowel kwantitatief als kwalitatief.
- Een inschatting van verwachte ontwikkelingen in mobiliteit en ruimtelijke inrichting.
- Vervoerplan: een omschrijving van de voor het volgende dienstregelingjaar. Hierin wordt in ieder geval door de vervoerder aandacht besteed aan:
 - de optimalisering van de dienstregeling.
 - de verbetering van dienstverlening.
 - het bevorderen van het gebruik van het openbaar vervoer.
 - het voorkomen van zwart- en grijsrijden.
 - knelpunten in de uitvoering van de concessie en in de infrastructuur voor openbaar vervoer, alsmede het aangeven van oplossingsmogelijkheden.
 - het optimaliseren van de informatievoorziening en promotie naar de reiziger.
 - maatregelen ter beperking van de milieubelasting door het openbaar vervoer.
- Marketingplan: continue en projectmatige acties van vervoerder en/of OV-bureau op het gebied van marktpositionering, verkoop en promotie.

De vervoerder dient het OV-bureau binnen de robuust ontwikkelrelatie gevraagd en ongevraagd advies te geven over de ontwikkeling van het te voeren beleid op het gebied van verkeer en vervoer.

Het OV-bureau zal de vervoerder informeren over door hen gesignaleerde knelpunten in de uitvoering van de concessie.

18.2 ONTWIKKELGROEPEN

Vervoerder en OV-bureau overleggen regelmatig in zgn ontwikkelgroepen met alle gemeenten / wegbeheerders in het vervoergebied, over ruimtelijke, verkeers- en vervoerskundige ontwikkelingen, en wensen, die aanleiding –kunnen- vormen om de plaatselijke OV-product-mix aan te passen. Deze wijzigingen maken deel uit van de jaarlijkse vervoerplannen van vervoerders en OV-bureau.

Tevens dient het overleg in ontwikkelgroepen er voor dat partijen elkaar vroegtijdig informeren over relevante ontwikkelingen, zoals stremmingen en omleidingen en evenementen.

Plannen voor productverbetering, ontwikkeling van infrastructuur tbv het OV, het afstemmen van verkeersremmende maatregelen met het OV-effect, het verplaatsen van haltes etc zijn onderwerpen

voor het overleg, maar ook beleidsplannen zoals structuurplannen en GVVP's en infrastructuurconvenanten met provincies.

De ontwikkelgroepen hebben elk een cluster van ruimtelijk samenhangende gemeenten als leden. Met de gemeente Groningen is een separate ontwikkelgroep. De ontwikkelgroepen zijn richtinggevend voor de gezamenlijke OV-acties van gemeenten, vervoerders en het OV-bureau.

18.3 DIENSTREGELING

De dienstregeling die van kracht is vanaf het begin van de concessieperiode geldt in principe voor het eerste jaar van de concessie. Het referentieniveau wordt bepaald op basis van het referentienetwerk (huidige voorzieningenniveau). Na de gunning stelt het OV-bureau het definitieve referentieniveau vast op basis van het referentienetwerk en eventuele voorstellen van de winnende inschrijver.

Voor zover er sprake is van wijzigingen van de dienstregeling, die zijn ingegaan na ingang van de concessie vindt verrekening plaats overeenkomstig het tarief voor meer- en minderwerk overeenkomstig de regeling in paragraaf 22.5.

De dienstregeling wordt aan het OV-bureau aangeboden in overzichtelijke tabellen per lijn, uitgesplitst naar dagen van de week en vakanties, alsmede in aansluitschema's waaruit de kwaliteit van het netwerk als geheel blijkt, en op overzichtskaarten van het lijnennet als geheel, en op lokale detailkaarten van het lijnennet. In dienstregelingstabellen en aansluitschema's en op lijnennetkaarten dienen ook de producten van NS, Arriva-trein en aangrenzende of te gedogen vervoerders te worden getoond.

De dienstregeling bestrijkt tenminste dezelfde perioden van de dag en dagen van de week als de referentiedienstregeling van Arriva in het jaar voorafgaand aan deze concessieperiode.

De rijtijden die op de verschillende (deel-)trajecten door de vervoerder worden gehanteerd dienen verifieerbaar en accountant-proof te kunnen worden gemotiveerd. De dienstregeling mag een beperkte marge bevatten voor het opvangen van rijtijdfluctuaties op daarvoor logische knooppunten en vervoersbreuken, maar dient een vlotte afwikkeling van de route te garanderen. Gangbaar is het hanteren van de 80%-waarde voor de rit tussen twee knooppunten, alsmede enkele minuten marge voor het opvangen van fluctuaties of bieden van aansluiting. De vervoerder dient zijn methodiek desgevraagd toe te lichten en met rijtijdmetingen te kunnen staven.

In bijzondere gevallen kan het OV-bureau de vervoerder vragen om een uitgebreide rijtijdanalyse van een bepaalde lijn(enbundel) aan te leveren, bijv. indien grote verschillen tussen minimale en maximale gemeten ritduur optreedt. De oorzaak kan worden gezocht en worden gebruikt om met wegbeheerders te zoeken naar maatregelen ter bevordering van de doorstroming van het OV. Ook kan rijtijdanalyse nodig zijn om in gevallen van twijfel of meningsverschil tussen vervoerder en het OV-bureau de rijtijd te bepalen die als uitgangspunt voor de dienstregeling wordt gehanteerd en dus de afrekenbasis vormt.

Het ontwerp en de verdere ontwikkeling van de dienstregeling tijdens de concessie door de vervoerder gebeurt met inachtneming van de volgende kwaliteitseisen:

- Het aantal ritten per dag(deel) sluit redelijk aan bij de wensen van de doelgroep, het dorp, de wijk of de stad, die wordt bediend;
- de ritten worden redelijk over de dag verdeeld, zo enigszins mogelijk aansluitend op de aanvangstijden van het werk bij grote instellingen, het vertrek van de eerste trein, of de lestijden van de relevante scholen. Hetzelfde geldt voor het bieden van laatste ritten op een dag, in omgekeerde richting;
- de ritten worden zoveel mogelijk in een vast uurpatroon aangeboden, en bij voldoende vervoeraanbod verdicht tot vaste halfuurpatronen of kwartierpatronen;

- maatgevend voor het patroon is de behoefte in daluren, opdat het netwerk, ook buiten spitsuren een duidelijke samenhang vertoont. Dit dal-urennetwerk met daluurpatroon wordt in principe het hele jaar door alle uren en alle dagen aangeboden (op basis van de referentiedienstregeling van 2008);
- in plaats van verdichting, mag de vervoerder ook voorstellen, bij voldoende vervoeraanbod, een bundel-aanbod te doen, van deels samenvallende, deels elkaar aanvullende lijnen voor diverse doelgroepen, waardoor in plaats van een regelmatige kwartier(stop-)dienst bv. een combinatie wordt geboden van 2x per uur een sneldienst of nieuwe Qliner, en 2x per uur in de spits een doelgroeplijn;
- de elkaar aanvullende lijnen in een bundel kunnen ook verschillende eindbestemmingen hebben, of onderweg verschillende routes of halteplaatsen bedienen;
- in daluren en vakanties dienen de basisproducten te worden gecontinueerd en kunnen de aanvullende producten tijdelijk vervallen;
- de vervoerder tracht grote fluctuaties in rijtijden te bestrijden door bijv. rijtijdanalyse en overleg met OV-bureau en wegbeheerders;
- in lusroutes worden pauzes en marges in de rijtijden tot een minimum beperkt, om hinderlijk oponthoud voor reizigers te voorkomen;
- wijzigingen in de dienstregeling worden door vervoerders en OV-bureau in ontwikkelgroepen besproken met de betrokken gemeenten.

Alle wijzigingen van de dienstregeling kunnen alleen doorgevoerd worden na instemming van het OV-bureau.

Voor een optimale dienstverlening legt het OV-bureau de door hem voorgenomen wijziging van het voorzieningenniveau voor aan de vervoerder. De vervoerder verwerkt deze wijziging van het voorzieningenniveau in de dienstregeling. Alleen ritten die met instemming van het OV-bureau worden uitgevoerd, worden vergoed.

De vervoerder zorgt voor adequate informatie aan de reizigers over de wijziging(en) in de dienstregeling onder andere door het tijdig aanpassen van de haltestaten, door tijdige attendering van de reizigers door middel van informatie in de bussen, en soortgelijke activiteiten, zodanig dat in principe elke reiziger tijdig weet heeft van de voor hem of haar relevante wijzigingen.

De vervoerder stemt de hiervoor genoemde wijziging van de dienstregeling af met andere vervoerders in het concessiegebied en vervoerders in aangrenzende concessiegebieden teneinde optimale afstemming (in de aansluitingen) te bewerkstelligen. Indien geen overeenstemming wordt bereikt, meldt de vervoerder dit aan het OV-bureau.

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 en andere aanpassingen 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 legt de hiervoor genoemde wijziging van de dienstregeling ter advies voor aan de consumentenplatforms. Deze adviezen zullen aan het OV-bureau worden voorgelegd. De vervoerder stelt formeel de - overeenkomstig het bovenstaande - aan te brengen wijziging van de dienstregeling vast.

De vervoerder doet aan het OV-bureau periodiek opgave met welk type materieel de dienstregeling wordt uitgevoerd.

19 MONITORING EN HANDHAVING

19.1 ALGEMEEN

Primair doel van het concessiebeheer is de realisatie van de afspraken zoals beschreven in bestek en concessie en de monitoring en bewaking van de kaders. In het kader van de robuuste ontwikkelrelatie komt daarbij een actieve rol in het verder verhogen van het kwaliteitsniveau van de uitvoering en het verbeteren van het aangeboden dienstenpakket.

De robuuste ontwikkelrelatie impliceert een continu streven naar kwaliteitsverbetering, zowel ingegeven vanuit het OV-bureau als de vervoerder. Het kwaliteitsplan speelt daarin een grote rol. Het OV-bureau zal –ook gaande de concessie- van vervoerder eisen dat kwaliteitsverbetering en kwaliteitsborging een systematisch karakter hebben.

De bestekseisen zijn zodanig geformuleerd dat deze resulteren in het gewenste kwaliteitsniveau. De vervoerder verklaart in de offerte aan deze eisen te voldoen. Daarom wordt een naleving van 100% verwacht, tenzij in de vorm van een toegelaten foutmarge anders is gespecificeerd.

Hierop wordt toegezien door reguliere monitoring en thematisch onderzoek naar aanleiding van waarnemingen en signalen. De minimumeisen betreffen behalve de klant- en productgerelateerde zaken ook de administratieve organisatie en de levering van gegevens door de vervoerder.

Transparantie over het concessiebeheer en de voorgenomen handhaving moet er toe leiden dat overbieden wordt ontmoedigd en de inschrijving een hoog realiteitsgehalte heeft. Dit leidt tot reëlere offertes en daarmee tot een eerlijker gunningproces.

Het OV-bureau kiest voor systematisch en actief beheer. Dit impliceert een kort rapportage-interval vanuit de vervoerder (in principe per maand) en een korte tijd tussen constatering en actie. Dit vereist tijdige, toegankelijke en betrouwbare informatie van de vervoerder.

Het concessiebeheer is een mix van input-, output- en systeem gerelateerde eisen en indicatoren. Reden hiervoor is dat een zuivere outputsturing niet haalbaar is. Met deze mix wordt voorzien dat de beste sturing op de productkwaliteit en de kosten mogelijk is. Dat hierdoor soms stapeling van effecten (in bonussen of in boetes) mogelijk is wordt geaccepteerd. Bij de vaststelling van de bedragen zal hiermee rekening worden gehouden.

Prestaties boven het minimum kwaliteitsniveau worden gestimuleerd door flexibele beloningen in de vorm van bonus/malus regelingen. Prestaties onder het overeengekomen kwaliteitsniveau worden tegengegaan met nauwkeurige monitoring, gecombineerd met strikte handhaving.

De bonussen en malussen betreffen

- Vervoersgroei;
- Uitvoeringskwaliteit, onderverdeeld in:
 - klantperceptie t.a.v. factoren die door de vervoerder direct zijn te beïnvloeden
 - stiptheid, voor wat betreft te vroeg vertrekken
 - uitval van ritten
 - Aansluitingen

In paragraaf 22.7 van dit PvE wordt nader ingegaan op de bonus/malus regelingen ten aanzien van de vervoersgroei. De bonussen en malussen t.a.v. de uitvoeringskwaliteit komen in paragraaf 22.8 aan bod.

19.2 CONMIS

De concessie wordt beheerd vanuit diverse datastromen en invalshoeken:

- Data vervoerder;
- Data OV-bureau;
- Data extern onderzoek in opdracht van het OV-bureau, (o.a. klanttevredenheid, stiptheid, mystery guests);
- Klantinformatie (klachten, tips, digitaal klantenpanel);
- Inspraakorganen.

Deze data worden vertaald in managementinformatie, zoveel mogelijk via het monitoringsinstrument ConMIS. Hierin wordt d.m.v. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) een beeld gegeven van de staat van de uitvoering, gebaseerd op zowel de 'objectieve' gegevens als metingen van de klantbeleving. De indicatoren geven een compleet beeld van de uitvoering van het contract en de waardering door de klant. Naar aanleiding van de managementinformatie kan besloten worden tot nader onderzoek, waarin vastgesteld kan worden of er afwijkingen bestaan van de overeengekomen normen. Bij afwijking volgt bijsturing zo nodig gevolgd door correctieve acties.

19.3 KWALITEITSPLAN

Inschrijvende vervoerder worden gevraagd in hun offerte in een kwaliteitsplan de operationele kwaliteitsprocessen te beschrijven die ervoor zorgen dat zij de genoemde streefcijfers zullen halen. Inschrijvende vervoerders wordt dus gevraagd concreet en SMART te beschrijven hoe geborgd is dat deze streefcijfers gehaald kunnen worden. Te denken valt aan: hoe vaak een bus gewassen wordt, welke opleidingen chauffeurs krijgen en dergelijke. De vervoerder gaat hierbij minimaal in op de aspecten waar een bonus/malusregeling op geldt:

- Uitval van ritten;
- Aansluitingen tussen bussen en tussen bus en trein;
- Netheid van de voertuigen;
- Vriendelijkheid van de chauffeur;
- Rijstijl van de chauffeur;
- Informatie algemeen;
- Informatie vertragingen;
- Punctualiteit.

Ook heeft de vervoerder kans hierin additionele kwaliteitsbeloften aan de reiziger te doen. De plannen worden kwalitatief beoordeeld en meegewogen. De vervoerder kan tijdens de looptijd van de concessie gehouden worden aan zowel het neme van de genoemde maatregelen (input) als aan het realiseren van de streefcijfers en kwaliteitsbeloften (output). Het OV-bureau zal de door de vervoerder gedane kwaliteitsbeloften en de uitvoering daarvan in ieder geval communiceren aan de reiziger.

Jaarlijks zal de vervoerder het kwaliteitsplan actualiseren en in overleg met het OV-bureau opnieuw vaststellen. In het geactualiseerde plan worden maatregelen beschreven gericht op kwaliteitsknelpunten uit de voorbije periode en nieuwe kansen die zijn gesignaleerd.

Het OV-bureau houdt toezicht op de uitvoering van het kwaliteitsplan. Onvoldoende uitvoering kan leiden tot een boete. Ook is er een bonus-/malusregeling gekoppeld aan een aantal belangrijke kwaliteitsaspecten (zie paragraaf 22.8).

19.4 INFORMATIEVOORZIENING

Periodiek levert de vervoerder aan het OV-bureau een gegevensset. Dit betreft een niet limitatieve lijst van gegevens en leveringsspecificaties. De gegevens betreffen variabelen die standaard periodiek worden opgeleverd en gegevens die op afroep geleverd worden.

De vervoerder verstrekt aan het OV-bureau 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.

Alle informatie dient beschikbaar gesteld te worden in een formaat dat nader beschreven is in het bestek. De leveringsvoorwaarden passen zich aan bij de technische ontwikkelingen. Hierbij geldt als basisregel dat de informatie dadelijk bewerkbaar is binnen de gangbare automatiseringstechnieken.

De bestandsindeling en inrichting van gegevensbronnen dient te voldoen aan nader in het bestek te worden omschreven voorwaarden. Tevens wordt hierbij gespecificeerd hoe gegevens geregistreerd dienen te worden en welke voorwaarden gesteld worden aan kwaliteitsborging.

Deze bestaat ten minste uit

- een informatieset die is gebaseerd op MIPOV 2008 (of een eventuele opvolger hiervan) en de informatiebehoefte uit het ConMIS van het OV-bureau. Niet alle MIPOV elementen zullen (ongewijzigd) worden uitgevraagd;
- een informatieset met vervoerdersgegevens ten behoeve van de ConMIS KPI's;
- een regeling voor de levering van aanvullende en overige gegevens welke geen onderdeel vormen

In het bestek volgt een nadere uitwerking welke dataset wordt uitgevraagd.

Het OV-bureau kan de vervoerder verplichten tot het leveren van aanvullende gegevens. De condities waaronder dit gebeurt, worden nader beschreven in het bestek.

Vervoerders dienen gegevens aan te leveren die nodig zijn voor een nieuwe aanbesteding.

19.5 ADMINISTRATIE EN BORGING VAN GEGEVENSKWALITEIT

De vervoerder dient zijn administratie zodanig eenvoudig en transparant 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. De reikwijdte van de accountantsverklaring wordt nader gespecificeerd in het bestek.

Waar mogelijk maakt de vervoerder rechtstreeks en zonder menselijk ingrijpen gebruik van data, die zijn verzameld door geautomatiseerde systemen, zoals systemen ten behoeve van de OV-chipcard, voertuigvolgsystemen, ritplanning-systemen, e.d. Het vervoerder dient in principe op de door het OV-bureau in het bestek voor te schrijven wijze te registreren, tenzij hierover aanvullende afspraken worden gemaakt met instemming van het OV-bureau.

De vervoerder richt zijn administratie zodanig in dat handmatige correcties geminimaliseerd worden. Automatische systemen dienen zodanig ingericht te zijn dat middels logfiles zichtbaar is welke

automatische en manuele bewerkingen hebben plaatsgevonden. Logfiles dienen op verzoek onverkort beschikbaar gesteld te worden aan het OV-bureau.

De vervoerder dient medewerking te verlenen aan een eventueel op verzoek van het OV-bureau door een onafhankelijke derde uit te voeren onderzoek naar de betrouwbaarheid van informatie uit de bij vervoerder in beheer zijnde registraties en ICT systemen.

De vervoerder werkt mee aan acties van het OV-bureau, gericht op het realiseren van betrouwbare informatieketens (bijv. audits). Binnen grenzen van redelijkheid zal de vervoerder gevolg geven aan de daaruit voortvloeiende advisering over de administratieve organisatie.

Het OV-bureau eist juiste, tijdige en betrouwbare gegevens. De kwaliteitsborging dient zodanig te zijn dat het OV-bureau niet of nauwelijks met fouten wordt geconfronteerd en dat van niet geplande correcties achteraf nauwelijks sprake is. De vervoerder is verantwoordelijk voor de kwaliteitsborging.

19.6 HANDHAVINGSBELEID

Toezicht en handhaving vinden plaats op basis van risicoanalyse. Deze is gebaseerd op prioriteitstelling gecombineerd met signalen uit ConMIS, de klachtrapportages, e.d. Hoogste prioriteit hebben factoren die directe invloed hebben op de klanttevredenheid, veiligheid en op de financiële verantwoording.

Het OV-bureau heeft de mogelijkheid naleving van de concessievoorschriften, de met de vervoerder te sluiten overeenkomst of de offerte af te dwingen door een set van instrumenten bestaande uit boetes met vooraankondiging, direct opeisbare boetes en bonus/malus regelingen.

In het bestek wordt een boetetabel opgenomen. Uitgangspunt bij de boetes is dat de omvang van de boete hoger is dan de kosten van het conform de eisen uitvoeren.

Het OV-bureau hanteert twee vormen van boetes:

- boete na ingebrekestelling en hersteltermijn
- boete bij (eerste) constatering.

De boete met ingebrekestelling is gericht op gedragsverandering waarbij de intentie is dat de boete uiteindelijk niet geïncasseerd hoeft te worden. Deze vorm is vooral geschikt voor chronische tekortkomingen en gaat gepaard met grotere boetebedragen.

De boete bij eerste constatering is gericht op het bestrijden van absoluut ongewenste incidenten en is tevens inzetbaar voor het bewaken van de naleving na eerdere handhavingstrajecten. Deze vorm van boete is beter doseerbaar, past beter bij overtredingen met een lage frequentie en is slagvaardiger in te zetten.

Ten aanzien van de boetes met ingebrekestelling geldt de volgende werkwijze:

1. bespreking van de tekortkoming, bevestigd d.m.v. gespreksverslag, e-mail of brief
2. bij aanhoudende tekortkoming: ingebrekestelling met hersteltermijn
3. bij aanhoudende tekortkoming: boetebesluit
4. bij aanhoudende tekortkoming: herhaald toepassen van de boete of nieuw boetebesluit.

Voor de boetes bij (eerste) constatering en de bonus/malus regelingen worden meetmethoden en normen aangegeven in het bestek.

Boetes en malussen worden in mindering gebracht op de maandelijks te betalen subsidiebedragen.

In het bestek zal het totaalbedrag dat jaarlijks aan boetes en malussen kan worden opgelegd, worden bepaald.

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

20 TARIEVEN EN VERVOERBEWIJZEN

Betaalsysteem

Het OV-bureau Groningen Drenthe heeft in 2007 afspraken gemaakt met de Minister van Verkeer & Waterstaat over de implementatie van de OV-chipkaart in Groningen en Drenthe. De OV-chipkaart zal binnen afzienbare tijd worden ingevoerd, waarschijnlijk reeds bij aanvang van de concessieperiode in december 2009 maar anders gedurende deze concessieperiode. Indien de OV-chipkaart is ingevoerd en naar behoren functioneert zal de minister de Nationale Vervoerbewijzen uitschakelen en zal de OV-chipkaart vanaf dat moment als enig geldend betaalsysteem gaan gelden voor het openbaar vervoer.

Voor een goed werkend systeem dient de vervoerder aangesloten te zijn bij Trans Link Systems (TLS) en al het door de vervoerder te gebruiken apparatuur moet gecertificeerd zijn door TLS. De vervoerder dient hiertoe vroegtijdig actie te ondernemen zodat bij de start van de concessie per december 2009 het systeem van de OV-chipkaart werkend is. De kosten voor aansluiting bij TLS en voor het certificeren van de apparatuur zijn voor rekening van de vervoerder. De vervoerder zal verder in zijn offerte een separate prijs voor de implementatie en exploitatie van de OV-chipkaart moeten weergeven voor zover de onderdelen van de implementatie en exploitatie de verantwoordelijkheid zijn van de vervoerder.

Nationale tarieven

Tot het moment waarop de Minister van Verkeer en Waterstaat de Nationale Vervoerbewijzen uitschakelt, blijft het stelsel van nationale vervoerbewijzen van kracht, al dan niet naast het tarievenkader dat geldt voor de OV-chipkaart (duale fase). Dit betekent dat de vervoerder tot het moment van uitschakelen van het NVB, het openbaar vervoer minimaal exploiteert 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 door het OV-bureau vastgestelde lokale en regionale tarieven en vervoerbewijzen voor het openbaar vervoer in het concessiegebied.

Regionale tarieven

Wagenverkoop

Reizigers moeten op alle bussen (wagenverkoop)kaartjes kunnen aanschaffen. De hoogte van de tarieven en de lay-out van het kaartsoort worden voorgeschreven door het OV-bureau, alle kosten als drukkosten, distributiekosten en administratiekosten komen voor rekening van de vervoerder:

- Tot uitschakeling NVB blijft het huidige systeem van de grijze wagenverkoop strippenkaarten van toepassing.
- Na uitschakeling NVB zal een regionale invulling plaatsvinden voor de verkoop van vervoerbewijzen op de bussen.

Maatwerk tarieven

Het huidige systeem aan regionale kaartjes blijft tot de uitschakeling van het NVB intact. Hieraan kan het OV-bureau tussentijds wijzigingen doorvoeren in verband met bijvoorbeeld een inflatiecorrectie en verbeteringen voor de klant. Thans betreft het de volgende regionale kaartjes:

- Eurokaartjes (1, 3 en 5 euro)
- P+R kaartjes stad Groningen:
 - 2 euro voor een retour op een Citybusroute
 - 25 euro voor een Citybusroute per maand, 250 euro per jaar
- Qlinertarieven, met name:
 - toeslagkaartjes en abonnementen voor gebruik van de Qliner met strippenkaart en sterabonnementen voor 9 uur op werkdagen

- losse trajectkaartjes op de Qliner.
- Qlinertrajectabonnementen.
- Busbootbuskaart: combinatiekaart voor de busreis op het vasteland vanaf Groningen, bootreis en retour met de bus op Ameland of Schiermonnikoog.
- Buurtbuskaartjes:
 - 1 euro voor een enkele reis.
 - 22 euro voor een maandkaart.
 - (Daarnaast zijn OV-studentenkaarten, OV-jaar kaarten en Sterabonnementen geldig).
- Cultuurkaartje OV: Speciale kaart voor bezoek van een culture instelling vanuit een school in Oost-Groningen met bus en regionale trein.
- Zwart rijders kaart: Een kaart om de rit af te maken bij geconstateerd zwart rijden ter waarde van 20 euro.
- Speciale kaartjes voor evenementen en vervoersdiensten (TT Assen, ToerBus, scholierenlijn Beilen – Assen).

Nadat het NVB is uitgeschakeld zal een gedeelte van de maatwerk tarieven als papieren kaartjes blijven bestaan.

De uitwerking van de regionale tarieven zal plaatsvinden in het bestek.

Voorstellen en vaststellen regionale tarieven

- De vervoerder kan aan het OV-bureau een voorstel doen om tarieven en vervoerbewijzen in te voeren afwijkend van het dan geldende assortiment. Het OV-bureau zal, alvorens ter zake een beslissing te nemen, hierover advies vragen aan de consumentenplatforms.
- Het OV-bureau kan een voorstel tot het invoeren van afwijkende tarieven en vervoerbewijzen in elk geval afwijzen als het consumentenplatform hierover een negatief advies heeft uitgebracht dan wel als dit naar verwachting van het OV-bureau leidt tot:
 - een afname van de vervoeropbrengst en/of
 - een negatief effect genereert op het gebruik en/of exploitatiemogelijkheden van het openbaar vervoer.
- De regionale tarieven worden door het OV-bureau voor advies voorgelegd aan de consumentenplatforms van Groningen en Drenthe. Naar aanleiding van dit advies zal het Dagelijks Bestuur van het OV-bureau de tarieven vaststellen.
- De lay-out van de regionale kaartsoorten wordt verzorgd door het OV-bureau; de productie, verspreiding, financiële afhandeling e.d. vindt plaats door de vervoerder.
- Het OV-bureau kan van het NVB afwijkende tarieven voorschrijven.

Administratie

De vervoerder richt de administratie van de verkopen van eigen vervoerbewijzen zodanig in dat deze voldoet aan de door het Ministerie van Verkeer en Waterstaat opgestelde richtlijnen, dan wel richtlijnen met dezelfde strekking en uitgangspunten voor de verkopen van vervoerbewijzen en proposities OV-chipkaart.

Landelijk en Regionaal Tarieven Kader (LTK en RTK) OV-chipkaart

Na uitschakeling van het NVB zullen alleen de landelijke en regionale proposities gelden die van toepassing zijn op het gebruik van de OV-chipkaart. Landelijk zijn afspraken gemaakt over een gezamenlijk tarievenkader voor de OV-chipkaart. Uitgangspunten voor dit landelijke tarievenkader zijn gemak, eenvoud en transparantie. Dit houdt in dat landelijk o.a. eenzelfde afrekeneenheid geldt (km.tarief), dezelfde kortingspercentages worden gehanteerd voor bepaalde groepen reizigers, een landelijk gelijkkluidend opstaptarief etc. Daarnaast heeft het OV-bureau een regionaal tarievenstelsel ontwikkeld waar met regionale proposities maatwerk kan worden geleverd voor verschillende groepen reizigers. De uitwerking van het landelijke en regionale tarievenkader in uiteindelijke reizigerstarieven zal in het voorjaar van 2008 plaats hebben en aan de Consumentenplatforms worden voorgelegd.

In bijlage 9. is het landelijke en regionale tarievenkader opgenomen.

Distributie

- Zolang het Nationaal Tarief Systeem van kracht is, draagt de vervoerder zorg voor het intact houden van de verkoop van de Nationale Tarieven op het grondgebied van de concessie.
- Het OV-bureau is verantwoordelijk voor de distributie van de OV-chipkaart, d.w.z. het organiseren van een voldoende dekkend distributienetwerk. De mogelijkheid bestaat dat het OV-bureau de organisatie van het distributienetwerk bij een derde partij onderbrengt. Dit kan ook de concessiehouder zijn.
- Alle apparatuur in de bus (Validators en AfHaalMachines) en de apparatuur op locatie van de vervoerder die benodigd is voor de communicatie met Trans Link Systems is voor rekening van de vervoerder.
- Het OV-bureau draagt zorg voor de verkrijgbaarheid van de OV-Chipkaart via de verkooppunten in het gebied.
- Het OV-bureau draagt zorg voor de mogelijkheden tot opwaardering van de OV-chipkaart.
- Het OV-bureau stelt de hoogte vast van de bijdrage die de reiziger dient te voldoen indien gebruik gemaakt wordt van de baliehandeling bij servicepunten OV-chipkaart.
- Het OV-bureau draagt zorg voor de beschikbaarheid van de proposities voor de OV-chipkaart bij het bovenstaande verkoopnetwerk en via de verkooppunten via internet en de automaten van NS in het gebied.

Nadere uitwerking van de distributie vindt plaats in het bestek.

Indien om wat reden ook de OV-chipkaart niet zal worden ingevoerd, maar mogelijk wordt overgegaan tot invoering van een ander elektronisch betaalsysteem als wettelijk betaalsysteem voor het openbaar vervoer, dan dient de vervoerder zijn volle medewerking te verlenen aan de implementatie van dit nieuwe systeem.

21 OV-INFRASTRUCTUUR

In dit hoofdstuk wordt achtereenvolgens op de infrastructuur voor de exploitatie en uitvoering van het vervoer, de haltes en haltevoorzieningen en stremmingen en omleidingen ingegaan.

21.1 ALGEMEEN

De infrastructuur voor het openbaar vervoer bestaat enerzijds uit weginfrastructuur zoals wegen, 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.

Het OV-bureau verzoekt wegbeheerders om infrastructuur busvriendelijk aan te leggen, daarbij rekening houdend met rijtijden (exploitatie), comfort en toegankelijkheid. Bij (nieuwe) verkeersregelinstallaties zal het OV-bureau aan wegbeheerders verzoeken deze installaties verder uit te rusten met KAR. Bij veel huidige installaties zullen deze nog uitgerust zijn met VETAG/VECOM. Voor nieuwe haltevoorzieningen wordt wegbeheerders aanbevolen deze toegankelijk uit te voeren. Over de infrastructuur voor het OV overleggen vervoerders en OV-bureau regelmatig met wegbeheerders in Ontwikkelgroepen.

21.2 HALTES EN HALTEVOORZIENINGEN

Reisinformatie over de dienstregeling is concessieoverschrijdend. Het betreft tevens investeringen en deskundigheid die bij met name alleen grote vervoersbedrijven aanwezig is. Om deze reden wordt de statische reisinformatie (grotendeels) uitgevoerd door de vervoerder van de GD-concessie en wordt de dynamische reisinformatie (op de halte) separaat aanbesteed.

Haltezuilen met displays voor DRIS informatie op de halte worden ook separaat aanbesteed. Het OV-bureau overweegt ook de levering en het beheer en onderhoud reguliere haltepalen hieraan toe te voegen. Voor de halteborden en haltezuilen geldt dat meerdere vervoerders hier dagelijks gebruik van zullen maken en daarmee de keuze logisch is om deze activiteiten bij één centrale partij neer te leggen, in eerste instantie de vervoerder van de GD-concessie of een derde partij. Ook voor afstemming tussen de vervoerders is het beter dit door één partij te laten uitvoeren. Over de rol van de vervoerder met betrekking tot de plaatsing van haltepalen zal in het bestek duidelijkheid worden gegeven

Wanneer de levering, het beheer en onderhoud van de haltepalen bij de vervoerder ligt behoudt het OV-bureau zich het recht voor om bij onderpresteren van de vervoerder deze activiteiten bij de vervoerder weg te halen en deze separaat aan te besteden. De vervoerder zal dan ook gekort worden voor het niet hoeven uitvoeren van deze activiteit, waarbij in principe de vergoeding die hiervoor dient te worden betaald in een separate aanbesteding in mindering gebracht wordt op de vergoeding aan de GD-vervoerder. Specificaties voor aanlevering van de statische reisinformatie voor op de halteborden en haltezuilen aan een derde partij, o.a. toegankelijkheidseisen, zullen in het bestek gespecificeerd worden.

De overige haltevoorzieningen als verharding, haltekom, het halteplateau en de haltevoorzieningen (exclusief haltepaal, haltebord en haltezuil) zijn de verantwoordelijkheid van de betreffende wegbeheerder. De wegbeheerder is tevens verantwoordelijk voor beheer en onderhoud van deze

voorzieningen. Ook het eigendomschap en het beheer van deabri's (inclusief eventueel aanwezig informatiepaneel) in het concessiegebied berusten geheel bij de wegbeheerders.

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

21.3 STREMMINGEN EN OMLEIDINGEN

Reizigers moeten er op kunnen vertrouwen dat het vervoer in principe ongestoord en zonder vertragingen plaatsvindt. Vandaar ook de verplichting van de vervoerder tot adequate uitvoering van de dienstregeling.

Een wegbeheerder kan in verband met reconstructie of onderhoud van een openbare weg besluiten deze tijdelijk af te sluiten voor het verkeer. Ook door verkeersongevallen, calamiteiten, congestie, evenementen, manifestaties en dergelijke kan een weg tijdelijk gesloten zijn voor openbaar verkeer. Een stremming of omleiding van een weg, door welke oorzaak dan ook, kan gevolgen hebben voor de reizigers in het openbaar vervoer. Zo kunnen zij te maken krijgen met een gewijzigde uitvoering van de dienstregeling wat betreft reistijd, frequentie of route.

Uitgangspunt is dat de reizigers geen of zo weinig mogelijk hinder ondervinden van verstoringen in de uitvoering van het vervoer als gevolg van stremmingen en omleidingen en dat in situaties waar hinder niet is te voorkomen voor de duur van de stemming of omleiding redelijke alternatieven aan de reizigers worden geboden.

Nadelige gevolgen van stremmingen en omleidingen voor weggebruikers zijn in beginsel aan te merken als normaal maatschappelijk risico dat voor rekening van de vervoerder komt. Alleen in uitzonderlijke gevallen mag worden aangenomen dat schade zodanig is dat deze niet onder het normale maatschappelijk risico valt, zulks ter beoordeling aan het OV-bureau. Voor het openbaar vervoer betekent dit dat een vervoerder in principe zelf de kosten draagt van de gevolgen van een stremming of omleiding en maatregelen neemt om de nadelige gevolgen voor de reizigers zoveel mogelijk te beperken.

Wanneer een wegbeheerder bij de voorbereiding van geplande en dus voorzienbare wegwerkzaamheden onvoldoende rekening houdt met de belangen van de vervoerder waardoor deze onevenredige schade lijdt, zullen ter zake nadere afspraken gemaakt moeten worden over een mogelijke schadevergoeding. De huidige praktijk is dat de wegbeheerders voorzienbare stremmingen en omleidingen tijdig aankondigen en waar nodig overleggen met betrokkenen, waaronder vervoerders, over de gevolgen van een stremming of omleiding.

Het OV-bureau zet deze praktijk voort: bij de wegbeheerders wordt er op aangedrongen voorzienbare stremmingen en omleidingen tijdig te melden aan (in eerste instantie) de vervoerders en (in tweede instantie) het OV-bureau. Afhankelijk van de aard, omvang en duur van de te verwachten gevolgen vindt overleg plaats tussen het OV-bureau, de wegbeheerders en de vervoerder over de te nemen maatregelen als gevolg van de stremming of omleiding.

Het OV-bureau zal zeker bij grotere wegenprojecten bij de wegbeheerders aandacht vragen voor de gevolgen van deze werkzaamheden voor het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer, hen verzoeken de nadelige gevolgen zoveel mogelijk te beperken en in overweging geven eventuele financiële gevolgen voor het openbaar vervoer mee te nemen in de projectkosten.

Vertraging of omrij schade ten gevolge van verkeersongevallen, calamiteiten, congestie, evenementen, manifestaties, onderhoud aan de infrastructuur of vergelijkbare omstandigheden behoren eveneens tot

het normale bedrijfsrisico van de vervoerder. Dit betreft in elk geval de financiële gevolgen van de inzet van extra materieel en personeel om de exploitatie, zij het in tijdelijk gewijzigde vorm, te kunnen blijven verzorgen. Het OV-bureau kan niet op financiële compensatie worden aangesproken.

Het OV-bureau zal bij de wegbeheerders er op aandringen dat zij minimaal 10 werkdagen voor aanvang van de door hen voorgenomen werkzaamheden aan de bij hen in beheer zijnde infrastructuur de vervoerder informeren over voorzienbare stremmingen en omleidingen die gevolgen hebben voor het openbaar vervoer. Ook deze voorzienbare stremmingen en omleidingen behoren tot het normale bedrijfsrisico van de vervoerder.

De vervoerder doet mededeling van de door hem voorgenomen maatregelen ten gevolge van voorzienbare stremmingen en omleidingen aan het OV-bureau en de betrokken wegbeheerder. Zo nodig vindt tussen betrokken partijen overleg plaats over de te nemen maatregelen en de gevolgen voor de uitvoering van het vervoer voor de reizigers. Hierbij kan onderscheid worden gemaakt in de aard, omvang en duur van de stremmingen en omleidingen en de mate van de gevolgen voor de reizigers.

Uitgangspunt is dat hinder voor de reizigers zo veel mogelijk wordt beperkt en dat aan hen waar mogelijk en nodig redelijk te achten alternatieven worden geboden voor hun reis. De vervoerder informeert de reizigers tijdig over de genomen maatregelen volgens afgesproken format.

Het OV-bureau kan, wanneer op basis van de resultaten van het overleg met de vervoerder wordt geconcludeerd dat er sprake is van een zodanig ingrijpende wijziging van de bestaande omlopen van het materieel dat een wijziging van de bestaande dienstregeling en routevoering noodzakelijk wordt geacht, besluiten tot (tijdelijke) wijziging van het voorzieningenniveau en de routevoering. In dat geval worden de daadwerkelijk gereden extra uren of delen van uren, uitgedrukt in minuten, vergoed overeenkomstig de in het bestek beschreven tarieven voor meer- en minderwerk en worden de eventuele minder gereden uren of delen van uren in mindering gebracht overeenkomstig de regeling voor meer- en minderwerk als bedoeld in paragraaf 22.5.

Bij onvoorzienbare stremmingen en omleidingen dient de vervoerder onverwijld adequaat te reageren en maatregelen te nemen die de nadelige gevolgen voor de reizigers zowel qua omvang als qua tijd zoveel mogelijk beperken. Ook onvoorzienbare stremmingen en omleidingen behoren tot het normale bedrijfsrisico van de vervoerder.

De vervoerder kan het OV-bureau niet aanspreken op schade als gevolg van wegwerkzaamheden door of in opdracht van wegbeheerders.

22 FINANCIËN

22.1 ALGEMEEN

De opdrachtverlener streeft naar een robuuste ontwikkelrelatie met de vervoerder, waarin beide partijen zich pro-actief inspinnen om de kwaliteit van het vervoer te verbeteren en meer reizigers aan te trekken. Het OV-bureau heeft hierbij de eindverantwoordelijkheid en draagt vanuit deze rol ook de eindverantwoordelijkheid voor de reizigersopbrengsten.

Tegelijk wil het OV-bureau de vervoerder ook (financieel) prikkelen om pro-actief mee te werken aan het bereiken van bovengenoemde doelstellingen. Daarom wordt een bonus-/malusregeling opgezet die een deel van de verantwoordelijkheid voor reizigersopbrengsten bij de vervoerder legt. Meer reizigersopbrengsten betekenen dus meer inkomsten voor de vervoerder. Hierdoor krijgt deze ook een financieel belang om zich in te spannen voor meer reizigers. Van de meeropbrengsten krijgt de vervoerder een aanzienlijk (nader te bepalen) percentage uitgekeerd. Andersom wordt bij eventuele minderopbrengsten eenzelfde percentage ingehouden. In hoogte worden deze toe te passen bonus en malus in absolute zin op een nader te bepalen wijze gemaximeerd.

De bonus/malus op reizigeropbrengsten vormt een prikkel voor de vervoerder om meer reizigers aan te trekken en dus de kwaliteit van het vervoer hoog te houden. Echter, op zeer rustige plaatsen en tijdstippen is de potentie voor reizigersgroei gering. Toch wil het OV-bureau dat de vervoerder zich ook daar inspant voor een kwalitatief goed OV-product. Daarom wordt ook een bonus-/malus-regeling ingesteld met betrekking tot de kwaliteit. Deze wordt gebaseerd op de waardering van de klant en op het voorkomen van de belangrijkste ergernissen van de klant: uitval van bussen en het missen van aansluitingen.

De eisen die de opdrachtgever stelt ten aanzien van administratie en financieel beheer zullen worden beschreven in het bestek.

22.2 OFFERTE

De inschrijver offreert de dienstregeling 2009 op jaarbasis, uitgaande van de aantallen referentie DRU's die zijn opgegeven in het Format prijsopgave. Deze aantallen DRU's zijn een nauwkeurige raming van het aantal DRU's van de dienstregeling 2009. Na gunning zullen de DRU's van de dienstregeling per 13 december 2009 definitief worden bepaald. De afwijking ten opzichte van de referentie DRU's per type materieel en kwaliteitsniveau zullen worden verrekend tegen de mutatie-tarieven.

De door de inschrijver in te dienen offerte dient prijzen te bevatten op het prijspeil 2008, exclusief BTW.

22.3 BESCHIKBARE MIDDELEN

De volgende middelen staan het OV-bureau ter beschikking voor het uitvoeren van de concessie:

1. Middelen uit de door de van Rijksweg verkregen Brede Doel Uitkering (BDU). Een deel van deze middelen wordt aangewend voor exploitatie van openbaar vervoer.
2. 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 op basis van de OV-chipkaart.

3. De opbrengsten van toeslagkaarten en eigen vervoersbewijzen, voor zover niet meegenomen onder punt 2.
4. De opbrengsten uit het contract van het studentenvervoer (SOV).

Van de beschikbare middelen voor de uitvoering van de concessie worden inhoudingen toegepast ten behoeve van onder meer het OV-bureau, CVV en de bonusregeling.

22.4 SUBSIDIEVERLENING EN -VASTSTELLING

De vervoerder dient verantwoording af te leggen over de besteding van de voor de uitvoering van de concessie verleende subsidie volgens de regelingen die door het OV-bureau worden voorgeschreven. Het OV-bureau stelt op basis van een verantwoording door de vervoerder de subsidie vast op basis van het aantal gereden 'dienstregeluren', ofwel DRU's. Het is de bedoeling een reële prijs per gereden uur te bieden, zodat de vervoerder geen verlies maakt op gereden uren, maar ook geen excessief hoge winst. Zo krijgt de vervoerder waar hij recht op heeft en wordt onnodige besteding van publieke middelen voorkomen. Bovendien betekent dit dat zowel de vervoerder als OV-bureau belang hebben bij uitbreiding van het aanbod bij voldoende vraag: het OV-bureau vanuit de publieke doelstellingen van de overheden en de vervoerder vanuit haar commerciële belang.

De daadwerkelijke kosten van een dienstregelingsuur kunnen sterk variëren naar tijdstip en type materieel. Gezien de wens een reële prijs te bieden – niet te veel en niet te weinig – zal conform de huidige dienstregeling een opsplitsing van DRU-tarieven worden gemaakt naar type materieel en kwaliteitsniveau. Inschrijvende vervoerders worden gevraagd voor elk voertuigtype en kwaliteitsniveau een prijs per DRU te offren. Door deze te vermenigvuldigen met de aantallen dienstregelingsuren per voertuigtype en kwaliteitsniveau ontstaat een totaalprijs, die wordt meegewogen in bij de gunning van de concessie.

