

Aan:  
de leden van de Statencommissie Ruimte,  
Infrastructuur en Mobiliteit

(i.a.a. de overige statenleden)

Assen, 6 februari 2003

Ons kenmerk 49/6.19/2002011326

Behandeld door de heer S.W. Rijpstra (0592) 365704

Onderwerp: Ontwerp-Programma van eisen aanbesteding stads- en streekvervoer;  
agendering vergadering d.d. 17 februari 2003

Geachte commissieleden,

In overleg met de colleges van burgemeester en wethouders en gedeputeerde staten van Groningen hebben wij afgesproken, dat het ontwerp-Programma van eisen voor de aanbesteding van het stads- en streekvervoer in Drenthe en Groningen, na voorlopige instemming van de dagelijkse besturen d.d. 3 december 2002, ook wordt voorgesteld aan de raadscommissie en statencommissies.

Het is namelijk van belang in deze voorbereidingsfase van dit gezamenlijke aanbestedingstraject een voorlopig standpunt van de raads- en statencommissies te kennen, ook als richting mede voor het verdere verloop van dit proces. Anderzijds zal er, bij deze aanbesteding, sprake zijn van een voor Nederlandse begrippen omvangrijke aanneemsom. Overwegingen daarom voor een korte consultatie nu van de commissie(s). In Groningen heeft deze behandeling in januari jl. plaatsgevonden. Voor Drenthe stond dit gepland voor de statencommissie van 17 februari 2003 overeenkomstig de toezegging van de portefeuillehouder. Echter, de voorbereiding is door een kleine onvolkomenheid binnen dit huis het onderwerp niet op de definitieve agenda geplaatst, waarvoor wij excuus vragen. Een behandeling lijkt ons echter wel gewenst, reden waarom wij u verzoeken bij het agendapunt 3, te weten het vaststellen van de agenda, dit ontwerpprogramma alsnog op de agenda van uw commissie te plaatsen en daarmee te bespreken. Gekoppeld hieraan zal een korte (ambtelijke) presentatie worden gehouden over de laatste stand van zaken, zoals ook in Groningen is gebeurd.

Het ontwerpprogramma treft u hierbij als bijlage aan.

Voor uw medewerking zeggen wij u dank.

Hoogachtend,

gedeputeerde staten van Drenthe,

, griffier

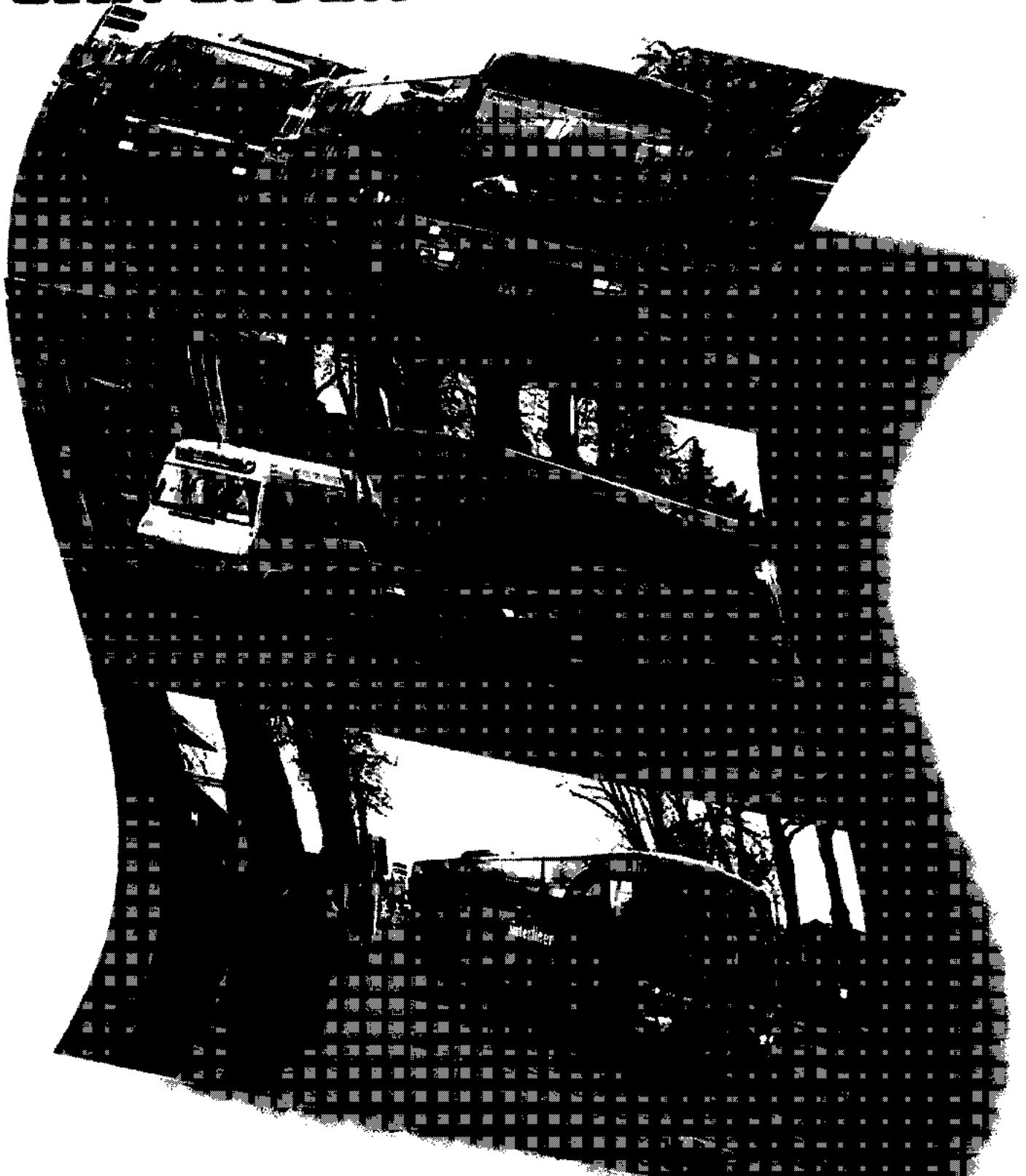
, voorzitter

Bijlage(n):  
it/coll.