Voor versterkingsritten geldt een apart tarief per DRU. De vervoerder mag combinaties maken van verschillende versterkingsritten om tot een aantrekkelijke prijs te komen.

Het OV-bureau heeft het recht om gedurende de concessieperiode tellingen te verrichten om te bepalen of de bezetting in een bepaalde periode lager dan een nog nader te bepalen reizigers ligt, waardoor heen- en terugrit gedurende een bepaalde periode met kleiner materieel kunnen worden uitgevoerd. In dat geval heeft de concessieverlener het recht om het betreffende aantal DRU's maal het verschil tussen DRU-prijs van groot en klein materieel, in mindering te brengen. Infrastructurele maatregelen die tot rijtijdverkorting leiden, resulteren in minder DRU's die het OV-bureau ten goede komen.

Jaarlijks betaalt het OV-bureau aan de vervoerder een compensatie voor de loon- en prijsbijstelling. Dit wordt nader uitgewerkt in het bestek.

Voorafgaand aan het jaar wordt op basis van hetgeen bekend is over dienstregelingswijzigingen, loon- en prijscompensaties etc, berekend wat de voorlopige subsidie alsmede wat het voorschot voor het komende jaar zal zijn. De vervoerder ontvangt een voorschot in 13 maandelijkse termijnen waarvan 2 in april. Bij de berekening van dit voorschot wordt uitgegaan van de voorlopige subsidie minus de geraamde opbrengsten die de vervoerder ontvangt uit kaartverkoop (de bovengenoemde opbrengsten genoemd in de punten 2, 3 en 4).

Na afloop van het kalenderjaar waarop de subsidie betrekking heeft, stellen de concessieverleners de beschikking tot vaststelling van de subsidie over dat jaar vast. Uitgangspunt is de prijs voor de dienstregeling 2008.

De vaststelling van de subsidie wordt gebaseerd op het overeenkomstig de dienstregeling aantal werkelijk verreden en goedgekeurde ritten, goedgekeurde versterkingsritten en goedgekeurd meer- of minderwerk, per type materieel en kwaliteitsniveau, verrekend tegen de geïndexeerde tarieven. Uitgevallen ritten worden verrekend met integrale DRU-prijzen. Daarnaast is met betrekking tot rituitval een malusregeling van toepassing (zie paragraaf 22.8).

Bij de vaststelling van de vergoeding worden de werkelijke opbrengsten verdisconteerd.

Indien blijkt dat aan de concessiehouder te veel subsidie is betaald, wordt het verschil tussen de verleende subsidie en de vastgestelde subsidie verrekend met de eerste termijn na de vaststelling van de jaarlijkse beschikking tot subsidieverlening.

Voor 2009 vinden er verrekeringen van de opbrengsten plaats tussen de zittende en de komende vervoerder. Daarbij worden ook correcties, nagekomen opbrengsten en ontvangen voorschotten betrokken. De wagenverkopen komen vanaf de ingangsdatum van de nieuwe ten goede aan de nieuwe concessie en dienen door de nieuwe vervoerder te worden geïnd.

De nieuwe vervoerder dient partij te zijn/worden bij de contractenbundel van Nationale Vervoerbewijzen (NVB) dan wel bij Trans Link Systems (TLS), afhankelijk van de voortgang van de implementatie van de OV-chipkaart.

Terzake van de huidige concessie blijft, met uitzondering van overeengekomen meerwerk tegen vergoeding, heffing van btw achterwege. Het OV-bureau heeft geen aanwijzingen dat de inspecteur dit beleid zal wijzigen. Mocht dit wel het geval zijn dan zal de eventueel verschuldigde btw voor rekening van de vervoerder komen.

Bij wijzigingen in het budget van het OV-bureau, zal het OV-bureau met de vervoerder overleggen over de hieruit voortvloeiende financiële gevolgen en het eventueel aanpassen van de dienstregeling.

22.5 MEER-/MINDERWERK

Meer-/minderwerk wordt verrekend op basis van dienstregelinguren. Ook voor meer-/minderwerk geldt de doelstelling om een reële prijs aan de vervoerder te betalen. De tarieven voor meer-/minderwerk zijn daarom gelijk aan de geoffreerde DRU-prijzen per voertuigtype.

Zo mogelijk zullen de meer-/minderwerk tarieven nader worden uitgesplitst naar spits- en daluren. Dit zal in het bestek nader worden uitgewerkt.

Een vervoerder zal haar prijzen baseren op het huidige aantal dienstregelinguren. Als dit in sterke mate wijzigt kan dat – afhankelijk van de situatie – onverwacht nadelig uitpakken voor vervoerder of OV-bureau. Daarom gelden de genoemde meer-/minderwerk tarieven alleen voor mutaties tot en met 10 % meer of minder dienstregelinguren dan in het voorgaande dienstregeling. Indien zich mutaties voordoen van meer dan 10 % op het geheel van het aantal DRU's ten opzichte van de voorgaande dienstregeling wordt over verrekening hiervan overlegd tussen het OV-bureau en de vervoerder.

Genoemde meer-/minderwerk tarieven gelden in principe voor alle door het OV-bureau geïnitieerde wijzigingen in het OV-aanbod. Op basis van specifieke business cases (zie hierna) bestaat de mogelijkheid om voor de betreffende case afwijkende financiële afspraken te maken.

22.6 BUSINESS CASES

De vervoerder wordt uitgenodigd om samen met het OV-bureau plannen te maken voor uitbreiding of verbetering van het OV-aanbod. Een vervoerder zal dit alleen doen als hierbij ook een (financieel) voordeel te bereiken is. Deels is hierin al voorzien door een reële verrekening van dienstregelinguren (zie hierboven) en een bonus-/malus op reizigersopbrengsten (zie hieronder).

Om de vervoerder echter nog meer te prikkelen om na te denken over kansen voor reizigersgroei kunnen bij voorstellen van de vervoerder ook andere afspraken gemaakt worden over de verdeling van kosten en opbrengsten.

Daarom wordt de mogelijkheid geboden om voor een specifieke business case afwijkende financiële afspraken te maken. Indien OV-bureau en vervoerder hier niet uitkomen en de wijziging door het OV-bureau toch gewenst is, wordt teruggevallen op verrekening op basis van de afgesproken meer-/minderwerk-tarieven.

22.7 BONUS / MALUS VOOR VERVOERSGROEI

De verantwoordelijkheid het realiseren van de in paragraaf 22.3 genoemde middelen ligt in beginsel bij het OV-bureau. Echter, om de vervoerder te stimuleren tot het genereren van reizigersgroei wordt een bonus uitgekeerd op gestegen reizigersinkomsten. Hiermee wordt de vervoerder ook gestimuleerd om zijn dienstverlening een steeds hoger niveau te brengen, de kwaliteit van dienstverlening door de vervoerder is een belangrijke invloedsfactor op reizigersgroei of daling. Jaarlijks worden de gerealiseerde reizigersopbrengsten vergeleken met de opbrengsten van het laatste jaar voor ingang van de concessie. Hierbij wordt een relatie gelegd met de door de vervoerder in zijn offerte te prognocerende vervoersgroei. In het bestek wordt dit nader uitgewerkt.

Er wordt uitgegaan van de reizigersopbrengsten per dienstregelingsuur omdat het niet zo kan zijn dat de vervoerder er sterk op verdient of de dupe wordt bij wijzigingen in het OV-aanbod die door het OV-bureau geïnitieerd zijn. Bij een stijging van de opbrengsten boven de door de vervoerder geprognoseerde vervoersgroei wordt een substantieel (nader te bepalen) deel van de meeropbrengsten als bonus uitgekeerd aan de vervoerder. Zijn de gerealiseerde reizigersopbrengsten gedaald, dan wordt eenzelfde percentage van de reizigersopbrengsten als malus toegekend. In hoogte worden deze toe te passen bonus en malus in absolute zin op een nader te bepalen wijze gemaximeerd.

In het bestek zal deze bonus/malusregeling verder worden uitgewerkt. Aandachtspunten daarbij zijn onder meer:

- als de vervoerder een eenmaal gerealiseerde opbrengststijging over meerdere jaren weet vast te houden levert dit over meerdere jaren een bonus op;
- als een daling van de opbrengsten het directe gevolg is van een maatregel van het OV-bureau (bijv. bij een frequentieverlaging of een tariefverlaging) dan zal geen malus worden toegekend.

In het bestek zal een hardheidsclausule worden opgenomen in het geval dat toepassing van de hiervoor bedoelde bonus-malus-regeling tot onredelijke uitkomsten zal leiden.

22.8 BONUS / MALUS VOOR KWALITEIT

Om de vervoerder te prikkelen de operationele kwaliteit op peil te houden en te verbeteren geldt een bonus-/malusregeling op uitvoeringskwaliteit. Deze bonus-/malusregeling heeft drie componenten:

- Klantperceptie, op basis van de jaarlijks uit te voeren OV-monitor;
- Uitval van ritten;
- Aansluitingen.

Klantperceptie

Jaarlijks wordt door het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) onafhankelijk onderzoek gedaan naar de klantperceptie van het vervoerproduct, uitgedrukt in rapportcijfers. Aan deze monitoring is een bonus-/malusregeling gekoppeld. Op de hieronder genoemde punten, zaken die direct door de

vervoerder te beïnvloeden zijn, dienen inschrijvende vervoerders een streefcijfer aan te geven dat zij denken te bereiken. Dit streefcijfer dient minimaal het in de hieronder genoemde rapportcijfer te zijn. Jaarlijks worden de gerealiseerde prestaties vergeleken met de streefwaarden. In het bestek zal deze bonus/malusregeling verder worden uitgewerkt. Daarbij zal de hoogte van de bonus/malus worden afgestemd op de kosten die gemoeid zijn met kwaliteitshandhaving en –verbetering.

De hoogte van de streefcijfers wordt meegewogen bij de beoordeling van de inschrijvingen.

	Onderwerp	Referentiecijfer GGD 2007	Referentiecijfer stadsdienst Groningen 2007	Minimaal streefcijfer
2	Netheid	6,6	6,1	6,3
3	Vriendelijkheid	7,3	6,8	7,0
4	Rijstijl	7,1	6,6	7,0
7	Informatie algemeen	7,1	7,0	7,0
8	Informatie vertragingen	3,6	3,7	4,0
11	Punctualiteit	6,6	6,6	6,6

Uitval van ritten en missen van aansluitingen

Uitval van ritten en het missen van aansluitingen behoren tot de grootste ergernissen van reizigers in het openbaar vervoer. Immers, het betekent al snel een vertraging van 30 of 60 minuten.

Het OV-bureau wil dan ook dat de vervoerder zich maximaal inspant om deze ergernissen te minimaliseren. Dit betekent primair dat de vervoerder het uitvallen van bussen tot een minimum beperkt, en secundair, dat bij uitval gezorgd wordt dat de hinder voor de reiziger tot een minimum beperkt wordt, bijvoorbeeld door de inzet van vervangend vervoer.

De vervoerder zal hiertoe worden gestimuleerd door een malusregeling bij uitval van ritten en door middel van een regeling ‘geld terug bij vertraging’.

Malus bij uitval van ritten

De vervoerder moet elke uitgevallen rit registreren en dit vormt onderdeel van regelmatige managementrapportages aan het OV-bureau. De wijze waarop dit dient te gebeuren zal nader uitgewerkt worden in het bestek. Een rit geldt als uitgevallen wanneer deze geheel of gedeeltelijk niet heeft gereden of als de vertraging meer bedraagt dan de helft van het dienstregelingsinterval (met een minimum van 15 minuten). Onderscheid is te maken naar verwijtbaar en niet-verwijtbaar uitgevallen ritten.

Voor elke verwijtbaar uitgevallen rit wordt een malus toegekend. De hoogte van de malus zal in het bestek nader worden uitgewerkt en worden afgestemd op de kosten die gemoeid zijn om rituitval te voorkomen danwel op te vangen met vervangend vervoer.

Geld terug en bonus/malus bij vertragingen en het missen van aansluitingen

Het al dan niet halen van een aansluiting is nauwelijks meetbaar: uit de precieze aankomst- of vertrektijd van het voertuig is niet af te lezen of de reiziger die wilde overstappen de aansluiting daadwerkelijk gehaald heeft. Daarom kiest het OV-bureau voor een restitutieregeling en een bonus-/malusregeling op basis van binnengekomen meldingen van gemiste aansluitingen en uitgevallen ritten.

Gedacht kan worden aan een regeling waarbij de vervoerder reizigers een restitutieregeling moet bieden die bij vertragingen van meer dan 30 minuten of het missen van een overstapaansluiting op trein of bus voorziet in restitutie van de betaalde ritprijs. Bij de reiziger ligt dan wel de verantwoor-

delijkheid om aan de chauffeur kenbaar te maken dat hij of zij gebruik wil maken van een gegarandeerde aansluiting. Reizigers worden via diverse communicatiekanalen aangemoedigd om bij uitgevallen ritten en gemiste aansluitingen gebruik te maken van de restitutieregeling.

Daarnaast kan hieraan een bonus/malusregeling worden verbonden. De vervoerder registreert elke aanvraag van restitutie, inclusief de wijze van afhandeling, en dit vormt onderdeel van regelmatige managementrapportages aan het OV-bureau. Vanaf het tweede jaar van de concessie wordt het totaal aan terugbetalingen vergeleken met het voorgaande jaar. Bij een daling wordt een bonus toegekend en bij een stijging een malus. De hoogte van de bonus/malus zal in het bestek nader worden uitgewerkt en worden afgestemd op de kosten die gemoeid zijn om vertragingen en het missen van aansluitingen te voorkomen dan wel op te vangen met vervangend vervoer.

Het OV-bureau behoudt zich het recht voor onafhankelijk onderzoek te laten verrichten naar de juistheid van de registratie van de rituitval. Onjuistheden in de registratie van de rituitval zullen onderdeel uitmaken van de boeteregeling. Het OV-bureau zal meldingen van vertragingen en gemiste aansluitingen steekproefsgewijs verifiëren aan de hand van de geregistreerde aankomst- en vertrektijden.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1. BEGRIPSBEPALINGEN

<i>bonus-malusregeling</i>	<i>regeling die een relatie legt tussen de hoogte van een vergoeding aan de vervoerder en de uitvoeringskwaliteit, waarmee de vervoerder wordt geprikkeld tot het leveren van optimale kwaliteit</i>
<i>lijnfolder en/of busboekje</i>	<i>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</i>
<i>buurtbus</i>	<i>bus waarmee openbaar vervoer met een vaste dienstregeling wordt verricht, uitgevoerd door vrijwilligers onder verantwoordelijkheid van de vervoerder</i>
<i>Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV)</i>	<i>collectief vraagafhankelijk vervoer als bedoeld in artikel 6 van het Besluit personenvervoer 2000</i>
<i>concessie</i>	<i>recht om met uitsluiting van anderen openbaar vervoer te verrichten in een bepaald gebied gedurende een bepaald tijdvak</i>
<i>Consumentenplatform</i>	<i>het door het OV-bureau 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</i>
<i>dienstregeling</i>	<i>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</i>
<i>dienstregelingsuur (DRU)</i>	<i>het product van de rijtijd per rit en het aantal ritten volgens de dienstregeling</i>
<i>DRU-prijs</i>	<i>in euro uitgedrukte eenheid voor de kosten van het aanbod voor de uitvoering van de concessie per DRU</i>
<i>groot materieel</i>	<i>bus als bedoeld in artikel 1 sub e van de Wet Personenvervoer 2000</i>
<i>klein materieel</i>	<i>auto als bedoeld in artikel 1 sub f van de Wet Personenvervoer 2000</i>
<i>knooppunt</i>	<i>halte waar meerdere lijnen samenkomen</i>
<i>lagevloerbus</i>	<i>bus die over de volledige lengte van de bus beschikt over een lage vloer, dat wil zeggen een vloer die bij de deuren op maximaal 400 mm boven het wegdek ligt zonder treden bij de deuren of elders in de vloer</i>
<i>Nationale Vervoer-Bewijzen (NVB)</i>	<i>Door het Rijk vastgesteld tariefstelsel van het Nederlandse openbaar vervoer per bus, zoals vermeld in Staatscourant 2000 nr. 245, pagina 30</i>
<i>openbaar vervoer (OV)</i>	<i>voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een dienstregeling met een auto of bus</i>
<i>semi-lagevloerbus</i>	<i>bus die tussen de instapdeur en de eerste uitstapdeur beschikt over een volledig lage vloer, dat wil zeggen een vloer die bij de deuren op maximaal 400 mm boven het wegdek ligt, zonder treden bij de deuren</i>

	<i>of elders in de vloer. Op hoogwaardige lijnen mag materieel met maximaal drie lage treden bij de deuren worden ingezet.</i>
<i>SOV</i>	<i>Studenten openbaar vervoerkaart, waarmee scholieren en studenten die in aanmerking komen voor studiefinanciering in Nederland vrij kunnen reizen in het openbaar vervoer</i>
<i>Kolibri OV-netwerk</i>	<i>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.</i>
<i>Vraagafhankelijk OV</i>	<i>Voor een ieder op afroep openstaand openbaar vervoer</i>
<i>wegbeheerder</i>	<i>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</i>
<i>WROOV</i>	<i>systematiek van het Rijk om de hoogte van de opbrengsten uit kaartverkoop in het openbaar vervoer per uitkeringsgerechtigde en per gebied vast te stellen</i>

BIJLAGE 2. KAARTEN MET AANDUIDING CONCESSIEGEBIED EN PERCELEN

Zie bestand Bijlage bij ontwerp-PvE GD Aanbestedingskaart Groningen en Drenthe

Zie bestand Bijlage bij ontwerp-PvE GD Aanbestedingskaart lijnennet Groningen

BIJLAGE 3. ONDERDELEN ONTWIKKELFUNCTIE

Zie bestand: Bijlage bij ontwerp-PvE GD Onderdelen ontwikkelfunctie

BIJLAGE 4. ONDERWERPEN ROBUUSTE ONTWIKKELRELATIE

De inhoud van de robuuste ontwikkelrelatie heeft betrekking op de volgende onderwerpen.

1. vervoerkundig ontwerp
 - a. tactisch niveau:
 - ontwikkelen van het netwerk (bepaling benodigde verbindingen, locatiebepaling van knooppunten en busbanen)
 - bepalen van doelstellingen met betrekking tot beschikbaarheid (loop/fietsafstand, zitplaatskans), bereikbaarheid (snelheid), voorzieningenniveau (frequentie) en betrouwbaarheid (punctualiteit, rituitval)
 - b. operationeel niveau:
 - uitwerken van het ontworpen netwerk en de doelstellingen naar lijnvoering, routes en keuzes voor halteplaatsen
 - aanleg en aanpassing van infrastructuur (haltes en knooppunten) ontwerpen en vaststellen van de dienstregeling
2. materieel
 - a. grote investeringen: milieu-eisen en toegankelijkheid
 - b. kleine investeringen: comfort, uitstraling, huisstijl
3. exploitatie: voor uitvoering van de dienstregeling op basis van netwerk, dienstregeling en materieel regeling van operationele taken (dienstrooster, personeelsplanning) en evalueren en bijschaven product
4. reiskosten: ontwikkeling en vaststelling tarieven en vervoerbewijzen (door opbrengstverantwoordelijke partij) en distributienetwerk
5. reisinformatie
 - a. statische informatie: ontwikkelen en presenteren van algemene productinformatie
 - b. dynamische informatie: ontwikkelen en presenteren van dynamische reisinformatie op haltes en knooppunten
6. marketing en communicatie:
 - promotie, ontwikkeling en onderhoud van imago en positionering
 - communicatie met de klant: ontwikkeling en uitvoering klantenservice, marktonderzoek, raadplegen belangengroepen

BIJLAGE 5. KAART CONCESSIEVERDELING OV-CONCESSIES

Zie bestand Bijlage bij ontwerp-PvE GD Kaart concessieverdeling december 2007

**BIJLAGE 6. KAART NETWERKVISIE OV: HOOGWAARDIGE LIJNEN, BASISNET EN AANVULLENDE
DIENSTEN, MET KNOPEN EN TRANSFERPUNTEN**

Zie bestand: Bijlage bij ontwerp-PvE GD Kaart netwerkvisie OV met achtergrond (2)

BIJLAGE 7. NETWERKVISIE OPENBAAR VERVOER IN GRONINGEN EN DRENTHE

Zie bestand: Bijlage bij ontwerp-PvE GD Netwerkvisie als input voor POP (3)

BIJLAGE 8. TOERBUSFORMULE

Zie bestand: Bijlage bij ontwerp-PvE GD Toerbus en evenementenvervoer

BIJLAGE 9. LANDELIJK EN REGIONAAL TARIEVENKADER

Zie bestand: Bijlage bij ontwerp-PvE GD Landelijk en regionaal tarievenkader

BIJLAGE 10. OPTIONEEL UIT TE VRAGEN KLEINSCHALIG OPENBAAR VERVOER

Zie bestand: Bijlage bij ontwerp-PvE GD tabel 3.1 kleinschalig OV

Onderdelen ontwikkelfunctie

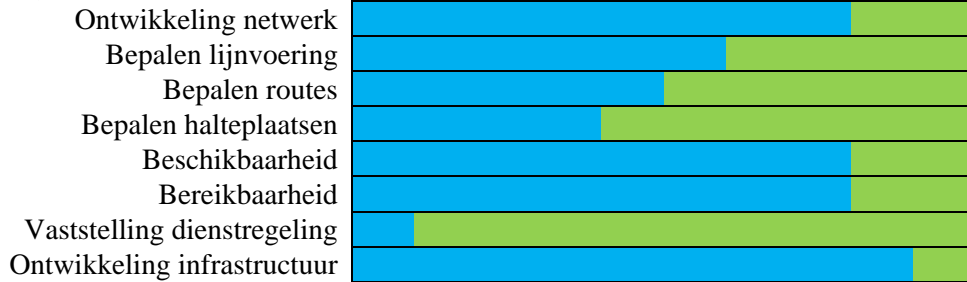
Onderdeel

Regeling in huidige GGD-concessie

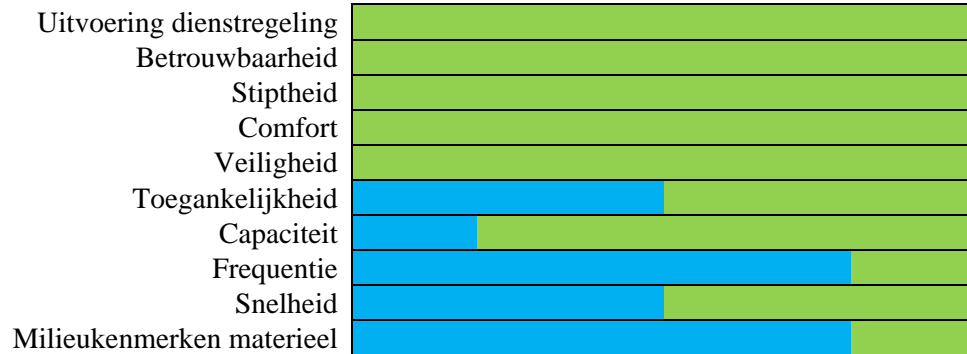
OV-bureau

Arriva

Vervoerkundig ontwerp



Vervoer



Marketing en communicatie



Reisinformatie

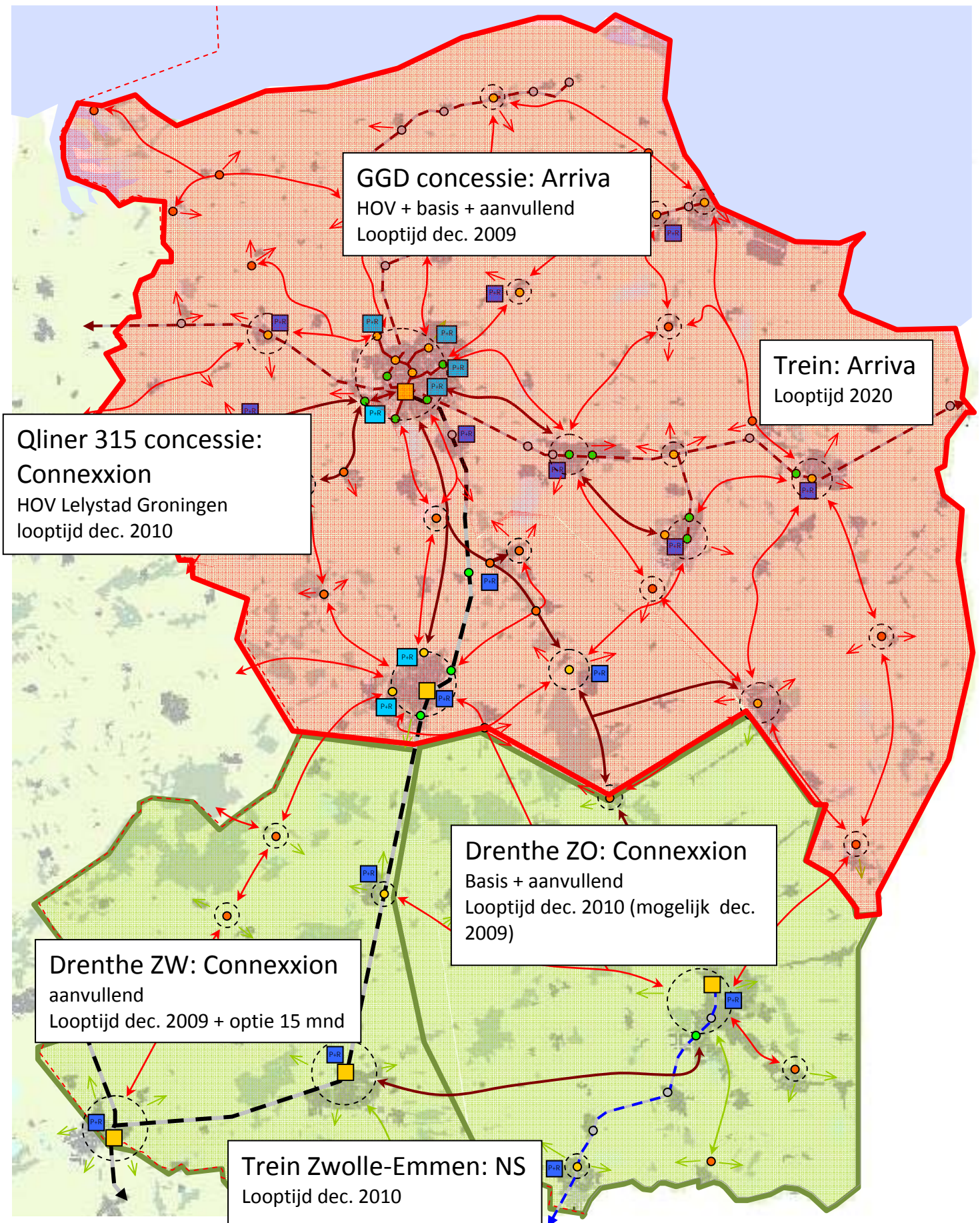


Reiskosten



	opdrachtgever	vervoerder
Vervoerkundig ontwerp		
ontwikkelen netwerk		
lijnvoering		
routes		
halteplaatsen		
beschikbaarheid		
bereikbaarheid		
dienstregeling		
ontwikkeling infra		
voorzieningenniveau		
betrouwbaarheid		
Materieel		
milieu-eisen		
toegankelijkheid		
comfort		
uitstraling		
huisstijl		
(sociale) veiligheid		
Exploitatie en uitvoering		
dienstrooster		
personeelsplanning		
stiptheid		
klanttevredenheid		
Reiskosten		
ontwikkeling tarieven		
vaststelling tarieven		
vaststelling OV-zones		
distributienetwerk		
Reisinformatie		
statische informatie		
dynamische informatie		
reisplanningssysteem		
reisinformatiesysteem		
Marketing en communicatie		
promotie		
imago		
positionering		
klantenservice		
marktonderzoek		
raadplegen belangengroepen		

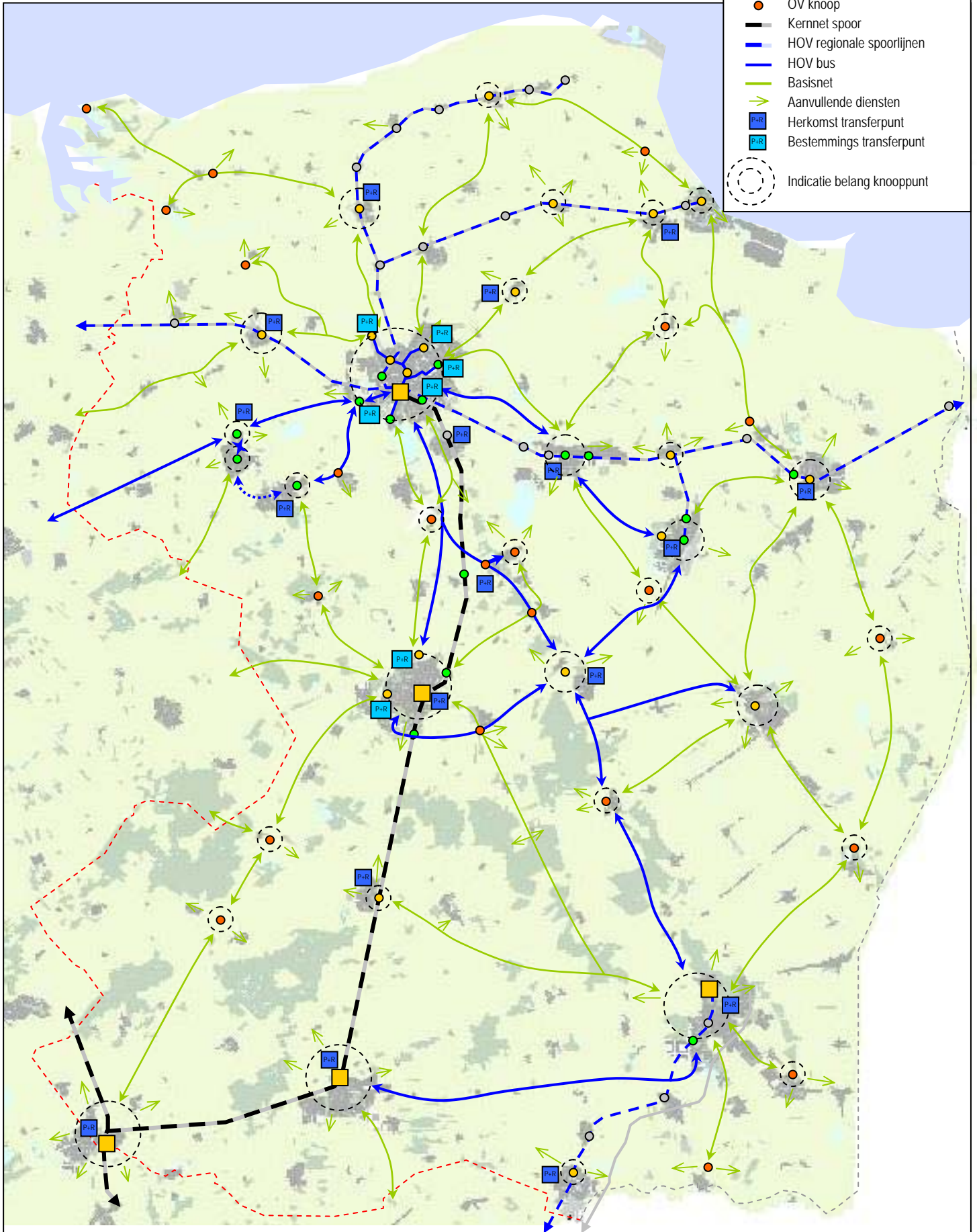
Concessieverdeling OV concessies 2008



Netwerkvisie OV

Hoogwaardige lijnen, basisnet en aanvullende diensten, met knopen en transferpunten

- HOV knoop bovenregionaal
- HOV knoop (spoor of bus)
- HOV knoop (in studie)
- Halte spoor
- OV knoop
- Kernetnet spoor
- HOV regionale spoorlijnen
- HOV bus
- Basisnet
- Aanvullende diensten
- Herkomst transferpunt
- Bestemmings transferpunt
- Indicatie belang knooppunt



Netwerkvisie openbaar vervoer in Groningen en Drenthe

Voorliggend document beschrijft de visie van het OV-bureau op het netwerk openbaar vervoer in Groningen en Drenthe, voorzover het tot de verantwoordelijkheid van het OV-bureau behoort. Vanwege de sterke interactie tussen met name regionaal spoor en bus is ook aandacht besteed aan de regionale spoorlijnen.

De netwerkvisie geeft de visie op het netwerk. Hierin wordt geen aandacht besteed aan de wijze van aansturing, aanbesteding, de marketing en communicatie van openbaar vervoer.

De netwerkvisie wordt opgenomen in het businessplan 2006 en geeft richting aan de activiteiten en projecten waar voor 2006 op wordt ingezet. Deze netwerkvisie is opgesteld op basis van bestaand beleid (bv. Kolibri), gesprekken met de verkeer en vervoerafdelingen van de provincies Drenthe en Groningen en de gemeente Groningen en de projectorganisatie Regiovisie.

1. Algemeen: Afstemmen OV-aanbod op de vervoervraag

Het OV-aanbod afstemmen op de vervoervraag impliceert dat daar waar veel vraag is ook een groot en gedifferentieerd aanbod van OV is en dat daar waar geen of weinig vraag is ook een beperkte openbaar vervoer voorziening wordt geboden. Het resultaat hiervan is dat er minder lege bussen rondrijden, dat er meer kosteneffectief kan worden geëxploiteerd, dat middelen worden herverdeeld naar plaatsen waar ze echt nodig zijn en dat de sociale veiligheid wordt vergroot. Gegeven ons uitgangspunt zullen politieke vragen die niet gestoeld zijn op marktvraag slechts kunnen worden gehonoreerd indien met die vraag tevens additioneel budget/financiering ter beschikking komt.

Om de vervoervraag te kunnen volgen zal als eerste meer diepgaand inzicht in die vraag ontwikkeld worden. Het OV-bureau zal daartoe de haar ter beschikking staande OV-gebruikscijfers analyseren, aanvullen met extra gegevens (o.a inzicht krijgen in de prijs- en kwaliteitsgevoeligheid van de potentiële OV-reizigers) en daaruit een voorstel ontwikkelen voor een nieuwe definitie van het product OV. Product/marktcombinaties (PMC's) vormen de concretisering van deze nieuwe aanpak. Hierbij zullen alle marketinginstrumenten –inclusief het tariefinstrument- worden ingezet om een op de (potentiële) vervoervraag gericht gedifferentieerd aanbod op straat te zetten.

2. OV Netwerk:

In de netstructuur zal een duidelijk onderscheid worden aangebracht tussen een hoogwaardig, een basisnet en aanvullende diensten. Let wel: ook het basisnet is vraaggericht! Het basisnet is voor iedereen overal beschikbaar. De aanvullende diensten worden afgestemd op de behoefte van nader te definiëren doelgroepen. Het OV netwerk in Groningen en Drenthe bestaan uit 3 lagen met de volgende type verbindingen: Hoogwaardig net, basisnet en aanvullende diensten.

Hoogwaardige lijnen: 1/3 van het OV in Groningen en Drenthe

Wat is er nu

De hoogwaardige regionaal verbindende lijnen bestaan uit snelle trein- en busverbindingen tussen de grotere kernen, centra van werkgelegenheid en voorzieningen. Het regionaal spoorvervoer is de hoofddrager van het regionale OV-systeem. De regionale spoorlijnen en de spoorlijnen Groningen-Zwolle en Groningen-Leeuwarden vormen dan ook onderdeel van de hoogwaardige verbindende lijnen. De spoorlijnen vormen ook de dragers van het voor het in het kader van de Regiovisie Groningen-Assen 2030 ontwikkelde Kolibri OV-netwerk. Daar waar spoorlijnen ontbreken vervullen de hoogwaardige buslijnen deze functie. De Q-liners vormen de opmaat naar het Kolibri OV-netwerk. Kenmerken van de hoogwaardige regionaal verbindende lijnen zijn snel, direct, frequent, comfortabel, hoge zitplaatskans. Hiermee komen de hoogwaardige regionaal verbindende lijnen tegemoet aan de wensen van reizigers die over een auto kunnen beschikken (keuzereizigers). De wensen van deze categorie zijn bepalend voor de kwaliteitseisen. Het sleutelwoord is 'hoogwaardig'.

Hoogwaardige verbindingen zijn:

- Hoogeveen – Emmen
- Zwolle – Coevorden - Emmen
- Emmen/Stadskanaal – Gieten – Groningen
- Nieuweschans/Veendam – Hoogezand – Groningen
- Drachten – Groningen
- Leeuwarden – Groningen
- Assen – Veendam
- Assen – Groningen
- Delzijl/Roodeschol – Groningen
- Roden/Leek – Groningen
- Annen/Zuidlaren – Groningen

Waar willen we naar toe

Opwaardering kwaliteit hoogwaardig net (snelheid, frequentie, service en betrouwbaarheid)

Inzet voor de komende jaren is de opwaardering van het Qliner concept. De bussen zijn al hoogwaardig, de infrastructuur is dat op onderdelen nog niet. Maatregelen aan de infrastructuur moeten de doorstroming en de betrouwbaarheid van de Qliner verbeteren. Opwaardering van de haltevoorzieningen tot Qliner stations met voorzieningen voor fiets, auto, (dynamische reisinformatie). De frequentie op momenten dat de vraag hoog is dient omhoog te gaan, in plaats van met versterkingsbussen te rijden. Op het moment dat de kwaliteit op alle onderdelen voldoende is, krijgt een Qliner het Kolibri-stempel.

Op relaties waar door infrastructurele of doorstromingsproblemen de Qliner onvoldoende kwaliteit kan bieden wordt ingezet op verbetering van de infrastructurele randvoorwaarden. Wanneer dit niet voldoende blijkt te zijn kan het Qliner concept worden vervangen door een basisverbinding.

Binnen de stedelijke omgeving van met name de stad Groningen wordt ingezet op hoogwaardige vervoerassen in de stad met tramkwaliteit.

Het regionale spoor wordt versterkt conform de Kolibri beleidsuitgangspunten, dat wil zeggen doorkoppeling van de regionale sporen op Groningen CS, de inrichting van nieuwe en de opwaardering van bestaande stations, een frequentieverhoging tussen Sauwerd en Zuidbroek. In eerste instantie wordt niet ingezet op Assen-Groningen-Leeuwarden omdat de ruimtelijke ontwikkelingen rond deze spooras hiertoe geen aanleiding geven.

Vraaggerichte differentiatie bestemmingen Qliner

Qliners bedienen nu nog stationslocaties in Groningen, Hoogeveen en Emmen. Gericht onderzoek moet bundelsgewijs aantonen waar bediening van werkgelegenheidsgebieden buiten de stations meerwaarde biedt. Gericht contact met groepen van bedrijven, gemeenten moet duidelijk maken waar extra of aangepaste inzet van Qliners door co-finance kan worden gerealiseerd. We richten ons voor wat betreft de groei dan ook op specifieke doelgroepen zoals zakelijke reizigers en het woon-werkverkeer.

Basisnet: 1/2 van het OV in Groningen en Drenthe

Wat is er nu

Regionale basisverbindingen

De regionale basisverbindingen vormen het basisnet van Groningen en Drenthe. Ze bestaan uit directe verbindingen tussen de grotere en middelgrote kernen, centra van werkgelegenheid en voorzieningen. Deze verbindingen hebben snelle, directe routes met een relatief hoge frequentie.

Scholierenlijnen

Het openbaar vervoer heeft een sterke functie in het woon-school vervoer. Voor de scholieren en studenten bestaan op sterke bundels aparte scholierenverbindingen die op maat gemaakt zijn voor de specifieke herkomsten en bestemmingen (scholen). Hiermee is op sterke corridors sprake van productdifferentiatie.

Lokaal verbindende lijnen

De lokaal verbindende lijnen bieden in de grotere steden (Groningen, Assen, Emmen) snelle, directe verbindingen tussen de buitenwijken en het centrum en knooppunten in de stad. Deze lijnen maken grotendeels gebruik van eigen infrastructuur, zoals busstroken, busbanen en kruispunten met verkeerslichtbeïnvloeding. Lokaal verbindende lijnen richten zich op de grote vervoerstromen en concurreren met de auto. De wensen van keuzereizigers zijn bepalend voor de kwaliteitseisen.

Lokaal ontsluitende lijnen

De lijnen die onderdeel uitmaken van de lokaal ontsluitende lijnen zijn bedoeld als aanvulling op de lokaal verbindende lijnen.

P+R Citybusverbindingen

De citybuslijnen zijn bedoeld voor reizigers die gebruikmaken van parkeervoorzieningen aan de rand van een stad en die de binnenstad willen bezoeken (bestemmingstransferpunten).

Waar willen we naar toe

Basisnet met verder gaande productdifferentiatie naar sectoren en doelgroepen

In heel Groningen en Drenthe zal de basis van het openbaar busvervoer gevormd worden door een basisvoorziening die in grote lijnen bestaat uit de huidige regionale basisverbindingen. Het basisnet is vraaggericht. OV is geen eenheidsworst. Bepaalde doelgroepen hebben behoefte aan andere productspecificaties dan andere groepen. Onze ambitie is dan ook een gevarieerd aanbod van OV te bieden gericht op vooraf gedefinieerde marktsegmenten. Door marktsegmentatie en productdifferentiatie wordt gezorgd voor een goede fit tussen marktwnens en OV-aanbod. Wij zijn van mening dat door zo'n aanbod het OV-gebruik gedifferentieerd zal kunnen groeien.

Op lijnen waar voldoende vraag is wordt gestreefd naar op doelgroepen afgestemde vervoerproducten, zoals de scholierenlijnen. In stedelijke gebieden wordt de nadruk gelegd op de snelle ontsluitende lijnen, die aangevuld worden met doelgroepvoorzieningen, zoals de servicebus Assen. Continue monitoring van de vervoerontwikkeling per lijn geeft is aanleiding voor continue aanpassing van het vervoeraanbod. Met name bij de doelgroepvoorzieningen wordt gestreefd naar co-makership en co-finance met doelgroepen, zoals bijvoorbeeld bedrijven en scholen.

Co-makership en co-finance

Uitbreiding van het bestaande aanbod kan alleen plaatsvinden door samen met publieke en private partijen nieuwe producten te ontwikkelen en te financieren. We zetten in op het gezamenlijk met bedrijven, (onderwijs)instellingen, gemeenten, burgers en andere stakeholders ontwikkelen van meer op de vraag afgestemde vervoerproducten. Cofinanciering zal hiervoor een noodzakelijke randvoorwaarde zijn.

Toegankelijkheid

De barrières in het gebruik van openbaar vervoer moeten worden weggenomen. In dat kader zetten we in op het toegankelijk maken van de bussen door inzet van lagevloerbussen op de basisverbindingen, het in overleg met gemeenten toegankelijk maken van haltes en het toegankelijk maken van reisinformatie.

Aanvullende diensten: 1/6 van het OV in Groningen en Drenthe

Wat is er nu

Aanvullende buslijnen

De aanvullende verbindingen sluiten kleinere kernen aan op het basisnet of het hoogwaardig net. De verbindingen vervullen met name de sociale functie van het OV. Tevens zorgen deze verbindingen er voor, dat reizigers die niet direct van het basisnet gebruik kunnen maken op knooppunten kunnen overstappen op de regionale verbindingen. De aanvullende verbindingen worden met name gebruikt door vaste gebruikers (forensen en scholieren) en incidentele reizigers.

Uitvoering van de aanvullende verbindingen vindt zowel plaats met groot materieel als met klein materieel.

Buurtbus

De buurtbus biedt vervoer op plaatsen waar exploitatie van regulier openbaar vervoer qua vervoervraag niet mogelijk is. De buurtbus is afhankelijk van vrijwilligers en daarmee een uitiem op de vraag afgestemd aanbod.

Servicebus

De servicebus biedt vast vervoer aan binnen stedelijke omgevingen en is qua route en bedieningsperiode afgestemd op (met name) ouderen.

Stadstaxi

De stadstaxi is een vraagafhankelijk vervoersysteem dat op dunne lijnen en niet met regulier OV bediende gebieden binnen steden een vervoermogelijkheid biedt.

Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV)

Het CVV vervult een aanvullende rol op het reguliere openbaar vervoer en heeft een eigen tariefsysteem, met toeslagen voor deur-deur en deur-halte-vervoer. Het CVV is zowel in Groningen als in Drenthe zodanig gepositioneerd ten opzichte van het reguliere openbaar vervoer dat van concurrentie geen sprake is.

Waar willen we naar toe

Openbaar vervoer biedt bereikbaarheid voor iedereen

Openbaar vervoer moet in principe voor iedereen beschikbaar zijn. De witte vlekken in het net worden vraaggericht opgevuld. In Groningen is voor de plattelandsgebieden een vrijwel dekkend netwerk van regiotaxi aanwezig, dat als vangnet werkt, voor Drenthe is dat alleen in Zuid-Oost Drenthe het geval. Wij stimuleren een invulling van de witte vlekken met particulier initiatief. Dit kan bijvoorbeeld bestaan uit een buurtbus met vrijwilligers, een ouderenbus. Op locaties waar het particulier initiatief onvoldoende oplossing biedt voor de vraag wordt ingezet op een integratie van vervoerstromen zodat een vorm van vraaggericht openbaar vervoer, bijvoorbeeld CVV, kan ontstaan. Uiteraard moet dit passen binnen het bestaande budget

Integratie vervoerstromen op basis van de WMO

De nieuwe wet maatschappelijke ondersteuning geeft de bevoegdheden voor een groot aantal soorten vervoer aan de gemeente, inclusief de bijbehorende middelen (WVG, leerlingenvervoer, zittend ziekenvervoer, e.d.). Wij zetten in op gezamenlijke aanbesteding met de gemeenten van deze vervoervormen met de CVV en treintaxi-achtige systemen. Door combinatie van openbaar vervoer en doelgroepenvervoer en schaalvoordelen is de verwachting dat gebiedsdekkend een bereikbaarheidsgarantie kan worden gegeven.

Transferpunten

Wat is er nu

Rondom de stad Groningen is een aantal succesvolle transferpunten aanwezig, zoals Sontweg en Kardinge. Deze faciliteren met name de auto-bus verplaatsing. Daarnaast hebben een aantal treinstations een duidelijke P+R functie, zoals Haren, Zuidhorn, en Assen. Deze functie is nu echter met name op langere afstandsverplaatsingen gericht.

Waar willen we naar toe

Transferpunten (P+R) voor ketenvervoer in een bundelsgewijze aanpak

De ruimtelijke kenmerken van het platteland van Groningen en Drenthe zijn zodanig met een lage bevolkingsdichtheid in een uitgestrekt gebied dat de rol van de auto op het platteland groot is. Hier kan het openbaar vervoer geen rol van betekenis spelen.

Wij zetten in op een sterk netwerk van hoogwaardige lijnen en basisverbindingen met transferpunten dichtbij huis, dichtbij de bestemming of ertussenin. Binnen een bundel moet dit netwerk van OV en transferpunten voldoende kwaliteit kunnen bieden (op werkdagen overdag minimaal ieder kwartier) om mensen die met de auto of fiets van huis vertrekken aan het begin, in het midden of net voor het eind van hun reis een overstap te laten maken op openbaar vervoer. Dit geldt in het bijzonder voor regionale spoortracés en hoogwaardige busverbindingen, echter alleen wanneer de businesscases hiertoe aanleiding geven. Deze corridors en de stationsomgevingen zijn uitstekende locaties voor het concentreren van nieuwe ruimtelijke functies. In deze bundels is dan groei van het OV-aandeel met name in de spits mogelijk. We zien de spoorverbindingen en hoogwaardige buslijnen als de belangrijke dragers van de OV-netstructuur. Een voorbeeld van een transferpunt bij de bestemming is bijvoorbeeld de carpoolplaats aan de A7 bij Leek, een voorbeeld van een transferpunt bij de bestemming is bijvoorbeeld Groningen Sontweg, een transferpunt ertussenin is bijvoorbeeld het toekomstige knooppunt Gieten.

Bij het versterken van bestaande of het inrichten van nieuwe transferpunten wordt eerst ingezet op congestiegevoelige bundels zoals Roden/Leek-Groningen, Assen/Zuidlaren – Groningen en Hoogezand/Veendam – Groningen.

BIJLAGE TOERBUS

In Groningen en Drenthe worden sinds 2004 speciale toeristenbussen ingezet, waarbij van de vervoerder het volgende wordt verwacht:

- Bijwonen van de bijeenkomsten met ondernemers.
- Opstellen van de route en dienstregeling.
- Organiseren van het vervoer, haltes e.d.
- Afrekenen van de bijdragen van ondernemers en verkoop van de vervoersbewijzen door ondernemers.
- Verspreiding van de communicatie-middelen (folders, posters).

Op de meeste toeristenbusvervindingen worden nostalgische bussen ingezet (Amerikaanse Schoolbussen) die door het vervoerbedrijf worden ingehuurd bij derden.

Ter informatie is onderstaand de dienstregeling van de toeristenbussen in Groningen en Drenthe van de mei- en zomervakantie opgenomen (zie ook www.toerbus.nl). In Zuidoost-Drenthe wordt met 1 bus ook in de andere vakantieperiodes gereden.

Dienstregeling ToerBus 2008

Route: Appelscha-Assen-Borger-Emmen-Zandpol

Appelscha Bezoekerscentrum	1	10:34	14:34	16:34			
Appelscha Duinen Zalthe	2	10:40	14:40	16:40			
Assen Witterzomer	3	09:05	11:05	13:05	15:05	17:05	
Assen Verkeerspark	4	09:12	11:12	13:12	15:12	17:12	
Assen Zuidersingel	5	09:22	11:22	13:22	15:22	17:22	
Assen Station perron G	6	09:25	11:25	13:25	15:25	17:25	
Amen Diana Heide	7	08:52	09:59	11:39	13:39	15:39	17:39
Grollo De Berenkull	8	09:06	09:53	11:53	13:53	15:53	17:53
Drouwen Boomkroonpad	9	10:03	12:03	14:03	16:03		
Drouwen Drouwenerzand	10	10:19	12:19	14:19	16:19		
Borger Hunnebedcentrum	11	10:25	12:25	14:25	16:25		
Ees Land van Bartle	12	09:31	10:31	12:31	14:31	16:31	
Exloo Kabouterland	13	09:40	10:40	12:40	14:40	16:40	
Exloo Hunzebergen	14	09:45	10:45	12:45	14:45	16:45	
Emmen Busstation Centrum	15	10:00	11:00	13:00	15:00	17:00	
Emmen Parc Sandur	16	10:13	11:13	13:13	15:13	17:13	
N-Amsterdam Van der Valk	17	10:18	11:18	13:18	15:18	17:18	
Zandpol Camping Zandpol	18	11:33	13:33	17:33			

Meivakantie: di. 29 april en di. 6 mei 2008.
Juli en augustus: elke dinsdag en woensdag.

Route: Zandpol-Emmen-Borger-Assen-Appelscha

Zandpol Camping Zandpol	18	09:27	12:57	15:27			
N-Amsterdam Van der Valk	17	09:42	10:42	13:12	15:42	16:42	
Emmen Parc Sandur	16	09:47	10:47	13:17	15:47	16:47	
Emmen Busstation Centrum	15	10:00	11:00	13:30	16:00	17:00	
Exloo Hunzebergen	14	10:15	11:15	13:45	16:15	17:15	
Exloo Kabouterland	13	10:20	11:20	13:50	16:20	17:20	
Ees Land van Bartle	12	10:29	11:29	13:59	16:29	17:29	
Borger Hunnebedcentrum	11	10:35	11:35	14:05	16:35	17:35	
Drouwen Drouwenerzand	10	10:41	11:41	14:11	16:41	17:41	
Drouwen Boomkroonpad	9	10:57	11:57	14:27	16:57		
Grollo De Berenkull	8	09:07	11:07	12:07	14:37	17:07	18:07
Amen Diana Heide	7	09:21	11:21	12:21	14:51	17:21	18:21
Assen Station perron G	6	09:35	11:35	12:35	15:05	17:35	
Assen Zuidersingel	5	09:38	11:38	12:38	15:08	17:38	
Assen Verkeerspark	4	09:48	11:48	12:48	15:18	17:48	
Assen Witterzomer	3	09:54	11:54	12:54	15:24	17:54	
Appelscha Duinen Zalthe	2	10:19	13:19	15:49			
Appelscha Bezoekerscentrum	1	10:25	13:25	15:55			

Meivakantie: di. 29 april en di. 6 mei 2008.
Juli en augustus: elke dinsdag en woensdag.

Dienstregeling ToerBus 2008

dinsdag en woensdag in het Marnegebied

Meivakantie: di. 29 en wo. 30 april, di. 6 en wo. 7 mei 2008.
Juli en augustus: elke dinsdag en woensdag.

Naar Marnegebied en terug

Kollumerpomp Viltapark Lauwerssee	1	10:03	13:43		
Anjum Landal Esonstad	2	10:20	14:00		
Lauwersoog Camping Lauwersoog	3	10:40	14:20		
Lauwersoog Landal Suyderoogh	4	10:45	14:25		
Pieterburen Zeehondenreche en Horecapleeh	5	11:20	12:50	15:00	16:30
Leens DoeZoo Insektenwereld	6	11:36	13:06	15:16	16:46
Houwerzijl De Theefabriek	7	11:49	13:19	15:29	16:59
Houwerzijl De Theefabriek	7	13:20	17:00		
Kollumerpomp Viltapark Lauwerssee	1	13:43	17:23		
Anjum Landal Esonstad	2	14:00	17:40		
Lauwersoog Camping Lauwersoog	3	14:20	18:00		
Lauwersoog Landal Suyderoogh	4	14:25	18:05		

Route Houwerzijl naar Pieterburen

Houwerzijl De Theefabriek	7	12:19	15:59
Leens DoeZoo Insektenwereld	6	12:32	16:12
Pieterburen Zeehondenreche en Horecapleeh	5	12:48	16:28

Dienstregeling Streeklijn 863

donderdag en zaterdag naar de stad Groningen

Meivakantie: zaterdag 3 en donderdag 8 mei 2008
Juli en augustus: elke donderdag en zaterdag

Van de accommodaties naar de stad Groningen

Kollumerpomp Viltapark Lauwerssee	1	10:03	13:03
Anjum Landal Esonstad	2	10:20	13:20
Lauwersoog Camping Lauwersoog	3	10:40	13:40
Lauwersoog Landal Suyderoogh	4	10:45	13:45
*Groningen Grote Markt	8	11:30	14:30
**Groningen Centraal Station	9	11:35	14:35

Van de stad Groningen naar de accommodaties

**Groningen Centraal Station	9	15:00	18:00	21:00
*Groningen Grote Markt	8	15:05	18:05	21:05
Lauwersoog Landal Suyderoogh	4	15:50	18:50	21:50
Lauwersoog Camping Lauwersoog	3	15:55	18:55	21:55
Anjum Landal Esonstad	2	16:15	19:15	22:15
Kollumerpomp Viltapark Lauwerssee	1	16:32	19:32	22:32

Aileen op donderdag

BIJLAGE EVENEMENTENVERVOER

Onderstaand is als voorbeeld de inzet van evenementenvervoer bij een aantal evenementen in 2008 opgenomen waarvoor d.d. 4 april 2008 zeker is dat evenementenvervoer zal plaatsvinden.

Evenement	Datum	Extra vervoer	Bijzonderheden
Bloemenjaarmarkt stad Groningen	Vrijdag 21 maart	Van globaal 9:00 tot 19:00 uur extra businzet op P+R verbindingen.	Inzet extra kaartverkopers en aansturing
Piratenfestival Onstwedde	Za 12 op zo 13 april	Van/naar Winschoten, Stadskanaal en Veendam inzet nachtbusen van/naar Onstwedde.	Alleen Eurokaartjes geldig, inzet kaartverkoper en op nachtbusen medewerkers Veiligheidszorg.
Nacht van Stadskanaal	30 april op 1 mei	Tot 4 uur 's nachts elk half uur bussen naar Ter Apel, Veendam en elk uur naar Winschoten, Gieten en Borger.	Alleen Eurokaartjes geldig, inzet kaartverkoper en op nachtbusen medewerkers Veiligheidszorg.
Vrijmarkt Stadskanaal	Donderdag 1 mei	Extra bussen naar Ter Apel, Veendam, Winschoten, Gieten en Borger.	
Superbike, TT-circuit Assen	Zondag 27 april	Van 9 tot 11 en van 16 tot 18 om de 10-minuten een pendelbus Station Assen – TT-circuit	Retourtarief 5 euro (evenementenkaartje).
TT-Assen, TT-circuit Assen	26 t/m 28 juni	Pendeldienst Station Assen – TT-circuit op donderdag van 7:00 tot 3:00 uur, vrijdag vanaf 7:00 tot zaterdag 23:59 uur. Op drukste momenten zaterdag inzet van 15 bussen.	Retourtarief 5 euro (evenementenkaartje).
TT-Festival, centrum Assen	25 t/m 28 juni	Wo op do en do op vr inzet elk uur nachtbusen naar Groningen, Gieten, Beilen, Emmen en Oosterwolde tot ongeveer 3:00 uur. Vr op za tot 5:00 uur elk half uur bussen naar Groningen, Gieten, Westerbork en elk uur naar Zuidlaren, Emmen, Oosterwolde en Roden.	Alleen Eurokaartjes geldig. Inzet kaartverkopers en op nachtbusen medewerkers Veiligheidszorg Drenthe.
Truckster, TT-circuit Assen	26 en 27 juli	Drie keer per uur inzet van een pendelbus.	Retourtarief 5 euro (evenementenkaartje).
Rizla Racing, TT-circuit Assen	3 augustus	Drie keer per uur inzet van een pendelbus.	Retourtarief 5 euro (evenementenkaartje).
Iron Maiden, TT-circuit Assen	16 augustus	Inzet pendelbussen station Assen – TT-circuit	Retourtarief 5 euro (evenementenkaartje).
Martini Jaarmarkt, stad Groningen	Begin oktober	Van globaal 9:00 tot 19:00 uur extra businzet op P+R verbindingen.	Inzet extra kaartverkopers en aansturing
4-Mijl van Groningen	Zondag 12 oktober	Inzet van speciale P+R bussen voor de lopers van de 4-mijl.	Lopers 4-mijl reizen gratis met de speciale pendelbussen.

Evenement	Datum	Extra vervoer	Bijzonderheden
Nacht van Zuidlaren	20 op 21 oktober	De hele nacht inzet van bussen richting Assen, Borger, Groningen, Hogeveen en Stadskanaal.	Alleen Eurokaartjes geldig. Inzet kaartverkopers en op nachtbusen medewerkers Veiligheidszorg Drenthe.
Zuidlaardermarkt	21 oktober	Regulier busvervoer om Zuidlaaren heengeleid. Extra businzet van/naar Assen en grote bussen op lijn 44.	

Daarnaast wordt in 2008 mogelijk evenementenvervoer ingezet tijdens de volgende evenementen:

- ☛ Ce'st la Vie Emmen, zaterdag 27 juli; extra bussen richting de regio.
- ☛ Vliegerfestival Emmen 22 t/m 24 augustus; speciale pendeldienst.
- ☛ Gouden Pijl Emmen 12 augustus; extra bussen richting de regio.
- ☛ Full Color Emmen 31 augustus; extra bussen richting de regio.
- ☛ Een nog niet bekend popconcert op het TT-circuit in Assen in september.

BIJLAGE Landelijk en regionaal tarievenkader

LANDELIJK TARIEVENKADER

Tariefgrondslag	Kilometer
Vaste voet	<p>€0,75 vanaf 2009 met daarna een jaarlijkse indexering, afgerond op € 0,01.</p> <p>De vaste voet wordt niet opnieuw gerekend als de reiziger binnen 35 minuten overstapt binnen regionaal vervoer. Deze termijn kan in specifieke situaties door de DO of de betreffende vervoerder, die verantwoordelijk is voor het aansluitende vervoer, worden verlengd.</p>
Opstaptarief (voorschot)	<p>Men kan alleen inchecken als er geen negatief saldo op de kaart staat. Bij de start van elke rit wordt in principe €4,00 opstaptarief van de kaart afgehaald en aan het eind van de reis wordt teruggestort wat er van die € 4,00 nog over is. Overheden kunnen van de landelijke hoofdregel afwijken met een hoger opstaptarief op lijnen waar ritten mogelijk zijn, die meer dan €4,00 kosten en communiceren daar dan zelf over.</p>
Spits-dal	<p>Er komt in het hele land één definitie voor spits-dal, waarbij alle uren daluren zijn behalve de uren op werkdagen voor 9.00 uur en van 16-18 uur. Dit zijn ook de grenzen die NS in de pilot hanteert bij reizen op saldo. Eventuele wijziging van die tijden zal in overleg met NS gebeuren. Overheden kunnen van de landelijke hoofdregel afwijken (en communiceren daar dan zelf over. Het moment van inchecken is bepalend voor het al of niet toepassen van het daltarief.</p>
Kortingen doelgroepen	<p>T.b.v. een soepele overgang van strip naar chip worden de huidige kortingen:</p> <ul style="list-style-type: none">• voor kinderen van 0 tot en met 3 jaar (gratis, zonder vervoerbewijs)• voor kinderen van 4 tot en met 11 jaar• voor studenten (als hun studentenkaart niet geldig is) en• voor 65-plussers van het NVB <p>gehandhaafd en omgezet in automatische kortingen, die worden ingevoerd als betrokkenen een persoonlijke chipkaart aanschaffen. Deze afspraak geldt tot 1-1-2010.</p>
Begeleiders	<p>Het gratis vervoer voor begeleiders (vanaf 12 jaar) en geleidehonden, op vertoon van legitimatie door de (visueel) gehandicapte wordt landelijk gehandhaafd.</p>

<p>Landelijke vastrecht-proposities</p>	<p>Per 1-1-2009 worden 2 landelijke proposities voor €15 per maand of € 150 per jaar (prijspeil 2009) ingevoerd als alternatief voor de NVB-sterabonnementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een propositie die 20% korting geeft aan volwassenen • een propositie die 40% korting geeft aan 12 tot en met 18 jarigen • daarnaast kunnen er per DO nog regionale proposities in de markt worden gezet, ook in de vorm van regionale abonnementen <p>Regionaal kunnen de proposities eerder worden ingevoerd, maar dan zonder landelijke werking.</p> <p>De bedragen en kortingspercentages zijn nog voorlopig en worden uiterlijk 1-7-2008 herzien als blijkt dat daar op basis van dan bekende informatie over reisfrequenties etc reden voor is.</p> <p>Ook reizigers met leeftijdskortingen kunnen deze proposities aanschaffen, zij het wel voor dezelfde prijs en dezelfde korting (dus geen 34% korting over de €15/150). Of regionale proposities ook kunnen cumuleren wordt regionaal bepaald.</p>
<p>Grootgebruik-contracten</p>	<p>Met de vervoerders zal worden gestudeerd op de wijze waarop in de toekomst grootgebruikcontracten kunnen worden aangeboden aan werkgevers. Van belang is daarvoor eerst te weten op welke schaal regionaal abonnementen aangeboden zullen worden.</p>
<p>Vervanging stad-streek-supplementen</p>	<p>Met het uitschakelen van het NVB op 1-1-2009 (en in sommige gebieden eerder) komt ook een einde aan de gemeenschappelijke tarieven met het NS, die onderdeel zijn van het NVB. Als alternatief voor de huidige stad-streksupplementen wordt een nieuwe landelijke propositie aangeboden, die voor van €15 per maand niet 20% maar 40% korting geeft.</p> <p>(NB, mits met NS overeenstemming over de financiering van de extra korting!!)</p>
<p>OV jaarkaart</p>	<p>In principe geldt voor de OV jaarkaarthouders naast een NS jaarkaart de propositie van €15, die 40% korting geeft op het regionaal vervoer. Nagegaan zal worden of er toch mogelijkheden zijn om daarnaast een OV jaarkaart aan te blijven bieden en zo ja onder welke voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • er zal in ieder geval een hogere prijs moeten gelden voor het regionale deel, mede gezien het feit dat regionale spoorlijnen vanaf 1-1-2009 tot het regionale vervoer behoren • voorwaarde is dat over de opbrengstverdeling overeenstemming met NS bereikt kan worden.
<p>Tarieven regionale treindiensten in relatie met hoofdrailnet (NS)</p>	<p>De chipkaart zorgt voor <u>kaartintegratie</u> tussen NS en het regionaal vervoer, ook het regionaal spoor.</p> <p>De <u>tariefintegratie met NS</u> eindigt als landelijk principe per 1-1-2009. Dat heeft voor-en nadelen. Op de regionale spoorlijnen wordt landelijk gekozen voor “reizen op saldo”, waarbij mogelijke kortingsproposities, anders bij NS vooralsnog, volledig kunnen worden gefaciliteerd.</p> <p>Daarnaast kunnen onderdelen van het NS tarief in onderling overleg tussen de DO/vervoerder en NS nog aanvullend van toepassing worden verklaard.</p>

Concessiegrens-overschrijdende lijnen	<p>Elke overheid zorgt op zijn grondgebied voor een goede afstemming tussen tarieven van verschillende vervoerders en opdrachtgevers (territorialiteitsbeginsel) en wel zodanig dat reizen met dezelfde snelheid en kwaliteit op hetzelfde traject ook ongeveer hetzelfde kosten.</p> <p>Bij verschil van opvatting tussen naburige overheden beslist uiteindelijk de gebiedsautoriteit over het tariefaspect, maar met inachtneming van de regel “wie betaalt, betaalt”</p>
Landsgrens overschrijdende lijnen	Elke overheid, die een grens heeft met het buitenland, maakt, zo mogelijk samen met de naburige Nederlandse regio's, afspraken met het betreffende buurland over het gebruik van de OV chipkaart en de tarieven op grensoverschrijdende lijnen.
Wegwerp-kaartjes	<i>Er komen wegwerpkaartjes, al dan niet met chip. In principe zijn het kaartjes geldig voor 1 rit. De bevoegde partijen (DO en/of vervoerder) bepalen of er een overstaprecht is, beperkt tot de lijnen van de concessie, waarin het kaartje verkocht is, of zelfs nog verder. De hoogte van het tarief wordt decentraal bepaald.</i>
Inzichtelijkheid tarieven	<p>Van belang voor het vertrouwen van de reiziger in de chipkaart en het tariefsysteem is dat hij/zij gemakkelijk kan controleren wat de prijs voor een bepaalde reis is en of het juiste bedrag is afgerekend. Daarom zal voor het hele regionaal vervoer gelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • één site (www.ov-chipkaart.nl – vermeld op de chipkaart) waarop men alle relevante reisgegevens (inclusief concrete vertrek- en bestemmingspunten) via ‘mijn OV-chipkaart’ kan opvragen • één landelijk informatietelefoonnummer (0900 - 0980) dat op alle OV-chipkaarten vermeld staat. Dit schakelt – indien nodig – door naar vervoerders. • vermelding van www.9292ov.nl op elke chipkaart voor het opvragen van tariefsinformatie vooraf <p>Bevordert zal worden dat ook NS zich bij deze uitgangspunten aansluit, eventueel onder handhaving van de eigen site en het eigen telefoonnummer.</p>

REGIONAAL TARIEVENKADER

Vrij reizen abonnement

Om met name de dagelijkse reizigers en scholieren tegemoet te kunnen komen, is het hanteren van abonnementen een oplossing. Hiermee kan voor een vast bedrag per maand op een bepaalde afstand vrij gebruik worden gemaakt van het openbaar vervoer. In onderstaande tabel zijn de voorlopige tarieven voor het vrij reizen abonnement op prijspeil 2009 opgenomen.

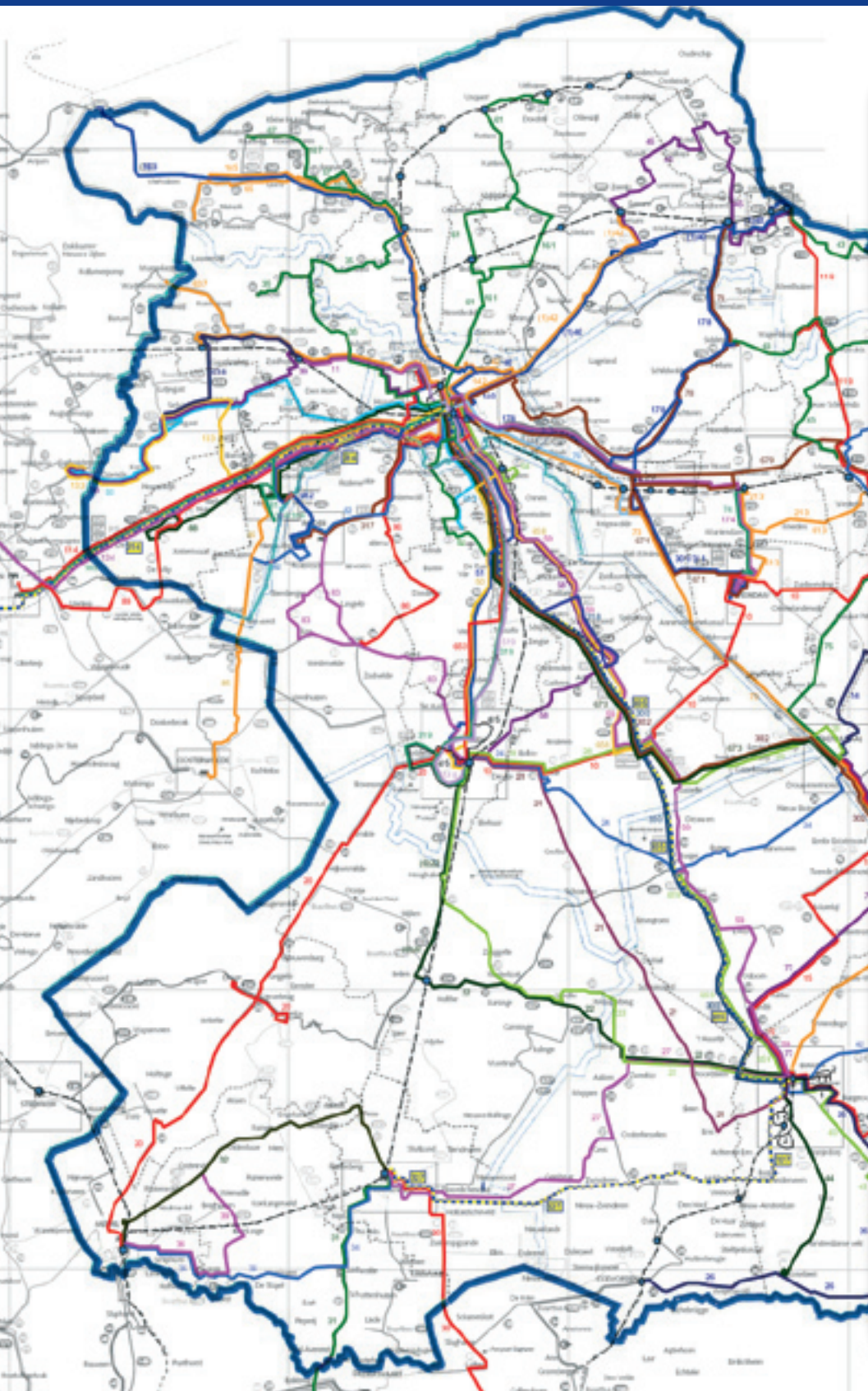
Kaartsoort	Maandprijs	Maandprijs 4 t/m 18 jaar (34 procent korting)
Vrij reizen tot 10 km, daarna korting	€65,-	€43,-
Vrij reizen tot 20 km, daarna korting	€100,-	€66,-
Vrij reizen tot 30 km, daarna korting	€130,-	€86,-
Vrij reizen in heel Groningen en Drenthe	€230,-	€152,-

- Het vrij reizen geldt voor elke reis die in Groningen en Drenthe wordt gestart en binnen Groningen en Drenthe valt. De korting opvolgend op het vrij reizen is voor 4 t/m 18 jarigen 34 procent en voor de overigen 20 procent.
- Een jaarkaart kost net als in de huidige situatie 10 maal een maandkaart.
- Voor de Qliner zal nog moeten worden bepaald of het vrij reizen abonnement voor 4 t/m 18 jarigen ook onverkort geldig is.

Bijlage bij PvE aanbesteding stads- en streekvervoer Groningen en Drenthe

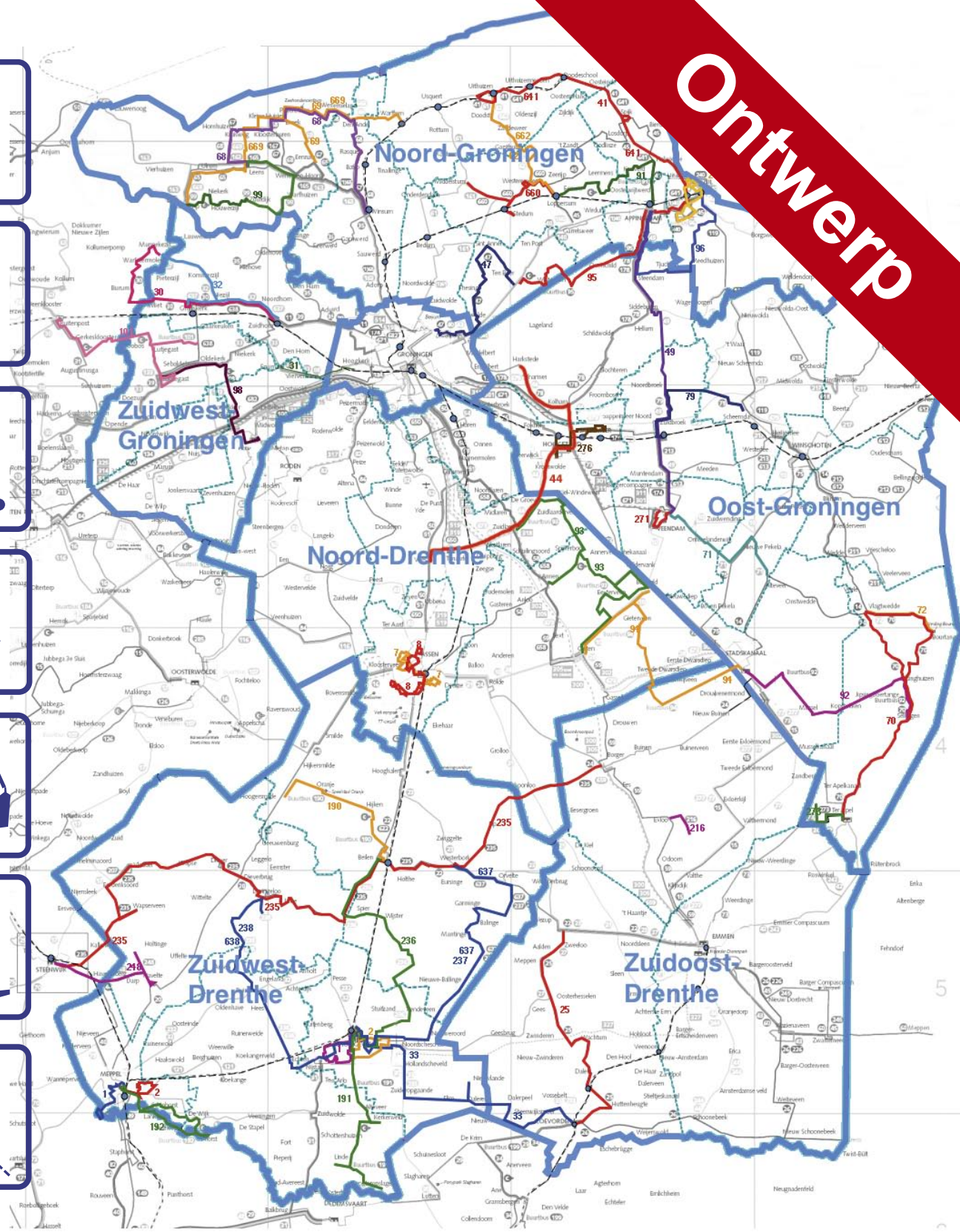
tabel 3.1			
regio	gemeenten	huidige buslijnen	voertuigsoort
1 Zuidwest-Groningent	Groote gast Marum Leek Zuidhorn	30 31 32 98	Lijntaxi : Zuidhorn - Burum - Munnekezijl Lijntaxi : Hoogkerk - Enumatil lijntaxi: Munnekezijl-Zuidhorn buurtbus Leek-Groote gast
2 Noord-Groningen	Appingedam Bedum Ten Boer Delfzijl Eemsum Loppersum De Marne Winsum	41 62 68 69 240 47 641 660 662 669 91 95/96 99	Lijntaxi : Uithuizen - Spijk Lijntaxi : Uithuizen - Loppersum Lijntaxi : Warffum - Baflo - Eenrum - Leens Lijntaxi : Zoutkamp - Warffum Servicebus Delfzijl Lijntaxi : Ten Boer - Groningen - Kardinge Schoolritten : Appingedam - Uithuizen Schoolrit: Loppersum - Middelstum Schoolrit: Uithuizen - Loppersum Schoolrit:Zoutkamp- Warffum Buurtbus: Loppersum-Appingedam Buurtbus: Ten Boer/ Appingedam/-Delfzijl Buurtbus: De Marne
3 Oost-Groningen	Bellingwedde Hoogezand-Sappemeer Menterwolde Pekela Reiderland Scheemda Slochteren Stadskanaal Veendam Vlagtwedde Winschoten	49 70 71 72 79 271 273 276 92 818	Lijntaxi: Appingedam - Zuidbroek Lijntaxi: Ter Apel - Vlagtwedde Lijntaxi: Alteveer - Veendam Lijntaxi: Bourtange - Vlagtwedde Lijntaxi: Winschoten - Zuidbroek Servicebus Veendam Lijntaxi: Ter Apel - Ter Apel Servicebus Hoogezand- Sappemeer Buurtbus Sellingen- Stadskanaal Nieuweschans-Finsterwolde
4 Noord-Drenthe en Haren	Aa en Hunze Assen Noordenveld Tynaarlo Haren	44 7 8 93 94	Lijntaxi Vries- Harkstede Servicebus Assen Servicebus Assen buurtbus Gieten- Zuidlaren buurtbus Stadskanaal- Gieten
5 Zuidwest-Drenthe	Hoogeveen Meppel Midden-Drenthe Westerveld De Wolden	1 2 1 232 234 235 236 237 238 239 248 637	Schutlanden - Ziekenhuis Krakeel - Wolfsbos Oosterboer - station - Bergieslanden Meppel - Hoogeveen Meppel - Hoogeveen Borger - Steenwijk Hoogeveen - Beilen Hoogeveen - Orvelte Hoogeveen - Dwingelo Meppel - De Wijk - Koekange - Oosteinde Steenwijk - Steenwijk Hoogeveen - Westerbork

tabel 3.1			
regio	gemeenten	huidige buslijnen	voertuigsoort
		638 190 191	Hoogeveen - Dwingelo Buurtbus Hoogersmilde- Beilen Buurtbus Hoogeveen- Drogeropslagen
6 Zuidoost- Drenthe	Borger-Odoorn Coevorden Emmen	033 025 215 216 224 226 233 242 244 245 277	Hoogeveen - Coevorden Coevorden - Zweeloo Stadskanaal - Valthermond Exloo - De Hunzebergen Stadskanaal - Assen Emmen - Klazienaveen Hoogeveen - Coevorden Emmen - Ter Apel Emmen - Schoonebeek Emmen - Klazienaveen Emmen – Musselkanaal



Programma van Eisen voor de gezamenlijke aanbesteding van OV- en doelgroepenvervoer in Groningen en Drenthe

Ontwerp



ontwerp 7 mei 2008 11:31

Ontwerp-Programma van Eisen gecombineerde aanbesteding kleinschalig OV en doelgroepenvervoer in de provincies Groningen en Drenthe

1. INLEIDING

1.1. ALGEMEEN

Het OV-bureau Groningen Drenthe ontwikkelt, organiseert en beheert het openbaar vervoer per bus en auto in de provincies Groningen en Drenthe.

Het OV-bureau is een openbaar lichaam dat door Gedeputeerde Staten van de provincie Groningen, Gedeputeerde Staten van de provincie Drenthe en Burgemeester en Wethouders van de gemeente Groningen in het leven is geroepen om hun onderlinge samenwerking op het gebied van openbaar vervoer te versterken. Aan dit openbaar lichaam zijn alle bevoegdheden op het gebied van openbaar vervoer (met uitzondering van vervoer per spoor) in de provincies Groningen en Drenthe overgedragen.

Met de inwerkingtreding van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) per 1 januari 2007 zijn de gemeenten verantwoordelijk voor de maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in deze wet, waaronder begrepen het bieden van vervoersvoorzieningen als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder g, onderdelen 5° en 6°.

Voorts zijn de gemeenten verantwoordelijk om een verordening vast te stellen voor het vervoer van leerlingen naar scholen voor basisonderwijs, voortgezet onderwijs, speciale scholen voor basisonderwijs en (voortgezet) speciaal onderwijs. Gemeenten organiseren hiervoor in veel gevallen leerlingenvervoer dat al dan niet gezamenlijk met andere gemeenten wordt ingekocht.

Het hiervoor genoemde leerlingenvervoer en WMO-vervoer worden hierna in dit ontwerp-Programma van Eisen aangeduid als het doelgroepenvervoer.

De aan Arriva Personenvervoer Nederland BV verleende concessie voor het verrichten van stads- en streekvervoer in de provincies Groningen en Drenthe had een aanvankelijke looptijd tot medio december 2007 (einde dienstregeling 2007). Het OV-bureau heeft besloten gebruik te maken van de mogelijkheid de concessie met de maximale termijn van twee jaar te verlengen. De concessie eindigt derhalve medio december 2009 (einde dienstregeling 2009). Een verdere verlenging is niet mogelijk.

De concessie van Connexxion in Zuidwest-Drenthe loopt in september 2009 af en biedt de mogelijkheid tot een verlenging met maximaal 15 maanden. Het voornemen is om hier te kiezen voor een verlenging met 3 maanden tot medio december 2009, zodat deze concessie gelijktijdig afloopt met de aan Arriva verleende concessie.

De concessie van Connexxion in Zuidoost Drenthe heeft een looptijd tot december 2010. Met Connexxion zijn inmiddels afspraken gemaakt over expiratie van de concessie per december 2009 zodat ook deze concessie gelijktijdig afloopt met de aan Arriva verleende concessie. Daarmee lopen alle concessies openbaar vervoer gelijktijdig af per december 2009.

Er zijn in de afgelopen jaren verschillende initiatieven gestart om te komen tot een betere bundeling van verschillende vormen van collectief vervoer. In de afgelopen jaren zijn, gezamenlijk met gemeenten, een aantal vervoersprojecten gestart waarbij het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer als vorm van openbaar vervoer, deels in combinatie met het gehandicaptenvervoer op grond van de Wet voorzieningen gehandicapten (WVG) en deels in combinatie met het WMO-vervoer, is aanbesteed onder de productnamen Taxiplus (in Oost-Groningen), Regiotaxi Noord-Groningen, Regiotaxi

Zuidwest-Groningen, Regiotaxi Midden-Groningen, Regiotaxi Zuidoost-Drenthe en Regiotaxi Zuidwest-Drenthe.

Het OV-bureau heeft het voornemen uitgesproken samen met de gemeenten over te gaan tot een gecombineerde aanbesteding van het kleinschalige openbaar vervoer in de provincies Groningen en Drenthe en het gemeentelijke doelgroepenvervoer. De gemeenten en het OV-bureau worden hierna ook als de opdrachtgevers aangeduid. Dit ontwerp-Programma van Eisen heeft betrekking op de gecombineerde aanbesteding van kleinschalig OV en doelgroepenvervoer (hierna ook te noemen regiovervoer). De winnende inschrijver aan wie de regioconcessie verleend en met wie de vervoerovereenkomst wordt gesloten, wordt hierna ook aangeduid als regiovervoerder.

Voor de aanbesteding van het stads- en streekvervoer in de provincies Groningen en Drenthe dat nu valt onder de GGD-concessie en de concessies Zuidoost- en Zuidwest-Drenthe wordt een afzonderlijke aanbestedingsprocedure gevolgd. Deze aanbesteding wordt hierna aangeduid als GD-aanbesteding; de in dat kader te verlenen concessie als de GD-concessie en de vervoerder als GD-vervoerder.

In het kader van de aanbesteding van de nieuwe concessie voor kleinschalig openbaar vervoer en de voorbereiding van het bestek voor het regiovervoer is dit ontwerp-Programma van Eisen opgesteld. Hierin zijn de hoofdlijnen aangegeven van het beleid dat de opdrachtgevers voorstaan met betrekking tot het kleinschalig openbaar vervoer en doelgroepenvervoer in Groningen en Drenthe en wordt ingegaan op de kwalitatieve en kwantitatieve eisen waaraan het te verrichten vervoer moet voldoen.

1.2. SAMENWERKING EN DOELSTELLINGEN

Het OV-bureau Groningen Drenthe en de gemeenten in de provincies Groningen en Drenthe hebben intensief overleg gevoerd over hun samenwerking bij het combineren van kleinschalig openbaar vervoer en doelgroepenvervoer en hiertoe een gecombineerde aanbesteding te houden.

Partijen zijn voornemens hun samenwerking vast te leggen in een bestuursovereenkomst waarin zij zich verbinden tot het gezamenlijk ontwikkelen, organiseren en realiseren van kansrijke en doelmatige combinaties van kleinschalig openbaar vervoer en doelgroepenvervoer teneinde meer en beter op de vraag afgestemd collectief vervoer aan de inwoners te bieden tegen zo laag mogelijke kosten. De voorgenomen gecombineerde aanbesteding sluit aan op en borduurt voort op de reeds bestaande samenwerking bij de aanbesteding van CVV en WMO-vervoer (voorheen WVG-vervoer).

Bij het uitspreken van hun intentie tot samenwerking hebben het OV-bureau en de gemeenten in overweging genomen dat met een gecombineerde aanbesteding een vervoerkundig optimale situatie kan worden bereikt, de nodige schaalvoordelen kunnen worden behaald en gekozen kan worden voor de economisch meest voordelige oplossingen. Concreet hebben de gemeenten en het OV-bureau zich tot doel gesteld:

- a. het ontwikkelen, instandhouden en verbeteren van een voor alle inwoners toegankelijk, betaalbaar en duurzaam geïntegreerd vervoersysteem;
- b. het bevorderen en promoten van de beschikbaarheid en het gebruik van het vervoersysteem;
- c. het instandhouden en verbeteren van de bereikbaarheid voor alle inwoners in het vervoergebied;
- d. het bieden van voldoende mobiliteitsmogelijkheden en het voorzien in adequate vervoerorzaken voor met name leerlingen, ouderen en gehandicapten, waarmee uitvoering en invulling wordt gegeven aan de wettelijke (zorg)plichten ter zake;
- e. het zorgen voor een duurzaam en financieel beheersbaar vervoersysteem.

Onderdeel van de samenwerking is het houden van een gecombineerde openbare aanbestedingsprocedure voor kleinschalig openbaar vervoer en doelgroepenvervoer om de hiervoor geformuleerde doelstellingen te realiseren. Hiertoe hebben de partijen gezamenlijk een Plan van aanpak voor de gecombineerde aanbesteding vastgesteld.

De aanbestedende partijen handelen bij de gecombineerde aanbesteding vanuit een gemeenschappelijk belang op basis van hun zelfstandige (publiekrechtelijke) bevoegdheden op het gebied van het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer.

1.3. PLAATS VAN HET PROGRAMMA VAN EISEN IN HET AANBESTEDINGSPROCES

Met dit ontwerp-Programma van Eisen (hierna te noemen PvE) geeft het OV-bureau als opdrachtgever invulling aan zijn wettelijke taak voorafgaand aan de aanbesteding een PvE op te stellen.