# ONTWERP-PROGRAMMA

AANBESTEDING STADS- EN STREEKVERVOER GRONINGEN EN DRENTHE

# VAN EISEN



provincie groningen



groningen provincie Drenthe

**PROGRAMMA VAN EISEN**

**AANBESTEDING**

**STADS- EN STREEKVERVOER**

**GRONINGEN EN DRENTHE**



**PROGRAMMA VAN EISEN**

**AANBESTEDING**

**STADS- EN STREEKVERVOER**

**GRONINGEN EN DRENTHE**

**Opdrachtgevers: provincie Groningen, gemeente Groningen en provincie Drenthe**

**Opgesteld in samenwerking met Diepens en Okkema Tender Services**

**Het Programma van Eisen is vastgesteld door de colleges van gedeputeerde staten van de provincies Drenthe en Groningen en het college van burgemeester en wethouders op .. ..... 2003**

**concept-PvE nov 2002 D.doc**



## Inhoudsopgave

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 1.     | Inleiding.....   | 1  |
| 1.1    | <i>Aanleiding</i> .....                                      | 1  |
| 1.2    | <i>Plaats van het PvE in het aanbestedingsproces</i> .....   | 2  |
| 1.3    | <i>Inspraak en besluitvorming</i> .....                      | 2  |
| 1.4    | <i>Begripsbepalingen</i> .....                               | 2  |
| 2.     | Beleid van de GGD-overheden .....                            | 3  |
| 2.1    | <i>Inleiding</i> .....                                       | 3  |
| 2.2    | <i>Doelen aanbesteding</i> .....                             | 3  |
| 2.3    | <i>Het OV-netwerk</i> .....                                  | 4  |
| 2.3.1. | <i>Inleiding</i> .....                                       | 4  |
| 2.3.2. | <i>Basisnet</i> .....  | 4  |
| 2.3.3. | <i>Aanvullend net</i> .....                                  | 5  |
| 2.4    | <i>Filosofie aansturing vervoerder</i> .....                 | 6  |
| 2.5    | <i>Organisatie</i> .....                                     | 6  |
| 3.     | Wijze van aanbesteden .....                                  | 7  |
| 4.     | Concessiegebied .....  | 8  |
| 4.1    | <i>Omvang concessie</i> .....                                | 8  |
| 4.2    | <i>Tussentijdse wijziging en beëindiging concessie</i> ..... | 9  |
| 5.     | Netstructuur .....   | 11 |
| 5.1    | <i>Algemeen</i> .....  | 11 |
| 5.2    | <i>Hoogwaardige regionaal verbindende lijnen</i> .....       | 12 |
| 5.3    | <i>Regionale basisverbindingen</i> .....                     | 12 |
| 5.4    | <i>Lokaal verbindend lijnen (stad Groningen)</i> .....       | 13 |
| 5.5    | <i>Lokaal ontsluitend lijnen (stad Groningen)</i> .....      | 13 |
| 5.6    | <i>Citybusverbindingen stad Groningen</i> .....              | 14 |
| 5.7    | <i>Aanvullende verbindingen</i> .....                        | 14 |
| 5.8    | <i>Eisen en wensen betreffende het netwerk</i> .....         | 16 |
| 6.     | Ontwikkeling OV .....  | 18 |
| 6.1    | <i>Algemeen</i> .....  | 18 |
| 6.2    | <i>Invulling ontwikkelfunctie</i> .....                      | 18 |
| 6.3    | <i>Vervoerplan</i> .....                                     | 20 |
| 7.     | Exploitatie .....  | 21 |
| 8.     | Procedure van vaststelling dienstregeling .....              | 22 |
| 9.     | Tarieven en vervoerbewijzen .....                            | 23 |



|      |   |    |
|------|---|----|
| 10.  | Materieel.....  | 24 |
| 11.  | Personeel.....  | 26 |
| 12.  | Sociale veiligheid.....                                   | 27 |
| 13.  | Toegankelijkheid.....                                     | 28 |
| 14.  | OV-infrastructuur.....                                    | 29 |
| 14.1 | Algemeen.....   | 29 |
| 14.2 | Haltes en haltevoorzieningen.....                         | 29 |
| 14.3 | Stremmingen en omleidingen.....                           | 30 |
| 15.  | Positie van de reiziger.....                              | 31 |
| 15.1 | Advies consumentenplatforms.....                          | 31 |
| 15.2 | Klachtenregeling.....                                     | 31 |
| 15.3 | Klanttevredenheidsonderzoek.....                          | 32 |
| 16.  | Gegevens van de vervoerder.....                           | 33 |
| 17.  | Informatie en promotie.....                               | 34 |
| 18.  | Financiën.....  | 35 |
| 19.  | Handhaving.....   | 36 |
|      | BIJLAGE A. Overzicht van gehanteerde begrippen.....       | 37 |
|      | BIJLAGE B. Overzicht en inhoud van beleidsdocumenten..... | 39 |
|      | BIJLAGE C. Argumentatie keuzes ontwikkelfunctie.....      | 45 |
|      | BIJLAGE D. Informatieverstrekking door vervoerder.....    | 48 |

## 1. Inleiding

### 1.1 Aanleiding

De provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen hebben in 1999 een bestuursovereenkomst gesloten waarin het streven is geformuleerd te komen tot een geïntegreerd stads- en streekvervoer. Dit vervoer moet enerzijds een strategische functie hebben in het verkeer- en vervoersbeleid doordat het een wezenlijke bijdrage levert aan de bereikbaarheid van de belangrijkste woon- en werkgebieden en anderzijds in verband met de leefbaarheid van het platteland een sociale functie door ook in gebieden met een kleinere vervoersvraag aan deze vraag te voldoen.

Als uitvloeisel van de bestuursovereenkomst hebben de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen (verder te noemen de GGD-overheden of de opdrachtgevers) in oktober 2000 een meerjarenovereenkomst met het Rijk gesloten over de bekostiging van het stads- en streekvervoer. Daarbij is afgesproken dat niterlijk per 1 januari 2005 het gehele GGD-gebied zal zijn aanbesteed.

Op basis van de Wet Personenvervoer 2000 (WP 2000) moeten openbaar vervoerautoriteiten het openbaar vervoer (OV) per bus op hun grondgebied aanbesteden.

Omdat de regio Groningen - Assen een vervoerkundig zodanig samenhangend gebied is, en dit in de toekomst nog meer zal worden, hebben de GGD-overheden besloten om een groot gedeelte van hun openbaar vervoer gezamenlijk aan te besteden. Deze aanbesteding zal geschieden in de vorm van één concessie om de volgende redenen:

- a. Deze aanbesteding is te beschouwen als een stap op weg naar de volgende aanbesteding waarin het Kolibri OV-netwerk (voorheen genoemd het Stadsgewestelijk Openbaar Vervoer: STOV) een belangrijke rol speelt. Straks zal het daarmee beter mogelijk worden om in te spelen op (de exploitatie van) het eindbeeld Kolibri OV-netwerk (voor meer informatie hierover zie paragraaf 2.3.2 Basisnet);
- b. De vervoerder wordt uitgedaagd tijdens de concessieperiode het product verder te ontwikkelen conform de Kolibri OV-netwerk-filosofie, dat wil zeggen op de schaal van dit gebied;
- c. Er is sowieso sprake van gemeente- en provinciegrensoverschrijdende lijnen (het verplaatsingspatroon van de reiziger houdt geen rekening met bestuurlijke grenzen);
- d. De afzonderlijke elementen van het Kolibri OV-netwerk zijn gezien de omvang en de samenhang van het concessiegebied, de uitstraling naar de rest van het OV-netwerk en de vereiste afstemming beter in te voeren en te beheersen wanneer sprake is van één concessie;
- e. Door schaalvergroting verwachten de GGD-overheden dat het OV tegen een scherpere prijs kan worden aangeboden. De daarmee vrijkomende middelen kunnen worden ingezet voor meer kwaliteit;
- f. De GGD-overheden kunnen hun kennis bundelen en gezamenlijk optreden richting opdrachtnemer. In de regio komt de regio in één hand, zowel aan de kant van de opdrachtgevers als van de vervoerder.

De GGD-overheden menen met één concessie beter in staat te zijn keuzen te maken waardoor het OV tegemoet komt aan de vraag naar collectief vervoer en bijdraagt aan de realisering van de doelen van de Regiovisie en het provinciale en gemeentelijke RO- en verkeersbeleid.

De aan te besteden GGD-concessie komt in de plaats van twee huidige concessies: de huidige gezamenlijke concessies van de provincie Groningen en de gemeente Groningen en de concessie van de provincie Drenthe voor het gehele basisnet Drenthe en het aanvullend net in Noord-Drenthe. De aanvullende netwerken Zuidwest-Drenthe en Zuidoost-Drenthe worden los van de GGD-concessie in

twee afzonderlijke concessies aanbesteed. Uitgangspunt bij deze aanbesteding is één gemeenschappelijke GGD-concessie.

## **1.2 Plaats van het PvE In het aanbestedingsproces**

Met dit Programma van Eisen (hierna te noemen PvE) geven de opdrachtgevers invulling aan hun wettelijke taak voorafgaand aan de daadwerkelijke aanbesteding een PvE op te stellen. Het PvE beschrijft op hoofdlijnen en in algemene termen, aan welke eisen het OV 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. Gunning van de concessie vindt plaats op basis van prijs en kwaliteit, volgens het principe van de economisch voordeligste aanbieding. In het bestek zullen daartoe wegingsfactoren en selectie- en gunningscriteria worden geformuleerd. Na de aanbesteding zullen alle relevante afspraken met de vervoerder voortvloeiend uit dit PvE, het bestek en de offerte van de vervoerder worden vastgelegd in een concessie.

## **1.3 Inspraak en besluitvorming**

De GGD-overheden hebben besloten dat zij gezamenlijk optreden in de te volgen inspraakprocedure. Het ontwerp-PvE wordt voor advies toegezonden aan:

- a. de consumentenplatforms Drenthe en Groningen;
- b. de in de consumentenplatforms vertegenwoordigde consumentenorganisaties;
- c. de gemeentebesturen in de provincies Groningen en Drenthe;
- d. de wijk-, buurt- en bewonersorganisaties in de gemeente Groningen;
- e. de provinciale besturen van Fryslân en Overijssel;
- f. het Centrum Vernieuwing Openbaar Vervoer (CVOV).

Met een gezamenlijk persbericht en advertentie in dagbladen wordt mededeling gedaan van de vaststelling van het ontwerp-PvE en van de mogelijkheid tot het geven van reacties.

In de gemeente Groningen zal op 19 december 2002 een inspraakavond worden gehouden.

Het ontwerp-PvE wordt toegezonden aan de gemeentebesturen met de mededeling dat in december 2002 een gezamenlijke bijeenkomst zal worden georganiseerd ter bespreking van het ontwerp-PvE.

Voor belangstellenden zal het ontwerp-PvE op de provinciehuizen in Assen en Groningen en gemeentehuis Groningen verkrijgbaar worden gesteld.

Reacties op het ontwerp-PvE kunnen schriftelijk worden gegeven tot uiterlijk 6 januari 2003.

Het ontwerp-PvE zal worden behandeld in het consumentenplatform Drenthe op 16 december en in het consumentenplatform Groningen op 13 december 2002.

Het ontwerp-PvE zal aan de betrokken raads- en statencommissies worden toegezonden voor behandeling in hun vergaderingen van januari c.q. februari 2003. Daarbij zullen ook de adviezen van de consumentenplatforms en de Nota reacties en commentaar worden meegezonden.

Het streven is dat de colleges van Gedeputeerde Staten van de twee provincies en het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Groningen, als de wettelijk bevoegde bestuursorganen tot opdrachtverlening voor het openbaar vervoer, eind februari 2003 het PvE definitief vaststellen. Dan zal ook het bestek gereed dienen te zijn, op basis waarvan inschrijvers hun aanbiedingen kunnen doen.

## **1.4 Begripsbepalingen**

Omschrijvingen van in dit PvE gehanteerde begrippen zijn opgenomen in BIJLAGE A. Overzicht van gehanteerde begrippen.

## 2. Beleid van de GGD-overheden

### 2.1 Inleiding

In het Programma van Eisen voor het stads- en streekvervoer voor Groningen en Drenthe dat door de GGD-overheden in 2000 is vastgesteld, zijn de beleidsdoelstellingen op het gebied van openbaar vervoer weergegeven. Daarbij is een streefbeeld gepresenteerd van het gewenste openbaar vervoernetwerk, waarbij een onderscheid is gemaakt in verbindende lijnen (inclusief het hoogwaardige busvervoer), regionaal ontsluitende lijnen en overige relaties ontsluitend net.