Het PvE beschrijft op hoofdlijnen en in algemene termen aan welke eisen het te verrichten kleinschalig openbaar vervoer dient te voldoen en aan welke wensen het tegemoet dient te komen.

Het PvE beschrijft voorts op hoofdlijnen en in algemene termen het beleid, de rol, positie en inrichting van het OV en het doelgroepenvervoer, de samenwerking met andere belanghebbenden en welke eisen en wensen worden gesteld aan de onderscheiden vervoersvormen.

Een concrete detaillering en vervoerkundige uitwerking volgt zo nodig in het voor elke regio op te stellen bestek van de aanbesteding.

In het PvE is een onderscheid gemaakt in regio's. Voor elke regio vindt een gecombineerde aanbesteding van OV en doelgroepenvervoer plaats en wordt door het OV-bureau een concessie verleend en door elk van de betrokken gemeenten een vervoerovereenkomst gesloten voor het WMO- en leerlingenvervoer met de regiovervoerder. Op deze wijze kan invulling en uitvoering worden gegeven aan het streven naar het leveren van meer en beter maatwerk aan (doelgroep)reizigers en betere en meer dienstverlening, zowel kwalitatief als kwantitatief, door de regiovervoerder.

1.4. ADVISERING, INSPRAAK EN BESLUITVORMING

Op grond van artikel 44, derde lid, van de Wet personenvervoer 2000 is het ontwerp-PvE voor advies toegezonden aan de consumentenplatforms openbaar vervoer Groningen en Drenthe.

De gemeenten verlenen inspraak en vragen advies aan belangenorganisaties voor wat betreft het doelgroepenvervoer overeenkomstig de wettelijke voorschriften. Dit zal in fasen geschieden: voor het eerst op meer informele wijze over het ontwerp-PvE (dat als beleidsdocument voor het doelgroepenvervoer niet is voorgeschreven) en later formeel over het ontwerp-bestek.

Voorts zal op grond van het tweede lid onder c. van genoemd artikel afstemming over het openbaar vervoer in aangrenzende gebieden plaatsvinden.

Met een persbericht en advertentie in dagbladen is mededeling gedaan van de vaststelling van het ontwerp-PvE en van de mogelijkheid tot het geven van reacties (tot 1 juni 2008).

Op de website van het OV-bureau is het ontwerp-PvE in te zien en te downloaden.

Voor belangstellenden is het ontwerp-PvE op het kantoor van het OV-bureau in Assen verkrijgbaar gesteld.

De binnengekomen adviezen en reacties op het ontwerp-PvE zullen met het commentaar daarop worden verwerkt in een nota reacties en commentaar. De adviezen en reacties kunnen leiden tot aanpassing van het ontwerp-PvE.

Gelet op de vele dwingende formele voorschriften dient een aanbestedingsprocedure zorgvuldig en volgens een strak tijdschema te verlopen.

In verband hiermee dient het PvE voor het regiovervoer te worden vastgesteld vóór 1 juli 2008.

Vaststelling van het bestek zal moeten plaatsvinden medio oktober 2008. Het definitieve gunningsbesluit dient tenslotte uiterlijk in maart 2009 te worden genomen. Met de start van de regioconcessie per 13 december 2009 heeft de nieuwe regiovervoerder ruimschoots de tijd de uitvoering van de nieuwe concessie goed voor te bereiden. De regiovervoerder zal de exploitatie van het kleinschalige openbaar vervoer met ingang van 13 december 2009 ter hand nemen. De uitvoering van het doelgroepenvervoer zal beginnen op het moment dat de lopende overeenkomsten eindigen. Het WMO-vervoer en het leerlingenvervoer zullen dus gefaseerd instromen, afhankelijk van het moment dat de betreffende overeenkomsten eindigen.

1.5. BEGRIPSBEPALINGEN EN LEESWIJZER

Een omschrijving van in dit PvE en de daarbij gevoegde bijlagen gehanteerde begrippen is opgenomen in bijlage 1.

In hoofdstuk 2 zijn de hoofdlijnen van het OV-beleid geschetst en zijn de doelstellingen en achtergronden aangegeven waarom gekozen is voor het onderbrengen van de ontwikkelfunctie bij het OV-bureau. Voorts zijn de door het OV-bureau geïnitieerde innovatieve ontwikkelingen in het openbaar vervoer aangegeven zoals invoering van de IQliner en de 1-, 3- en 5-Eurokaartjes.

Hoofdstuk 2 gaat voorts in op de hoofdlijnen van het beleid van de gemeenten op het gebied van het WMO- en leerlingenvervoer en op de met de regiovervoerders te sluiten vervoerovereenkomsten.

Hoofdstuk 3 Vervoersnetwerk wordt ingeleid met een beschrijving van het huidige vervoersysteem, bestaande uit OV, CVV en WVG- en leerlingenvervoer, gevolgd door een beschrijving van het nieuwe vervoersconcept. Het voorgestelde vervoersnetwerk is de weerslag van de samenwerking bij de gecombineerde aanbesteding van OV en doelgroepenvervoer. In hoofdstuk 4 zijn de procedurele aspecten van de aanbestedingsprocedure aangegeven.

Hoofdstuk 5 bevat een omschrijving van de te verlenen concessies en van de aard en omvang van de daarbij onderscheiden concessiegebieden. Voorts is beschreven de mate van exclusiviteit van de te verlenen concessies en de inbreuken die de concessiehouder in het concessiegebied moet gedogen.

In hoofdstuk 6 komt de positie van de reizigers, wensen en klachten, de verschillende vormen van consumentenparticipatie de klanttevredenheidsonderzoeken en het bieden van reisinformatie aan bod.

Hoofdstuk 7 is gewijd aan de exploitatie en uitvoering van het te verrichten vervoer. Achtereenvolgens passeren daarbij de revue het personeel, de dienstregeling, de tarieven en vervoerbewijzen, het materieel, de toegankelijkheid en sociale veiligheid.

In hoofdstuk 7 wordt voorts ingegaan op de infrastructuur voor het verrichten van het vervoer, de haltes en haltevoorzieningen en stremmingen en omleidingen.

In hoofdstuk 8 bevat een regeling met betrekking tot het verstrekken van vervoerkundige en financiële gegevens door de regiovervoerders aan de opdrachtgevers. Mede op basis van deze gegevens vindt het beheer en de monitoring van de concessies en vervoerovereenkomsten plaats.

Hoofdstuk 9 bevat een omschrijving van de marketing- en communicatie-activiteiten en gaat in op de rol- en taakverdeling tussen opdrachtgevers en regiovervoerders op het gebied van marketing en communicatie.

Hoofdstuk 10 beschrijft de financiële bijdragen en vergoedingen aan de regiovervoerder voor het verzorgen van het OV en het doelgroepenvervoer.

Aan het slot zijn de in dit PvE genoemde bijlagen opgenomen.

2. BELEID: DE REIZIGER CENTRAAL!

Uitgangspunt in het beleid van de opdrachtgevers is dat de reiziger centraal staat. Openbaar en doelgroepenvervoer is dienstverlening, hetgeen betekent dat verwacht wordt van vervoerders dat zij “denken in mensen” in plaats van “denken in voertuigen”.

Burgers worden steeds kritischer; zij wensen adequate dienstverlening, ook op het gebied van mobiliteit. Openbaar en doelgroepenvervoer dienen veilig, betrouwbaar, stipt, toegankelijk, herkenbaar en comfortabel te zijn.

Chauffeurs dienen zich klantvriendelijk te gedragen en deskundig en vaardig te zijn. Reizigers willen een adequate oplossing voor hun vervoerprobleem. Dit vergt naast confectie ook maatwerk in het vervoer waarbij de burger inzicht wil hebben in de mogelijkheden van vervoer voor zijn vervoerwens(en).

De opzet van het vervoer dient gebaseerd te zijn op de wensen en behoeften van de burgers en op de analyse van bestaande reizigersstromen. Voor de burger is het aanbrenge van samenhang tussen diverse vormen van vervoer een vereiste: op die manier kan een efficiënt en effectief vervoersysteem ontstaan dat aansluit bij de behoefte.

In de volgende paragrafen c.q. hoofdstukken wordt nader ingegaan op:

- het OV-beleid: paragraaf 2.1
- de ontwikkelfunctie in het OV: paragraaf 2.1.1
- ontwikkelingen in het OV: paragraaf 2.1.2
- kleinschalig OV: paragraaf 2.1.3
- CVV: paragraaf 2.1.4
- het algemene beleid inzake doelgroepenvervoer: paragraaf 2.2.1
- het beleid inzake het WMO-vervoer: paragraaf 2.2.2
- het beleid inzake het leerlingvervoer: paragraaf 2.2.3
- de bereikbaarheid: paragraaf 3.3
- de toegankelijkheid: paragrafen 2.2 en 7.6.
- omvang van de concessie en het concessiegebied: paragraaf 5.1
- de concessieduur: paragraaf 5.2
- het concessiebeheer: zie hoofdstuk 8

2.1. OV-BELEID

Het kleinschalige openbaar vervoer in de provincie Groningen en in Noord-Drenthe maakt op dit moment deel uit van de aan Arriva verleende concessie voor het stads- en streekvervoer in Groningen en Drenthe (de GGD-concessie).

In het aan de huidige GGD-concessie ten grondslag liggende Programma van Eisen is een keuze gemaakt voor de opbrengstverantwoordelijkheid en de ontwikkelfunctie bij de opdrachtgever. Daarbij is aangegeven dat de opdrachtgever initieert en verantwoordelijk is voor de vervoerkundige ontwikkeling en dat de vervoerder zijn expertise inbrengt op het gebied van exploitatie, efficiënte inzet van middelen en gegevens omtrent het aantal reizigers en hun reisgedrag. Voorts is aangegeven dat de opdrachtgevers voor de ontwikkeling van het OV een belangrijke sturende, voorwaardenscheppende en bepalende rol hebben.

Op basis van de Programma's van Eisen en de verleende concessies heeft het OV-bureau in de afgelopen jaren, invulling en uitwerking gegeven aan de haar opgedragen taken, ook voor het kleinschalige openbaar vervoer.

Met het zwaartepunt van de ontwikkelfunctie en de opbrengstverantwoordelijkheid bij de opdrachtgever heeft zich in de afgelopen jaren een praktijk bestendigd en uitgebreid waarbij wordt voortgeborduurd op de gedane keuzes. Voor de realisering van de doelstellingen van het OV-beleid en de in dat kader gestelde ambities betreft het OV-bureau de vervoerder steeds meer bij de voorbereiding en

uitvoering van haar taken. Deze samenwerking uit zich in het gezamenlijk ontwikkelen en uitvoeren van concrete plannen en acties om het aanbod en de kwaliteit van het OV te verbeteren. Een goed voorbeeld daarvan vormen de geïntroduceerde Servicebussen.

Bij de samenwerking tussen gemeenten en het OV-bureau is in de afgelopen jaren voortgebouwd op de goede ervaringen bij de gezamenlijke aanbesteding van collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV) en vervoer op grond van de Wet vervoer gehandicapten, thans de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO). Deze gezamenlijke aanbesteding is geschied onder de noemer regiotaxi.

De voorgenomen gecombineerde aanbesteding van kleinschalig openbaar vervoer en doelgroepenvervoer is een logische voortzetting en uitbouw van de, in een aantal regio's reeds bestaande samenwerking.

Het OV bureau wil in de concessie voldoende flexibiliteit geven om, in samenspraak met vervoerders en gemeenten, nieuwe initiatieven, innovatieve ontwikkelingen en experimenten mogelijk te maken.

Het openbaar vervoer en doelgroepenvervoer kunnen niet los worden gezien van de sectoren verkeer en vervoer, zorg, ruimtelijke ordening en milieu, zowel qua beleid als qua uitvoering. Het OV-beleid en het beleid inzake doelgroepenvervoer zoals omschreven in dit ontwerp-Programma van Eisen passen binnen het voor deze sectoren door de overheden gevoerde beleid en kunnen aldus optimaal bijdragen aan het realiseren van die doelstellingen.

2.1.1. ONTWIKKELFUNCTIE OPENBAAR VERVOER

De ontwikkeling, regie en strategische verkeersleiding van het openbaar vervoer wordt ingevuld door het OV-bureau. Dit betekent dat het OV-bureau voorschrijft welk OV-product op welke plaats dient te worden aangeboden en aan welke kwaliteitseisen dit dient te voldoen, onder andere in dit ontwerp-Programma van Eisen verwoord. De vervoerder vertaalt dit in een dienstregeling met rijtijden, aansluitingen, vertrektijden op knooppunten e.d.

In de operationele planning van vraagafhankelijk vervoer heeft de vervoerder de verantwoordelijkheid zoveel mogelijk vervoerstromen te combineren. Vervoerders kunnen ook zelf voorstellen doen voor nieuwe OV-producten. Het OV-bureau bewaakt de afstemming van deze producten met andere OV-producten en beslist over de invoering.

Het OV-bureau draagt primair zorg voor de strategische en product-communicatie, de vervoerder is verantwoordelijk voor het publiceren van dienstregeling op haltes, op internet en in een busboekje en/of lijnfolders, (gedeeltelijk) uitgevoerd door de GD-vervoerder. In het bestek zal de exacte invulling van de ontwikkelfunctie en de taakverdeling verder worden gespecificeerd.

2.1.2. ONTWIKKELINGEN OV

Zoals hiervoor beschreven besteedt het OV-bureau veel aandacht aan nieuwe ontwikkelingen en innovaties in het openbaar vervoer. In de afgelopen jaren zijn nieuwe vervoersmodaliteiten als de iQliner en de Toerbus geïntroduceerd. Een ander voorbeeld waarmee het OV-bureau vernieuwend is opgetreden, betreft de invoering van de 1-, 3- en 5-Eurokaartjes.

Voor het PvE en de voorgenomen aanbesteding van kleinschalig OV en doelgroepenvervoer is vooral relevant de ontwikkeling en invoering van een nieuwe vervoerconcept met waar mogelijk samenwerking tussen de vervoerssystemen op het gebied van kleinschalig OV en doelgroepenvervoer, zoals beschreven in paragraaf 3.3.

De Servicebus maakt als productformule onderdeel uit van het nieuwe vervoerconcept zoals beschreven in paragraaf 3.3.

Ter bescherming van deze productformule is de naam Servicebus in combinatie met een beeldmerk gedeponeerd bij het Benelux Bureau voor de Intellectuele Eigendom (BBIE). De concessiehouder mag om niet gedurende de concessieperiode in het concessiegebied gebruik maken van het recht deze

productformule te hanteren. Hierbij geldt dat de concessiehouder niet het exclusieve recht op het gebruik van de productformule heeft.

Er rijden in 2008 Servicebussen in Assen, Hoogezand- Sappemeer, Delfzijl en Veendam. Deze Servicebussen zijn goed herkenbaar (kleurrijk), goed toegankelijk terwijl de dienstverlening door de chauffeurs bovengemiddeld is. De Servicebussen zijn een succes: het gebruik is boven verwachting en de reizigers zijn over het algemeen zeer tevreden. Het aandeel WMO-ers in de Servicebus Assen ligt rond de 30%, de resultaten van de overige Servicebussen zijn in mei 2008 bekend.

Het ligt in de bedoeling meer Servicebussen in te zetten door uitbreiding en omzetting van bestaand kleinschalig OV (zie ook paragraaf 3.3). Ook voor het overige kleinschalige OV (waaronder de buurtbussen) ligt het in de bedoeling met de gecombineerde aanbesteding het niveau van dienstverlening, toegankelijkheid en herkenbaarheid te verhogen met het oog op de reiziger.

2.1.3. KLEINSCHALIG OV

Onder het kleinschalig OV vallen in principe alle buslijnen die structureel uitgevoerd worden met klein materieel (lijntaxi, acht-persoonsvoertuigen), de Servicebussen, de buurtbussen en vraagafhankelijk openbaar vervoer. In afzonderlijke gevallen betreft het een schoolrit (grote bus) als onderdeel van een kleinschalige buslijn. In paragraaf 3.1 staat een lijnoverzicht per regio.

Het kleinschalig vervoer heeft bij uitstek een sociale functie, waarbij niet reizigersgroei of snelheid maatgevend is maar maatwerk, dienstverlening, beschikbaarheid en toegankelijkheid. Het OV-bureau en de gemeenten hebben op dat vlak al goede ervaringen opgedaan met de Servicebus, het concept willen ze graag uitgebreid zien naar andere steden en gebieden.

Met ingang van de concessieperiode van de gecombineerde aanbesteding zal onder het kleinschalig OV ook het vraagafhankelijk OV vallen. Dit is een uitbreiding ten opzichte van het huidige OV. Dit vraagafhankelijk vervoer vult het reguliere OV (groot- en kleinschalig) zo aan dat op een groot aantal OV-lijnen er globaal van 7 tot 24 uur elk uur een OV-reismogelijkheid ontstaat van halte naar halte. Dit betekent dat er op een lijn twee vervoerders kunnen rijden (volgtijdelijk) en dat binnen de af te geven lijnconcessies in het bestek bepalingen opgenomen moeten worden over de periode waarin de lijnconcessie voor welke vervoerder geldt.

Omdat groei en krimp in reizigersaantallen aanleiding kunnen zijn tot een andere inzet en verdeling van voertuigen op een lijn, dienen er ook spelregels te worden geformuleerd voor een dynamisch omgaan van de lijnconcessiebepalingen tussen vervoerders. In paragraaf 3.3 worden daar voorbeelden voor gegeven.

Deze dynamiek is ook nodig om adequaat in te kunnen spelen op de behoefte van inwoners en doelgroepen.

De omvang van de concessie en van het concessiegebied is aangeduid in hoofdstuk 5.

2.1.4. CVV / REGIOTAXI

Regiotaxi is voor de OV- reiziger het vangnet voor de momenten of voor de vervoerrelaties waar geen OV beschikbaar is. Het gaat daarbij vooral om incidentele reizigers. Het beleid is erop gericht deze functie met de aanbesteding te versterken door deur-deurvervoer aan te bieden waar echt geen OV beschikbaar is. Daarbij bestaat altijd de mogelijkheid om van een deur naar een centrumhalte van het basis OV- net te reizen (zoals nu al het geval) voor een overstap op bus of trein en v.v.

Verder is het plan in heel Groningen en Drenthe Regiotaxi aan te bieden (deur-deur en deur-haltevervoer), waar dat nu alleen in grote delen van Groningen en delen van Drenthe het geval is.

2.2. BELEID DOELGROEPENVERVOER

2.2.1. ALGEMEEN BELEID DOELGROEPENVERVOER

In dit hoofdstuk zijn de hoofdlijnen van het beleid van de gemeenten op het gebied van het leerlingenvervoer en het WMO-vervoer aangegeven. Daarbij is tevens het wettelijk kader van het doelgroepenvervoer geschetst. In paragraaf 5.4 wordt ingegaan op de na de gunning met de winnende inschrijvers te sluiten vervoerovereenkomsten.

De bestaande en nog in 2008 te sluiten contracten op het gebied van het doelgroepenvervoer, al dan niet in combinatie met regiotaxivervoer, worden onverkort uitgediend.

Het beleid van de gemeenten ten aanzien van het doelgroepenvervoer, zoals verwoord in de gemeentelijke verordeningen is leidend.

In bijlagen 2. en 3. zijn de huidige contractindelingen WMO-vervoer en leerlingenvervoer, inclusief looptijden, weergegeven.

2.2.2. BELEID WMO-VERVOER

De Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) is op 1 januari 2007 in werking getreden.

De WMO geeft de gemeente taken die voorheen vielen onder de Welzijnswet, de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg), en de huishoudelijke verzorging (voorheen AWBZ). Het is dus een uitbreiding van een aantal terreinen waar de gemeente sinds jaar en dag actief op bezig is, al dan niet in gezamenlijkheid met andere gemeenten. Maatschappelijke ondersteuning moet ervoor zorgen dat (vrijwel) iedereen kan meedoen in de maatschappij en dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen en leven in hun eigen huis, wijk of buurt. Wat daar voor nodig is verschilt van persoon tot persoon. De gemeente heeft in de WMO een centrale rol, immers de gemeente kent haar inwoners en is bij uitstek in staat om in te spelen op de lokale behoeften.

De gemeente mag zelf bepalen welke vormen van Maatschappelijke ondersteuning zij aanbiedt. De voorzieningen kunnen per gemeente verschillen. In de WMO is sprake van een 'compensatiebeginsel'. Dit houdt in dat de gemeente ervoor dient te zorgen dat inwoners die door bijvoorbeeld ziekte, handicap of ouderdom beperkingen hebben, een beroep kunnen doen op de gemeente om die beperkingen te compenseren met voorzieningen, zodat ze in staat zijn een huishouden te voeren, zich in en om hun woning kunnen verplaatsen, zich lokaal kunnen verplaatsen met een vervoermiddel en andere mensen kunnen ontmoeten en met hen sociale contacten kunnen aangaan. De gemeente moet bij het compenseren rekening houden met de persoonlijke omstandigheden van de burger en mag meewegen in hoeverre de inwoner zelf in staat is de kosten van een voorziening te betalen.

Doelstelling van het WMO-vervoersysteem is het bieden van een zo breed mogelijk toegankelijk vervoersysteem, dat in het vervoergebied de mobiliteit voor WMO-geïndiceerden in stand houdt en waar mogelijk verbetert. Voor de gemeenten is het van essentieel belang dat met het vervoersysteem kan worden voldaan aan toepassing van het compensatiebeginsel in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Onder de Wet voorzieningen gehandicapten was de zorgplicht voor vervoer beperkt tot verplaatsingen in het kader van het leven van alledag in de directe woon- of leefomgeving; de wet spreekt nu in artikel 4 lid 1, onder c van de WMO over "het zich lokaal verplaatsen per vervoermiddel". In dit artikel wordt, conform de onder de Wet voorzieningen gehandicapten gevormde jurisprudentie, uitgegaan van de eigen woon- of leefomgeving, met als uitzondering de bovenregionale zorgplicht, zoals die ook in de Wvg-jurisprudentie is omschreven.

Sinds maart 2002 houdt de vaste jurisprudentie van de Centrale Raad van Beroep onder de Wet voorzieningen gehandicapten in dat een vervoersvoorziening of een combinatie van voorzieningen de mogelijkheid moet bieden om op jaarbasis minimaal 1.500-2.000 kilometer af te leggen.

Een persoon kan voor een voorziening ingevolge de WMO in aanmerking worden gebracht indien aantoonbare beperkingen op grond van ziekte of gebrek het gebruik van het openbaar vervoer of het bereiken van het openbaar vervoer onmogelijk maken. Indien de collectieve vervoersvoorziening voor een persoon een adequate voorziening is, kan het college besluiten geen individuele vervoersvoorziening in natura of in de vorm van een persoonsgebonden budget of een financiële tegemoetkoming te verstrekken.

Ontwikkelingen op het gebied van REA, AWBZ en zittend ziekenvervoer kunnen in de toekomst van invloed zijn op het vervoervolume van het WMO-vervoer.

Vertaling WMO beleid in Programma van Eisen

Van belang bij het ontwerp-Programma van Eisen en de hierop te baseren aanbesteding is, dat de gemeenten een zekere vrijheid hebben om het WMO-gedeelte naar eigen inzicht in te vullen. Het betreft hier aspecten als reikwijdte, puntbestemmingen, keuzevrijheid voor de inwoners, rechten van reizigers, etc. In het bestek zullen deze aspecten verder worden uitgewerkt.

2.2.3. BELEID LEERLINGENVERVOER

Op grond van de Wet op het Primair Onderwijs, de Wet op de Expertise Centra en de Wet op het Voortgezet Onderwijs zijn de gemeenten verantwoordelijk voor het treffen van een regeling voor de bekostiging van de (door de gemeente) noodzakelijk geachte vervoerskosten van schoolbezoek. In de ene gemeente kan het vervoer daardoor anders geregeld zijn dan in de andere. Er gelden wel minimum voorwaarden, bijvoorbeeld rond eigen bijdragen en veiligheidsvoorschriften. Bovendien moet het vervoer 'passend' zijn voor het kind. Staat de school minder dan een door de gemeente te bepalen aantal kilometers van de woning, dan hoeft de gemeente geen vervoer voor het kind te organiseren, behalve als het kind vanwege de handicap geen gebruik kan maken van openbaar vervoer.

Vervoersvoorzieningen voor het beroepsonderwijs en het hoger onderwijs worden verstrekt door Uitvoering Werknemersverzekeringen (UWV).

Het ministerie van OCW is systeemverantwoordelijk en heeft in de wet de kaders aangegeven. Binnen die kaders hebben gemeenten een zeer grote mate van beleidsvrijheid.

Het doel is de toegankelijkheid te waarborgen van het primair of voortgezet onderwijs dat op basis van godsdienst of levensbeschouwing wordt gewenst. Voor (een vergoeding voor) leerlingenvervoer naar het basisonderwijs komt men in aanmerking wanneer de afstand van huis tot school meer is dan een bepaald aantal kilometers. Iedere gemeente mag deze kilometergrens zelf bepalen.

Daarnaast zorgt het leerlingenvervoer voor de bekostiging van vervoer van leerlingen naar het speciaal onderwijs en van leerlingen naar het basis- en voortgezet onderwijs die vanwege hun handicap passend vervoer nodig hebben. Voor deze leerlingen geldt geen afstandgrens. De gemeente kan zelf bepalen of zij vervoer in natura biedt (OV-kaart of taxi (bus)) dan wel een financiële vergoeding of een combinatievorm.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de inhoud en de uitvoering van de indicatiestelling. Belangrijk is te benadrukken dat een deel van het leerlingenvervoer kinderen zonder vervoershandicap betreft.

De regering heeft het voornemen om op termijn, op basis van de ervaringen in gemeentelijke pilots, (een groot deel van) het AWBZ-vervoer vervoer in samenhang met de AWBZ-dagbesteding, onder te brengen in de WMO. Ook bestaat er het voornemen om het REA-vervoer voor leerlingen die deelnemen aan het middelbaar beroepsonderwijs en het hoger onderwijs over te hevelen naar de onderwijswetgeving. Thans wordt nog onderzocht op welke wijze dit voornemen kan worden uitgevoerd. Uitkomst van het onderzoek kan zijn dat de uitvoering bij gemeenten komt. Het te introduceren vervoersconcept biedt de mogelijkheid het hiervoor bedoelde vervoer te integreren, ook gedurende de duur van de concessie en de vervoervereenkomst.

Het huidige leerlingenvervoer kan omschreven worden als: collectief vervoer van personen van hun woning naar een nader aan te geven (groep)bestemming en terug.

Het is wenselijk dat de leerlingen zo dicht mogelijk bij huis opgehaald en afgezet worden.

Uit efficiency-overwegingen is het onder voorwaarden echter wel toegestaan om bij het vervoer van bepaalde groepen leerlingen gebruik te maken van optionele opstapplaatsen. Dit gebruik van optionele opstapplaatsen geldt in principe voor alle leerlingen tenzij de gemeente expliciet aangeeft dat een leerling of een groep leerlingen geen gebruik mag/mogen maken van optionele opstapplaatsen. Optionele overstapplaatsen (maximaal één overstap per rit) zijn toegestaan met uitzondering van die leerlingen waar een gemeente dat expliciet aangeeft. Voorwaarde is dat de overstap alleen onder toezicht en verantwoordelijkheid van de regiovervoerder plaatsvindt. De locaties van eventuele overstapplaatsen dienen ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de desbetreffende gemeente. Het vorenstaande wordt in het bestek nader uitgewerkt.

Het totale leerlingenvervoer betreft het dagelijks vervoer van leerlingen, in het algemeen gedurende 200 schooldagen per jaar.

Het kan voor de veiligheid van het vervoer, naar het oordeel van een gemeente, noodzakelijk zijn dat een begeleider mee moet reizen in het leerlingenvervoer. De regiovervoerder moet hieraan meewerken door een zitplaats beschikbaar te stellen in het voertuig. Per regio en per gemeente wordt dit in het bestek nader uitgewerkt.

Bij de inzet van bussen (groter dan een 8-persoons- of wel minibus) wordt begeleiding noodzakelijk geacht. De begeleiding dient minimaal te bestaan uit een volwassene, die op grond van kennis en/of ervaring in staat is adequate begeleiding te geven. In het bestek wordt dit nader uitgewerkt.

Beheersbaarheid en veiligheid van het leerlingenvervoer zowel praktisch als financieel zijn van groot belang. In het bestek zullen de nadere eisen daartoe worden bepaald.

Onderdeel uitmakende van voornoemde beheersbaarheid behoudt iedere gemeente zich dan ook het recht voor om gedurende de contractperiode het vervoer te beperken dan wel uit te breiden. De directe aanleiding hiervoor kan ontstaan door wijzigingen in wet- en regelgeving en wijzigingen in de financieringssystematiek. Dit kan onder andere, maar niet uitsluitend, met betrekking tot scholen, openingstijden, eigen bijdrage, afstandgrenzen, het invoeren van optionele opstapplaatsen, het verstrekken van een OV-vergoeding in plaats van leerlingenvervoer zoals hiervoor bedoeld in dit Programma en het al dan niet uitsluiten van specifieke bestemmingen.

In het kader van dit ontwerp-Programma van Eisen gaat het alleen om het dagelijks georganiseerd vervoer van leerlingen met behulp van taxi's, busjes, servicebussen of grote bussen. De leerlingen kunnen daarbij gebruik maken van een opstapplaats of overstapplaats tenzij de structurele handicap van een leerling dit onmogelijk maakt. Het al dan niet gebruik maken van op- en overstapplaatsen is ter beoordeling van de individuele gemeente. Locaties dienen door de gemeente ter goedkeuring worden voorgelegd.

Vertaling leerlingenvervoerbeleid in Programma van Eisen

Van belang bij het ontwerp-Programma van Eisen en de hierop te baseren aanbesteding is, dat de gemeenten een zekere vrijheid hebben om het leerlingenvervoer-gedeelte naar eigen inzicht in te vullen. Het betreft hier aspecten als maximale reistijden in het voertuig, marge in ophaaltijden, toestaan van overstappen, begeleiding per categorie, etc. In het bestek zullen deze aspecten verder worden uitgewerkt.

3. VERVOERSNETWERK

Op basis van een vervoerkundige analyse en wensen van reizigers en gemeenten zal het OV- netwerk op onderdelen worden aangepast, verbeterd en waar mogelijk ook nog specifiek afgestemd op de vervoerwensen van een deel van de reizigers die nu gebruik maken van het doelgroepenvervoer (zie paragraaf 3.3.).

Uitgangspunt daarbij is de sociale functie van het kleinschalige OV: het OV dient beschikbaar, betaalbaar en toegankelijk te zijn voor zoveel mogelijk inwoners. Ten opzichte van het huidige kleinschalige OV treedt er met de gecombineerde aanbesteding een surplus op door de inzet van (extra) vraagafhankelijk OV en de inzet van meer Regiotaxi en Servicebussen. Met deze verbeteringen kan meer maatwerk worden geboden en (waar mogelijk) de combinatie met het doelgroepenvervoer gezocht worden. Uiteraard dient de exploitatie ook betaalbaar te zijn voor de opdrachtgever. Daarom is er naar gestreefd dubbelingen in het vervoeraanbod te voorkomen en het tarief voor de reiziger die gebruik maakt van vraagafhankelijk vervoer te differentiëren naar mobiliteitsfunctie. In het bestek zal dit nader worden uitgewerkt.

3.1 INDELING IN REGIO'S

Op basis van vervoerkundige, bestuurlijke en aanbestedingstechnische overwegingen hebben de opdrachtgevers voor de gecombineerde aanbesteding gekozen voor een opdeling van het aan te besteden vervoer in een zestal regio's waarbij per regio het kleinschalig OV en het doelgroepenvervoer samen worden aanbesteed. Daarbij is het aantal regiogrensoverschrijdende verbindingen geminimaliseerd.

In onderstaande tabel 3.1 staat weergegeven welke gemeenten in welke regio vallen en welke lijnen van het kleinschalig OV onder welke regio vallen. Deze lijnen vormen het huidige kleinschalig OV. Als uitgangspunt voor de toedeling van lijnen is genomen het huidige lijngebonden OV dat vrijwel structureel gereden wordt met acht-persoonsvoertuigen (lijntaxi, buurtbussen; soms in de spits aangevuld met een scholierenrit grote bus) en de Servicebus (15-persoons). De acht-persoons voertuigen kunnen in principe ook ingezet worden voor de Regiotaxi (WMO- en OV-deel) en het leerlingenvervoer, zodat voertuigintegratie wordt bevorderd. Deze lijst is uiteraard exclusief de verbetervoorstellen in paragraaf 3.3.1.

In bijlage 4. is een kaart met de indeling in regio's aangegeven.

regio	gemeenten	huidige buslijnen	voertuigsoort
1 Zuidwest-Groningent	Grootegast		
	Marum	30	Lijntaxi : Zuidhorn - Burum - Munnekezijl
	Leek	31	Lijntaxi : Hoogkerk - Enumatil
	Zuidhorn	32 98	lijntaxi: Munnekezijl-Zuidhorn buurtbus Leek-Grootegast
2 Noord-Groningen	Appingedam	41	Lijntaxi : Uithuizen - Spijk
	Bedum	62	Lijntaxi : Uithuizen - Loppersum
	Ten Boer	68	Lijntaxi : Warffum - Baflo - Eenrum - Leens
	Delfzijl	69	Lijntaxi : Zoutkamp - Warffum
	Eemsum	240	Servicebus Delfzijl
	Loppersum	47	Lijntaxi : Ten Boer - Groningen - Kardinges
	De Marne	641	Schoolritten : Appingedam - Uithuizen
	Winsum	660	Schoolrit: Loppersum - Middelstum
		662	Schoolrit: Uithuizen - Loppersum
		669	Schoolrit:Zoutkamp- Warffum
		91	Buurtbus: Loppersum-Appingedam

tabel 3.1			
regio	gemeenten	huidige buslijnen	voertuigsoort
		95/96 99	Buurtbus: Ten Boer/ Appingedam/-Delfzijl Buurtbus: De Marne
3 Oost-Groningen	Bellingwedde Hoogezand-Sappemeer Menterwolde Pekela Reiderland Scheemda Slochteren Stadskanaal Veendam Vlagtwedde Winschoten	49 70 71 72 79 271 273 276 92 818	Lijntaxi: Appingedam - Zuidbroek Lijntaxi: Ter Apel - Vlagtwedde Lijntaxi: Alteveer - Veendam Lijntaxi: Bourtange - Vlagtwedde Lijntaxi: Winschoten - Zuidbroek Servicebus Veendam Lijntaxi: Ter Apel - Ter Apel Servicebus Hoogezand- Sappemeer Buurtbus Sellingen- Stadskanaal Nieuweschans-Finsterwolde
4 Noord-Drenthe en Haren	Aa en Hunze Assen Noordenveld Tynaarlo Haren	44 7 8 93 94	Lijntaxi Vries- Harkstede Servicebus Assen Servicebus Assen buurtbus Gieten- Zuidlaren buurtbus Stadskanaal- Gieten
5 Zuidwest-Drenthe	Hoogeveen Meppel Midden-Drenthe Westerveld De Wolden	101 102 103 121 122 232 234 235 236 237 238 248 637 638 190 191	Krakeel - Wolfsbos Schutlanden - Ziekenhuis Serviclijn - Hoogeveen Koedijklanden - Koekange Oosterboer - Haveltermade Meppel - Hoogeveen Meppel - Hoogeveen Borger - Steenwijk Hoogeveen - Beilen Hoogeveen - Orvelte Hoogeveen - Dwingelo Steenwijk - Steenwijk Hoogeveen - Westerbork Hoogeveen - Dwingelo Buurtbus Hoogersmilde- Beilen Buurtbus Hoogeveen- Drogteropslagen
6 Zuidoost-Drenthe	Borger-Odoorn Coevorden Emmen	033 025 215 216 224 226 233 242 244 245 277	Hoogeveen - Coevorden Coevorden - Zweeloo Stadskanaal - Valthermond Exloo - De Hunzebergen Stadskanaal - Assen Emmen - Klazienaveen Hoogeveen - Coevorden Emmen - Ter Apel Emmen - Schoonebeek Emmen - Klazienaveen Emmen - Musselkanaal

Alle buslijnen in de provincies Groningen en Drenthe die niet genoemd zijn in bovenstaande lijst, (inclusief de OV- stadstaxi gemeente Groningen) worden ondergebracht in de concessie voor het stads- en streekvervoer Groningen Drenthe, waarbij drie Qliners (305 Emmen - Groningen, 314 Drachten - Groningen en 327 Hoogeveen - Emmen) mogelijk in een aparte concessie worden ondergebracht.

3.2 HUIDIG VERVOERSYSTEEM

De huidige vervoeronderdelen die betrekking hebben op de gecombineerde aanbesteding zijn: het kleinschalige openbaar vervoer, het vraagafhankelijk OV, de Regiotaxi (WMO-en OV-deel), WMO-deeltaxi (in gemeenten die geen Regiotaxi kennen) en het leerlingenvervoer. De huidige situatie met betrekking tot ieder vervoeronderdeel is onderstaand weergegeven.

3.2.1 OPENBAAR VERVOER

Het huidige kleinschalig OV in het aan te besteden gebied bestaat uit de openbaar vervoer lijnen zoals genoemd in de hiervoor opgenomen tabel 3.1 tabel 3.1 . Het gaat daarbij om regulier OV van halte naar halte volgens een vaste route en dienstregeling in de vorm van lijnbus, lijntaxi, buurtbus of Servicebus. De huidige lijnen behoren tot het door het OV-bureau geformuleerde aanvullend net. Een aantal van deze lijnen bevatten scholierenritten die in met een grote bus uitgevoerd dienen te worden.

3.2.2 REGIOTAXI

Regiotaxi is vraagafhankelijk vervoer dat uitgevoerd wordt met taxi(-busjes). Met Regiotaxi wordt de reiziger vervoerd van deur naar deur of van deur naar een OV-halte (een door de opdrachtgever geselecteerd aantal halten/ stations).

Met de Regiotaxi wordt WMO-vervoer en vraagafhankelijk openbaar vervoer gecombineerd, waarbij WMO-geïndiceerden kunnen reizen tegen OV- tarief. Voor het WMO-deel van het vervoer zijn de gemeenten (financieel) verantwoordelijk.

Per gemeente worden verschillende eisen gesteld aan reikwijdte, puntbestemmingen, keuzevrijheid voor de inwoners etc. Voor de overige reizigers gelden echter ten opzichte van het vervoer van WMO-ers andere reisvoorwaarden en tarieven. Zo kent de Regiotaxi in Groningen bijvoorbeeld voor de OV-er die met Regiotaxi reist een tarief van € 1,- per zone voor vervoer van deur naar een OV-halte en een tarief van € 1,40 per zone voor vervoer van deur naar deur (tarieven 2008). Voor dit OV-deel binnen Regiotaxi is het OV-bureau (financieel) verantwoordelijk.

Regiotaxi is zowel in Groningen als in grote delen van Drenthe zodanig gepositioneerd ten opzichte van het reguliere openbaar vervoer dat van concurrentie geen sprake is. Regiotaxi vervult voor de OV-reiziger een aanvullende rol op het reguliere openbaar vervoer en heeft een eigen tariefsysteem.

Alle gemeenten in de provincie Groningen (op de gemeente Groningen na) beschikken over Regiotaxi. In Zuidwest- en Zuidoost-Drenthe wordt eveneens Regiotaxi aangeboden.

Op de kaart in bijlage 2. is de indeling en de looptijd van de huidige contracten aangegeven.

3.2.3 WMO-VERVOER

In de gemeente Groningen en in de gemeenten in Midden en Noord-Drenthe rijdt geen Regiotaxi; WMO-geïndiceerden worden tegen OV-tarief vraagafhankelijk van deur naar deur verplaatst met de zogeheten WMO-deeltaxi. De reiscondities voor WMO-ers zijn ongeveer gelijk aan de reiscondities van het WMO-deel van de Regiotaxi.

In bijlage 2. is de huidige contractindeling WMO-vervoer, inclusief looptijden, weergegeven.

3.2.4 LEERLINGENVERVOER

Het dagelijks vervoer van leerlingen uit de gemeenten heeft betrekking op scholen binnen en buiten het grondgebied van de betrokken gemeenten.

De leerlingen van het speciaal basisonderwijs en basisonderwijs mogen vervoerd worden met gebruikmaking van optioneel opstap- en/of overstapplaatsen. Leerlingen die een speciale (sociale) indicatie hebben en daardoor vallen onder de categorie 2 of 3 dienen van huis te worden opgehaald en naar huis te worden gebracht.

Optionele overstap- en/of opstapplaatsen zijn alleen toegestaan voor de eerste categorie en alleen indien de overstap onder toezicht en verantwoordelijkheid van de regiovervoerder plaatsvindt. De locaties van eventuele overstapplaatsen dienen ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de gemeente waaruit de leerling afkomstig is.

In bijlage 3. is de huidige contractindeling leerlingenvervoer, inclusief looptijden, weergegeven.

3.3 NIEUW VERVOERSCONCEPT

De aanbesteding omvat niet alleen het kleinschalig openbaar vervoer, maar ook de Regiotaxi/ WMO-deeltaxi en het leerlingenvervoer. De aanbestedende overheden verwachten door de integratie van dit vervoer enerzijds een beter vervoerproduct voor de reizigers en anderzijds een efficiëntere inzet van middelen te creëren.

Door openbaar vervoer toegankelijk te maken voor doelgroepen en qua architectuur, dienstregeling en service beter af te stemmen op de doelgroepen en de voor hen relevante bestemmingen worden randvoorwaarden gecreëerd voor het combineren van vervoerstromen.

Dit vraagt om een meer fijnmazige en meer flexibele opzet van het openbaar vervoer waarin vrijwel alle relevante kernen in de regio's meer dan voorheen worden bediend.

3.3.1 DE VERBETERINGEN VAN HET OV-CONCEPT

NB Het betreft onderstaand de OV-reizigers en niet het doelgroepenvervoer.

Als referentie dient het bestaande OV-voorzieningsniveau in lijnvoering en bedieningsperiodes kleinschalig OV (bus en Regiotaxi). De voorgestelde verbeteringen ten opzichte van het huidige kleinschalig OV zijn als volgt:

- A. Het bestaande voorzieningsniveau wordt voor een groot aantal buslijnen (groot en kleinschalig) aanvullend uitgebreid met vraagafhankelijk lijngebonden OV (halte-halte), zodat vrijwel elk uur van 7-24 uur met het OV gereisd kan worden.
- B. Een aantal bestaande buslijnen worden mogelijk omgezet in Servicebussen.
- C. Op basis van samenwerking tussen gemeenten en het OV-bureau kan het aantal Servicebussen worden uitgebreid (zowel bij de aanbesteding als tijdens de concessie).
- D. Ontwikkelen op basis van resultaten vervoeronderzoeken.
- E. Aanpassingen en uitbreiding CVV/Regiotaxi.

Voor inwoners die hier geen gebruik van kunnen maken vanwege een lichamelijke of mentale beperking blijft uiteraard het doelgroepenvervoer beschikbaar.

3.3.1.1 VERBETERING A: UITBREIDING VAN HET VOORZIENINGSNIVEAU TOT 24 UUR

Het voorzieningsniveau wordt voor de meeste buslijnen aanvullend dusdanig uitgebreid met vraagafhankelijk lijngebonden OV, dat reizigers vrijwel elk uur van 7-24 uur met het OV kunnen reizen (nadere uitwerking in het bestek):

- Op vrijwel alle buslijnen in Groningen en Drenthe wordt van 7 tot 24 uur busvervoer van halte naar halte geboden volgens vaste dienstregeling en route. Op de drukke uren rijdt een buslijn

conform het huidige lijnennet (kleine en grote bussen) met een vaste route en dienstregeling. De reiziger betaalt het reguliere OV-tarief. Het kan zowel een lijn betreffen die valt onder de regio-concessie als de GD-concessie. Er hoeft voor deze ritten niet gereserveerd te worden. Een aantal basislijnen rijdt bovendien al van 7 tot 24 uur.

- Buiten de uren dat de vaste buslijn rijdt (zoals hierboven bedoeld) is het OV (tussen globaal 7 en 24 uur) vraagafhankelijk en geldt een toeslag per rit. De regiovervoerder is verantwoordelijk voor het vraagafhankelijk OV. Vanaf de vertrekhalte bestaat er vertrekgarantie; de aankomsttijd op de bestemmingshalte kan +/- 5 minuten afwijken indien er niet aangesloten hoeft te worden op het openbaar vervoer.
- Voor het vraagafhankelijk vervoer belt de reiziger 1,5 uur van tevoren de regiovervoerder via het telefoonnummer van de Regiotaxi om een rit te reserveren in de regio waarvoor de regiovervoerder verantwoordelijk is. De reiziger wordt volgens dienstregeling bij de halte opgehaald en kan maximaal 25 km) reizen. Het aanvullend OV is daarmee primair bedoeld voor lokaal-regionale ritten.
- Met Regiotaxi kan de reiziger daarnaast altijd vanaf elke woondeur een OV-knooppunt van het basisnet worden bereikt, bedoeld voor het maken van regionale verplaatsingen. Met Regiotaxi kan bovendien aanvullend van deur-deur gereisd worden op vervoerrelaties waar geen OV voorhanden is. In het bestek wordt dat nader gedefinieerd. Als er (van maandag t/m vrijdag voor 18 uur) elk uur rechtstreeks gebruik gemaakt kan worden van OV is Regiotaxi (deur-deur) niet beschikbaar. In het bestek wordt dit nader uitgewerkt.

NB: de gemeente Groningen kent geen Regiotaxi en alleen aanvullend OV in de vorm van de huidige OV-stadstaxi.

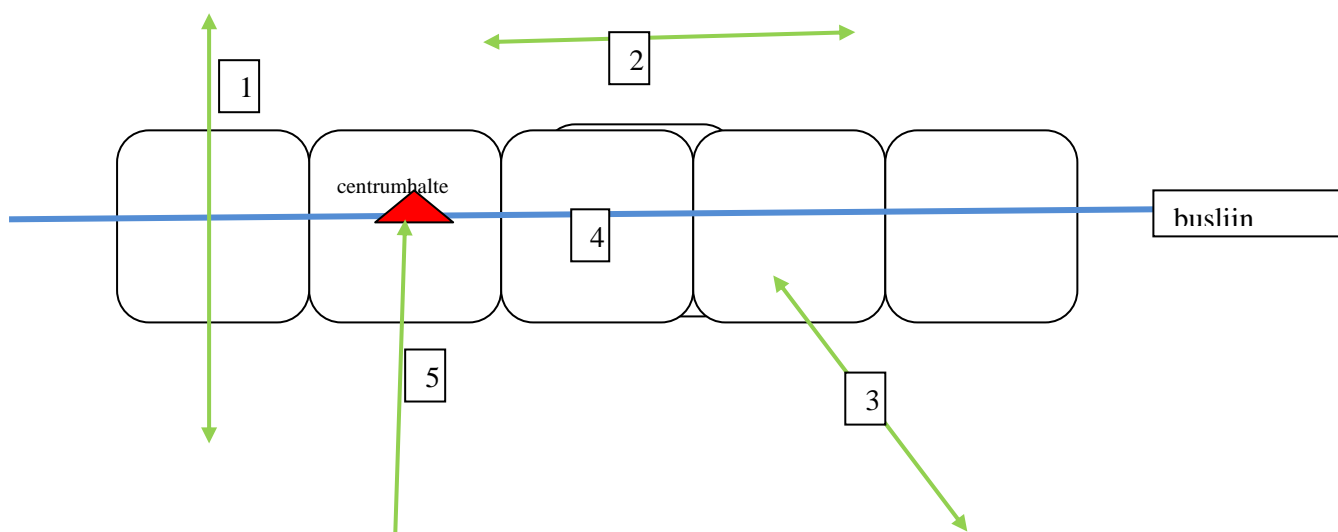
Samengevat:

Vraagafhankelijk vervoer van	Maximum km	tarief	Bijzonderheden
Deur naar deur	15	3 keer OV	- alleen beschikbaar als goed OV ontbreekt * - groepskorting
Deur naar halte	15	2 keer OV	- naar alle halten van het basisnet - groepskorting
Halte naar halte	25	regulier OV-tarief plus toeslag € 3,/rit	- OV-tarief: op basis OV-kaartsoort-assortiment - toeslag wordt betaald per reservering; aantal reizigers dat meegereserveerd wordt, betaalt dus geen toeslag
Algemeen			- aansluitend een vraagafhankelijke rit reserveren niet toegestaan - boven de 15 km geldt een commercieel tarief

* goed OV: als van maandag-vrijdag voor 18 uur rechtstreeks met het OV kan worden gereisd van woonkern naar woonkern

Een definitieve uitwerking van het vorenstaande wordt in het bestek opgenomen.

Reisvoorbeelden:



Voorbeelddienstregeling buslijn (in het busboekje en/of lijnfolders wordt eventueel een kolom met afstanden in km tussen de haltes opgenomen):

Vertrektijden halte	6.53 - 18.53 uur elk uur	18.53 - 23.53 uur elk uur
Reserveren?	nee	ja
vervoerder	GD-vervoerder	regiovervoerder

Reisvoorbeeld 1, 2 en 3 (zie groene pijl):

Met Regiotaxi kunnen inwoners van deur naar deur reizen omdat er geen OV-verbinding is. Voor verplaatsingen binnen het invloedsgebied van de bus (de woonkernen waar de buslijn door heen loopt) kan voor de OV-er geen reis van deur naar deur worden geboekt.

Reisvoorbeeld 4

Inwoners kunnen van 6.53 tot 23.53 gebruik maken van OV. Overdag hoeft niet gereserveerd te worden, tijdens de avonduren wel.

Reisvoorbeeld 5

Inwoners kunnen met Regiotaxi naar een halte rijden om daar over te stappen op de vaste buslijn.

Nadere eisen, spelregels en uitgangspunten rolverdeling vervoerders (nader uit te werken in bestek)

- De regiovervoerder is verantwoordelijk voor de exploitatie van al het bestaande kleinschalig OV (conform tabel 3.1), al het vraagafhankelijk OV (zoals beschreven in paragraaf 3.3.1.1), de overige verbeteringen en uitbreidingen (zoals beschreven in paragrafen 3.3.1.2 t/m 3.3.1.4), de vraagafhankelijke Regiotaxi en het leerlingenvervoer).
- De GD-vervoerder is primair verantwoordelijk voor de exploitatie van het overige niet-vraagafhankelijke OV. De concept-dienstregeling is leidend voor de dienstregeling van het aanvullend openbaar vervoer van de GD-vervoerder.
- Per buslijn wordt er een concessie afgegeven voor een bereikbaarheidsperiode. Het kan dus voorkomen dat een regiovervoerder 's avonds op lijn A vraagafhankelijk vervoer biedt, terwijl overdag de GD-vervoerder lijn A exploiteert met grote bussen.
- Als vervoergroei in het kleinschalig OV extra capaciteit vergt, wordt dat in eerste instantie opgevangen door de inzet van een extra busje waarvoor de regiovervoerder verantwoordelijk is mits passend binnen de bereikbaarheidsperiode die is gebonden aan de verleende lijnconcessie. Het staat de regiovervoerder vrij om hierbij gebruik te maken van busjes die in eigendom zijn van derden mits deze voldoen aan een aantal minimumeisen die in het bestek

zullen worden uitgewerkt. Het busje kan worden ingezet als verdichting of versterking in overleg met het OV-bureau. Daarna wordt gekeken of inzet van een grote bus gewenst is.

- Wordt het wenselijk en noodzakelijk een kleinschalige buslijn op te schalen tot een Servicebus of een nieuwe Servicebus in te zetten dan blijft (komt) de lijnconcessie voor de Servicebus bij de lijnconcessiehouder kleinschalig vervoer (te) liggen, die daarmee de verantwoordelijkheid heeft zorg te dragen voor de exploitatie van de Servicebus.
- Wordt een buslijn van de GD-vervoerder in zijn geheel omgezet in kleinschalig OV (inclusief de Servicebus) dan gaat de lijnconcessie overgedragen worden naar de regiovervoerder. De noodzaak of wenselijkheid ervan vindt plaats op aanwijzing van het OV-bureau en op basis van onafhankelijke tellingen.
- De regiovervoerder dient mee te werken aan de opzet en exploitatie van nieuwe buurtbus-projecten.

3.3.1.2 VERBETERING B: OMZETTING BESTAANDE LIJNEN IN SERVICEBUSSEN

Conform de productformule van de Servicebus wordt de regiovervoerder een aanbod gevraagd voor het omzetten van bestaande lijnen 41 en 68 in een Servicebus.

3.3.1.3 VERBETERING C: NIEUWE BUSLIJNEN IN DE VORM VAN DE SERVICEBUS

Conform de productformule van de Servicebus wordt de regiovervoerder gevraagd mee te werken aan, in eerste instantie, de volgende experimenten voor het inzetten van Servicebussen / Serviceliners op de volgende verbindingen:

- rondje Oldehove - Zuidhorn
- rondje Munnekezijl - Grijpskerk
- Marum - Leek
- Winschoten
- Stadskanaal
- gemeente Slochteren
- Havelte - Steenwijk
- rondje Hoogeveen - Westerbork / Beilen
- Zuidoost Drenthe
- Smilde - Beilen
- verbetering ontsluiting Hoogeveen
- verbetering ontsluiting Meppel
- verbetering ontsluiting Emmen
- Hondsrug

3.3.1.4 VERBETERING D: AANPASSING EN UITBREIDING REGIOTAXI

De deur-deurcomponent in bestaande Regiotaxi-projecten (zie overzicht Regiotaxiprojecten in bijlage 2.) zal op werkdagen tot 18 uur worden beperkt voor de vervoerrelaties waar sprake is van relatief goed OV: de basislijnen en de lijnen die zijn uitgebreid met vraagafhankelijk OV.

Het aantal halten/stations waarheen met de Regiotaxi kan worden gereisd voor een deur-halte-verplaatsting (en v.v.) zal worden uitgebreid, zodat elke woonkern waar goed OV doorheen loopt vanaf de deur bereikbaar is met een minimaal aantal kilometers.

Regiotaxi Midden-Groningen wordt uitgebreid met de deur-deurcomponent.

Regiotaxi wordt met de gecombineerde aanbesteding ook ingevoerd in de gemeenten in Drenthe die nu niet over Regiotaxi beschikken.

Voor het OV-deel binnen Regiotaxi gaan voor alle zes de projecten uniforme reisvoorwaarden gelden.

3.3.2 ONTWIKKELING OPENBAAR VERVOER

Het OV-bureau is opbrengstverantwoordelijk voor het openbaar vervoer in het concessiegebied. De ontwikkelfunctie voor het openbaar vervoer behoort dan ook grotendeels tot de verantwoordelijkheid van het OV-bureau. Het OV-bureau heeft een aantal productformules ontwikkeld die in het concessiegebied actief zijn en verplicht zullen worden voorgeschreven. Hierbij moet onder meer gedacht worden aan de Servicebus. De specifieke eisen aan deze vormen van vervoer zullen in de betreffende bestekken verwoord worden.

3.3.3 KNOOPPUNTEN EN AANSLUITINGEN

Op de knooppunten van het openbaar vervoer worden aankomst- en vertrektijden van verschillende lijnen zoveel mogelijk gesynchroniseerd. Dit betekent dat alle lijnen zoveel mogelijk tegelijkertijd aankomen en vertrekken. Zo worden in alle overstaprichtingen goede aansluitingen geboden. In principe sluit het regiovervoer aan op het GD-vervoer. De betrokken vervoerders stemmen dit met elkaar af. In het geval zij niet tot overeenstemming kunnen komen, beslist het OV-bureau. De concessiehouder maakt afspraken met de concessiehouders in de andere regio's en in andere concessies over het bieden van aansluitingen tussen bussen en treinen in andere concessies en zorgt derhalve voor snelle en goede aansluitingen, ook als er (lichte) vertragingen zijn opgetreden. Voor lijnen die onderling aansluiting bieden geldt dat de laatste aansluiting van de dag gegarandeerd moet zijn. Dit betekent dat het aansluitende voertuig dient te wachten of dat de concessiehouder met vervangend vervoer komt voor reizigers die de aansluiting missen. Voor aansluitingen op lijnen van andere concessiehouders geldt dat de concessiehouder gehoor moet geven aan het verzoek om te wachten op een vertraagd voertuig van de andere concessiehouder, tenzij zulks onmogelijk is. Ook dient de concessiehouder te zorgen voor vervangend vervoer als reizigers door vertraging van een lijn van de concessiehouder hun laatste aansluiting op een aansluitend voertuig van een andere concessiehouder missen.

4 AANBESTEDINGSPROCEDURE

Regio's

De opdrachtgevers zijn voornemens een gecombineerde aanbestedingsprocedure voor kleinschalig openbaar vervoer en doelgroepenvervoer in de provincies Groningen en Drenthe te voeren. Bij deze aanbesteding wordt een onderscheid gemaakt in zes regio's die elk afzonderlijk worden aanbesteed. De regio-indeling is aangegeven in bijlage 4.

In het bestek zullen algemene bepalingen worden opgenomen die gelden voor alle regio's. Voor elke regio kunnen in het bestek specifieke bepalingen worden opgenomen voor de onderscheiden vormen van vervoer (kleinschalig OV en doelgroepenvervoer) en voor het doelgroepenvervoer per gemeente.

Geïnteresseerde vervoerbedrijven kunnen er voor kiezen in te schrijven voor één regio, voor meerdere regio's of voor alle regio's.

Binnen elke regio is sprake van de aan te besteden onderdelen kleinschalig OV en doelgroepenvervoer (WMO-vervoer en leerlingenvervoer)

Een inschrijver voor een regio is verplicht op alle onderdelen van die regio in te schrijven.

Gunningsprocedure

Gunning geschiedt per regio door de opdrachtgevers van de regio. De opdrachtgevers behouden zich daarbij het recht voor om overeenkomstig de wettelijke voorschriften in nader in het bestek aan te geven gevallen en onder daarbij te stellen voorwaarden om niet te gunnen.

De opdrachtgevers hebben er voor gekozen de kwaliteit van het gevraagde vervoer in het bestek vast te leggen. Dit betekent dat een inschrijver niet de mogelijkheid heeft in zijn offerte met voorstellen te komen over de uitvoeringskwaliteit van het gevraagde vervoer.

Om die reden is bewust de keuze gedaan voor het gunningscriterium laagste prijs, bij gegeven kwaliteit.

De opdrachtgevers hechten groot belang aan de naleving van de gestelde kwaliteitseisen en er actief op toezien dat ten minste het overeengekomen kwaliteitsniveau wordt gerealiseerd. In het hoofdstuk 8 Beheer concessies en vervoerovereenkomsten wordt hierop nader ingegaan.

Bij de gunning per regio op basis van het gunningscriterium laagste prijs zal de toekenning van punten aan de inschrijvers plaatsvinden aan de hand van de in het bestek op te nemen vervoervolumes en de prijzen die een inschrijver vraagt voor deze vervoervolumes.

In het bestek zal nader op het gunningscriterium en de toepassing daarvan bij de beoordeling van de inschrijvingen worden ingegaan.

Bij de vaststelling van het bestek zal ook het aanbestedingsreglement worden vastgesteld waarin onder meer zijn geregeld de selectiecriteria, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

In het bestek wordt een regeling opgenomen onder welke voorwaarden en in welke gevallen de opdrachtgevers tijdens de looptijd van de concessies en de vervoerovereenkomsten kunnen afwijken van de in de betreffende bestekken aan te geven vervoervolumes.

Wettelijk kader OV

Het wettelijk kader voor de aanbesteding van het openbaar vervoer bestaat uit de Wet en het Besluit personenvervoer 2000 en de daarop gebaseerde uitvoeringsvoorschriften, het Besluit aanbestedingsregels overheidsopdrachten, de gemeenschappelijke regeling OV-bureau en de daarop gebaseerde besluiten en het Besluit Inkoop- en aanbestedingsbeleid van het OV-bureau.

In het PvE en het bestek wordt ook invulling en uitvoering gegeven aan de volgende wettelijke bepalingen.

In artikel 44 van de Wet personenvervoer 2000 zijn de volgende verplichte onderwerpen voor het PvE aangeduid:

- a. bereikbaarheid in concessiegebied en functie OV voor degenen die daarvan afhankelijk zijn;
- b. algemene eisen aan te verrichten vervoer;
- c. afstemming met OV in aangrenzende gebieden en met andere vormen van personenvervoer;
- d. afstemming met milieudoelstellingen;
- e. te benutten infrastructurele voorzieningen.

Op grond van artikel 32 van de Wet personenvervoer 2000 moeten aan een concessie voorschriften worden verbonden ten aanzien van:

- a. de onderwerpen waarover en de consumentenorganisaties waaraan de concessiehouder advies vraagt;
- b. de onderwerpen waarover en de wijze waarop de concessiehouder informatie verstrekt aan consumentenorganisaties;
- c. het verstrekken van informatie ten behoeve van de controle op de uitvoering van de concessie;
- d. de tarieven, de modellen van vervoerbewijzen en de vervoervoorwaarden waartegen het openbaar vervoer moet worden verricht, alsmede de wijziging en openbaarmaking daarvan;
- e. het opstellen van een financiële verantwoording van de uitvoering van de concessie;
- f. de wijziging, de openbaarmaking, de ingangsdatum en de geldigheidsduur van de dienstregeling;
- g. de eisen aan toegankelijkheid van het openbaar vervoer ten behoeve van de reizigers met een handicap;
- h. het waarborgen van een verantwoorde mate van veiligheid ten behoeve van reizigers en personeel;
- i. punctualiteit;
- j. een procentuele beschikbaarheidgarantie van zitplaatsen;
- k. het geboden serviceniveau op stations en in de trein.

In artikel 32a is bepaald dat een concessie voorschriften bevat tot regeling van de integratie van vervoerbewijzen in het openbaar vervoer.

Wettelijk kader doelgroepenvervoer

Het wettelijk kader voor het WMO-vervoer en het leerlingenvervoer is beschreven in hoofdstuk 2.2 Beleid doelgroepenvervoer.

5 CONCESSIONS EN VERVOEROVEREENKOMSTEN

5.1 OMVANG CONCESSIONS EN CONCESSIONGEBIEDEN

Op basis van artikel 25, eerste lid, van de Wet personenvervoer 2000 dient de concessieverlener een omschrijving te geven van het openbaar vervoer en van het gebied waarvoor de concessie wordt verleend.

In tabel 3.1 in hoofdstuk 3 zijn de indeling in regio's, de gemeenten per regio, de OV-lijnen die onder elke regio vallen en de voertuigsoort aangegeven. De kaart met de indeling in regio's is opgenomen in bijlage 4.

Voor elke regio wordt bij gezamenlijk besluit van de betrokken opdrachtgevers een regioconcessie verleend en vervoerovereenkomsten gesloten.

De opdrachtgevers achten het gewenst in de concessie en de vervoerovereenkomst de nodige flexibiliteit in te bouwen om tijdig en adequaat te kunnen inspelen op nieuwe ontwikkelingen.

In het bestek zullen daarom regelingen worden opgenomen ten aanzien van het wijzigen van de concessie en de vervoerovereenkomst, het initiëren en implementeren van nieuwe initiatieven en nieuwe ontwikkelingen en het ontwikkelen en uitvoeren van experimenten.

Tevens zal in het bestek de mate van exclusiviteit van de regioconcessie worden aangeduid en zullen de inbreuken op de regioconcessie die de regiovervoerder moet gedogen worden aangegeven.

Onder de hiervoor bedoelde regioconcessies valt uitsluitend het kleinschalig openbaar vervoer op de hiervoor genoemde verbindingen met de reismogelijkheden voor reizigers (dienstregeling en route) zoals beschreven in paragraaf 2.1.3. Hieronder valt ook het vraagafhankelijk openbaar vervoer dat het reguliere OV zodanig aanvult dat op een groot aantal OV-lijnen er globaal van 7 tot 24 uur elk uur een OV-reismogelijkheid ontstaat van halte naar halte.

De regiovervoerder verkrijgt met ingang van het verlenen van de concessie voor kleinschalig OV op 13 december 2009 voor de onder deze concessie vallende lijnen (zie tabel 3.1 het exclusieve recht op dit vervoer; voor het doelgroepenvervoer op het moment dat de lopende overeenkomsten eindigen.

Zoals aangegeven in paragraaf 2.1.3 betekent dit er op een verbinding twee vervoerders kunnen rijden (volgtijdelijk) en dat binnen de af te geven lijnconcessies in het bestek bepalingen opgenomen moeten worden over de periode waarin de lijnconcessie voor welke vervoerder geldt. In paragraaf 3.3.1.1 wordt op deze uitbreiding van het voorzieningenniveau ingegaan.

De volgende vervoervormen en verbindingen binnen het concessiegebied vallen derhalve in elk geval niet onder de hiervoor bedoelde concessies:

- a. de Qliner-verbindingen in het vervoergebied;
- b. de basisverbindingen in het vervoergebied;
- c. het landelijke en regionale spoorvervoer;
- d. het openbaar vervoer dat wordt verricht met toepassing van artikel 29 van de Wet personenvervoer 2000;
- e. de bestaande en voor 13 december 2009 te sluiten of te verlengen CVV-contracten die nog doorlopen na 13 december 2009;
- f. het besloten busvervoer als bedoeld in artikel 1 onder i. Wet personenvervoer 2000;
- g. experimenten;
- h. de treintaxi's (in Winschoten, Hoogezand-Sappemeer, Delfzijl).

De regiovervoerder dient deze vervoervormen en verbindingen te gedogen.

De treintaxi's in Drenthe vallen onder verantwoordelijkheid van het OV-bureau. Het beleid is er op gericht om de treintaxiservice te integreren in de Regiotaxi. Dat betekent dat reizigers wel gebruik kunnen blijven maken van een taxi om naar het station te gaan voor een aansluitende treinreis (of v.v.),

maar hiervoor het Regiotaxitarief betalen. De geldigheid van het treintaxibiljet zal vervallen. In sommige gevallen zullen reizigers minder betalen dan nu met de Treintaxi, in andere gevallen moet er meer worden betaald. De treintaxi's in Hoogeveen en Meppel zijn inmiddels geïntegreerd in de Regiotaxi Zuidwest Drenthe, de treintaxi Emmen wordt begin 2009 geïntegreerd in de Regiotaxi Zuidoost Drenthe en de treintaxi's in Assen en Beilen zullen integraal onderdeel uitmaken van deze aanbesteding.

De mogelijkheid bestaat dat een of meerdere van de hiervoor genoemde vervoervormen of mogelijk andere vormen alsnog worden ondergebracht in de te verlenen concessie, voor zover de wettelijke voorschriften zulks toestaan.

Het OV-bureau maakt met de OV-autoriteiten die grenzen aan het concessiegebied afspraken over de verdeling en routevoering van grensoverschrijdende verbindingen. Deze afspraken zullen worden verwerkt in het bestek. Uitgangspunt hierbij is dat de reiziger geen hinder ondervindt bij het passeren van de grens van een concessiegebied.

Het OV-bureau behoudt zich het recht voor om experimenten uit te voeren en daarbij te bepalen of de concessiehouder eerste recht tot uitvoering verkrijgt dan wel verplicht wordt om hieraan mee te werken onder daarbij in overleg met de regiovervoerder te bepalen voorwaarden.

5.2 DUUR CONCESSIE EN VERVOEROVEREENKOMST

De concessies worden verleend en de vervoerovereenkomsten worden gesloten voor een periode van (ruim) vijf jaar, ingaande 13 december 2009, tot medio december 2014, met de mogelijkheid van gehele of gedeeltelijke verlenging met maximaal 36 maanden.

De voorwaarden waaronder een verlenging kan plaatsvinden en de daarbij te hanteren criteria zullen in de ontwerp-concessie en de ontwerp-vervoerovereenkomst, die als bijlagen bij de betreffende bestekken wordt gevoegd, nader worden beschreven.

5.3 TUSSENTIJDSE WIJZIGING EN BEEINDIGING

De opdrachtgevers behouden zich het recht voor tot tussentijdse wijziging van de concessie en de vervoerovereenkomst. Voorafgaand aan een besluit tot wijziging zullen de opdrachtgevers overleg hebben met de regiovervoerder over de gevolgen van de wijziging. In onderstaande situaties is in elk geval sprake van een tussentijdse wijziging:

- a. naar aanleiding van de toewijzing of wijziging van grensoverschrijdende lijnen tussen het OV-bureau en OV-autoriteiten in aangrenzende concessiegebieden;
- b. als CVV wordt vervangen door openbaar vervoer;
- c. als besloten busvervoer wordt vervangen door openbaar vervoer;
- d. bij experimenten;
- e. bij wijzigingen in de omvang van het beschikbare budget bij het OV-bureau.

Tevens kunnen de concessie en de vervoerovereenkomst tussentijds worden gewijzigd bij implementatie van afspraken tussen de opdrachtgevers en de regiovervoerder over de ontwikkeling van het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer.

De opdrachtgevers kunnen de concessie en de vervoerovereenkomst tussentijds beëindigen als:

- a. de regiovervoerder surséance van betaling aanvraagt;
- b. de regiovervoerder in staat van faillissement wordt verklaard;
- c. besloten wordt de rechtspersoon van de regiovervoerder te ontbinden;
- d. de regiovervoerder de concessie en de vervoerovereenkomst min of meer in ernstige mate niet nakomt;
- e. de regiovervoerder redelijkerwijs niet langer in staat moet worden geacht zijn verplichtingen uit de concessie en de vervoerovereenkomst na te kunnen komen;

f. de regiovervoerder zijn vergunning voor collectief personenvervoer verliest.

5.4 VERVOEROVEREENKOMSTEN

De bestaande en nog in 2008 te sluiten contracten op het gebied van het doelgroepenvervoer, al dan niet in combinatie met regiotaxivervoer, worden onverkort uitgediend.

De eisen en wensen van de gemeenten ten aanzien van het doelgroepenvervoer worden opgenomen in het bestek. Deze eisen en wensen zullen zijn gebaseerd op de bestekken op grond waarvan de bestaande overeenkomsten zijn gesloten. Ten opzichte van de bestaande overeenkomsten kunnen de gemeenten besluiten extra wensen in het bestek te formuleren.

5.5 ALGEMENE VOORSCHRIFTEN

In het bestek en in de aan resp. met de winnende inschrijver te verlenen concessie resp. te sluiten vervoerovereenkomst zullen voorts in elk geval voorschriften worden opgenomen over:

- onderaanneming;
- inschrijving door combinaties;
- overdracht van rechten en plichten uit de concessie en de vervoerovereenkomst;
- aansprakelijkheid en verzekering;
- maken van nadere afspraken met de regiovervoerder;
- geschillen;
- controle op de naleving van de voorschriften;
- een boeteregeling.

Naast deze algemene voorschriften kunnen in het bestek en in de concessie en vervoerovereenkomst per regio in het bestek aanvullende of specifieke bepalingen worden opgenomen.

De ontwerp-concessie en de ontwerp-vervoerovereenkomst zullen als bijlage bij het bestek worden gevoegd.

6 REIZIGERS

Reizigers worden actief betrokken bij de ontwikkeling en het beheer van het vervoer. De regie hiervan ligt bij de opdrachtgevers. Regiovervoerders worden geacht op verzoek hieraan hun bijdragen te leveren.

De inspraak omvat naast de wettelijk voorgeschreven adviesorganen, ook actieve klantenraadpleging via klantenpanels en via het digitale klantenpanel van het OV bureau. Via internet wordt daarnaast gelegenheid geboden op laagdrempelige wijze tips en reacties in te brengen bij het OV- bureau, terwijl ook veel gemeenten een dergelijke mogelijkheid bieden via hun websites.

Klachten zijn een belangrijke bron van informatie. Enerzijds is een goede klachtafhandeling een belangrijk kwaliteitskenmerk; anderzijds is de informatie uit de klachten van groot belang voor monitoring van de daadwerkelijk gerealiseerde kwaliteit en voor productverbetering.

Tenslotte wordt de klant actief benaderd in de vorm van klanttevredenheidmetingen, die behalve input voor het beheer, ook informatie geven over de wensen en klachten van reizigers.

6.1 WENSEN EN KLACHTEN

Algemeen

Gezien het belang dat de opdrachtgevers hechten aan goede service en de vaak kwetsbare doelgroep waar hier sprake van is, stellen de opdrachtgevers hoge eisen aan de klachtafhandeling. Dit veronderstelt een correcte afhandeling, conform de vastgestelde procedures met daarbij een klantvriendelijke en proactieve houding van de behandelaar. Ongeacht of een klacht terecht is, moet een klager het vertrouwen hebben dat de klacht serieus behandeld wordt en zo nodig leidt tot maatregelen. De klachtenregeling en de wijze van behandeling van klachten worden in het bestek nader uitgewerkt.

De vervoerder stelt een klachtregeling op, evenals robuuste werkprocessen voor de klachtafhandeling. Hierin is ook begrepen de interactie met de andere betrokken partijen. De regeling wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de opdrachtgevers.

De regiovervoerder ziet er actief op toe dat daadwerkelijk conform dit proces wordt gewerkt.

Indienen van klachten moet laagdrempelig en eenvoudig zijn. De betrokken partijen maken in hun communicatie en op hun websites duidelijk waar reizigers met hun klachten terecht kunnen en welke afhandeling zij kunnen verwachten. Op de websites wordt zoveel mogelijk direct doorgelinkt naar de juiste instantie en de juiste klachtformulieren (gebruiksvriendelijk en gestandaardiseerd).

De reiziger die zich telefonisch, fysiek of per mail tot het 'verkeerde' loket wendt wordt in principe niet geweigerd of doorverwezen. De klacht wordt aangenomen en z.s.m. (binnen 1 werkdag) doorgestuurd naar de verantwoordelijke behandelaar.

De betrokken partijen maken onderling werkafspraken voor het registreren van klachten en het doorgeleiden van klachten naar de juiste behandelaar.

De vervoerder analyseert de klachten en geeft aan welke acties zijn en worden ondernomen om herhaling te voorkomen. Klachtrapportages en analyse zijn onderwerp van gesprek in het beheersoverleg. De klachtanalyse is een belangrijke input voor de jaarlijkse verbeterplannen (zie hoofdstuk 8).

Klachtrapportages en - analyses zijn gericht aan de directe opdrachtgever en gaan in afschrift naar de overige opdrachtgevers binnen dezelfde regio, en naar het consumentenplatform (OV) en de betrokken WMO raden en Clientenraden (leerlingenvervoer).

De eisen aan de klachtregeling, het werkproces en de rapportages worden nader uitgewerkt in het bestek.

Klachten WMO en Leerlingenvervoer

Klachten over de uitvoering van het WMO- en het Leerlingenvervoer worden ingediend bij de gemeente of bij een door de gemeente in te stellen loket en behandeld en afgehandeld door de regiovervoerder.

De regiovervoerder bevestigt de ontvangst van de klacht, doet zo nodig navraag bij de klager en handelt de klacht t rechtstreeks met de klager af.

De regiovervoerder rapporteert maandelijks over inhoud en afhandeling van de klachten aan de opdrachtgevers. Bij ernstige incidenten of politiek gevoelige klachten wordt de betrokken opdrachtgever direct geïnformeerd.

2e lijnklachten worden ingediend bij de gemeente of een door de gemeente aan te wijzen onafhankelijke klachtenlijn. Deze klachten worden doorgeleid naar een door de gemeente aan te wijzen klachtinstantie. De klachtinstantie reageert rechtstreeks naar de klager en rapporteert aan de gemeente en regiovervoerder.

Opmerkingen of klachten van algemene aard worden afgehandeld door de gemeente of een door de gemeente aangewezen instantie.

Als dergelijke opmerkingen of klachten zijn ingediend bij de regiovervoerder, of het OV bureau, dan worden zij doorgeleid naar de gemeente.

Klachten OV

Klachten over de uitvoering van het OV worden ingediend bij, behandeld en afgehandeld door de regiovervoerder. De regiovervoerder bevestigt de ontvangst van de klacht, doet zo nodig navraag bij de klager en handelt de klacht t rechtstreeks met de klager af.

Daarnaast rapporteert de regiovervoerder aan het OV-bureau over de inhoud en afhandeling van de klachten, minimaal via de standaardrapportages en zo nodig in direct contact en met nadere toelichting.

2^e lijnklachten worden ingediend bij het OV-bureau en door het OV-bureau afgehandeld. Het OV-bureau reageert naar de klager en andere direct betrokkenen.

Opmerkingen of klachten van algemene aard over het OV worden gericht aan en afgehandeld door het OV-bureau.

Faciliteiten t.b.v. klachtafhandeling

Ten behoeve van de klachtafhandeling beschikt de regiovervoerder over een geautomatiseerd klachtsysteem. In dit systeem worden klachten geregistreerd en gerubriceerd, wordt de afhandeling bewaakt en inzichtelijk gemaakt en worden rapportages gegenereerd. De opdrachtgevers, of door de opdrachtgevers gemandateerde beheers- of klachtinstanties, hebben via internet inzage in hun klachten en de afhandeling er van. De klachtafhandeling wordt in het bestek nader uitgewerkt.

De opdrachtgevers kunnen onderzoek laten verrichten naar de juiste werking van de klachtregistratie. Handmatige correcties dienen gelogd en gerapporteerd te worden.

6.2 CONSUMENTENPARTICIPATIE OV

Via de volgende wegen worden consumenten actief betrokken bij de vormgeving van het OV.

- Consumentenplatform (wettelijke inspraakorgaan van belangengroepen)
- Klantenpanel (eindgebruikers, specifiek, per regio, of lijn)
- Via de website en het Internet panel van het OV-bureau (eindgebruikers, actief en passief benaderd)

Consumentenplatform OV

De consumentenplatforms Groningen en Drenthe zijn onafhankelijk adviesorganen voor het openbaar vervoer.

Het OV-bureau vraagt het consumentenplatform advies over alle onderwerpen waar dit wettelijk is voorgeschreven. Verder kan over alle zaken die verband houden met de uitvoering van de concessies advies worden gevraagd aan het consumentenplatform.

Daarnaast vraagt de regiovervoerder overeenkomstig artikel 33 van het Besluit Personenvervoer ten minste eenmaal per jaar advies aan het consumentenplatform over een aantal nader omschreven onderwerpen.

Digitaal klantenpanel

Het OV-bureau ontwikkelt en implementeert een klantcontactstelsel waarbij specifieke groepen van OV-reizigers periodiek, of ad-hoc gevraagd wordt naar hun mening over het aanbod in openbaar vervoer en over de kwaliteit van dienstverlening.

De gegevens worden gebruikt ter ondersteuning van de ontwikkelfunctie en in het beheer.

OV-klantenpanels

Voor groepen waarvoor internet een minder geschikt medium is organiseert het OV-bureau klantenpanels. In deze bijeenkomsten laat het OV-bureau zich informeren over wensen en behoeften van specifieke groepen reizigers, bijv gebruikers van een bepaalde Servicebus. Tevens kan het OV-bureau deze klantenpanels bevragen op hun mening over de uitvoeringskwaliteit door de regiovervoerder. Met deze informatie kan het OV-bureau gericht ontwikkelen, beheren of verbeteren.

De regiovervoerder dient zijn medewerking te verlenen aan (de organisatie van) deze klantenpanels.

6.3 ADVIESORGANEN DOELGROEPENVERVOER

De klantenparticipatie voor het doelgroepenvervoer is als volgt vormgegeven.

WMO vervoer

- WMO Raad/Gehandicaptenplatform
- WMO klankbordgroep (per regio)
- Ideeën en opmerkingen via de gemeentelijke websites
- klanttevredenheidsonderzoek (extern, per kwartaal of jaarlijks)

De bestaande WMO klankbordgroepen of daarmee vergelijkbare overlegorganen adviseren mede over het WMO vervoer.

Leerlingenvervoer

- Cliëntenraad
- Ideeën en opmerkingen via de gemeentelijke websites

6.4 KLANTENPANELS

De opdrachtgevers organiseren naar bevind van zaken klantenpanels.

Deze zullen veelal zijn gericht op een specifieke doelgroep, die niet goed te raadplegen is via andere wegen, zoals het digitale klantenpanel.

De regiovervoerder wordt in voorkomende gevallen genodigd als informant of toehoorder. De regiovervoerder wordt geacht op uitnodiging aanwezig te zijn.

6.5 KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Klanttevredenheidsonderzoek WMO en leerlingenvervoer

Per regio laten de opdrachtgevers ten minste jaarlijks op hun kosten een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. De uitkomsten hiervan kunnen worden gebruikt voor de in het bestek uit te werken boetedan wel in de bonusregeling.

Het klanttevredenheidsonderzoek kan worden gekoppeld aan het algemene WMO-klanttevredenheidsonderzoek.

Klanttevredenheidsonderzoek OV

Het OV-bureau laat ten minste jaarlijks, op zijn kosten, in iedere regio, vallend onder deze aanbesteding een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. De uitkomsten hiervan kunnen worden gebruikt in de bonus/malus regeling.

Het onderzoek is qua vraagstelling en werkwijze gericht op de doelgroepen van het kleinschalig OV. De onderzoeken zullen in de diverse regio's in Groningen en Drenthe gelijk zijn en gebruikt worden voor benchmarking.

Het klanttevredenheidsonderzoek heeft in elk geval betrekking op:

- a. de informatie aan de reizigers;
- b. stiptheid en aansluitingen
- c. de kwaliteit van de dienstverlening;
- d. de klantvriendelijkheid van de chauffeurs;
- e. de sociale veiligheid;
- f. het comfort van het materieel;
- g. de kwaliteit van de klachtafhandeling;
- h. de overige faciliteiten.

In het bestek wordt aangegeven hoe deze verschillende vormen van klanttevredenheidsonderzoek en de resultaten ervan kunnen worden omgezet in een boetes dan wel bonussen. Zie hiervoor ook hoofdstuk 10.

6.6 REISINFORMATIE

De opdrachtgevers schrijven een uniforme basis lay-out voor alle reisinformatie voor (dienstregeling, folders, tariefinformatie e.d.) zodat uniformiteit, kwaliteit en herkenbaarheid gewaarborgd zijn. Ook incidentele reisinformatie (omleidingen en stremmingen, dynamische reizigersinformatie, evenementen e.d.) dient volgens dezelfde basis lay-out te worden vormgegeven. Noodzakelijke wijzigingen en doorontwikkelingen van de lay-out dient door de regiovervoerder tijdens de concessie aan de OV-bureau te worden voorgelegd en goedgekeurd vóór implementatie.

De statische reisinformatie in het busboekje en/of lijnfolders, op de halte en op internet dient door de vervoerder te worden weergegeven aan de reiziger (o.a. aanbrenge op de halte). Qua lay-out dient de statische reisinformatie te voldoen aan de voorgeschreven richtlijnen in het bestek waarbij de

vervoerder de bij het bestek aangeleverde stylesheet dient te gebruiken. Het uiteindelijk ontwerp zal door het OV-bureau goedgekeurd moeten worden.

Daar waar de reisinformatie onderdeel uitmaakt van en/of een aanvulling is op het regulier openbaar vervoer in de GD concessie, dient deze reisinformatie aangeleverd te worden aan de GD vervoerder die zorgt voor verwerking en distributie naar de haltes. De geldende eisen hoe en binnen welke termijnen deze statische reisinformatie (format, lay-out e.d.) aan de GD-vervoerder aangereikt dient te worden zullen in het bestek worden opgenomen. Er bestaat de mogelijkheid dat (tijdens de concessie) een derde partij de statische reisinformatie zal verzorgen.

De folders met reguliere reisinformatie (reserveringsnummers, tariefinformatie, kaarten e.d.) dienen eveneens door een door het OV-bureau aangegeven format te worden uitgevoerd. Het uiteindelijk ontwerp zal door het OV-bureau moeten worden goedgekeurd. Daar waar de reisinformatie onderdeel uitmaakt van en/of een aanvulling is op het regulier openbaar vervoer in de GD concessie, dient deze te worden geïntegreerd met informatie GD-concessie. De GD-vervoerder maakt de uiteindelijke (combinatie)folders voor alle reizigers. In het bestek zullen voor de regioconcessies detaileisen worden opgenomen hoe en binnen welke termijnen deze algemene reisinformatie (format, lay-out e.d.) aan de GD-vervoerder aangereikt dient te worden.

De materiaalkeuze (incl. lay-out en formaat) waarop de diverse productinformatie wordt weergegeven dient, per type productinformatie (lijnfolders, vertrekstaat, haltebord, folders etc), voor de gehele concessie, zowel voor reguliere als incidentele reisinformatie, uniform en van hoogwaardige kwaliteit te zijn. In het bestek zullen verdere details worden aangegeven.

De vervoerder dient gratis lijnfolders, gebundeld voor lijnen op (gedeeltelijk) dezelfde trajecten, voor alle buslijnen in haar concessie te verzorgen. Deze dienen op verzoek van reizigers (via telefoon, internet e.d.) gratis digitaal en/of per post (betaling van alleen verzendkosten) te worden aangeboden. Alle digitaal weergegeven reisinformatie van de internetsite van de vervoerder dient tevens geschikt te zijn voor reizigers met een visuele beperking. De regiovervoerder dient alle van belang zijnde informatie en folders in zijn voertuigen aanwezig te hebben voor haar reizigers. In het bestek zal hier in detail op worden ingegaan.

De regiovervoerder draagt verder zorg voor de inrichting van een goed functionerende telefooncentrale, waarbij de capaciteit van de centrale en de personele bezetting zijn afgestemd op het aantal reizigers en de verwachte vervoersstroom. Ritaanmelding, informatie en klachten dienen gescheiden te worden aangenomen, zodat lange wachttijden worden vermeden. De centrale dient gedurende de operationele uren direct in verbinding te staan dan wel direct te kunnen komen met de in het systeem aanwezige voertuigen. Ook dient de vervoerder haar klantenservice te voorzien van een doventelefoon. Hier mogen voor de gebruikers geen extra kosten aan verbonden zijn. Verdere specificaties aan de telefooncentrale zullen in het bestek worden opgenomen.

Voorts dient de vervoerder medewerking te verlenen aan door het OV-bureau te ondernemen acties en maatregelen op het gebied van informatievoorziening, marketing en communicatie. Tevens zal worden opgenomen dat alle chauffeurs een basiskennis dienen te hebben van algemene en specifieke reisinformatie en deze, op een bij de doelgroep passende wijze, op verzoek te verstrekken.

Het OV-bureau schrijft de basis lay-out en richtlijnen van de reisinformatie voor. Aan de vervoerders wordt in het beste eisen en specificaties opgenomen via welk format, op welke wijzen en in welke tijdspaden zij haar reisinformatie dienen aan te bieden en hoe de vervoerder die aan de reizigers dient weer te geven. Specificaties voor de statische reisinformatie, o.a. toegankelijkheidseisen, zullen in het bestek verder gespecificeerd worden.

7 EXPLOITATIE EN UITVOERING

7.1 ALGEMEEN

In dit hoofdstuk wordt achtereenvolgens ingegaan op het personeel werkzaam voor de regiovervoerder, de dienstregeling, de tarieven en vervoerbewijzen, het materieel, de toegankelijkheid en de sociale veiligheid.

7.2 PERSONEEL

Het personeel dat voor de uitvoering van de concessies en de vervoerovereenkomsten wordt ingezet, voldoet aan de bepalingen bij of krachtens het Besluit Personenvervoer.

De regiovervoerder draagt zorg voor de uitvoering van de dienstregeling voor het kleinschalig openbaar vervoer en voor de uitvoering van het vervoer voor WMO-geïndiceerden en leerlingenvervoer door de inzet van voldoende personeel. Daarbij dient hij zich te houden aan het bepaalde in de Arbeidstijdenwet en het Arbeidstijdenbesluit.

Voor het personeel dat tot taak heeft reizigers te vervoeren, te informeren of anderszins te woord te staan, worden in het bestek nadere eisen gesteld. Deze eisen zullen gelden voor zowel personeel in dienst van of werkzaam voor de regiovervoerder als voor personeel in dienst van of werkzaam voor door de regiovervoerder ingehuurde bedrijven.