In dit PvE zal deze onderverdeling worden losgelaten. Voortaan wordt gesproken over een basisnet, ofwel de grote hoofdlijnen, en het aanvullend net dat zowel in de stad als in de streek kan bestaan uit kleinere lijndiensten, vervoersconcepten met klein materieel, CVV of maatwerkvervoer. Deze netten vormen samen met het spoorvervoer het gehele OV-netwerk in het GGD-gebied.

### 2.2 Doelen aanbesteding

Bij deze aanbesteding gaat het om een gezamenlijke opdrachtverlening voor het stads- en streekvervoer door de GGD-overheden aan een vervoerder met het oog op het functioneren van een meer geïntegreerd en kwalitatief hoogwaardiger openbaar vervoerssysteem voor deze regio. Het te bieden vervoer dient invulling te geven aan de beleidsdoelen van de GGD-overheden, zoals vastgelegd in een aantal beleidsdocumenten (zie BIJLAGE B. Overzicht en inhoud van beleidsdocumenten).

Het centrale doel van de gezamenlijke aanbesteding is:

- een kwaliteitsverbetering in het openbaar vervoer (klantgericht, vraaggericht);
- een betere prijs- kwaliteitsverhouding;
- een zo mogelijk hogere kwantiteit.

Meer in het bijzonder gaat het om:

- a. het basisnet:
  - \* Het instandhouden en verbeteren van de bereikbaarheid van en binnen het stedelijke netwerk Groningen - Assen en andere belangrijke kernen. Het gaat er daarbij om dat het openbaar vervoer een serieus alternatief vormt voor de auto (de strategische functie).
  - \* Stimulering van het gebruik van het OV als alternatief voor de auto. Belangrijkste doelstelling is de bevordering van de economische en sociale bereikbaarheid. Een daaraan gerelateerde doelstelling is ontlasting van het milieu. Met name in het stedelijk gebied wordt ingezet op het bereiken van beide doelstellingen (bijvoorbeeld het voorkomen van congestie bij het hoofdstation in de stad Groningen vanuit zowel de bereikbaarheidsdoelstelling als ook vanuit de milieudoelstelling).
  - \* Dit meer aanbod gestuurde vervoer van de grotere vervoersstromen op vaste routes, met grotere vervoersmiddelen en specifieke infrastructuur (knooppunten, busbanen e.d.) dient door de vervoerder verder te worden ontwikkeld op basis van kwaliteit van materieel, uitvoering en service aan de klant en samenwerking met de opdrachtgevers / wegbeheerders.
- b. het aanvullend net
  - \* Het voorzien in de sociale bereikbaarheid van het landelijke gebied, de ontsluiting van woonwijken en de bediening van voorzieningen.
  - \* Dit meer vraaggestuurde vervoer van kleinere vervoerskwantiteiten, met wisselende routes en vervoersmiddelen dient door de vervoerder verder te worden ontwikkeld in nauwe samenspraak met de klant.

Bij deze aanbesteding gaat het om een gezamenlijk te verlenen concessie, waarbij de GGD-overheden uitdrukkelijk willen inspelen op de kwaliteitssprong in het openbaar vervoer die met de invoering van het Kolibri OV-netwerk in het verschiet ligt. De huidige integratie van het stads- en streekvervoer in de agglomeratie Groningen – Assen dient te worden behouden en waar mogelijk te worden verbeterd. Waar mogelijk wordt de filosofie van het Kolibri OV-netwerk al zichtbaar in de dienstverlening, hetzij bij de start van de concessieperiode, hetzij door ontwikkelingen tijdens deze periode. Voor het laatste worden mogelijkheden ingebouwd.

## **2.3 Het OV-netwerk**

### **2.3.1. Inleiding**

De concessie heeft betrekking op al het busvervoer in de provincie en in de stad Groningen, het basisnet van de gehele provincie Drenthe en het aanvullend net van Noord-Drenthe. Het aanvullende net in Zuidoost-Drenthe en het aanvullend net in Zuidwest-Drenthe behoren niet tot deze concessie. Laatst genoemde concessies zullen apart worden aanbesteed, waarbij de concessie aanvullend net Zuidoost-Drenthe op 1 januari 2004 van start gaat en de concessie aanvullend net Zuidwest-Drenthe op 1 juli 2004. Beide concessies zullen vooral de feederfunctie gaan vervullen voor het basisnet van Drenthe dat in deze aan te besteden concessie is opgenomen.

### **2.3.2. Basisnet**

Het streven is erop gericht om in het concessiegebied te komen tot een eenduidig vervoeraanbod voor zowel het basisnet als het aanvullende net. Het basisnet bestaat uit de regionaal verbindende en ontsluitende lijnen zoals opgenomen in het streefbeeld 2004 van het Programma van Eisen 2000. Daarbij gelden de bereikbaarheid van het stedelijk gebied en de sociale functie van het openbaar vervoer voor het landelijk gebied als uitgangspunt. De huidige lijnen die onderdeel vormen van het basisnet en het aanvullende net passen goed in het toekomstbeeld van de regiovisie Groningen – Assen en het Kolibri OV-netwerk.

Het zwaartepunt in geografisch en vervoerskundig opzicht van deze regio is het stedelijk netwerk Groningen - Assen. In regiovisie-verband hebben de provincies Groningen en Drenthe en de 12 gemeenten in dit gebied een gezamenlijke visie op de ruimtelijk-economische ontwikkeling van het gebied geformuleerd, waarbij de bereikbaarheid van wonen, werken en recreëren een belangrijke rol speelt. Ten behoeve van een blijvend gewaarborgde bereikbaarheid voor alle modaliteiten is onderkend dat een kwaliteitssprong in het openbaar vervoer nodig is. Daartoe zijn plannen ontwikkeld voor het Kolibri OV-netwerk (voorheen STOV). Dit systeem, voor het rail- en busvervoer gezamenlijk, zal in de nabije toekomst een wezenlijke rol moeten vervullen als hoogwaardig netwerk voor de centrale regio Groningen - Assen. Het Kolibri OV-netwerk zal tevens de structurerende drager zijn voor de ruimtelijke ontwikkeling van dit stedelijke netwerk.

Het pakket investeringen dat nodig is voor het Kolibri OV-netwerk, kortweg aangeduid als het "Kolibri OV-netwerk-pakket", omvat onder andere:

- De invoering van een tram op vooralsnog twee OV-assen in de stad Groningen;
- Invoering hoogwaardig busvervoer op andere zware stedelijke en regionale vervoersrelaties;
- Aanleg nieuwe transferia in en rond de steden Groningen en Assen;
- Frequentieverhoging op de spoorverbinding Groningen – Assen;
- Reactivering van de spoorverbinding naar Veendam voor personenvervoer;
- Opening van nieuwe stations.