De inschrijvers dienen in hun offerte aan te geven hoe zij invulling denken te geven aan de gestelde eisen. Daarbij dient aangegeven te worden hoe de regiovervoerder zorg draagt voor de strikte naleving van deze voorwaarden en de rapportage hierover aan de opdrachtgevers. Tevens geeft de regiovervoerder aan hoe zijn chauffeurs geïnstrueerd worden en hoe er omgegaan wordt met signaleringen van chauffeurs over problemen ten aanzien van de uitvoering van de dienstverlening en de handhaving van de kwaliteitseisen in dezen.

De opdrachtgevers zullen, in al hun klantcontacten, al of niet gestructureerd, vragen naar de bevindingen van de reizigers in dezen.

Met betrekking tot de overname van personeel van de huidige concessiehouder en de inzet van dit personeel voor de uitvoering van de concessies gelden de bepalingen uit de Wet en Besluit Personenvervoer. In het bestek of uiterlijk bij de laatste Nota van Inlichtingen wordt een toelichting gegeven op de relevante wettelijke bepalingen en een overzicht gegeven van de personele bezetting op de daarbij aangegeven peildata.

Ook wordt in het bestek ingegaan op de regeling ten aanzien van de overname van personeel dat werkt onder de CAO Taxivervoer.

De regiovervoerder 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.

7.3 DIENSTREGELING

De dienstregeling die van kracht is vanaf het begin van de concessieperiode van een regio kleinschalig OV geldt in principe voor één jaar.

Voor zover er sprake is van wijzigingen van de dienstregeling, die zijn ingegaan na ingang van de concessie vindt verrekening plaats overeenkomstig het tarief voor meer- en minderwerk als bedoeld in hoofdstuk 10.

Voor een optimale dienstverlening legt het OV-bureau de door hem voorgenomen wijziging van het voorzieningenniveau voor aan de regiovervoerder. De regiovervoerder verwerkt deze wijziging van het voorzieningenniveau in de dienstregeling. Alleen ritten die met instemming van het OV-bureau worden uitgevoerd, worden vergoed.

De regiovervoerder zorgt voor adequate informatie aan de reizigers over de wijziging(en) in de dienstregeling onder andere door het tijdig aanpassen van de reisinformatie op al haar media (internet, klantenservice, bushalte e.d.), door tijdige attendering van de reizigers door middel van pamfletten in de bussen, en soortgelijke activiteiten, zodanig dat in principe elke reiziger tijdig weet heeft van de voor hem of haar relevante wijzigingen. De lay-out van niet reguliere reisinformatie zal door het OV-bureau worden voorgeschreven.

De regiovervoerder stemt de hiervoor genoemde wijziging van de dienstregeling af met andere vervoerders in het concessiegebied en vervoerders in aangrenzende concessiegebieden teneinde optimale afstemming (in de aansluitingen) te bewerkstelligen. Indien geen overeenstemming wordt bereikt, meldt de regiovervoerder dit aan het OV-bureau.

De regiovervoerder legt een essentiële wijziging van de dienstregeling ter advies voor aan het consumentenplatform. Deze adviezen zullen aan het OV-bureau worden voorgelegd.

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

De regiovervoerder doet aan het OV-bureau periodiek opgave met welk type grote bus, Servicebus, eventuele alternatieve bus of taxi de dienstregeling wordt uitgevoerd. Hij meldt onverwijld indien de Servicebussen niet kunnen worden ingezet.

De regiovervoerder dient iedereen die zich op de halte bevindt op aanvaardbare wijze met de eerstkomende rit te vervoeren. Indien nodig zet de regiovervoerder hiervoor terstond extra materieel in. In de spitsperiode zijn incidenteel staanplaatsen toelaatbaar (maximaal 2 dagen achtereen), mits wettelijk toegestaan. Buiten de spitsperiodes dient de regiovervoerder iedereen die zich op de halte bevindt met de eerstkomende rit te vervoeren én een zitplaats te bieden.

7.4 TARIEVEN EN VERVOERBEWIJZEN

7.4.1 OPENBAAR VERVOER

Betaalsysteem

Het OV-bureau Groningen Drenthe heeft in 2007 afspraken gemaakt met de Minister van Verkeer en Waterstaat over de implementatie van de OV-chipkaart in Groningen en Drenthe. De OV-chipkaart zal binnen afzienbare tijd worden ingevoerd, waarschijnlijk reeds bij aanvang van de concessieperiode in december 2009 maar anders gedurende de komende concessieperiode. Indien de OV-chipkaart is ingevoerd en naar behoren functioneert zal de minister de Nationale Vervoerbewijzen uitschakelen en zal de OV-chipkaart vanaf dat moment als enig geldend betaalsysteem gaan gelden voor het openbaar vervoer.

Voor een goed werkend systeem dient de vervoerder aangesloten te zijn bij Trans Link Systems (TLS) en al het door de vervoerder te gebruiken apparatuur moet zijn gecertificeerd door TLS. De vervoerder dient hiertoe vroegtijdig actie te ondernemen zodat bij de start van de concessie per december 2009 het systeem van de OV-chipkaart werkend is. De kosten voor aansluiting bij TLS en voor het certificeren van de apparatuur zijn voor rekening van de vervoerder. Daarnaast zullen door de opdrachtgever de mogelijkheden worden onderzocht of aansluiting bij TLS door een derde partij kan worden gerealiseerd waardoor de regiovervoerder de exploitatie van de OV-chipkaart kan “inkopen” bij deze derde partij. De GD-vervoerder zou de rol van derde partij ook kunnen vervullen.

Nationale tarieven

Tot het moment waarop de Minister van Verkeer en Waterstaat de Nationale Vervoerbewijzen uitschakelt, blijft het stelsel van nationale vervoerbewijzen van kracht, al dan niet naast het tarievenkader dat geldt voor de OV-chipkaart (duale fase). Dit betekent dat de vervoerder tot het moment van

uitschakelen van het NVB, het openbaar vervoer minimaal exploiteert 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 door het OV-bureau vastgestelde lokale en regionale tarieven en vervoerbewijzen voor het openbaar vervoer in het concessiegebied.

Regionale tarieven

Wagenverkoop

Reizigers moeten op alle bussen (wagenverkoop)kaartjes kunnen aanschaffen. De hoogte van de tarieven en de lay-out van het kaartsoort worden voorgeschreven door de opdrachtgever, alle kosten als drukkosten, distributiekosten en administratiekosten komen voor rekening van de vervoerder:

- Tot uitschakeling NVB blijft het huidige systeem van de grijze wagenverkoop strippenkaarten van toepassing.
- Na uitschakeling NVB zal een regionale invulling plaatsvinden voor de verkoop van vervoerbewijzen op de bussen.

Maatwerk tarieven

Het huidige systeem aan regionale kaartjes blijft tot de uitschakeling van het NVB intact. Hieraan kan de opdrachtgever tussentijds wijzigingen doorvoeren i.v.m. bijvoorbeeld een inflatiecorrectie en verbeteringen voor de klant. Thans betreft het de volgende regionale kaartjes:

- Eurokaartjes (1, 3 en 5 euro)
- P+R kaartjes stad Groningen:
 - 2 euro voor een retour op een Citybusroute
 - 25 euro voor een Citybusroute per maand, 250 euro per jaar
- Qlinertarieven, met name:
 - toeslagkaartjes en abonnementen voor gebruik van de Qliner met strippenkaart en sterabonnementen voor 9 uur op werkdagen
 - losse trajectkaartjes op de Qliner.
 - Qlinertrajectabonnementen.
- Busbootbuskaart: combinatiekaart voor de busreis op het vasteland vanaf Groningen, bootreis en retour met de bus op Ameland of Schiermonnikoog.
- Buurtbuskaartjes:
 - 1 euro voor een enkele reis.
 - 22 euro voor een maandkaart.
 - (Daarnaast zijn OV-studentenkaarten, OV-jaar kaarten en Sterabonnementen geldig).
- Cultuurkaartje OV: Speciale kaart voor bezoek van een culture instelling vanuit een school in Oost-Groningen met bus en regionale trein.
- Zwart rijders kaart: Een kaart om de rit af te maken bij geconstateerd zwart rijden ter waarde van 20 euro.
- Speciale kaartjes voor evenementen en vervoersdiensten (TT Assen, ToerBus, scholierenlijn Beilen – Assen).

Nadat het NVB is uitgeschakeld zal een gedeelte van de maatwerk tarieven als papieren kaartjes blijven bestaan.

De uitwerking van de regionale tarieven zal plaatsvinden in het bestek.

Voorstellen en vaststellen regionale tarieven

- De vervoerder kan aan het OV-bureau een voorstel doen om tarieven en vervoerbewijzen in te voeren afwijkend van het dan geldende assortiment. Het OV-bureau zal, alvorens ter zake een beslissing te nemen, hierover advies vragen aan de consumentenplatforms.
- Het OV-bureau kan een voorstel tot het invoeren van afwijkende tarieven en vervoerbewijzen in elk geval afwijzen als het consumentenplatform hierover een negatief advies heeft uitgebracht dan wel als dit naar verwachting van het OV-bureau leidt tot:
 - een afname van de vervoerbrengst en/of

- een negatief effect genereert op het gebruik en/of exploitatiemogelijkheden van het openbaar vervoer.
- De regionale tarieven worden door het OV-bureau voor advies voorgelegd aan de consumentenplatforms van Groningen en Drenthe. Naar aanleiding van dit advies zal het Dagelijks Bestuur van het OV-bureau de tarieven vaststellen.
- De lay-out van de regionale kaartsoorten wordt verzorgd door het OV-bureau; de productie, verspreiding, financiële afhandeling e.d. vindt plaats door de vervoerder.
- Het OV-bureau kan van het NVB afwijkende tarieven voorschrijven.

Administratie

De vervoerder richt de administratie van de verkopen van eigen vervoerbewijzen zodanig in dat deze voldoet aan de door het Ministerie van Verkeer en Waterstaat opgestelde richtlijnen, dan wel richtlijnen met dezelfde strekking en uitgangspunten voor de verkopen van vervoerbewijzen en proposities OV-chipkaart.

Landelijk en Regionaal Tarieven Kader (LTK en RTK) OV-chipkaart

Na uitschakeling van het NVB zullen alleen de landelijke en regionale proposities gelden die van toepassing zijn op het gebruik van de OV-chipkaart. Landelijk zijn afspraken gemaakt over een gezamenlijk tarievenkader voor de OV-chipkaart. Uitgangspunten voor dit landelijke tarievenkader zijn gemak, eenvoud en transparantie. Dit houdt in dat landelijk o.a. eenzelfde afrekeneenheid geldt (km.tarief), dezelfde kortingspercentages worden gehanteerd voor bepaalde groepen reizigers, een landelijk gelijkkluidend opstaptarief etc. Daarnaast heeft het OV-bureau Groningen Drenthe een regionaal tarievenstelsel ontwikkeld waar met regionale proposities maatwerk kan worden geleverd voor verschillende groepen reizigers. De uitwerking van het landelijke en regionale tarievenkader in uiteindelijke reizigerstarieven zal in het voorjaar van 2008 plaats hebben en aan de Consumentenplatforms worden voorgelegd.

In bijlage 5. is het landelijke en regionale tarievenkader opgenomen.

Distributie

- Zolang het Nationaal Tarief Systeem van kracht is, draagt de vervoerder zorg voor het intact houden van de verkoop van de Nationale Tarieven op het grondgebied van de concessie.
- De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de distributie van de OV-chipkaart, d.w.z. het organiseren van een voldoende dekkend distributienetwerk. De mogelijkheid bestaat dat de opdrachtgever de organisatie van het distributienetwerk bij een derde partij onderbrengt. Dit kan ook de concessiehouder zijn.
- Alle apparatuur in de bus (Validators en AfHaalMachines) en de apparatuur op locatie van de vervoerder die benodigd is voor de communicatie met Trans Link Systems is voor rekening van de vervoerder.
- De opdrachtgever draagt zorg voor de verkrijgbaarheid van de OV-Chipkaart via de verkooppunten in het gebied.
- De opdrachtgever draagt zorg voor de mogelijkheden tot opwaardering van de OV-chipkaart.
- De opdrachtgever stelt de hoogte vast van de bijdrage die de reiziger dient te voldoen indien gebruik gemaakt wordt van de baliehandeling bij servicepunten OV-chipkaart.
- De opdrachtgever draagt zorg voor de beschikbaarheid van de proposities voor de OV-chipkaart bij het bovenstaande verkoopnetwerk en via de verkooppunten via internet en de automaten van NS in het gebied.

Nadere uitwerking van de distributie vindt plaats in het bestek.

Indien om wat reden ook de OV-chipkaart niet zal worden ingevoerd, maar mogelijk wordt overgegaan tot invoering van een ander elektronisch betaalsysteem als wettelijk betaalsysteem voor het openbaar vervoer, dan dient de vervoerder zijn volle medewerking te verlenen aan de implementatie van dit nieuwe systeem.

Doelgroepen met reductie in het openbaar vervoer

Het OV-bureau kan op verzoek van gemeenten afspraken maken over het tegen gereduceerd tarief (tot 100 procent korting) gebruik laten maken van bepaalde doelgroepen als WMO-ers en 65+ers. De regiovervoerder dient aan de uitvoering hiervan zijn medewerking te verlenen. De lay-out van de dagkaarten en financiële afhandeling wordt verzorgd door de opdrachtgever. De productie en verspreiding e.d. vindt plaats door de regiovervoerder.

WMO-ers in het openbaar vervoer

Met de gecombineerde aanbesteding wordt onder meer beoogd het gebruik door WMO-pashouders (en begeleiders) van openbaar vervoer te stimuleren, waar mogelijk. Behalve het indicatiebeleid kan de gemeente daar voor als instrument inzetten het reizen tegen gereduceerd tarief. Dit kan bijvoorbeeld door het verstrekken door de gemeente van dagkaarten aan WMO-pashouders, die daarvoor naar het oordeel van de gemeente in aanmerking komen. Deze dagkaarten zijn alleen geldig in combinatie met de WMO-pas. OV-bureau en gemeente kunnen afrekenen op basis van het aantal verstrekte dagkaarten. De gemeente kan zicht houden op het gebruik van de dagkaarten door deze aanvankelijk in beperkte mate aan de WMO-pashouders beschikbaar te stellen. De geldigheid van deze dagkaarten zal per gemeente die voor dit beleid kiest in onderling overleg tussen OV-bureau en gemeente worden bepaald, evenals de voorwaarden. De regiovervoerder werkt hieraan mee. De lay-out van de dagkaarten en financiële afhandeling wordt verzorgd door het OV-bureau. De productie en verspreiding e.d. vindt plaats door de regiovervoerder.

Vervoer van leerlingen in het openbaar vervoer

Met de gecombineerde aanbesteding wordt ook beoogd het gebruik door leerlingen die recht hebben op leerlingenvervoer van openbaar vervoer te stimuleren, waar mogelijk. De gemeente kan hierbij de kosten voor het openbaar vervoersabonnement aan de betreffende leerling vergoeden.

7.4.2 REGIOTAXI (OV-DEEL)

Reizigers die gebruik maken van de Regiotaxi betalen een vast instapbedrag en een bedrag per afgelegde kilometer. Het aantal kilometers wordt bepaald op basis van de kortste route variant van een nader door de opdrachtgevers voor te schrijven routeplanner. De hoogte van de tarieven worden vastgesteld door het OV-bureau Groningen Drenthe. De tarieven voor de Regiotaxi zullen in heel Groningen en Drenthe op hetzelfde niveau liggen, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen reizigers die van deur naar deur reizen en van deur naar halte / station.

Betaling

De reiziger betaalt contant aan de chauffeur in het voertuig. De chauffeur geeft als bewijs van betaling een vervoerbewijs aan de reiziger. Dit vervoerbewijs dient tenminste de datum, de ritprijs en het tijdstip van vertrek te vermelden. Het OV-bureau kan nadere eisen stellen aan het vervoerbewijs. Als vervoerbewijs gelden niet de nationale vervoerbewijzen, zoals strippenkaarten en abonnementen en de regionale kaartsoorten.

Chipkaart

Vooralsnog kan ook geen gebruik worden gemaakt van de OV-Chipkaart in de Regiotaxi. Mocht deze alsnog in de Regiotaxi worden ingevoerd, dan dient de regiovervoerder hieraan zijn medewerking te verlenen. Over de daarmee gepaard gaande kosten zullen op dat moment met de opdrachtgever nadere afspraken over worden gemaakt.

Groepskorting

De 2^e tot en met de 8^e persoon die gelijktijdig dezelfde reis maken, betalen 50 procent van de kosten per persoon.

Maximaal te reizen afstand voor de OV-reiziger

Het Regiotaxitarief is geldig voor reizen tot en met 25 kilometer. Vanaf 25 kilometer betaalt de reiziger het door de regiovervoerder vast te stellen commercieel tarief. Uit het oogpunt van uniformiteit van beleid geldt deze limiet voor alle deelnemende gemeenten in Groningen Drenthe.

Regionale korting op tarieven Regiotaxi

Gemeenten in Groningen en Drenthe kunnen met het OV-bureau Groningen Drenthe afspraken maken over het hanteren van een lager tarief voor de Regiotaxi. Het minimaal mogelijk tarief is het tarief dat van toepassing is op het deur – halte/station vervoer. Het OV-bureau Groningen Drenthe maakt hierover afspraken met de betreffende gemeente(n).

7.4.3 REGIOTAXI (WMO-DEEL)

Door de gemeentelijke opdrachtgever van het WMO-vervoer wordt per regio een tarief per kilometer vastgesteld. Voor de bepaling van het aantal ritkilometers wordt gebruik gemaakt van de kortste route volgens een nader door de opdrachtgevers voor te schrijven routeplanner. Nadere uitwerking van de wijze van tariefvaststelling en toe te passen kortingen zal plaatsvinden in het betreffende bestek van de regio.

De WMO-pashouder mag zich, mits daarvoor geïndiceerd, laten begeleiden door maximaal 1 persoon van 12 jaar of ouder. Voor kinderen (leeftijdsgrens en aantal per gemeente te bepalen) en groepen gelden aangepaste tarieven. Dit geldt ook voor hulp- en geleidehonden en huisdieren. Bepalingen hieromtrent kunnen per gemeente verschillen en worden nader uitgewerkt in het bestek. Voor WMO-pashouders en van betaling vrijgestelde meereizenden wordt een ritadministratie bijgehouden. De eisen ten aanzien van identificatie, registratie en ritadministratie worden nader uitgewerkt in het bestek.

De regiovervoerder int namens de gemeentelijke opdrachtgever de verschuldigde ritprijs. De gemeentelijke opdrachtgever stelt de tarieven vast op basis van de hoogte van de tarieven van het busvervoer. Het aantal kilometers dat tegen het tarief gebaseerd op OV-bus-tarief kan worden gereisd is, standaard, gelimiteerd tot minimaal 25 kilometer. Voor grotere reisafstanden geldt het commerciële kilometer-tarief of kan gebruik worden gemaakt van het bovenregionale vervoer Thalys. Optioneel kunnen gemeenten voor de standaardlimiet van minimaal 25 kilometer een andere limiet vaststellen. De indexering van wijzigingen in de tarieven per kilometer gebaseerd op OV-bus-tarief vindt plaats op basis van de jaarlijks door de minister van Verkeer en Waterstaat vast te stellen tariefsverhoging voor de OV-tarieven. Deze tarieven zullen periodiek dan wel per 1 januari van ieder jaar opnieuw door de gemeentelijke opdrachtgever worden vastgesteld.

De regiovervoerder is verplicht de vastgestelde wijzigingen in de reizigerstarieven en -limieten door de voeren. Door de gemeentelijke opdrachtgever vastgestelde wijzigingen in de tarieven of limieten worden zo mogelijk 3 maanden doch uiterlijk 1 maand voor de ingangsdatum schriftelijk aan de regiovervoerder medegedeeld.

De reiziger betaalt contant aan de chauffeur in het voertuig. De chauffeur geeft als bewijs van betaling een vervoerbewijs aan de reiziger. Dit vervoerbewijs dient tenminste de datum, de ritprijs en het tijdstip van vertrek te vermelden. De overige eisen aan het vervoerbewijs zullen worden opgenomen in het bestek.

7.4.4 LEERLINGENVERVOER

Uitgangspunt voor de uitwerking in het bestek ten aanzien van het leerlingenvervoer is het Programma van Eisen zoals dat door Waywise consultants en interim-managers voor het leerlingenvervoer is ontwikkeld (zie bijlage 6.)

Aan leerlingen worden bij het instappen geen tarieven in rekening gebracht, noch vervoerbewijzen gevraagd dan wel overhandigd. De opdrachtgevende gemeente kan van oordeel zijn dat een ouder of verzorger mee moet reizen in het vervoer. De gemeente stelt de betreffende ouder of verzorger en de

regiovervoerder hiervan schriftelijk in kennis. De regiovervoerder moet daaraan meewerken door de plek beschikbaar te stellen in het voertuig. Aan de betreffende ouder of verzorger worden bij het instappen geen tarieven in rekening gebracht, noch vervoerbewijzen gevraagd dan wel overhandigd.

7.5 MATERIEEL

7.5.1 ALGEMEEN

De bedoeling van de gecombineerde aanbesteding is het bieden van meer en beter vervoer aan de burgers in steden, dorpen en op het platteland. Beter vervoer wordt onder andere bereikt door de inzet van comfortabeler, herkenbaarder en toegankelijker materieel. Derhalve wordt in deze aanbesteding veel aandacht gegeven aan het materieel, in het bijzonder aan de inzet van de Servicebussen.

De voor de uitvoering van deze concessies in te zetten voertuigen dienen te voldoen aan de wettelijke eisen van de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) en de wettelijke milieueisen. Voor alle andere voertuigen dan de Servicebussen geldt als minimum (uitstoot)eis Euro-3. Voertuigen dienen uitgerust te zijn met roetfilter.

De regiovervoerder dient 'Het Nieuwe Rijden' te bevorderen voor het rijdend personeel. De inschrijver dient in de offerte aan te geven op welke wijze hieraan invulling wordt gegeven.

De regiovervoerder 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.

In het bestek worden algemene en technische eisen opgenomen waaraan de voor de uitvoering van de concessies en de vervoerovereenkomsten in te zetten voertuigen moeten voldoen. Deze eisen hebben mede betrekking op comfort, uitrusting, toegankelijkheid en uitvoering van de voertuigen. De eisen kunnen verschillend zijn voor de verschillende in te zetten typen voertuigen, zoals gewone bussen en Servicebussen.

In het bestek wordt een omschrijving opgenomen op welke lijnen en verbindingen en in welke gevallen (grote en kleinere) Servicebussen moeten worden ingezet.

De specifieke eisen aan bussen gericht op toeristische en culturele attracties of evenementen dient in principe te voldoen aan eisen voor regulier in te zetten materieel. Gezien de aard van bepaalde toeristische en culturele attracties of evenementen mag de regiovervoerder, middels onderbouwing, ná goedkeuring door het OV-bureau, van enkele specifieke eisen afwijken.

Alle bussen dienen te zijn uitgerust met VETAG/Vecom en KAR op lijnen waar dit vanwege aanwezigheid of tijdens de concessie gerealiseerde verkeersregelinstanties nodig is en waar dit vanuit verkeersdoorstroming noodzakelijk is. Tevens dient in alle bussen in het bestek voorgeschreven chipkaart- en plaatsbepalingapparatuur (o.a. boardcomputer) aanwezig te zijn. Voorwaarden voor specificaties, aanschaf, beheer en onderhoud zullen in het bestek verder worden omschreven.

7.5.2 EISEN AAN PRODUCT EN MATERIEEL

Productkenmerken

- a. In de voertuigen, met uitzondering van klein materieel, dienen op verzoek halteplaatsen te worden omgeroepen en dient informatie te worden verstrekt over actuele afwijkingen van de dienstregeling (bijv. over de gevolgen van vertraging voor aansluitingen).
- b. Met het oog op de toegankelijkheid dient de vervoerder in de offerte aan te geven hoe de toegankelijkheid aan de materieelkant geborgd is.

Groot Materieel

- a. Al het materieel dient vanaf aanvang van de concessies te bestaan uit (semi)lagevloermaterieel. Reizigers met lichte (bijv. rollator) tot zwaardere (bijv. rolstoel) beperkingen dienen comfortabel en veilig van de bus gebruik te kunnen maken. Dit betreft zowel de in- en uitstap als zitcomfort, vering, handgrepen, gordels, kleurgebruik, symbolen e.d. Per bus dienen minimaal een rolstoelplek aanwezig te zijn. De bussen dienen te voldoen aan de daarvoor geldende regelgeving.
- b. Het materieel is voorzien van goed werkende klimaatbeheersing, comfortabele stoelen, steek tussen de stoelen zodanig dat de overgrote meerderheid van de reizigers voldoende beenruimte heeft;
- c. De exacte inrichting van de voertuigen dient het resultaat te zijn van een continu samenspel tussen regiovervoerder, consumentenorganisaties en individuele reizigers. Nadere voorschriften omtrent materieel worden in het bestek beschreven;
- d. Aanduiding van lijnnummer en bestemming aan de voorzijde van de voertuigen door middel van een met LED techniek actief verlichte lijnfilm (of gelijkwaardig) over de gehele breedte van de voorruit die onder alle weersomstandigheden zichtbaar is. Tevens is het lijnnummer en bestemming aan de zijkant en lijnnummer aan de achterzijde van de voertuigen verplicht;
- e. Het is niet toegestaan om aan de binnen- en buitenkant van de voertuigen reclame aan te (laten) brengen. Onder reclame wordt niet verstaan de door of met toestemming van het OV-bureau aan te leveren op de reiziger gerichte informatie of andere vormen van reisinformatie. De regiovervoerder moet het aanbrengen van deze informatie in en op de voertuigen toestaan;
- f. De gemiddelde leeftijd van de voertuigen mag niet hoger zijn dan 7,5 jaar, waarbij de maximale leeftijd van een voertuig 12 jaar bedraagt. De versterkingsbussen mogen niet ouder zijn dan 12 jaar;
- g. Met betrekking tot staanplaatsen gelden de wettelijke voorschriften, met dien verstande dat het aantal personen die staan per m² vloeroppervlak niet hoger is dan 3;
- h. De bussen zijn uitgerust met een dodehoekspiegel;
- i. De voertuigen dienen te zijn uitgerust met VETAG/Vecom en KAR op lijnen waar dit vanwege aanwezige verkeersregelinstallaties nodig is;
- j. Rollators, vouwfietsen, kinderwagens, etc. dienen veilig meegenomen te worden, tenzij de omstandigheden zulks onmogelijk maken, waarbij rapportage aan het OV-bureau plaatsvindt wanneer zulks niet mogelijk is gebleken.
- k. Een toegankelijke in- en uitstap dient bij (toegankelijk opgewaardeerde) halteplaatsen gewaarborgd te kunnen worden volgens de daarvoor landelijk geldende richtlijnen van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat.

Servicebusmaterieel (zowel groot als kleiner)

Servicebussen dienen aan dezelfde eisen te voldoen als groot materieel met uitzondering dat zij niet hoeven te worden voorzien van dynamische reisinformatie en te zijn uitgerust met VETAG/Vecom en KAR.

Klein materieel (in te zetten na overleg/toestemming van het OV-bureau)

- a. Het gemak waarmee de reiziger in- en uitstapt en het rijcomfort moet tot tevredenheid van de passagier zijn (normale instap met zwenk/zwaaideuren en in het voertuig kunnen staan).
- b. Bestemming en lijnnummer dienen aan de voorzijde goed leesbaar aanwezig te zijn door middel van een actief verlicht LED display of gelijkwaardig, die onder alle weersomstandigheden zichtbaar is;
- c. De herkenbaarheid voor de wachtende reiziger dient gewaarborgd te zijn; de regiovervoerder dient een voorstel in te dienen hoe deze herkenbaarheid gerealiseerd wordt;
- d. Voor klein materieel geldt een maximale leeftijdsgrens van 8 jaar, waarbij de gemiddelde leeftijd niet hoger mag zijn dan 5 jaar;
- e. Met betrekking tot staanplaatsen in het voertuig en het gordelgebruik gelden de wettelijke voorschriften;
- f. Rolstoelen, rollators, vouwfietsen, kinderwagens, etc. dienen veilig meegenomen te worden, tenzij de omstandigheden zulks onmogelijk maken, waarbij rapportage aan het OV-bureau plaatsvindt wanneer zulks niet mogelijk is gebleken.
- g. Reizigers met lichte (bijv. rollator) tot zwaardere (bijv. rolstoel) beperkingen dienen comfortabel van de bus gebruik te kunnen maken. Dit betreft zowel de in- en uitstap als zitcomfort, vering,

handgrepen, kleurgebruik, symbolen e.d. Per bus dient één rolstoelplek aanwezig te zijn. De bussen dienen te voldoen aan de daarvoor geldende regelgeving.
Een toegankelijke in- en uitstap dient bij (toegankelijk opgewaardeerde) halteplaatsen gewaarborgd te kunnen worden.

7.6 TOEGANKELIJKHEID

Alle voertuigen dienen bij, in ieder geval toegankelijk opgewaardeerde bushalteplaatsen, reizigers een toegankelijke in- en uitstap in de bus te kunnen garanderen volgens de daarvoor landelijk geldende richtlijnen van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat.

Alle door de regiovervoerder weer te geven reisinformatie (voor zover dit niet door de vervoerder van de GD-concessie gebeurd) dient optimaal toegankelijk te worden weergegeven. Dit betekent dat de regiovervoerder rekening houdt met actuele richtlijnen omtrent de leesbaarheid van de informatie in lettertype, lettergrootte, kleurgebruik, begrijpbaarheid e.d. Het OV-bureau zal hiervoor in het bestek nadere richtlijnen opnemen.

De wegbeheerders in Groningen en Drenthe worden op dit moment gestimuleerd om bushalteplaatsen volgens de laatste toegankelijkheidseisen aan te leggen. In de periode tot 2010/2014 dient minimaal 46% van alle haltes in Groningen en Drenthe toegankelijk te zijn. De mate van toegankelijkheid kan per locatie verschillen, van partieel (toegankelijk m.u.v. rolstoelgebruik) tot geheel toegankelijk (incl. rolstoelgebruik).

De specifieke eisen gesteld aan WMO, leerlingenvervoer zullen in het bestek nader gedefinieerd worden.

7.7 SOCIALE VEILIGHEID

Het OV-bureau heeft zich ten doel gesteld het borgen van de veiligheid en het verhogen van het veiligheidsgevoel van de reizigers, zodanig dat zij veilig en wel uit- en thuishkomen. Dit heeft niet alleen betrekking op de veiligheid in de bus en personenauto, maar ook op haltes en de omgeving daarvan, de stations en de transferia.

In dat kader heeft het OV-bureau een (meerjaren)plan sociale veiligheid voor het openbaar vervoer opgesteld. Dit plan wordt jaarlijks bijgesteld. Mede op basis van dit plan wordt door het OV-bureau maatregelen genomen om de sociale veiligheid in en om het vervoer te verbeteren. Voor de sociale veiligheid van met name in de bus, als overige sociale veiligheidsprojecten, wordt de regiovervoerder verplicht mee te werken om deze maatregelen te implementeren en uit te voeren. De kosten die daar aan zijn verbonden zijn grotendeels voor rekening van het OV-bureau. Vervoerders hebben tevens jaarlijks de mogelijkheid een aanvraag in te dienen voor eigen sociale veiligheidsprojecten.

Voor de onafhankelijkheid van de zwartrijdcontroles, en daaraan hangende bonus/malus van de regiovervoerders, zullen de zwartrijdcontroles apart aanbesteed worden. Op deze manier kunnen de controleurs concessieoverschrijdend hun controles uitvoeren en hoeven met name regiovervoerders geen personeel voor dergelijke werkzaamheden in te huren en/of op te leiden. De regiovervoerders kunnen voor hun lijnen controles aanvragen bij de derde partij die de zwartrijdcontroles uitvoert. De controleurs dienen, ook onaangekondigd, van alle buslijnen, (eindpunt)voorzieningen e.d. gebruik te kunnen maken. Tevens zullen de controleurs ook worden ingezet voor (extra) service- en promotie-taken richting reizigers en monitoring voor het OV-bureau. Voor de (sociale) veiligheid in de bus blijft de regiovervoerder echter altijd verantwoordelijk. De regiovervoerder dient medewerking te verlenen aan het jaarlijkse onderzoek naar de effecten van de maatregelen met betrekking tot sociale veiligheid.

De bijdrage voor voorlichting op scholen (o.a. vandalismebus) zal worden uitbesteed aan de GD-vervoerder. De GD-vervoerder dient deze voorlichting voor heel Groningen en Drenthe aan te bieden

met een bepaald percentage subsidie van het OV-bureau. Hiervoor zal jaarlijks budget gereserveerd worden.

7.8 OV-INFRASTRUCTUUR

In dit hoofdstuk wordt achtereenvolgens op de infrastructuur voor de exploitatie en uitvoering van het vervoer, de haltes en haltevoorzieningen en stremmingen en omleidingen ingegaan.

7.8.1 ALGEMEEN

De infrastructuur voor het openbaar vervoer bestaat enerzijds uit weginfrastructuur zoals wegen, 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 regiovervoerder is de bestaande infrastructuur.

De regiovervoerder moet zijn medewerking verlenen aan de verdere ontwikkeling van (ICT-)infrastructuur op het gebied van doorstroming, regelmaat en stiptheid (DRS) en informatievoorziening, zoals Dynamische Reizigers Informatie Systemen (DRIS) voor zover dit voor (enkele) van haar grotere buslijnen is geëist.

Het OV-bureau verzoekt wegbeheerders om infrastructuur busvriendelijk aan te leggen, daarbij rekening houdend met rijtijden (exploitatie), comfort en toegankelijkheid. Bij (nieuwe) verkeersregelinstallaties zal het OV-bureau aan wegbeheerders verzoeken deze installaties verder uit te rusten met KAR. Bij veel huidige installaties zullen deze nog uitgerust zijn met VETAG/VECOM. Voor nieuwe haltevoorzieningen wordt wegbeheerders aanbevolen deze toegankelijk uit te voeren.

7.8.2 HALTES EN HALTEVOORZIENINGEN

Het OV-bureau zal de mogelijkheid nagaan om halteborden gedurende de concessie (gedeeltelijk) te upgraden en uit te besteden aan een derde partij. In deze situatie zijn de nieuwe halteborden dan niet meer eigendom van de vervoerder. Echter voor de huidige situatie dient de vervoerder reguliere halteborden bij haar haltes aan te bieden, dan wel afspraken te maken met de GD-vervoerder (en mogelijk andere vervoerders) bij gedeelde haltes. In het bestek zal nader worden ingegaan op de situatie waarbij de eigendomssituatie daadwerkelijk wijzigt en de financiële gevolgen daarvan. Specificaties voor aanlevering van de statische reisinformatie voor op de halteborden en haltezulen aan een derde partij, o.a. toegankelijkheidseisen, zullen in het bestek gespecificeerd worden. In het bestek zal hier verder op worden ingegaan.

Specificaties voor de aanlevering van de reisinformatie (regulier, maar ook bij stremmingen en omleidingen) zullen voor de regiovervoerder gespecificeerd worden in het bestek. Specificaties voor aanlevering van de statische reisinformatie voor op de halteborden en haltezulen aan een derde partij of de GD vervoerder (bij gezamenlijke haltes) zullen verder gespecificeerd worden.

De overige haltevoorzieningen als verharding, haltekom, het halteplateau en de haltevoorzieningen (exclusief haltepaal, haltebord en haltezuil) zijn de verantwoordelijkheid van de betreffende wegbeheerder. De wegbeheerder is tevens verantwoordelijk voor beheer en onderhoud van deze voorzieningen. Ook het eigendomschap en het beheer van deabri's (inclusief eventueel aanwezig informatiepaneel) in het concessiegebied berusten geheel bij de wegbeheerders.

Ten aanzien van busstations geldt, conform artikel 35 van de Wet personenvervoer 2000, dat eigenaren van infrastructuur verplicht zijn het gebruik van infrastructuur door de concessiehouder te

gedogen voor zover dit voor de goede uitvoering van de concessies van belang is. Dit geldt voor zowel busstations en opstelemplacementen of remises voor zover deze een functie hebben als opstelplaats.

7.8.3 STREMMINGEN EN OMLEIDINGEN

Vertraging of omrijshade ten gevolge van verkeersongevallen, calamiteiten, congestie, evenementen, manifestaties, onderhoud aan de infrastructuur of vergelijkbare omstandigheden behoren tot het normale bedrijfsrisico van de regiovervoerder. Dit betreft in elk geval de financiële gevolgen van de inzet van extra materieel en personeel om de exploitatie, zij het in tijdelijk gewijzigde vorm, te kunnen blijven verzorgen. De opdrachtgevers kunnen niet op financiële compensatie worden aangesproken.

Bij onvoorzienbare stremmingen en omleidingen dient de regiovervoerder onverwijld adequaat te reageren en maatregelen te nemen die de nadelige gevolgen voor de reizigers zowel qua omvang als qua tijd zoveel mogelijk beperken. Ook onvoorzienbare stremmingen en omleidingen behoren tot het normale bedrijfsrisico van de regiovervoerder.

8 BEHEER CONCESSIONS EN VERVOEROVEREENKOMSTEN

8.1 ALGEMEEN

Het concessiebeheer is gericht op realisatie van minimaal het voorgeschreven en geoffreerde kwaliteitsniveau en daarnaast op de monitoring van variabelen die voor de opdrachtgevers financieel of inhoudelijk belang zijn. Het concessiebeheer geeft daarnaast ruimte voor gecontroleerde verbetering en innovatie gedurende de concessieperiode.

Het door de opdrachtgevers beoogde kwaliteitsniveau is vastgelegd in het bestek. Dit niveau wordt strikt gehandhaafd.

De opdrachtgevers eisen van de vervoerder dat deze gericht en systematisch werkt aan kwaliteitsborging.

Ook als het minimale kwaliteitsniveau vast ligt zal actief moeten worden gestuurd om het uitvoeringsniveau op niveau te houden, in te spelen op veranderende omstandigheden en om eventuele kansen te benutten.

Los van spoedeisende onderwerpen moet er aandacht zijn voor langere termijn ontwikkelingen.

Daarom wordt jaarlijks een verbeter/ontwikkelplan opgesteld. Dit is gericht op de middellange termijn en de grotere of aanhoudende knelpunten en op kansen voor verbeteringen in uitvoeringskwaliteit of dienstverlening.

De globale inhoud van het plan wordt in het 4^e kwartaal bepaald door opdrachtgevers, in samenspraak met de vervoerder. Input bestaat o.a. uit de klachtanalyse, de uitkomsten van de klanttevredenheids-onderzoeken, ontwikkelingen in de vraag en aan de aanbodkant.

De vervoerder stelt het plan op. Het plan wordt resultaatgericht geformuleerd (SMART). De opdrachtgevers stellen het plan vast en zien toe op de uitvoering.

Indien de regiovervoerder kans ziet binnen de gegeven kaders een aanmerkelijk hogere klanttevredenheid of stiptheid te realiseren dan is geëist, kan de opdrachtgever dit aanmoedigen door een positieve financiële prikkel. In het bestek wordt per regio uitgewerkt of een dergelijke bonus wordt toegepast. De opdrachtgever moedigt kwaliteitsborging vanuit de branche aan. De opdrachtgever kan besluiten een positieve prikkel te geven aan bedrijven die het TX keurmerk verwerven en behouden. Dit keurmerk heeft niet alleen betrekking op de kwaliteit van de output, maar ook op voorwaarden voor een gezonde en bonafide branche. In het bestek wordt dit nader uitgewerkt.

De opdrachtgevers kiezen voor actief beheer. Dit impliceert een kort rapportage-interval vanuit de regiovervoerder (in principe per maand) en een korte tijd tussen constatering en actie.

Tijd benodigd voor besluitvorming door de opdrachtgevers wordt geminimaliseerd, door tevoren zoveel mogelijk te standaardiseren en kaders tevoren vast te stellen.

Zodra dit mogelijk is zal de regiovervoerder via internet inzage krijgen in een deel van het beheersprogramma van de opdrachtgever, om hem te assisteren bij het proactief reageren op wisselingen in het kwaliteitsniveau.

De concessie wordt beheerd vanuit diverse datastromen en invalshoeken

- Data regiovervoerder
- Data opdrachtgever
- Data extern onderzoek in opdracht van de opdrachtgevers, (o.a. klanttevredenheid, stiptheid, mystery guests)
- Klantinformatie (klachten, tips, digitaal klantenpanel)
- Inspraakorganen

Deze data worden vertaald in managementinformatie, zoveel mogelijk via gedigitaliseerde monitoringsinstrumenten, waarbij Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) een beeld geven van de

staat van de uitvoering, gebaseerd op zowel de 'objectieve' gegevens als metingen van de klantbeleving.

De indicatoren geven een compleet beeld van de uitvoering van het contract en de waardering door de klant.

Naar aanleiding van de managementinformatie kan besloten worden tot nader onderzoek, waarin vastgesteld kan worden of er afwijkingen bestaan van de overeengekomen normen.

Bij afwijking volgt bijsturing zo nodig gevolgd door correctieve acties.

Waar mogelijk zal gebruik gemaakt worden van data, die zijn verzameld door geautomatiseerde systemen, zoals systemen t.b.v. de OV chipcard, voertuigvolgsystemen, ritplanning-systemen, e.d. De regiovervoerder stelt dergelijke data op verzoek onverkort en om niet beschikbaar aan de opdrachtgevers. De regiovervoerder werkt mee aan acties van de opdrachtgevers, gericht op het realiseren van betrouwbare informatieketens (bijv. audits) en zal binnen grenzen van redelijkheid gevolg geven aan de daaruit voortvloeiende advisering over de administratieve organisatie.

Het concessiebeheer is een mix van input-, output- en systeem-gerelateerde eisen en indicatoren.

Reden hiervoor is dat een zuivere outputsturing niet haalbaar is. Niet alle variabelen zijn -tegen reële kosten, en met voldoende hoge frequentie- meetbaar in termen van output/outcome.

Met deze mix wordt voorzien dat de beste sturing op de productkwaliteit en de kosten mogelijk is. Dat hierdoor soms stapeling van effecten (in bonussen of in boetes) mogelijk is wordt geaccepteerd. Bij de vaststelling van de bedragen zal hiermee rekening worden gehouden.

De gemeentelijke opdrachtgevers kunnen besluiten het beheer van de door hen gesloten vervoerovereenkomsten te laten verzorgen door het OV-bureau, met behulp van het CombiMIS beheersysteem. In het bestek wordt een en ander nader gedefinieerd.

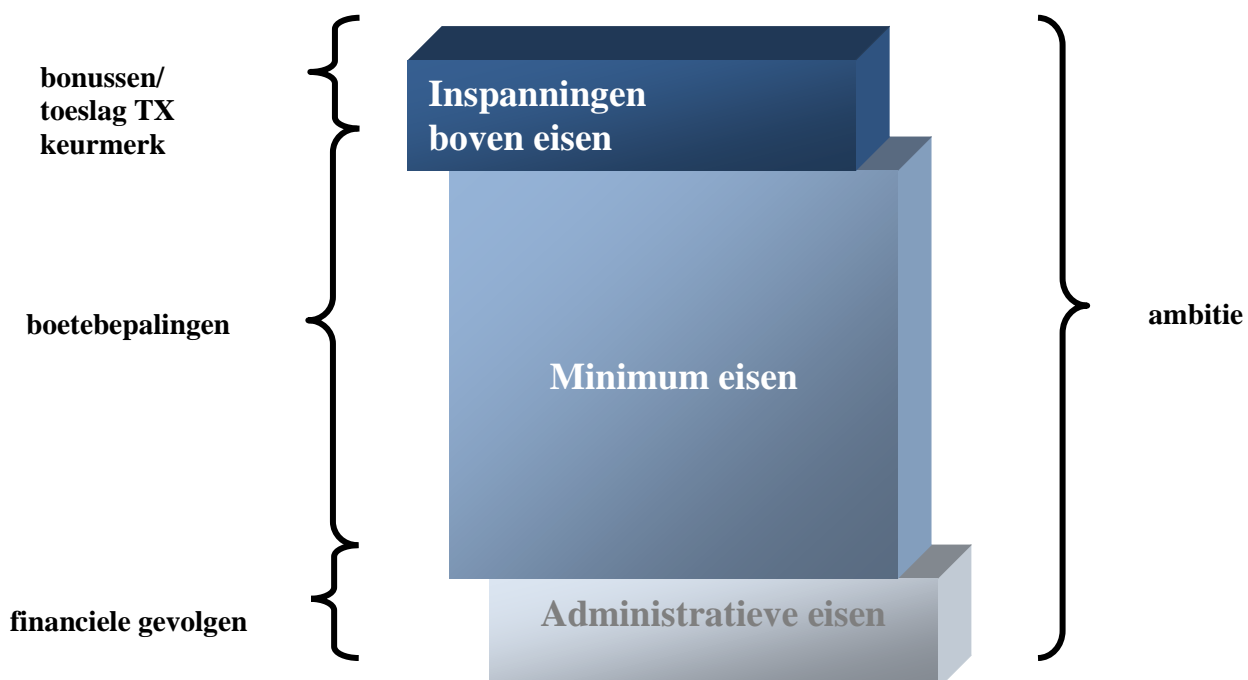
Innovatie en verbetering

Gaandeweg de uitvoeringsfase kan blijken dat sommige eisen en afspraken verbetering en innovatie in de weg staan. Daarom moet er ruimte zijn om gedurende de looptijd afspraken aan te passen, mits passend binnen de regioconcessie en vervoerovereenkomst en mits met ten minste behoud van het overeengekomen kwaliteitsniveau.