De GGD-overheden hebben hun vertrouwen uitgesproken in de haalbaarheid van het Kolibri OV-netwerk, zoals gepresenteerd in de Verkenningnota. Niet alleen als concept om de beoogde kwaliteitssprong te bewerkstelligen, waarmee een betere concurrentie met de auto ontstaat, maar ook als netwerk dat structurerend werkt voor de ruimtelijke ontwikkeling in het stedelijke netwerk Groningen - Assen. De GGD-overheden zullen zich ervoor inzetten commitment van het Rijk te verkrijgen voor de ontwikkeling van het Kolibri OV-netwerk in de loop van de komende concessieperiode. Daarnaast zullen ook de betrokken regiopartners zich beraden op een grotere eigen inzet om de benodigde investeringen gefaseerd te kunnen uitvoeren. Daarbij zal intensief worden samengewerkt met marktpartijen en met de betrokken vervoerders die geacht mogen worden een belang in het Kolibri OV-netwerk te hebben.

Op het moment dat deze aanbesteding wordt voorbereid, bestaat er helaas nog geen zekerheid over financiering van het Kolibri OV-netwerk-pakket als geheel en over de planstudiefase die hierin duidelijkheid moet verschaffen. Te voorzien valt dat begin 2003 een proces op gang komt waarbij bepaalde onderdelen van het Kolibri OV-netwerk worden aangemerkt als meest prioritair en haalbaar op korte termijn.

De GGD-overheden stellen aan de nieuwe vervoerder de eis dat deze flexibel kan inspelen op de nieuwe mogelijkheden die het Kolibri OV-netwerk zal bieden en actief meewerkt aan de totstandkoming daarvan. Verbeteringen op de korte termijn moeten naar de mening van de GGD-overheden eenduidig worden gecommuniceerd naar de reiziger als stappen op weg naar het Kolibri OV-netwerk.

Naast het vervoer in het stedelijk netwerk Groningen – Assen dat vooral tot uitdrukking komt in het Kolibri OV-netwerk, zijn er een groot aantal verbindende relaties die onder het basisnet vallen. Hierbij moet worden gedacht aan het merendeel van de huidige Interliners en Aggloliners (vanaf 5 januari 2003 Q-liner genoemd), maar ook aan een groot aantal regionale basislijnen die grotere kernen met elkaar verbinden.

De vervoerder vervult een belangrijke rol in het verbeteren van de kwaliteit en waar mogelijk kwantiteit van het basisnet. Hij dient op basis van zijn kennis van het gebied, toekomstige ontwikkelingen op het gebied van ruimtelijke ordening, maar ook op basis van een eventueel veranderende vraag van de reiziger, in te spelen op deze ontwikkelingen. In samenspraak met de opdrachtgevers dient hij het basisnet te ontwikkelen tot de ruggengraat van de concessie.

### 2.3.3. Aanvullend net

Voor het aanvullend vervoer geldt dat beide provincies op dit moment op verschillende wijze invulling geven aan de sociale functie. Dit is vooral historisch gegroeid. De voornaamste reden voor de historische groei van het huidige net is gelegen in de geografische kenmerken van het gebied. In Drenthe is sprake van grotere afstanden tussen de kernen en andere bevolkingsconcentraties in de plattelandsgebieden dan in Groningen waar de stad Groningen de grootste kern vormt in een ring van omliggende kernen. Deze geografische kenmerken bepalen ook de alternatieven voor de visie op de invulling van het aanvullend net.

De alternatieve vervoersvormen die hier voor in aanmerking komen zijn met name gericht op een op de klant gestuurd ontwikkelingsperspectief van het vervoer op maat. Aanbod en prijs worden met de klant afgesproken. Wanneer de klant geen gebruik maakt van het OV dan verdwijnt de voorziening weer. Indien de vervoerder het vervoer goed organiseert en ook goed presteert, dan kan de kwaliteit omhoog c.q. de prijs omlaag. Integratie van het doelgroepenvervoer (Wvg, scholierenvervoer etc.) wordt uitdrukkelijk nagestreefd. Ervaringen hiermee worden op dit moment opgedaan met een aantal experimenten met kleinschalig vervoer in Zuidwest-Drenthe. Om de vervoerder van het aanvullend net ook voldoende mogelijkheden te geven creatief met de ontwikkeling van het de vervoervraag om te gaan wordt hem de vrijheid gegeven om verschillende vervoersvormen toe te passen die op dat

moment bij het best aan de vraag van de reiziger voldoet. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om de ontsluiting van het platteland vorm te geven door CVV. Deze vorm van vraagafhankelijke vervoer zorgt voor een totale oppervlakteontsluiting en combineert Wvg-vervoer met openbaar vervoer. Deze vorm van vervoer dient wel apart te worden aanbesteed. Ervaringen met een dergelijke invulling van het aanvullend net worden op dit moment opgedaan in enkele gemeenten in Groningen en Zuidoost-Drenthe.

Gedurende de concessieperiode zullen de ervaringen die met de verschillende vervoerssystemen worden opgedaan worden geëvalueerd en dient te worden gezien welke vormen van vervoer in bepaalde gebieden onder bepaalde omstandigheden het best bijdragen tot de gewenste kwaliteitssprong in het openbaar vervoer. Hier is een belangrijke rol weggelegd voor de vervoerder. Hij dient de ontwikkelingen vorm te geven en dient hiervoor ook de ruimte te krijgen door middel van minimale eisen en randvoorwaarden in het PvE. Dit betekent inspelen op verschillende vormen van vervoer al naar gelang de eisen en mogelijkheden van een deelgebied. In het bestek en de concessie zullen hiervoor duidelijke ontwikkelingsafspraken worden opgenomen. Ten aanzien van de relatie tussen de vervoerder en de opdrachtgevers bij de ontwikkeling van het openbaar vervoer (ontwikkelfunctie) is het van belang dat in tabel 1 van hoofdstuk 6 Ontwikkeling OV voor dit PvE invulling wordt gegeven aan de wijze van ontwikkeling van het openbaar vervoer in de concessieperiode.

## **2.4 Filosofie aansturing vervoerder**

Uit het voorgaande is reeds gebleken dat de opdrachtgevers de vervoerder een belangrijke verantwoordelijkheid wil geven bij de ontwikkeling van zowel het basisnet als het aanvullend net. Hiertoe dienen de opdrachtgevers een ontwikkelplan bij de opdrachtgevers in waarin ruimtelijk-economische ontwikkelingen, te verwachten infrastructurele projecten en vervoerkundige ontwikkelingen worden weergegeven. In samenspraak met de vervoerder dienen deze ontwikkelingen te worden uitgewerkt.

## **2.5 Organisatie**

De opdrachtgevers treden bij de aanbesteding gezamenlijk op, onder behoud van hun eigen bevoegdheden en budgetrecht. Bij de gunning dienen de drie opdrachtgevers akkoord te gaan met de gunning. Gunning van de concessie zal niet plaatsvinden op onderdelen. De provincie Groningen zal namens de andere twee opdrachtgevers optreden als aanbestedende dienst.

De GGD-overheden streven ernaar in de komende concessieperiode toe te werken naar een situatie waarbij in 2010 sprake is van één organisatie en één vervoerbudget. In de komende jaren zullen op basis van de intensieve samenwerking tussen de GGD-overheden de nodige ervaringen worden opgedaan op het gebied van kennisontwikkeling en het beheer en monitoring van de concessie. De samenwerking van de GGD-overheden zal nader gestalte krijgen op basis van een binnenkort op te stellen intentieverklaring.

### 3. Wijze van aanbesteden

Voorafgaand aan de start van de aanbesteding zullen de opdrachtgevers een aanbestedingsreglement opstellen, waarin de wijze van aanbesteding nader wordt uitgewerkt.

Bij de aanbesteding wordt aan inschrijvers gevraagd een offerte uit te brengen, waarbij naast een totaalprijs inzicht moet worden geboden in de opbouw van de kosten door het geven van een tarief per DRU (dienstregelingsuur) per techniek. De offerte dient te bestaan uit:

- a. Een prijsofferte, op basis van de huidige vertrekmogelijkheden en/of frequenties in de dienstregeling (dienstregeling 2003), inclusief daarop geformuleerde mutaties zoals bijvoorbeeld voortvloeiend uit de Kolibri OV-netwerk-maatregelen. Deze offerte moet voldoen aan de eisen uit het PvE en invulling geven aan de wensen uit het PvE. Daarnaast wordt voor het aanvullende netwerk in Noord-Drenthe een vernieuwend aanbod gevraagd aan de hand van de in hoofdstuk 5 van het PvE genoemde randvoorwaarden. Voor dit gedeelte van het vervoer wordt dus afgeweken van het principe dat de vertrekmogelijkheden uit de bestaande dienstregeling als uitgangspunt gelden. Als randvoorwaarde voor de offerte geldt dat aansluiting wordt gezocht bij het beschikbare budget. Om dit te realiseren dienen inschrijvers hiervoor, indien noodzakelijk, op basis van de onder c. genoemde tarieven voor meer- en minderwerk met aanvullende voorstellen te komen.
- b. De opdrachtgevers zullen in het bestek een aantal toekomstige ruimtelijke en economische ontwikkelingen omschrijven die van invloed zijn op het netwerk in de periode 2004 - 2010, alsmede reeds geplande infrastructuur waar het OV gebruik van kan maken. Voorbeelden hiervan zijn de ontwikkeling van het knooppunt Gieten, ontsluiting van de wijk Meerstad, mogelijk gebruik nieuwe weginfrastructuur et cetera. Inschrijvers dienen naast hun prijsofferte in een ontwikkelplan op basis van de vertrekmogelijkheden van de dienstregeling 2003 (inclusief aanvullingen) duidelijk aan te geven op welke wijze men invulling wil geven aan de door de overheden geschetste ontwikkelkansen. De inschrijvers dienen in het ontwikkelplan aan te geven welke middelen (personeel, techniek, geld) men inzet voor onderzoek en ontwikkeling en welke planning men wil hanteren om ontwikkelingen in te vullen. Naast het inspelen op de door de opdrachtgever geschetste ruimtelijke en economische ontwikkelingen, wordt ook gevraagd met voorstellen te komen om efficiency en effectiviteit van het OV-netwerk te vergroten. Na gunning wordt door de opdrachtgevers na overleg met de vervoerder bepaald welke maatregelen op welke termijn worden voorbereid en ingevoerd.
- c. Een tarief voor meer- en minderwerk, uitgedrukt in kosten per DRU per techniek en een tarief voor minderwerk als gevolg van Kolibri OV-netwerk-maatregelen.

Het streven is het definitieve besluit tot gunning en het verlenen van de concessie in het najaar 2003 te laten plaatsvinden. De concessieperiode loopt van 1 juni 2004 tot 1 juni 2010.

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



## 4. Concessiegebied

### 4.1 Omvang concessie

Op basis van artikel 25 lid 1 van de WP2000 dienen de opdrachtgevers een omschrijving te geven van het OV en van het gebied waarvoor de concessie wordt verleend.

Het concessiegebied bestaat uit:

1. Al het openbaar vervoer per bus in de stad Groningen.
2. Al het openbaar vervoer per bus in de provincie Groningen.
3. De volgende huidige lijnen in de provincie Drenthe:

|                                 |                         |
|---------------------------------|-------------------------|
| Assen - Veendam                 | lijn 10                 |
| Assen - Veendam                 | lijn 110                |
| Meppel - Assen                  | lijn 20                 |
| Emmen - Assen                   | lijn 21                 |
| Zweeloo - Assen                 | lijn 22 / lijn 23       |
| Stadskanaal - Assen             | lijn 24                 |
| Emmen - Hoogeveen               | lijn 127                |
| Emmen - Hoogeveen               | lijn 27                 |
| Stadskanaal - Assen             | lijn 28                 |
| Stadskanaal - Assen             | lijn 128                |
| Emmen - Klazienaveen            | lijn 43                 |
| Assen - Groningen               | lijn 51 / lijn 50       |
| Assen - Groningen               | lijn 151 / lijn 150     |
| De Punt - Groningen             | lijn 52                 |
| Emmen - Groningen               | lijn 59                 |
| Emmen - Borger                  | lijn 159                |
| Emmen - Stadskanaal             | lijn 73                 |
| Emmen - Stadskanaal             | lijn 173                |
| Zevenhuizen – Roden - Groningen | lijn 82                 |
| Roden - Groningen               | lijn 317                |
| Aanen - Groningen               | lijn 318                |
| Assen - Groningen               | lijn 319 (per 5-1-2003) |
| Emmen - Groningen               | lijn 300                |
| Assen                           | lijn 4                  |
| Assen                           | lijn 5                  |
| Assen                           | lijn 6                  |
| Assen                           | lijn 7                  |
| Zweeloo - Assen                 | lijn 23                 |
| Harkstede - Vries               | lijn 44                 |
| De Punt - Groningen             | lijn 53                 |
| De Punt - Groningen             | lijn 153                |
| Roden - Assen                   | lijn 83                 |
| Leek - Roden                    | lijn 87                 |
| de Punt - Haren                 | lijn 253                |
| Assen - Vries                   | lijn 258                |