Nieuwe afspraken worden opgenomen in het afsprakenregister.

Afspraken worden in principe gemaakt voor de regio als geheel. Eventueel kunnen er ook uitzonderingen per gemeente worden gemaakt.

Het beheer omvat verschillende delen, waarvoor een verschillend kader geldt.



Administratieve eisen

De regiovervoerder levert maandelijks een set van gegevens aan, met betrekking tot kosten, vervoersprestatie, klantenbestand, etc. Nadere specificaties worden in het bestek opgenomen. Deze variabelen worden geanalyseerd en waar nodig wordt bijgestuurd. Over deze variabelen gelden met betrekking tot de inhoud geen boetes.

Minimumeisen

De bestekseisen zijn zodanig geformuleerd dat deze resulteren in het gewenste kwaliteitsniveau. De inschrijver verklaart in de offerte aan deze eisen te voldoen. Daarom wordt een naleving van 100% verwacht, tenzij in de vorm van een toegelaten foutmarge anders is gespecificeerd. Hierop wordt toegezien door reguliere monitoring en thematisch onderzoek naar aanleiding van waarnemingen en signalen. De minimumeisen betreffen behalve de klant- en productgerelateerde zaken ook de administratieve organisatie en de levering van gegevens door de regiovervoerder.

Inspanningen boven de eisen

Indien de regiovervoerder op de punten klanttevredenheid en stiptheid aanzienlijk boven het geëiste kwaliteitsniveau presteert, kan de opdrachtgever een bonus toekennen. Per regio wordt dit nader uitgewerkt in het bestek.

8.2 INFORMATIEVOORZIENING

Levering van de gegevens

Als basisrapportage levert de regiovervoerder aan de opdrachtgevers, of een door hen aan te wijzen partij, periodiek een gegevensset. Dit betreft een niet limitatieve lijst van gegevens en leveringspecificaties. Daarnaast bestaat een lijst van gegevens die op verzoek dienen te worden geleverd door de regiovervoerder. In het bestek zijn de te leveren gegevens nader uitgewerkt.

De opdrachtgever kan de regiovervoerder 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 de uitvoering van het vervoer en de administratieve afhandeling hiervan, dient de regiovervoerder hieraan alle medewerking te verlenen.

De regiovervoerder dient zijn administratie eenvoudig en transparant in te richten en zodanig dat een accountant in staat is een goedkeurende verklaring af te geven.

De opdrachtgevers eisen juiste, tijdige en betrouwbare gegevens. Kwaliteitsborging is primair de verantwoordelijkheid van de regiovervoerder. De kwaliteit van gegevens dient zodanig te zijn dat niet, of hoogst zelden, sprake is van fouten of niet geplande correcties achteraf..

8.3 ORGANISATIE VAN HET BEHEER

Het concessiebeheer wordt vormgegeven op het niveau van de regio.

Per regio komt informatie op één punt samen en wordt daar verwerkt tot managementinformatie voor de verschillende opdrachtgevende overheden. Op deze plaats ligt ook de coördinerende taak ten aanzien van het concessiebeheer/contractbeheer in die regio.

De coördinatiefunctie laat onverlet dat de verschillende opdrachtgevers eindverantwoordelijk blijven voor hun opdracht. De afzonderlijke opdrachtgevers blijven actief betrokken bij het beheer, ook als zij anderen daartoe mandateren.

Per regio wordt de administratieve organisatie nader ingericht.

Per regio vindt periodiek overleg plaats tussen de opdrachtgevers en de regiovervoerder. Hierin wordt de gang van zaken binnen de concessie besproken en wordt de regiovervoerder aangestuurd (zo mogelijk eensluidend, zo nodig met uitzonderingen voor specifieke opdrachtgevers).

Handhaving gebeurt op gecoördineerde wijze, waarbij de bestuursorganen afzonderlijk bevoegd zijn. Mandatering van handhaving bevoegdheden naar een samenwerkingsverband of één gemeente, behoort tot de mogelijkheden.

8.4 HANDHAVINGSBELEID

Toezicht en handhaving vinden plaats op basis van risicoanalyse.

Hoogste prioriteit hebben concessie-eisen die directe invloed hebben op de klanttevredenheid, de veiligheid en op de financiële verantwoording.

Handhaving vindt plaats volgens protocollen, waar de deelnemende gemeenten zich aan conformeren. Naleving van de offerte wordt afgedwongen door een set van instrumenten bestaande uit boetes met vooraankondiging, direct opeisbare boetes en kortingen op de ritprijs.

In het bestek wordt een sanctietabel opgenomen. De opdrachtgever hanteert 2 vormen van boetes.

- Boete na ingebrekestelling en hersteltermijn
- boete bij (eerste) constatering.

De boete met ingebrekestelling is gericht op gedragsverandering waarbij de intentie is dat de boete uiteindelijk niet geïncasseerd hoeft te worden. Deze vorm is vooral geschikt voor chronische tekortkomingen en gaat veelal gepaard met grotere boetebedragen.

De boete bij eerste constatering is gericht op het bestrijden van absoluut ongewenste incidenten en is tevens inzetbaar voor het bewaken van de naleving na eerdere handhavingstrajecten. Deze vorm van boete is beter doseerbaar, past beter bij overtredingen met een lage frequentie en is slagvaardiger in te zetten.

Voor de direct opeisbare boetes en de tariefkortingen worden meetmethoden aangegeven in het bestek. Boetes worden in mindering gebracht op de uit te betalen subsidiebedragen.

Per concessie is er een coördinatiepunt waarbij de administratieve afhandeling en juridische aspecten worden gecoördineerd.

9 MARKETING EN COMMUNICATIE

De marketing- en communicatie-inspanningen ondersteunen de doelstellingen zoals geformuleerd in paragraaf 1.2.

Dit bereiken we door:

- bevorderen van kennis van burgers over mogelijkheden van het openbaar vervoer en doelgroepenvervoer;
- zorgen voor meer en beter openbaar vervoer: frequentie, stiptheid, toegankelijkheid, service- en klantgerichte chauffeurs en medewerkers van klantenservice balie/telefoon;
- samen te werken met gemeenten, bedrijven, scholen, branches en instellingen;
- zorgen voor betere dienstverlening door vervoerders;
- verbeteren van het imago van het openbaar vervoer.

De opdrachtgevers ontwikkelen en realiseren een groot deel van de marketing en communicatie activiteiten. Onder marketing en communicatie verstaan wij het onder de aandacht brengen van (nieuwe) formules – zoals bijvoorbeeld de Servicebus, concepten en de algemene informatievoorziening over de mogelijkheden van het reizen met het openbaar vervoer en doelgroepenvervoer. Dit kan onder meer door gerichte publieksacties, publieksbijeenkomsten, advertenties, brochures, posters en tariefsacties.

De regiovervoerder werkt samen met de opdrachtgevers aan de uitvoering van de marketing- en communicatie-uitingen. Dit kan gaan om het tijdig aanleveren van gegevens (route, haltetijden, plattegrond met halte- en lijnaanduidingen), het innemen en inleveren van reiscoupons, het aanbrengen van promotiematerialen in en rond de bus, het distribueren van promotiemateriaal op nog aan te geven plaatsen en eventueel het dragen van chauffeurskleding passend in bijvoorbeeld de Servicebus-formule.

De regiovervoerder is verantwoordelijk voor de specifieke informatievoorziening zoals tijdige, duidelijke en correcte reizigersinformatie zoals informatie over dienstregelingen en routes, ook bij stremmingen en omleidingen, die nodig is voor een optimaal verloop van het gebruik van het vervoer gedurende de uitvoering. De regiovervoerder gebruikt daarvoor de bestaande kanalen (9292OV-reisinformatie, website GD-vervoerder, halteborden, informatie in de bus, busboekje en/of lijnfolders van de GD-vervoerder). De definitief te ontplooiën activiteiten legt de regiovervoerder ter goedkeuring voor aan de opdrachtgevers.

De GD-vervoerder is verantwoordelijk voor publicatie van reizigersinformatie op de eigen website en busboekje en/of lijnfolders van de eigen lijnen én die van de regiovervoerder. Ook deze activiteiten legt de regiovervoerder ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever.

De reiziger moet in staat zijn binnen Groningen en Drenthe een optimale (qua kosten, tijdsbeslag en reisgemak) reis te kunnen plannen met kennis van de daarbij horende tarieven via openbaar vervoersite (www.9292ov.nl), de site van de GD-vervoerder, het busboekje en/of lijnfolders van de GD-vervoerder en via de openbaar vervoer telefoon (0900-9292). Deze geplande reis moet natuurlijk gerealiseerd kunnen worden.

De opdrachtgevers leggen de formules en concepten (naamgeving, het logo en de huisstijl) vast. Deze blijven daarmee eigendom van de opdrachtgevers. De regiovervoerder zorgt ervoor dat zijn product in brede zin de formules en concepten (bus, halte, kleding chauffeur) uitdraagt.

10 FINANCIËN

In dit hoofdstuk komen de financiën aan de orde. Daarbij gaat het om de hoofdlijnen inzake de financiële middelen, de bijdragen en vergoedingen, de bonus-malusregeling en de boeteregelingen. Aan de concessies en de vervoerovereenkomsten voor het doelgroepenvervoer worden onder meer voorschriften verbonden met betrekking tot het opstellen van een financiële verantwoording door de regiovervoerder over het uitvoeren van de concessie en de vervoerovereenkomsten in het doelgroepenvervoer. Deze verantwoording dient afzonderlijk plaats te vinden voor elk van de opdrachtgevers. De financiële verantwoording en de mogelijkheden van controle daarop door de opdrachtgevers bij de regiovervoerder worden nader uitgewerkt in het bestek.

10.1 OPENBAAR VERVOER

De volgende middelen staan het OV-bureau ter beschikking voor het uitvoeren van de regioconcessies:

1. Een bijdrage uit de BDU-subsidie van de provincies Groningen en Drenthe aan het OV-bureau Groningen Drenthe.
2. 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.
3. De opbrengsten van toeslagkaarten en eigen (regionale) vervoerbewijzen, voor zover niet meegenomen onder punt 2.
4. De opbrengsten uit het contract van het studentenvervoer (SOV).

Het OV-bureau is voor alle regio's opbrengstverantwoordelijk voor de hiervoor genoemde opbrengsten, als vermeld onder de punten 1 tot en met 4.

De regiovervoerder heeft voor het OV recht op subsidie van het OV-bureau als opdrachtgever. Deze subsidie is gebaseerd op het aantal DRU's en een bedrag per DRU. Hierbij wordt onderscheid gemaakt naar verschillende DRU-prijzen voor verschillende typen materieel, kwaliteitsniveaus en meer- en minderwerk.

Jaarlijks wordt door het OV-bureau 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. In het bestek zal dit nader worden uitgewerkt.

Verder geldt dat de vervoerder jaarlijks een compensatie voor de loon- en prijsbijstelling ontvangt. Bij wijzigingen in het OV-budget zullen afspraken met de regiovervoerder worden gemaakt over de eventuele gevolgen voor de dienstverlening.

De regiovervoerder dient verantwoording af te leggen omtrent de besteding van de door het OV-bureau verleende subsidie en dient alle informatie aan het OV-bureau te verschaffen om een goede controle van de juistheid van de verleende subsidie vast te kunnen stellen. De wijze waarop dit dient te gebeuren wordt nader uitgewerkt in het bestek.

Teneinde de kwaliteit van het vervoer op een optimaal niveau te kunnen te houden of te brengen zal het OV-bureau een bonus-malusregeling en een boeteregeling hanteren. Onderwerpen van de bonus-malusregeling zullen de rituitval en klanttevredenheid zijn. In het bestek worden bonus-malusregeling en boeteregeling nader uitgewerkt.

De financiële verantwoordelijkheid voor de bonus-malusregeling voor de OV-concessie berust bij het OV-bureau.

10.2 CVV / REGIOTAXI

Het beleid is op hoofdlijnen als volgt. De regiovervoerder heeft recht op een vergoeding die gebaseerd is op de declarabele, verreden vervoersquota (aantal kilometers) en het bijbehorende tarief naast een starttarief (opstaptarief) ter hoogte van een vergoeding van 4 kilometer. Van die vergoeding brengt de regiovervoerder per declarabele kilometer de reizigersbijdrage in mindering.

De regiovervoerder int de reizigersbijdragen ten behoeve van de opdrachtgever. De reizigersbijdragen maken derhalve geen onderdeel uit van de vergoeding aan de regiovervoerder. Het tarief voor de vergoeding is de prijs per declarabele kilometer voor het vervoer deur/deur of deur/halte of halte/halte.

Instreammodel

Omdat niet alle lopende vervoerovereenkomsten voor het regiotaxivervoer in deelnemende gemeenten op hetzelfde moment eindigen wordt gekozen voor een instroommodel. Dit houdt in dat voor elk van de deelnemende gemeenten de nieuwe vervoerovereenkomst gaat gelden op het moment dat de lopende vervoerovereenkomst eindigt.

Indexering

De kilometertarieven zullen jaarlijks worden geïndexeerd met het door NEA vastgestelde prijsindexcijfer voor groepsvervoer per taxi in voor het betreffende jaar.

Boeteregeling

Teneinde de uitvoering en het kwaliteitsniveau van het vervoer te waarborgen zal in het bestek een boeteregeling worden opgenomen, welke door de gemeentelijke opdrachtgever kan worden toegepast.

Financiële verantwoordelijkheid

De financiële verantwoordelijkheid voor een eventuele bonus-malusregeling voor het CVV/Regiotaxi berust bij het OV-bureau Groningen Drenthe.

10.3 DOELGROEPENVERVOER

Voor het uitvoeren van de vervoerovereenkomsten voor het doelgroepenvervoer zijn de volgende middelen beschikbaar:

1. Vergoedingen per kilometer van de gemeentelijke opdrachtgevers voor het WMO-vervoer en eigen bijdragen van de reizigers.
2. Vergoedingen van de gemeentelijke opdrachtgevers voor het leerlingenvervoer en eventuele eigen bijdragen van de reizigers.

Opdrachtgevers voor het doelgroepenvervoer zijn de gemeenten.

Teneinde de kwaliteit van het vervoer op een optimaal niveau te kunnen te houden zullen de gemeentelijke opdrachtgevers een boeteregeling hanteren. In het bestek worden de boeteregeling nader uitgewerkt.

In het bestek zullen de eisen ten aanzien van ritadministratie en financiële aspecten concreet worden uitgewerkt.

10.3.1 WMO-VERVOER

Het beleid is op hoofdlijnen als volgt. De regiovervoerder heeft recht op een vergoeding die gebaseerd is op de declarabele, verreden vervoersquota (aantal kilometers) en het bijbehorende tarief naast een starttarief (opstaptarief) ter hoogte van een vergoeding van 4 kilometer. Het aantal kilometers wordt bepaald o.b.v. de kortste route variant van de ANWB routeplanner. Van de vergoeding brengt de regiovervoerder per declarabele kilometer de reizigersbijdrage in mindering.

De regiovervoerder int de reizigersbijdragen ten behoeve van de gemeentelijke opdrachtgever. De reizigersbijdragen maken derhalve geen onderdeel uit van de vergoeding aan de regiovervoerder.

Instroommodel

Omdat niet alle lopende vervoerovereenkomsten voor het doelgroepenvervoer in deelnemende gemeenten op hetzelfde moment eindigen wordt gekozen voor een instroommodel. Dit houdt in dat voor elk van de deelnemende gemeenten de nieuwe vervoerovereenkomst gaat gelden op het moment dat de lopende vervoerovereenkomst eindigt.

Indexering

De kilometertarieven zullen jaarlijks worden geïndexeerd met het door NEA vastgestelde prijsindexcijfer voor groepsvervoer per taxi in voor het betreffende jaar.

Boeteregeling

Teneinde de uitvoering en het kwaliteitsniveau van het vervoer te waarborgen zal in het bestek een boeteregeling worden opgenomen, welke door de gemeentelijke opdrachtgever kan worden toegepast.

Financiële verantwoordelijkheid

De financiële verantwoordelijkheid voor een eventuele boeteregeling voor het WMO-vervoer berust bij de gemeentelijke opdrachtgever.

Teruggave BTW

In de vervoerovereenkomsten zal in verband met de teruggave van BTW aan de deelnemende gemeenten het volgende worden opgenomen:

- de WMO-reiziger zal een eigen bijdrage zijn verschuldigd aan de deelnemende gemeente ter zake van het WMO-vervoer;
- de regiovervoerder int de eigen bijdragen namens de deelnemende gemeente;
- deze eigen bijdragen komen ten goede aan de deelnemende gemeente;
- op de door de gemeente te betalen vergoeding komt de eigen bijdrage van de WMO-reiziger in mindering;
- de regiovervoerder dient een bedrag inclusief de eigen bijdragen van de WMO-reiziger te factureren en brengt hierover het geldende btw-tarief in rekening. Op het totaalbedrag kunnen vervolgens de eigen bijdragen in aftrek worden gebracht. Het saldobedrag dat overblijft wordt door de gemeente betaald aan de regiovervoerder.

10.3.2 LEERLINGENVERVOER

Het leerlingenvervoer betreft het vervoer van leerlingen die op grond van de gemeentelijke verordening leerlingenvervoer daarvoor in aanmerking komen. Uitgangspunt voor de uitwerking in het bestek ten aanzien van het leerlingenvervoer is het Programma van Eisen zoals dat door Waywise consultants en interim-managers voor het leerlingenvervoer is ontwikkeld (zie bijlage 6.). In het bestek zal worden aangegeven op welke wijze de vergoeding voor het leerlingenvervoer zal worden bepaald.

Begeleiding

Voor de veiligheid van het vervoer kan het naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk zijn dat een begeleider mee moet reizen in het vervoer. De regiovervoerder moet daaraan meewerken door de plek beschikbaar te stellen in het voertuig. De regiovervoerder geeft aan wat hij in rekening brengt voor een begeleider. De wijze van afrekening wordt aangegeven in het bestek.

Wijzigingen wet- en regelgeving

De regiovervoerder legt wijzigingen als gevolg van wet- en regelgeving, voordat deze door de vervoerder worden toegepast, voor aan de opdrachtgever. Voorgelegde wijzigingen worden uitsluitend ingevoerd door de regiovervoerder na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

Boeteregeling

Teneinde de uitvoering en het kwaliteitsniveau van het vervoer te waarborgen zal in het bestek een boeteregeling worden opgenomen, welke door de gemeentelijke opdrachtgever kan worden toegepast.

Financiële verantwoordelijkheid

De financiële verantwoordelijkheid voor de boeteregeling voor het leerlingenvervoer berust bij de gemeentelijke opdrachtgever.

Indexering

De vergoedingen aan de regiovervoerder zullen jaarlijks worden geïndexeerd met het door NEA vastgestelde prijsindexcijfer voor groepsvervoer per taxi in voor het betreffende jaar.

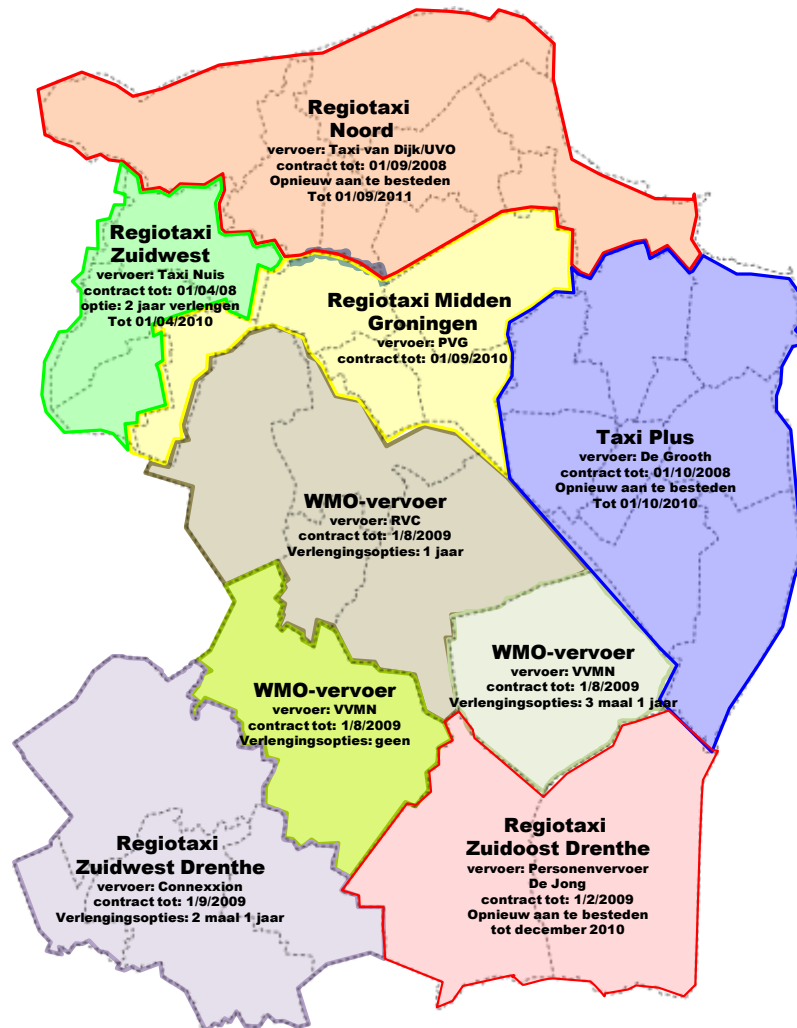
BIJLAGEN

BIJLAGE 1. BEGRIPSBEPALINGEN

- a. OV-bureau: het openbaar lichaam OV-bureau Groningen Drenthe;
- b. opdrachtgevers: het OV-bureau Groningen Drenthe en de gemeenten in de betreffende regio;
- c. consumentenplatform: het door het OV-bureau 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;
- d. bus: motorrijtuig, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, ingericht voor het vervoer van meer dan acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen;
- e. auto: motorrijtuig ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen;
- f. 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 de tijdstippen door de reiziger kunnen worden beïnvloed;
- g. openbaar vervoer (OV): voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een dienstregeling met een auto of bus;
- h. Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV): collectief vraagafhankelijk vervoer als bedoeld in artikel 6 van het Besluit personenvervoer 2000;
- i. doelgroepenvervoer:
 - 1e. de vervoersvoorzieningen vallende onder in artikel 1, eerste lid, onder g, onderdelen 5° en 6°, van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO),
 - 2e. het leerlingenvervoer als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, de Wet op het voortgezet onderwijs en de Wet op de expertisecentra;
- j. buurtbus: een bus of auto waarmee openbaar vervoer met een vaste dienstregeling wordt verricht, uitgevoerd door vrijwilligers onder verantwoordelijkheid van de regiovervoerder;
- k. Servicebus: de bus die voldoet aan de productformule;
- l. regiovervoerder: de inschrijver in de aanbestedingsprocedure kleinschalig openbaar vervoer en doelgroepenvervoer aan wie de regioconcessie is verleend en met wie de vervoerovereenkomst is gesloten;
- m. voertuig: de bus of auto waarmee de uitvoering van het openbaar vervoer of het doelgroepenvervoer wordt verzorgd;
- n. vervoergebied: het gebied waarbinnen en van waaruit de regiovervoerder het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer verricht overeenkomstig de aan hem verleende concessie en de met hem gesloten vervoerovereenkomsten;

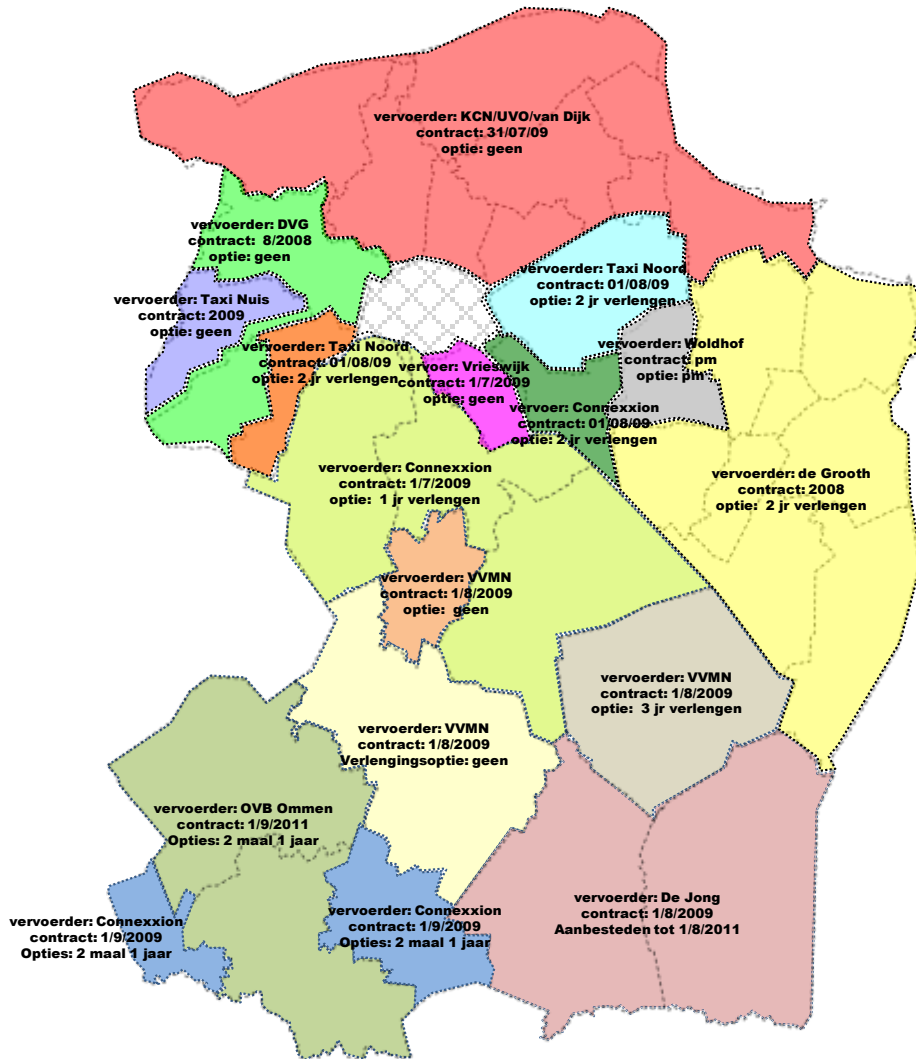
BIJLAGE 2. KAART MET HUIDIGE WMO-CONTRACTEN

Huidige contracten WMO-vervoer

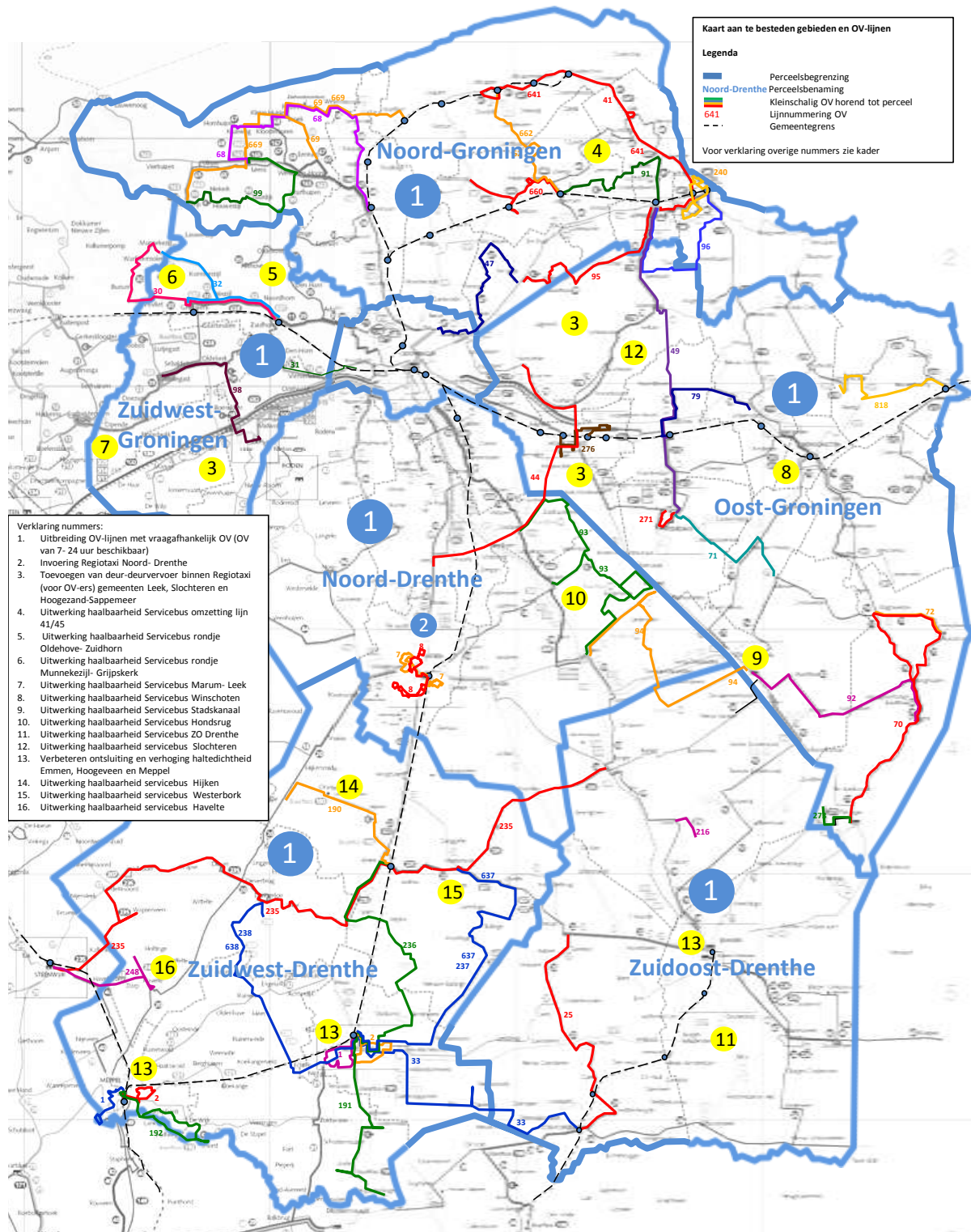


BIJLAGE 3. KAART MET HUIDIGE CONTRACTEN LEERLINGENVERVOER

Huidige contracten Leerlingenvervoer



BIJLAGE 4. KAART MET INDELING IN REGIO'S



BIJLAGE 5. LANDELIJK EN REGIONAAL TARIEVENKADER

LANDELIJK TARIEVENKADER

Tariefgrondslag	Kilometer
Vaste voet	<p>€ 0,75 vanaf 2009 met daarna een jaarlijkse indexering, afgerond op € 0,01.</p> <p>De vaste voet wordt niet opnieuw gerekend als de reiziger binnen 35 minuten overstapt binnen regionaal vervoer. Deze termijn kan in specifieke situaties door de DO of de betreffende vervoerder, die verantwoordelijk is voor het aansluitende vervoer, worden verlengd.</p>
Opstaptarief (voorschot)	<p>Men kan alleen inchecken als er geen negatief saldo op de kaart staat. Bij de start van elke rit wordt in principe € 4,00 opstaptarief van de kaart afgehaald en aan het eind van de reis wordt teruggestort wat er van die € 4,00 nog over is. Overheden kunnen van de landelijke hoofdregel afwijken met een hoger opstaptarief op lijnen waar ritten mogelijk zijn, die meer dan € 4,00 kosten en communiceren daar dan zelf over.</p>
Spits-dal	<p>Er komt in het hele land één definitie voor spits-dal, waarbij alle uren daluren zijn behalve de uren op werkdagen voor 9.00 uur en van 16-18 uur. Dit zijn ook de grenzen die NS in de pilot hanteert bij reizen op saldo. Eventuele wijziging van die tijden zal in overleg met NS gebeuren. Overheden kunnen van de landelijke hoofdregel afwijken (en communiceren daar dan zelf over. Het moment van inchecken is bepalend voor het al of niet toepassen van het daltarief.</p>
Kortingen doelgroepen	<p>T.b.v. een soepele overgang van strip naar chip worden de huidige kortingen:</p> <ul style="list-style-type: none">• voor kinderen van 0 tot en met 3 jaar (gratis, zonder vervoerbewijs)• voor kinderen van 4 tot en met 11 jaar• voor studenten (als hun studentenkaart niet geldig is) en• voor 65-plussers van het NVB <p>gehandhaafd en omgezet in automatische kortingen, die worden ingevoerd als betrokkenen een persoonlijke chipkaart aanschaffen. Deze afspraak geldt tot 1-1-2010.</p>
Begeleiders	<p>Het gratis vervoer voor begeleiders (vanaf 12 jaar) en geleidehonden, op vertoon van legitimatie door de (visueel) gehandicapte wordt landelijk gehandhaafd.</p>

<p>Landelijke vastrecht-proposities</p>	<p>Per 1-1-2009 worden 2 landelijke proposities voor € 15 per maand of € 150 per jaar (prijspeil 2009) ingevoerd als alternatief voor de NVB-sterabonnementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een propositie die 20% korting geeft aan volwassenen • een propositie die 40% korting geeft aan 12 tot en met 18 jarigen • daarnaast kunnen er per DO nog regionale proposities in de markt worden gezet, ook in de vorm van regionale abonnementen <p>Regionaal kunnen de proposities eerder worden ingevoerd, maar dan zonder landelijke werking.</p> <p>De bedragen en kortingspercentages zijn nog voorlopig en worden uiterlijk 1-7-2008 herzien als blijkt dat daar op basis van dan bekende informatie over reisfrequenties etc reden voor is.</p> <p>Ook reizigers met leeftijdskortingen kunnen deze proposities aanschaffen, zij het wel voor dezelfde prijs en dezelfde korting (dus geen 34% korting over de € 15/150). Of regionale proposities ook kunnen cumuleren wordt regionaal bepaald.</p>
<p>Grootgebruik-contracten</p>	<p>Met de vervoerders zal worden gestudeerd op de wijze waarop in de toekomst grootgebruikcontracten kunnen worden aangeboden aan werkgevers. Van belang is daarvoor eerst te weten op welke schaal regionaal abonnementen aangeboden zullen worden.</p>
<p>Vervanging stad-streek-supplementen</p>	<p>Met het uitschakelen van het NVB op 1-1-2009 (en in sommige gebieden eerder) komt ook een einde aan de gemeenschappelijke tarieven met het NS, die onderdeel zijn van het NVB. Als alternatief voor de huidige stad-streksupplementen wordt een nieuwe landelijke propositie aangeboden, die voor van € 15 per maand niet 20% maar 40% korting geeft.</p> <p>(NB, mits met NS overeenstemming over de financiering van de extra korting!!)</p>
<p>OV jaarkaart</p>	<p>In principe geldt voor de OV jaarkaarthouders naast een NS jaarkaart de propositie van € 15, die 40% korting geeft op het regionaal vervoer. Nagegaan zal worden of er toch mogelijkheden zijn om daarnaast een OV jaarkaart aan te blijven bieden en zo ja onder welke voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • er zal in ieder geval een hogere prijs moeten gelden voor het regionale deel, mede gezien het feit dat regionale spoorlijnen vanaf 1-1-2009 tot het regionale vervoer behoren • voorwaarde is dat over de opbrengstverdeling overeenstemming met NS bereikt kan worden.
<p>Tarieven regionale treindiensten in relatie met hoofdrailnet (NS)</p>	<p>De chipkaart zorgt voor <u>kaartintegratie</u> tussen NS en het regionaal vervoer, ook het regionaal spoor.</p> <p>De <u>tariefintegratie met NS</u> eindigt als landelijk principe per 1-1-2009. Dat heeft voor-en nadelen. Op de regionale spoorlijnen wordt landelijk gekozen voor “reizen op saldo”, waarbij mogelijke kortingsproposities, anders bij NS vooralsnog, volledig kunnen worden gefaciliteerd.</p> <p>Daarnaast kunnen onderdelen van het NS tarief in onderling overleg tussen de DO/vervoerder en NS nog aanvullend van toepassing worden verklaard.</p>

<p>Concessiegrens-overschrijdende lijnen</p>	<p>Elke overheid zorgt op zijn grondgebied voor een goede afstemming tussen tarieven van verschillende vervoerders en opdrachtgevers (territorialiteitsbeginsel) en wel zodanig dat reizen met dezelfde snelheid en kwaliteit op hetzelfde traject ook ongeveer hetzelfde kosten.</p> <p>Bij verschil van opvatting tussen naburige overheden beslist uiteindelijk de gebiedsautoriteit over het tariefaspect, maar met inachtneming van de regel “wie betaalt, betaalt”</p>
<p>Landsgrens overschrijdende lijnen</p>	<p>Elke overheid, die een grens heeft met het buitenland, maakt, zo mogelijk samen met de naburige Nederlandse regio’s, afspraken met het betreffende buurland over het gebruik van de OV chipkaart en de tarieven op grensoverschrijdende lijnen.</p>
<p>Wegwerp-kaartjes</p>	<p><i>Er komen wegwerpkaartjes, al dan niet met chip. In principe zijn het kaartjes geldig voor 1 rit. De bevoegde partijen (DO en/of vervoerder) bepalen of er een overstaprecht is, beperkt tot de lijnen van de concessie, waarin het kaartje verkocht is, of zelfs nog verder. De hoogte van het tarief wordt decentraal bepaald.</i></p>
<p>Inzichtelijkheid tarieven</p>	<p>Van belang voor het vertrouwen van de reiziger in de chipkaart en het tariefsysteem is dat hij/zij gemakkelijk kan controleren wat de prijs voor een bepaalde reis is en of het juiste bedrag is afgerekend. Daarom zal voor het hele regionaal vervoer gelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • één site (www.ov-chipkaart.nl) – vermeld op de chipkaart) waarop men alle relevante reisgegevens (inclusief concrete vertrek- en bestemmingspunten) via ‘mijn OV-chipkaart’ kan opvragen • één landelijk informatietelefoonnummer (0900 - 0980) dat op alle OV-chipkaarten vermeld staat. Dit schakelt – indien nodig – door naar vervoerders. • vermelding van www.9292ov.nl op elke chipkaart voor het opvragen van tariefsinformatie vooraf <p>Bevorderd zal worden dat ook NS zich bij deze uitgangspunten aansluit, eventueel onder handhaving van de eigen site en het eigen telefoonnummer.</p>

REGIONAAL TARIEVENKADER

Vrij reizen abonnement

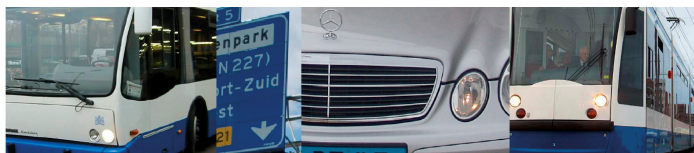
Om met name de dagelijkse reizigers en scholieren tegemoet te kunnen komen, is het hanteren van abonnementen een oplossing. Hiermee kan voor een vast bedrag per maand op een bepaalde afstand vrij gebruik worden gemaakt van het openbaar vervoer. In onderstaande tabel zijn de voorlopige tarieven voor het vrij reizen abonnement op prijspeil 2009 opgenomen.

Kaartsoort	Maandprijs	Maandprijs 4 t/m 18 jaar (34 procent korting)
Vrij reizen tot 10 km, daarna korting	€ 65,-	€ 43,-
Vrij reizen tot 20 km, daarna korting	€ 100,-	€ 66,-
Vrij reizen tot 30 km, daarna korting	€ 130,-	€ 86,-
Vrij reizen in heel Groningen en Drenthe	€ 230,-	€ 152,-

- ↗ Het vrij reizen geldt voor elke reis die in Groningen en Drenthe wordt gestart en binnen Groningen en Drenthe valt. De korting opvolgend op het vrij reizen is voor 4 t/m 18 jarigen 34 procent en voor de overigen 20 procent.
- ↗ Een jaarkaart kost net als in de huidige situatie 10 maal een maandkaart.
- ↗ Voor de Qliner zal nog moeten worden bepaald of het vrij reizen abonnement voor 4 t/m 18 jarigen ook onverkort geldig is.

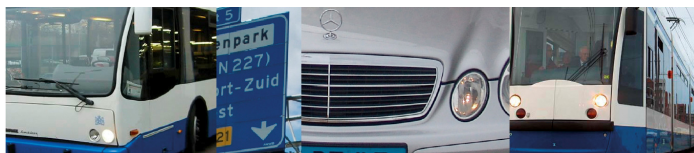
BIJLAGE 6. EISEN LEERLINGENVERVOER

Programma van Eisen leerlingenvervoer van WayWise Consultants&interim-managers

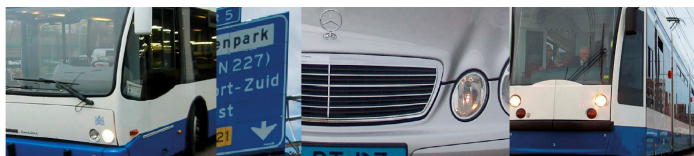


INHOUDSOPGAVE

1. PROGRAMMA VAN EISEN	3
1.1. Beschrijving van het vervoer	3
1.2. Continuïteit	3
1.3. Ritplanning	3
1.4. Combinatieplicht en mogelijkheden	4
1.5. Begeleiding	5
1.5.1. Eisen aan begeleiders	5
1.6. Databeheer en managementinformatie	5
1.7. Eisen aan chauffeurs	5
1.7.1. Regels tijdens het vervoer	6
1.8. Verklaring Omtrent Gedrag	7
1.9. Voertuigeisen	7
1.9.1. Algemeen	7
1.9.2. Communicatie	8
1.9.3. Reclame	8
1.9.4. Rolstoelvervoer	8
1.9.5. Scootmobiel	8
1.9.6. Verzekeringen	8
1.10. Rookverbod en overlast	8
1.11. Bereikbaarheid centrale	9
1.12. Melding incidenten tijdens het vervoer	9
1.13. Melding afwezigheid leerling	9
1.14. Dieren	9
1.15. Informatieverstrekking over het vervoer	9
1.15.1. Bij de start van het schooljaar	9
1.15.2. Bij een nieuwe leerling	10
1.15.3. Inzake alle leerlingen	10
1.15.4. Mutaties	10
1.16. Vergoeding voor de inschrijver	11
1.17. BTW	11
1.18. Indexering	11
1.19. Compensatie extra inzet	11



1.20.	Betaling per maand	11
1.21.	Onderbouwing factuurbedrag	11
1.22.	Controle	12
1.23.	Aansprakelijkheid en vrijwaring	12
1.24.	Klachten	12
1.25.	Evaluatie en communicatie	13
1.26.	Gegevensbescherming en –overdracht	13
1.26.1.	Wet Bescherming Persoonsgegevens	13
1.26.2.	Registratiesoftware	13
1.26.3.	Overdracht gegevens bij einde overeenkomst	13
1.27.	Sancties bij niet naleven afspraken	14
1.28.	Toekomstige ontwikkelingen	14
1.29.	Zwem- en /of gymvervoer	14
1.29.1.	Ritplanning	15
1.29.2.	Begeleiding	15
1.29.3.	Informatieverstrekking	15



1. Programma van eisen

1.1. Beschrijving van het vervoer

Het leerlingenvervoer kan omschreven worden als: collectief vervoer van personen van hun woning naar een nader aan te geven (groep)bestemming en terug.