|                                 |         |
|---------------------------------|---------|
| Annen – Groningen               | lijn 57 |
| Assen/Annen – Groningen         | lijn 58 |
| Zevenhuizen – Roden – Groningen | lijn 82 |
| Oosterwolde - Groningen         | lijn 86 |
| buurtbus Gieten e.o.            | bb 93   |

4. De volgende provinciegrensoverschrijdende lijnen met Fryslân

|                            |          |
|----------------------------|----------|
| Surhuisterveen - Groningen | lijn 33  |
| Surhuisterveen - Groningen | lijn 133 |
| Surhuisterveen - Groningen | lijn 233 |
| Surhuisterveen - Groningen | lijn 39  |
| Oosterwolde - Groningen    | lijn 85  |
| Drachten - Groningen       | lijn 89  |
| Heerenveen - Groningen     | lijn 100 |
| Groningen - Drachten       | lijn 314 |

5. Van de volgende provinciegrensoverschrijdende lijnen moeten alleen de volgende gedeelten geoffreerd worden:

|   |          |
|---|----------|
| Burum – Visvliet – Grijskerk (- Zuidhorn) | lijn 30  |
| Burum – Visvliet - Grijskerk (- Zuidhorn) | lijn 230 |
| Zoutkamp - Munnikezijl - Zuidhorn         | lijn 32  |
| Zoutkamp - Munnikezijl - Zuidhorn         | lijn 232 |

De provincie Fryslân zal na de gunning met de vervoerder afspraken maken over de exploitatie van het op Fries grondgebied gelegen gedeelte van de vier hiervoor genoemde lijnen.

Met de OV-autoriteiten die grenzen aan het GGD-concessiegebied, worden afspraken gemaakt over de verdeling en routevoering van grensoverschrijdende relaties. Uitgangspunt hierbij is dat de reiziger niet merkt dat hij de grens van een concessiegebied passeert. Deze afspraken zullen worden verwerkt in het bestek.

De volgende vervoervormen binnen het concessiegebied vallen niet onder de concessie:

- Het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV);
- Het internationale OV per bus;
- Het aanvullend OV in Zuidoost-Drenthe en Zuidwest-Drenthe;
- Het OV per trein.

## 4.2 Tussentijdse wijziging en beëindiging concessie

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

- Indien één of meer onderdelen van het Kolibri OV-netwerk worden ingevoerd, zoals hieronder nader omschreven.
- Naar aanleiding van de toewijzing of wijziging van grensoverschrijdende lijnen tussen de opdrachtgevers 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 dat onder de concessie valt.
- e. Bij experimenten.
- f. Bij wijzigingen in de omvang van het beschikbare budget bij de opdrachtgevers.

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

Ten aanzien van Kolibri OV-netwerk-maatregelen wordt de volgende werkwijze gehanteerd:

- 1. Onderdelen van het Kolibri OV-netwerk waarvan vaststaat dat deze bij de invoering van de nieuwe concessie kunnen worden ingevoerd, zullen in het bestek en de concessie worden opgenomen en gedefinieerd als uit te voeren elementen van de concessie.
- 2. Onderdelen van het Kolibri OV-netwerk waarvan reeds vaststaat dat deze gedurende de looptijd van de concessie zullen worden ingevoerd, zullen op hoofdlijnen in het bestek en concessie worden beschreven, waarbij de vervoerder gehouden zal zijn aan medewerking tot het invoeren en uitvoeren van deze onderdelen.
- 3. Onderdelen van het Kolibri OV-netwerk waarover nog geen duidelijkheid bestaat of en op welke wijze deze tijdens de concessieduur worden uitgevoerd, vallen niet onder het domein van de concessie. Bij de voorbereiding en uitvoering van deze elementen dient de vervoerder hieraan wel zijn medewerking te verlenen.
- 4. Indien gedurende de concessieperiode wordt besloten tot de start van het exploiteren van een tramverbinding of een hoogwaardige busverbinding in de stad Groningen zal hiertoe na aanbesteding een aparte concessie worden verleend. De bestaande busverbindingen zullen in verband hiermee worden aangepast. Indien hierdoor het aantal DRU's zal worden verminderd, zal uitsluitend een verrekening plaatsvinden door middel van het door de vervoerder bij de inschrijving speciaal voor de Kolibri OV-netwerk-maatregelen aangegeven tarief voor minderwerk.

De opdrachtgevers kunnen 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 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. Bij verlies van de vergunning van vervoerder.

## 5. Netstructuur

### 5.1 Algemeen

De netwerken in het GGD-gebied bestaan uit de volgende type verbindingen, waarvoor in het bestek diverse kwaliteitseisen worden gesteld:

#### A. Basisnet:

1. hoogwaardige regionaal verbindende lijnen;
2. regionale basisverbindingen;
3. lokaal verbindende lijnen (stad Groningen);
4. lokaal ontsluitende lijnen (stad Groningen);
5. Citybus-verbindingen.

#### B. Aanvullend net

Het CVV maakt geen deel uit van de GGD-concessie. Inschrijvers dienen er echter vanuit te gaan dat in een groot gedeelte van de provincie Groningen door de provincie CVV wordt aangeboden. Alleen in de gemeenten Groningen, Haren, Slochteren, Hoogezand-Sappemeer, Stadskanaal, Vlagtwedde en Leek wordt geen CVV aangeboden. Naar verwachting zal in de gemeente Stadskanaal in 2003 ook CVV worden ingevoerd. Voor het vervoer in de stad Groningen en de provincie Drenthe moet ervan uitgegaan worden dat geen CVV aanwezig is.