Het is wenselijk dat de leerlingen zo dicht mogelijk bij huis opgehaald en afgezet worden. Uit efficiency- overwegingen is het echter wel toegestaan om bij het vervoer van bepaalde groepen leerlingen gebruik te maken van opstapplaatsen. Dit gebruik van opstapplaatsen geldt in principe voor alle leerlingen tenzij de gemeente expliciet aangeeft dat een leerling of een groep leerlingen geen gebruik mogen maken van opstapplaatsen. De looptijd naar een opstapplaats mag maximaal 15 minuten (600 m) bedragen. De vervoerder dient in de inschrijving duidelijk aan te geven in hoeverre gebruik gemaakt wordt van opstapplaatsen. De locaties van de opstapplaatsen dienen ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de Gemeente. De opstapplaats dient veilig te zijn en veilig bereikbaar te zijn en moet voldoende beschutting bieden tegen weer en wind.

De overige leerlingen dienen aan huis te worden opgehaald en weggebracht.

Overstapplaatsen (maximaal één overstap per rit) zijn toegestaan m.u.v. die leerlingen waar de Gemeente dat expliciet aangeeft. Voorwaarde is dat de overstap onder toezicht en verantwoordelijkheid van de vervoerder plaatsvindt. De locaties van eventuele overstapplaatsen dienen ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de Gemeente.

Het totale leerlingenvervoer betreft het dagelijks vervoer van leerlingen dat wordt verdeeld over acht verschillende pakketten, die hierna beschreven worden.

1.2. Continuïteit

De aanbieder verplicht zich gedurende de vastgestelde periode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen als ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan het materieel en/of een tekort aan materieel.

1.3. Ritplanning

De vervoerder is verantwoordelijk voor de ritplanning. Daartoe worden hem de noodzakelijke adressen, type school en de aanvangstijdstippen en de eindtijden van de scholen door de Gemeente aangereikt. Daarnaast ontvangt de vervoerder van de Gemeente een overzicht van de schoolvakanties en vaste vrije dagen zodra dit beschikbaar is. Vervoerder krijgt alleen die dagen vergoed dat het vervoer ook rijdt (dus uitval van routes door vakantie, vrije dagen en andere reden wordt niet vergoed).

Afwijkende schooltijden moeten nadat de vervoerder door de gemeente hiervan op de hoogte is gesteld worden doorgevoerd (ook eenmalige uitzonderingen). Afwijkende routetijden mogen alleen worden doorgevoerd nadat de gemeente expliciet toestemming heeft gegeven.

De routes worden samengesteld op basis van de volgende uitgangspunten:

Primair wordt geselecteerd op de school. Indien het (de) voertuig(en) daarbij niet geheel gevuld kan (kunnen) worden, mag er worden gecombineerd. Indien het de efficiency van het vervoer ten goede



komt, staat het de vervoerder vrij het leerlingenvervoer voor de opdrachtgever te combineren met het vervoer van andere opdrachtgevers.

In het geval van een combinatie met een andere partij dan opdrachtgever moet er vooraf overleg plaatsvinden met opdrachtgever en dient deze akkoord te zijn. Toetsing vindt plaats op basis van dit Programma van Eisen.

Aangegeven dient te worden:

- op welke routes combinatie plaatsvindt;
- welk financieel voordeel hiermee gehaald wordt;
- de contractperiode voor het vervoer van de andere opdrachtgever.

Er dient via een vaste route te worden gereden tenzij ongebruikelijke omstandigheden (bijvoorbeeld wegomleggingen) het noodzakelijk maken van de normale route af te wijken.

De leerlingen hebben een vaste plaats in het voertuig.

De leerlingenaantallen per school worden 4 weken voor aanvang van het schooljaar aan de vervoerder geleverd.

De vervoerder informeert de ouders van de leerling uiterlijk 1 week van tevoren over het tijdstip van aanvang van het vervoer en het tijdstip dat de leerling wordt thuisgebracht.

De leerling dient binnen een marge van maximaal 10 minuten na het afgesproken tijdstip te worden afgehaald bij de opstapplaats dan wel het huisadres. Alle afwijkingen van meer dan 10 minuten dienen geregistreerd te worden.

Leerlingen mogen niet eerder dan 10 minuten voor de aanvang van de schooldag volgens het activiteitenplan van de school op school worden afgeleverd. Voor de terugreis geldt hetzelfde, een leerling mag niet later dan 10 minuten na het einde van de schooldag volgens het activiteitenplan van de school bij de school worden opgehaald. Alle afwijkingen van deze tijdsrange dienen geregistreerd te worden door de vervoerder. Geregistreerde afwijkingen worden in de evaluatie door vervoerder aan opdrachtgever gemeld. De vervoerder is verplicht te wachten tot de school opengaat.

De individuele verblijftijd per kind in het voertuig mag niet meer bedragen dan 60 minuten bij een rit binnen de gemeente van de woonplaats van de leerling. Voor ritten buiten deze gemeente bedraagt de individuele verblijftijd per leerling maximaal 90 minuten per rit.

Afwijking van de maximale verblijftijd is alleen mogelijk, indien het door de afstand niet mogelijk is binnen de maximale tijdsduur te blijven. Bij dergelijke ritten geldt verder dat combinatie van leerlingen toch mogelijk is, echter alleen indien de individuele verblijftijd van de desbetreffende leerling niet meer bedraagt dan 1 ½ keer de verblijftijd op het rechtstreekse traject van herkomst tot bestemming.

Combinatie van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van dit individuele reistijd criterium.

1.4. Combinatieplicht en mogelijkheden

De vervoerder moet zoveel als mogelijk combineren. Indien de vervoerder een leerling niet kan combineren in de bestaande routeplanning of niet kan combineren met ander leerlingenvervoer van andere gemeenten, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor zelf naar combinatiemogelijkheden te zoeken (wellicht met een andere vervoerder).

In het geval van een combinatie met een andere partij dan opdrachtgever moet er vooraf overleg plaatsvinden met opdrachtgever en dient deze akkoord te zijn.



De opdrachtgever bepaalt of er voor een leerling of een groep leerlingen een combinatiebeperking geldt. Deze zijn dan opgenomen in de leerlingenlijst en worden doorgegeven bij de mutaties. Combinatie met overige reizigers/personen kan alleen plaatsvinden in overleg met en na toestemming van de opdrachtgever.

1.5. Begeleiding

Het kan voor de veiligheid van het vervoer, naar het oordeel van de gemeente, noodzakelijk zijn dat een begeleider mee moet reizen in het vervoer. De vervoerder moet hieraan meewerken door de plek beschikbaar te stellen in het voertuig. De vervoerder geeft aan wat hij in rekening brengt voor een begeleider. De wijze van afrekening staat genoemd in paragraaf @@.

Bij de inzet van grote bussen (groter dan 8-persoonsbus) is begeleiding noodzakelijk.

1.5.1. Eisen aan begeleiders

- kennis (door ervaring of door middel van een door de vervoerder te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep
- In staat zijn tot handhaving van de regels in het vervoermiddel
- goede sociale vaardigheden
- per route dient (zoveel mogelijk) een vaste begeleider te worden ingezet
- een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal
- voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is

1.6. Databeheer en managementinformatie

Ten behoeve van een analyse- en controlemogelijkheid van de gegevens door de Gemeente dient de vervoerder de volgende informatie over het vervoer te verzamelen en vast te leggen:

- lijst van incidenteel vervoerde leerlingen (op naam en adres en het aantal beladen kilometers) per pakket, per route per maand;
- lijst van vervoerde leerlingen (op naam en adres en het aantal beladen kilometers) per route, per maand;
- totaal aantal uitgevoerde ritten per pakket, per route en per maand;
- routeplanning, per voertuig, per route, met begin en eindbestemming en het aantal leerlingen per kwartaal;
- type voertuigen dat is ingezet, per route, per pakket en per maand;
- alle overschrijdingen van de in paragraaf @ genoemde marges per leerling, per route, per pakket, per maand;
- alle incidenten en klachten tijdens het vervoer (zoals ongevallen met voertuigen of passagiers) op naam per route;

Deze gegevens moet de vervoerder kosteloos aan de Gemeenten verstrekken.

1.7. Eisen aan chauffeurs

Voor elke rit dient een vaste chauffeur/chauffeuse te worden ingezet.

De inzet van een andere chauffeur op een rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur. In voornoemde gevallen dienen alle ouders/verzorgers in de



betreffende rit zo snel mogelijk door de vervoerder te worden geïnformeerd over genomen maatregelen.

Voor elke chauffeur wordt met een vaste groep vervangers gewerkt.

De vervoerder draagt er zorg voor dat de uit dit bestek voortvloeiende werkzaamheden worden uitgevoerd door chauffeurs die:

- correct zijn gekleed;
- als zodanig herkenbaar zijn (in ieder geval door middel van een badge (met daarop het logo van het bedrijf en de naam van de chauffeur) of een uniform);
- voldoen aan alle daartoe gestelde wettelijke eisen en bepalingen. Als uitgangspunt dienen de regels van de ter zake doende CAO te worden toegepast;
- beschikken over een voldoende gezichtsvermogen en gehoor om veilig het vervoer te kunnen doen. Hiervoor moeten de chauffeurs jaarlijks bewijsbaar gekeurd worden.
- minimaal beschikken over een diploma dat aantoonbaar (dit ter beoordeling van de opdrachtgever) gelijkwaardig is aan de eindtermen zoals die gesteld zijn in de onderdelen 'Levensreddend handelen' en 'Reanimatie' van de opleiding C.C.V.T-Plus. Deze diploma's moeten zijn afgegeven door algemeen in de personenvervoerbranche erkende opleidingsinstituten. Hiervoor geldt de volgende overgangsregeling:
 - bij aanvang van het vervoer dient >50% van de chauffeurs over deze diploma's te beschikken;
 - drie maanden na aanvang van het vervoer 100% van de chauffeurs;
 - vervoerders dienen er wel voor zorg te dragen dat de chauffeurs bij aanvang van de overeenkomst een training hebben gehad in levensreddendhandelen de inhoud van deze training wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de opdrachtgever.
- de Nederlandse taal spreken, schrijven en verstaan;
- kennis hebben van de omgang met de doelgroep dan wel bereidheid deze kennis door middel van een cursus te verkrijgen;
- kennis en ervaring hebben met het vastzetten van rolstoelen en zorgen dat deze veilig worden vastgezet (alleen dan wanneer dat voor de route van de chauffeur noodzakelijk is);
- kennis en ervaring hebben met het opklappen en bedienen van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en scootmobielen (alleen dan wanneer dat voor de route van de chauffeur noodzakelijk is);
- de zit- en tiltechniek ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking beheersen, in zoverre dat dit niet in strijd is met ARBO-wetgeving (alleen dan wanneer dat voor de route van de chauffeur noodzakelijk is);
- erop toezien dat in het voertuig te allen tijde niet gerookt wordt;
- ervoor zorgen dat orde en rust in het voertuig wordt gehandhaafd;
- kennis hebben van alle - binnen het vervoersgebied - feitelijk voor het openbaar verkeer opengestelde wegen (in gevolge de Wegenwet), of terug kunnen vallen op een systeem dat hen die kennis kan verschaffen zodat onnodig omrijden tot een minimum beperkt wordt;
- zorgdragen voor een veilig en comfortabel vervoer van de passagiers, waaronder het gebruik van veiligheidsgordels.

Aan de dienstverlening van de chauffeur worden de volgende eisen gesteld:

- klantvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben;
- leerlingen in voorkomende gevallen helpen bij het in- en uitstappen;

1.7.1. Regels tijdens het vervoer

De opdrachtgever wenst een professionele houding van de chauffeur. Om dit te waarborgen gelden minimaal de in deze paragraaf genoemde regels tijdens het vervoer.



De chauffeur wijkt niet af van de vaste route anders dan dat situatie in het verkeer dit noodzakelijk maken.

Er mogen geen andere passagiers meereizen in het voertuig anders dan de leerlingen, medewerkers van de vervoerder (voor begeleiding en opleiding), vertegenwoordigers van de opdrachtgever (voor controle) zonder uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever.

Het is niet toegestaan anders te bellen dan noodzakelijk voor het vervoer waarmee de chauffeur bezig is.

Het voeren van privé gesprekken is uitdrukkelijk verboden. Wanneer de chauffeur belt gaat dit handsfree door middel van een carkit.

De chauffeur zal zich beperken tot de dienstverlening die in het Programma van Eisen gevraagd is en hiervan niet afwijken tenzij dit noodzakelijk is voor een veilige en juiste uitvoering van het vervoer.

1.8. Verklaring Omtrent Gedrag

Chauffeurs en begeleiders moeten bij de aanvang van het vervoer en wanneer zij aan het vervoer gaan deelnemen beschikken over een recente Verklaring Omtrent Gedrag (maximaal drie maanden oud). Jaarlijks (voor de start van het schooljaar) moet de vervoerder aantonen dat iedere bij het vervoer betrokken chauffeur en begeleider beschikt over een recente Verklaring Omtrent Gedrag (maximaal drie maanden oud).

1.9. Voertuigeisen

Alle voertuigen dienen te voldoen aan alle relevante bepalingen en door de Rijksdienst voor het Wegverkeer te zijn goedgekeurd. Zowel personenauto's, minibussen, rolstoelbussen en grote bussen kunnen ook voor het leerlingenvervoer worden ingezet. De voertuigen mogen niet ouder zijn dan 6 jaar (uitzondering hierop zijn voertuigen met dan 18 zitplaatsen; deze mogen maximaal 10 jaar oud zijn) en dienen in een goede technische staat te verkeren teneinde de passagiers een veilig vervoer te kunnen bieden. Het interieur van de in te zetten voertuigen dient ten allen tijde schoon te zijn.

De vervoerder heeft de vrijheid de vervoermiddelen die worden gebruikt voor het leerlingenvervoer tevens in te zetten voor alle andere vormen van vervoer.

De vervoerder dient op basis van leerlingkenmerken voor te komen rijden met daartoe uitgeruste voertuigen (o.a. rolstoelbussen e.d.).

1.9.1. Algemeen

- Alle voertuigen dienen te voldoen aan alle wettelijke bepalingen.
- In het voertuig dient een lijst aanwezig te zijn waarop zijn aangegeven: "naam, huisadres, (waarschuwing -)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de vervoerde leerlingen.
- Indien nodig, dient de vervoerder te zorgen voor wettelijk toegestane kinderzitjes.
- Bij wederkerende klachten m.b.t. de voertuigen heeft de opdrachtgever de mogelijkheid om in samenwerking met de vervoerder een onafhankelijke keuringsinstantie de betreffende voertuigen te laten controleren. Wanneer hierbij een negatief resultaat wordt behaald zijn de kosten voor de vervoerder. Mocht blijken dat het voertuig wel aan de gestelde eisen voldoet, zijn deze keuringskosten voor rekening van de opdrachtgever.



1.9.2. Communicatie

De voertuigen dienen te beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen, minimaal mobiele telefoon, waarmee op elk gewenst moment (handsfree) contact kan worden opgenomen met de centrale en welke eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.

1.9.3. Reclame

Het is de vervoerder toegestaan om Reclame-uitingen (anders dan de naam of handelsnaam van de vervoerder) in en op de voertuigen te voeren na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd bovengenoemde reclame-uitingen om welke reden dan ook niet toe te staan.

1.9.4. Rolstoelvervoer

Het vervoer van (elektrische) rolstoelen en scootmobielen dient te gebeuren conform de code 'Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden' welke door het KBOH (Kwaliteits- en BruikbaarheidsOnderzoek van Hulpmiddelen voor gehandicapten en ouderen) in Woerden is ontwikkeld.

Indien de voertuigen voor het rolstoelvervoer worden ingezet ten behoeve van het meenemen van leerlingen in een (elektrische) rolstoel en/of scootmobiel, moeten zij zijn voorzien van een slipvast hellingbaan of liftvoorziening.

Ook moet ze zijn voorzien van een adequaat werkend (universeel) systeem om de rolstoelen en scootmobielen vast te zetten. Hiermee moet de rolstoel of scootmobiel vastgezet worden.

De vervoerder verklaart zich bereid, gedurende de looptijd van het contract aan te sluiten bij eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen voor veiligheid en rolstoelvastzetsystemen.

De gebruiker in een rolstoel dient vastgezet te worden met een daarvoor bedoeld vastzetsysteem gekoppeld aan het vastzetsysteem van de rolstoel of de carrosserie van het voertuig.

1.9.5. Scootmobiel

Het is toegestaan een scootmobiel in het voertuig te vervoeren. Het is niet toegestaan betreffende gebruiker tijdens het vervoer of tijdens het transport op de lift/hellingbaan op de scootmobiel te laten zitten.

De opdrachtgever geeft aan indien het noodzakelijk is dat een scootmobiel mee moet. Dit zijn altijd uitzonderingsgevallen.

1.9.6. Verzekeringen

Voor alle in te zetten voertuigen dient doorlopend een inzittendenverzekering te zijn afgesloten, waarvan de hoogte van de dekking voldoet aan de gebruikelijke landelijke dekkingsnormen voor personenvervoer.

1.10. Rookverbod en overlast

De vervoerder verplicht zich er op toe te zien dat er in de door hem gebruikte vervoermiddelen niet wordt gerookt. Dit geldt ook voor de onbeladen kilometers.

De vervoerder draagt er zorg voor dat de orde en rust in de voertuigen zoveel als mogelijk wordt gehandhaafd.



1.11. Bereikbaarheid centrale

De vervoerder dient op alle dagen dat het leerlingenvervoer operationeel is bereikbaar te zijn voor ouders van de leerlingen vanaf het moment dat het vervoer aanvangt tot tenminste een uur nadat de laatste leerling op het huisadres is afgezet. In de inschrijving dient te worden aangegeven tot welke tijd er gebeld kan worden om kinderen voor de volgende dag af te melden.

1.12. Melding incidenten tijdens het vervoer

De vervoerder informeert bij incidenten tijdens of gerelateerd aan het vervoer (zoals bijvoorbeeld een verkeersongeval, een (ernstig) verkeersongeval waar de leerlingen naar hebben kunnen kijken tijdens de rit, geweld in de bus et cetera) of problemen met de kinderen in ieder geval de ouders van de betrokken leerling(en) en de opdrachtgever. Daarnaast informeert de vervoerder bij een calamiteit dan wel incident op de heenreis ook de school van de leerling(en).

Zwaardere incidenten dienen binnen twee uur na het incident te worden gemeld aan de opdrachtgever.

1.13. Melding afwezigheid leerling

De vervoerder informeert de opdrachtgever direct wanneer een leerling niet heeft meegereden zonder dat de vervoerder hiervan door de opdrachtgever is geïnformeerd of zonder dat de leerling is ziekgemeld door de ouders/verzorgers.

1.14. Dieren

Soho-, blindengeleidehonden of andere hulphonden, als zodanig herkenbaar, kunnen meereizen met een leerling. De vervoerder brengt de opdrachtgever hier niets voor in rekening.

Vervoerder moet ook beschikken over voertuigen die volledig diervrij zijn. Zodat wanneer dit nodig is voor leerlingen de opdrachtgever dit zonder meerkosten kan verlangen.

1.15. Informatieverstrekking over het vervoer

Bij de start van een schooljaar of wanneer een leerling nieuw in het vervoer komt moet iedereen goed geïnformeerd worden. Ook als het vervoer al operationeel is moet de vervoerder bereikbaar zijn voor vragen.

1.15.1. Bij de start van het schooljaar

Wanneer de vervoerder na aanmelding door de opdrachtgever een leerling voor een nieuw schooljaar in het vervoer heeft opgenomen brengt deze de ouders hiervan in ieder geval schriftelijk op de hoogte tot uiterlijk één (1) week voor aanvang van het schooljaar.

Wanneer de vervoerder na aanmelding door de opdrachtgever een leerling voor een nieuw schooljaar in het vervoer heeft opgenomen brengt deze de opdrachtgever hiervan in ieder geval schriftelijk op de hoogte tot uiterlijk één (1) week voor aanvang van het schooljaar.

Uiterlijk één (1) week voor aanvang van het schooljaar geeft de vervoerder in ieder geval schriftelijk aan de ouders aan wat hij van de ouders en leerlingen verwacht ten aanzien van 'gereed zijn voor vertrek' en 'afmelding bij ziekte'.



1.15.2. Bij een nieuwe leerling

Wanneer de vervoerder na aanmelding door de opdrachtgever een leerling gedurende het schooljaar in het vervoer heeft opgenomen brengt deze de ouders hiervan direct op de hoogte.

Wanneer de vervoerder na aanmelding door de opdrachtgever een leerling gedurende het schooljaar in het vervoer heeft opgenomen brengt deze de opdrachtgever hiervan direct op de hoogte .

Wanneer de vervoerder na aanmelding door de opdrachtgever een leerling gedurende het schooljaar in het vervoer heeft opgenomen geeft de vervoerder in ieder geval schriftelijk direct aan de ouders aan wat hij van de ouders en leerlingen verwacht ten aanzien van 'gereed zijn voor vertrek' en 'afmelding bij ziekte'.

1.15.3. Inzake alle leerlingen

Bij verandering van chauffeur of bij toevoeging van een leerling zal zo snel mogelijk maar wanneer mogelijk een week voor aanvang van de verandering de chauffeur door middel van een huisbezoek worden voorgesteld aan de ouders.

De vervoerder moet voor het doorgeven van mutaties één telefoonnummer gebruiken. De kosten voor de gebruiker mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief.

De vervoerder dient ervoor te zorgen dat communicatie met doven en slechthorenden mogelijk is via minimaal fax en e-mail.

De vervoerder moet ervoor zorgen dat iemand die contact zoekt met een medewerker van de vervoerder snel contact kan krijgen met een medewerker. In ieder geval binnen 45 seconden wordt eenieder te woord gestaan door een goed geïnformeerde medewerker.

De vervoerder moet ervoor zorgen dat het personeel van de centrale dat de contacten onderhoudt met de ouders/vertegenwoordigers van de leerlingen en de scholen, klantvriendelijk, servicegericht en deskundig is en Nederlands verstaat, spreekt en schrijft.

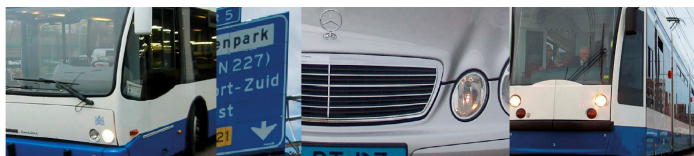
De vervoerder zorgt in overleg met de opdrachtgever voor huisregels tijdens het vervoer maar ook voor de communicatie met de vervoerder door ouders, scholen en leerlingen.

De vervoerder dient ervoor te zorgen dat de medewerkers op de centrale inzicht hebben in de specifieke vervoersbehoeften van leerlingen en dat de inzet van voertuigen daarop wordt afgestemd.

1.15.4. Mutaties

Structurele wijzigingen worden doorgegeven door de opdrachtgever. Incidentele mutaties zoals ziek- en beter meldingen worden doorgegeven door de ouders / vertegenwoordigers van de leerlingen. Mutaties die opgegeven worden door de opdrachtgever dienen zo snel mogelijk te worden doorgevoerd. In ieder geval binnen één werkdag.

Mutaties van leerlingen en/of adressen verwerkt de vervoerder op verzoek van de opdrachtgever in de routeplanning. Bij mutaties dient in eerste instantie gezocht te worden naar combinatiemogelijkheden met bestaande ritten en vervolgens naar combinatiemogelijkheden met andere gemeenten. De opdrachtgever ontvangt een afschrift van de mutatie in de routeplanning.



Wijzigingen op de leerlingenlijst in bijlage @@ worden bij de start van het vervoer als mutaties verwerkt.

1.16. Vergoeding voor de inschrijver

In uw offerte is sprake van een vaste aanneemsom voor het vervoer. Deze vaste aanneemsom wordt door de inschrijver bepaald op basis van de gegevens van @@, zoals beschreven in dit bestek. De inschrijver dient aan te geven welke prijs de inschrijver offreert conform bijlage @.

De prijs bestaat uit een totaal bedrag per jaar op basis van 40 schoolweken. Dit bedrag wordt gedeeld op het totaal aan leerling-kilometers per jaar. Dit is de vergoeding per leerling-kilometer.

Per leerling wordt de afstand van ophaaladres naar school (A) en vice versa (B) berekend. Dit wordt vermenigvuldigd met het aantal ritten jaar (C) op basis van 40 schoolweken.

In formule: $(A \times C) + (B \times C) =$ leerling-kilometers per jaar. Dit wordt vermenigvuldigd met de overeengekomen prijs per leerling-kilometer.

De vergoeding wordt alleen aangepast wanneer het aantal leerling-kilometers per jaar met meer dan 5% toeneemt of daalt op de periode ervoor.

Wanneer de verandering minder is dan 5% wordt de vergoeding niet aangepast.

De afstanden per leerling worden bepaald op basis van de afstandenmatrix die ook wordt gebruikt voor de OV-Chipkaart.

Als peildatum van hetgeen doorberekend mag worden de route-indelingen en verwerkte mutaties op de 15e van elke maand aangehouden.

1.17. BTW

Alle tarieven dienen exclusief BTW te zijn.

1.18. Indexering

De tarieven zijn prijspeil 2007/2008 en worden bij het nieuwe schooljaar (dus vanaf 2008/2009) geïndexeerd met de NEA-index die geldt voor dit vervoer in het dan lopende kalenderjaar.

Dit betekent dat bij de start van het schooljaar 2008/2009 de tarieven worden verhoogd met de NEA-index die geldt vanaf januari 2008 en dat bij de start van het schooljaar 2009/2010 de tarieven worden verhoogd met de NEA-index die geldt vanaf januari 2009. Enzovoort.

De aanbieder dient één maand voorafgaand aan de ingangsdatum van de tariefsherziening de nieuwe tarieven in bij de opdrachtgever.

Prijswijzigingen zijn pas geldig en mogen pas worden doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever.

1.19. Compensatie extra inzet

Extra kosten voor de noodzakelijke inzet van taxi's of andere vervoermiddelen (als gevolg van uitval van het reguliere voertuig) worden niet in rekening gebracht.

1.20. Betaling per maand

Betaling geschiedt maandelijks op basis van door de vervoerder gespecificeerd ingediende facturen.

1.21. Onderbouwing factuurbedrag

De vorm (bijvoorbeeld digitaal) en de lay-out van de factuur worden in overleg door de opdrachtgever vastgesteld.



Opdrachtgever kan gedurende de contractperiode besluiten de administratiemethodiek te herzien. Dit kan dan gedurende de contractperiode resulteren in een wijziging van onder andere de in het vorige punt benoemde afspraken.

1.22. Controle

De vervoerder dient zorg te dragen voor een overzichtelijke en doelmatige administratieve organisatie met betrekking tot het vervoersysteem. Voorts dient de vervoerder desgevraagd:

- A. Aan de opdrachtgevers of haar vertegenwoordiger alle inlichtingen te verstrekken, waartoe te rekenen het geven van inzage in boeken en bescheiden, alsmede het recht daarvan afschriften te maken, welke nodig worden geacht voor een controle op de rechtmatigheid van de ontvangen financiële vergoedingen.
- B. De bescheiden op één adres te tonen.
- C. Maandelijkse ritoverzichten;
- D. Maandelijks overzichten m.b.t. mutaties.

De inschrijver, dient na het eerste verzoek daartoe, binnen vier weken een accountantscontrole uit te voeren met betrekking tot alle door de inschrijver ingediende facturen en overlegt die aan de opdrachtgever. De kosten die hieraan verbonden zijn komen voor rekening van de inschrijver.

1.23. Aansprakelijkheid en vrijwaring

Vervoerder is op grond van de betreffende bepalingen in de Wet Personenvervoer, het Besluit Personenvervoer en Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek aansprakelijk voor gevolgen van zaakschade en letsel dat personen bij het in- en/of uitstappen in respectievelijk uit het vervoermiddel danwel tijdens het vervoer wordt aangedaan. Vervoerder vrijwaart de provincie en de betrokken Gemeenten van vorenbedoelde aansprakelijkheid. Vervoerder dient deugdelijk verzekerd te zijn tegen de gevolgen van aansprakelijkheid van het vervoer van personen en goederen bij de uitvoering van het vervoersysteem.

1.24. Klachten

Bij klachten zal te allen tijde de vervoerder of de chauffeur/begeleider het eerste aanspreekpunt zijn.

De vervoerder dient de ouders van leerlingen in de gelegenheid te stellen wensen en/of klachten kenbaar te maken. De inschrijver dient daarbij in zijn aanbieding rekening te houden met onderstaande klachtenregeling:

- A. Wanneer de opdrachtgever schriftelijke klachten of wensen ontvangt wordt een afschrift hiervan verstuurd naar de vervoerder. De inschrijver handelt de klachten en wensen binnen 14 dagen af. De opdrachtgever ontvangt een afschrift van de afhandeling;
- B. Wanneer bij de vervoerder mondelinge klachten of wensen binnenkomen, worden deze door de vervoerder genoteerd en afgehandeld;
- C. Wanneer bij de vervoerder schriftelijke klachten en wensen binnenkomen, worden deze binnen 14 dagen schriftelijk afgehandeld door de vervoerder. De opdrachtgever ontvangt van de schriftelijke klachten en wensen een afschrift;
- D. In een nader te bepalen overlegfrequentie worden de binnengekomen klachten en wensen tussen de opdrachtgever en vervoerder besproken;
- E. Indien een klacht naar het oordeel van de klant niet goed wordt afgehandeld kan een klant zich wenden tot de opdrachtgever. De opdrachtgever neemt vervolgens contact op met de vervoerder. De vervoerder blijft verantwoordelijk voor de afhandeling van de klachten.
- F. Maandelijks wordt aan de opdrachtgever een lijst met binnengekomen klachten met hierbij een statusmelding aangeleverd.
- G. Jaarlijks zal door de opdrachtgever een leveranciersevaluatie, zoals bijgevoegd in bijlage @ worden uitgevoerd.



1.25. Evaluatie en communicatie

Gedurende de contractperiode, minimaal éénmaal per half jaar en zo vaak (ter beoordeling van de opdrachtgever) als nodig vindt overleg plaats tussen vertegenwoordiger(s) van de vervoerder en de opdrachtgever. In dit overleg komen o.a. aan de orde:

- eventuele presentatie van een klachtenoverzicht en de behandeling van deze
- klachten;
- genomen maatregelen ter oplossing van de klachten;
- eventueel geconstateerde onvolkomenheden.

De frequentie van het overleg zal in het begin van de contractperiode naar verwachting hoger liggen.

Voor overleg op uitvoerend niveau wijst de vervoerder één vaste contactpersoon aan met één vaste vervanger. De vervoerder geeft aan welke functionaris als contactpersoon zal optreden voor ouders/vertegenwoordigers van de leerlingen, scholen en opdrachtgever voor het doorgeven van mutaties en geven van informatie betreffende het vervoer. Ook geeft de vervoerder aan welke voorzieningen er getroffen zijn, indien deze functionaris door ziekte of verlof niet aanwezig is.

De vervoerder draagt er zorg voor dat de betreffende functionaris en zijn vervanger over voldoende bevoegdheden beschikt om zijn werkzaamheden te kunnen uitvoeren. De vervoerder moet ervoor zorgen dat de contactpersoon direct kan antwoorden op vragen over de route, de leerlingen en de uitvoering van de route (waar is het voertuig).

Beide zijn tijdens weekdays en tijdens kantooruren voldoende bereikbaar voor de opdrachtgever.

1.26. Gegevensbescherming en –overdracht

Als vervoerder gaat u om met persoonlijke informatie van onder andere de leerlingen. Dit is noodzakelijk om uw werkzaamheden te doen. De opdrachtgever verwacht, zoals u zult begrijpen, van u een hoge mate van zorgvuldigheid over hoe u met deze informatie omgaat.

1.26.1. Wet Bescherming Persoonsgegevens

De vervoerder en al diegenen die de vervoerder bij de uitvoering van het leerlingenvervoer heeft betrokken, nemen de bepalingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht.

Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij worden verzameld.

De genoemde gegevens worden niet aan derden -anders dan de opdrachtgever beschikking gesteld.

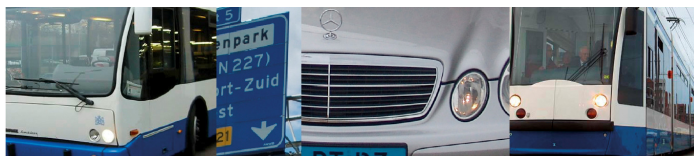
1.26.2. Registratiesoftware

De vervoerder moet ervoor zorgen dat de centrale beschikt over registratiesoftware, die in staat is om de routes, de incidentele mutaties, structurele mutaties alsmede de door de opdrachtgever geëiste data conform de richtlijnen van de opdrachtgever en/of de accountant van de opdrachtgever te kunnen produceren.

In verband met de door de opdrachtgever geëiste data en ten behoeve van analyse en controle van deze data, dient de vervoerder de in dit Programma van Eisen gevraagde data te verzamelen, te registreren en vast te leggen in een database.

1.26.3. Overdracht gegevens bij einde overeenkomst

Na afloop of bij een tussentijdse opzegging van de overeenkomst dragen de voormalige vervoerder en al diegenen die de voormalige vervoerder bij de uitvoering van het leerlingenvervoer heeft betrokken,



alle door de opdrachtgever relevant geachte gegevens kosteloos over aan de opdrachtgever. Deze gegevens/bestanden moeten toegankelijk en leesbaar zijn voor de opdrachtgever.

1.27. Sancties bij niet naleven afspraken

Opdrachtgever gaat uit van een goede en constructieve samenwerking. Mocht vervoerder echter zijn verplichtingen niet goed nakomen of in gebreke blijven bij het invullen van gemaakte afspraken dan wil de opdrachtgever een instrument hebben om de vervoerder te overtuigen van de noodzaak tot het nakomen van gemaakte afspraken. In deze paragraaf worden deze sancties dan ook uitgelegd.

Opdrachtgever kan om naleving van de gemaakte afspraken af te dwingen een boete opleggen. Allereerst ontvangt de vervoerder een officiële waarschuwing met daarin opgenomen een redelijke termijn waarop aan deze waarschuwing gehoor kan worden gegeven. Wanneer binnen deze redelijke termijn naar oordeel van de opdrachtgever niet adequaat is gereageerd kan de opdrachtgever als boete maximaal 25% van de (te verwachten) maanddeclaraties worden vastgesteld. De genoemde boete wordt, indien opgelegd, ingehouden op de maandelijkse betaling.

Als dit niet tot gevolg heeft dat de gemaakte afspraken door de vervoerder worden nagekomen kan de opdrachtgever overgaan tot ontbinding van de overeenkomst, dit met handhaving en continuering van eerder genoemde boete. De opdrachtgever heeft het recht eventuele meerkosten op de vervoerder te verhalen.

De opdrachtgever is tevens gerechtigd betalingen op te schorten indien zij van mening is dat niet of in onvoldoende mate uitvoering wordt gegeven aan bestek en voorwaarden.

1.28. Toekomstige ontwikkelingen

Als opdrachtgevende (decentrale) overheid heeft de opdrachtgever niet altijd controle over de wet- en regelgeving en (financierings)beleid rondom het vervoer. Opdrachtgever kan dus genoodzaakt zijn maatregelen te nemen.

Ook de vervoerder kan door wijzigingen in wetgeving (zoals eisen aan de veiligheid) genoodzaakt zijn aanpassingen te maken in het vervoer. Hierover moet natuurlijk wel vooraf overleg plaatsvinden.

Beheersbaarheid van het vervoer zowel praktisch als financieel is van groot belang.

Opdrachtgever houdt zich dan ook het recht voor om gedurende de contractperiode het vervoer te beperken danwel uit te breiden. De directe aanleiding hiervoor kan ontstaan door wijzigingen in wet- en regelgeving en wijzigingen in de financieringssystematiek.

Dit kan onder andere, maar niet uitsluitend, met betrekking tot scholen, openingstijden, eigen bijdrage, afstandgrenzen, het invoeren van opstapplaatsen, het verstrekken van een OV-vergoeding in plaats van leerlingenvervoer zoals bedoeld in dit Programma van Eisen en al dan niet uitsluiten van specifieke bestemmingen.

De vervoerder legt wijzigingen als gevolg van wet- en/of regelgeving, vóórdat deze door de vervoerder worden toegepast, voor aan de opdrachtgever. Voorgelegde wijzigingen worden uitsluitend ingevoerd door de vervoerder na schriftelijke accordering door de opdrachtgever.

1.29. Zwem- en /of gymvervoer

Enkele gemeenten kennen ook zwem- en/of gymvervoer, hiervan is een lijst opgenomen als bijlage @.



Van de aanbieder wordt verwacht dat er ook een aanbieding wordt gedaan voor dit vervoer. Hiervoor dient de aanbieder aan te geven welk tarief hij per beladen uur in rekening brengt. Voor dit vervoer zijn aanvullende eisen opgesteld.

1.29.1. Ritplanning

De vervoerder mag zelf zijn routes indelen. De routes van het zwemvervoer dienen zodanig gekozen te worden dat deze optimaal aansluiten op de begin- en eindtijden van de zwemlessen. De routes dienen zo kort mogelijk te zijn.

Uiterlijk vier weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar verstrekt de gemeente aan de vervoerder alle noodzakelijke informatie voor het ontwikkelen van de nieuwe vervoersplannen. Na goedkeuring door de gemeente, zal de vervoerder de nieuwe vervoersplannen uiterlijk twee weken voor aanvang van het schooljaar aan de betreffende scholen verstrekken.

De leerlingen dienen maximaal 15 minuten voor het begintijdstip van de zwemles bij het zwembad te worden afgezet. De leerlingen dienen binnen een marge van 15 minuten na het eindtijdstip van de zwemles bij het zwembad te worden opgehaald.

Voor het zwemvervoer geldt dat de geheel te vervoeren groep leerlingen onder toezicht van de leerkracht dient te staan. De groep mag derhalve niet worden opgedeeld ten einde in verschillende vervoermiddelen te worden vervoerd.

1.29.2. Begeleiding

Bij het zwemvervoer zal telkens een leerkracht als begeleider met de leerlingen meereizen (een begeleider die verstrekt wordt door de vervoerder is dan ook niet noodzakelijk).

1.29.3. Informatieverstrekking

Uiterlijk twee weken voor aanvang van het schooljaar informeert vervoerder, op verzoek van de gemeente, de scholen en het zwembad /aangaande het vervoer, onder andere inzake de tijdstippen van ophalen en terugbrengen van de leerlingen.

De chauffeur, waarvan de vervoerder zich bij de uitvoering van het zwemvervoer bedient, dient ritlijsten bij te houden waarop de namen, adressen en telefoonnummers van de scholen en het aantal leerlingen per groep dat vervoerd wordt, wordt vermeld, alsmede de namen, adressen en telefoonnummers van de zwemlocaties. Wijzigingen dienen op deze lijst aangegeven te worden, zodat te allen tijde bekend is welke groep leerlingen zich op dat moment in het vervoermiddel bevinden.

NB

De tekst van bovenstaand PvE kan nog worden aangepast wanneer blijkt dat in het integrale bestek eisen zijn opgenomen die zorgdragen voor een hogere kwaliteit of omdat het beschrijven van de eisen op een andere locatie de leesbaarheid van het totaal vergroot. Het gaat dan bijvoorbeeld over de eisen aan materiaal, personeel en administratie.

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding.....	1
1.1.	Algemeen.....	1
1.2.	Samenwerking en doelstellingen.....	2
1.3.	Plaats van het Programma van Eisen in het aanbestedingsproces.....	3
1.4.	Advisering, inspraak en besluitvorming.....	3
1.5.	Begripsbepalingen en leeswijzer.....	4
2.	Beleid: de reiziger centraal!.....	5
2.1.	OV-beleid.....	5
2.1.1.	Ontwikkeelfunctie openbaar vervoer.....	6
2.1.2.	Ontwikkelingen OV.....	6
2.1.3.	Kleinschalig OV.....	7
2.1.4.	CVV / Regiotaxi.....	7
2.2.	Beleid doelgroepenvervoer.....	8
2.2.1.	Algemeen beleid doelgroepenvervoer.....	8
2.2.2.	Beleid WMO-vervoer.....	8
2.2.3.	Beleid leerlingenvervoer.....	9
3.	Vervoersnetwerk.....	11
3.1.	Indeling in regio's.....	11
3.2.	Huidig vervoersysteem.....	13
3.2.1.	Openbaar vervoer.....	13
3.2.2.	Regiotaxi.....	13
3.2.3.	WMO-vervoer.....	13
3.2.4.	Leerlingenvervoer.....	14
3.3.	Nieuw vervoersconcept.....	14
3.3.1.	De Verbeteringen van het OV-concept.....	14
3.3.1.1.	Verbetering A: Uitbreiding van het voorzieningenniveau tot 24 uur.....	14
3.3.1.2.	Verbetering B: Omzetting bestaande lijnen in Servicebussen.....	17
3.3.1.3.	Verbetering C: Nieuwe buslijnen in de vorm van de Servicebus.....	17
3.3.1.4.	Verbetering D: Aanpassing en uitbreiding Regiotaxi.....	17
3.3.2.	Ontwikkeling openbaar vervoer.....	18
3.3.3.	Knooppunten en aansluitingen.....	18
4.	Aanbestedingsprocedure.....	19
5.	Concessies en vervoerovereenkomsten.....	21
5.1.	Omvang concessies en concessiegebieden.....	21
5.2.	Duur concessie en vervoerovereenkomst.....	22
5.3.	Tussentijdse wijziging en beëindiging.....	22
5.4.	Vervoerovereenkomsten.....	23
5.5.	Algemene voorschriften.....	23
6.	Reizigers.....	24
6.1.	Wensen en klachten.....	24
6.2.	Consumentenparticipatie OV.....	26
6.3.	Adviesorganen doelgroepenvervoer.....	26
6.4.	Klantenpanels.....	27
6.5.	Klanttevredenheidsonderzoek.....	27
6.6.	Reisinformatie.....	27
7.	Exploitatie en uitvoering.....	29
7.1.	Algemeen.....	29
7.2.	Personeel.....	29
7.3.	Dienstregeling.....	29
7.4.	Tarieven en vervoerbewijzen.....	30
7.4.1.	Openbaar vervoer.....	30

7.4.2	Regiotaxi (OV-deel)	33
7.4.3	Regiotaxi (WMO-deel).....	34
7.4.4	Leerlingenvervoer.....	34
7.5	Materieel.....	35
7.5.1	Algemeen.....	35
7.5.2	Eisen aan product en materieel.....	35
7.6	Toegankelijkheid.....	37
7.7	Sociale veiligheid	37
7.8	OV-infrastructuur	38
7.8.1	Algemeen.....	38
7.8.2	Haltes en haltevoorzieningen	38
7.8.3	Stremmingen en omleidingen.....	39
8	Beheer concessies en vervoerovereenkomsten.....	40
8.1	Algemeen.....	40
8.2	Informatievoorziening	42
8.3	Organisatie van het beheer	42
8.4	Handhavingsbeleid	43
9	Marketing en communicatie	44
10	Financiën	45
10.1	Openbaar vervoer	45
10.2	CVV / Regiotaxi.....	46
10.3	Doelgroepenvervoer	46
10.3.1	WMO-vervoer	46
10.3.2	Leerlingenvervoer.....	47
Bijlagen	49
	Bijlage 1. Begripsbepalingen.....	49
	Bijlage 2. Kaart met huidige WMO-contracten.....	50
	Bijlage 3. Kaart met huidige contracten leerlingenvervoer	51
	Bijlage 4. Kaart met indeling in regio's	52
	Bijlage 5. Landelijk en regionaal tarievenkader.....	53
	Bijlage 6. Eisen leerlingenvervoer	57