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, Hoogezand-Kerkstraat, Winsum, Zuidhorn, Loppersum, Appingedam, Delfzijl, Hoogeveen, Uithuizen, Winschoten, Zuidbroek, Beilen, Emmen, Meppel, Groningen (CS en Noord), Zwolle, Coevorden

##### Aansluiting hoogwaardige bus op overige bus:

Gieten, Borger, Leek, Roden, Veendam, Zuidlaren, Assen (Weierstraat, Marsdijk en Europaweg-West), Groningen (transferium Kardinge, Zuiderdiep, AZG en gepland Europapark, Driebond-Oost, Hoogkerk en Reitdiepsplein) en Emmen (centrale halte Hondsrugweg)

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

Groningen (Europapark en Zernike), Haren (gepland transferium bij A28), Stadskanaal, Dieverbrug, Ter Apel, Zweeloo, Emmen-Zuid, Hoogeveen-Zuid en mogelijke knooppunten langs stroomwegen in het kader van realisering van afspraken tussen de opdrachtgevers en de vervoerder over de ontwikkeling van het OV

Het uitgangspunt voor de netstructuur is dat zo optimaal mogelijk wordt aangesloten op de treinen, het Kolibri OV-netwerk en de bootverbinding naar Schiermonnikoog. Bij eventuele paralleliteit met treinverbindingen dienen andere herkomst- en bestemmingsgebieden te worden bediend dan die de trein bediend.

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 aangrenzende concessies afspraken te maken over het realiseren van goede aansluitingen.

De inschrijver dient voor zijn aanbod een productomschrijving (lijnvoering en route, frequenties, dienstregelingsuren, begin- en eindtijd en dergelijke) voor alle onderscheiden dienstregelingsperiodes (werkdagen, werkdagen schoolvakanties, zaterdagen en zon- en feestdagen) afzonderlijk te presenteren naar dagsoort, naar periode en per jaar. Hierbij moet de inschrijver onderscheid aanbrengen tussen per verbinding in te zetten verschillende materieeltypen (klein, groot, geleed).

## 5.2 Hoogwaardige regionaal verbindende lijnen

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 hoogwaardige regionaal verbindende lijnen betreffen directe routes met relatief weinig haltes. Onderdeel van de hoogwaardige regionaal verbindende lijnen zijn de door de huidige vervoerder geïntroduceerde Q-liner (voorheen de Interliners en de Aggloliners).

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'.

In paragraaf 5.8 wordt aangegeven aan welke aspecten van de hoogwaardige regionaal verbindende lijnen eisen en wensen zullen worden geformuleerd. Uitwerking hiervan vindt plaats in het bestek.

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

De volgende verbindingen vallen onder het hoogwaardige regionaal verbindende lijnen:

- |   |          |
|---|----------|
| a. Emmen - Borger - Gieten - Groningen  | lijn 300 |
| b. Veendam - Hoogezand - Groningen      | lijn 301 |
| c. Drachten - Groningen                 | lijn 314 |
| d. Assen (Marsdijk) - Groningen via A28 | lijn 319 |
| e. Bedum - Groningen                    | lijn 307 |
| f. Leek - Groningen                     | lijn 316 |
| g. Roden - Peize - Groningen            | lijn 317 |
| h. Annen - Zuidlaren - Groningen        | lijn 318 |

## 5.3 Regionale basisverbindingen

De regionale basisverbindingen bestaan uit directe busverbindingen tussen de grotere kernen, centra van werkgelegenheid en voorzieningen. Deze verbindingen hebben snelle, directe routes met een relatief hoge frequentie.

In paragraaf 5.8 wordt aangegeven aan welke aspecten van de regionale basisverbindingen eisen en wensen zullen worden geformuleerd. Uitwerking hiervan vindt plaats in het bestek.

Alle lijnen in de provincie Groningen, voor zover niet genoemd in 5.2, en de provinciegrens-overschrijdende lijnen genoemd in 4.1 maken onderdeel uit van de regionale basisverbindingen.

De volgende verbindingen in en naar Drenthe vallen eveneens onder de regionale basisverbindingen:

- |    |                                 |                   |
|----|---------------------------------|-------------------|
| a. | Assen - Veendam - Winschoten    | lijnen 10 en 110  |
| b. | Meppel - Assen                  | lijn 20           |
| c. | Emmen - Assen                   | lijn 21           |
| d. | Zweeloo - Assen                 | lijn 22 / lijn 23 |
| e. | Stadskanaal - Assen             | lijn 24           |
| f. | Emmen - Hoogeveen               | lijnen 27 en 127  |
| g. | Stadskanaal - Assen             | lijnen 28 en 128  |
| h. | Emmen - Klazienaveen            | lijn 43           |
| i. | Assen - Groningen               | lijnen 50 en 150  |
| j. | Assen - Vries - Groningen       | lijnen 51 en 151  |
| k. | De Punt - Groningen             | lijn 52           |
| l. | Emmen - Groningen               | lijn 59           |
| m. | Stadskanaal - Ter Apel - Emmen  | lijnen 73 en 173  |
| n. | Zevenhuizen - Roden - Groningen | lijn 82           |
| o. | Stadskanaal - Assen             | lijn 128          |
| p. | Emmen - Borger                  | lijn 159          |

#### 5.4 Lokaal verbindend lijnen (stad Groningen)

De lokaal verbindende lijnen bieden in de stad Groningen 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.

In paragraaf 5.8 wordt aangegeven aan welke aspecten van de lokaal verbindende lijnen eisen en wensen zullen worden geformuleerd. Uitwerking hiervan vindt plaats in het bestek.

Momenteel exploiteert de huidige vervoerder naast de lokaal verbindende lijnen een nachtbus in de stad Groningen. Dit geschiedt voor eigen rekening en risico. De opdrachtgevers hechten eraan dat ook de nieuwe vervoerder een nachtbus in zijn aanbieding opneemt. Dit zal in het bestek als wens nader worden uitgewerkt.

De volgende huidige verbindingen vallen onder de lokaal verbindende lijnen van de stad Groningen:

- a. Lijn 1: Station Noord - Selwerd - De Hoogte - Korrewegwijk - Grote Markt - Zuiderdiep - Busstation/CS.
- b. Lijn3: Lewenborg - Kardinge - Grote Markt - Zuiderdiep - Busstation/CS - Vinkhuizen - Paddepoel - Station Noord.
- c. Lijn 6/16: Beijum - Kardinge - Grote Markt - Zuiderdiep - Busstation/CS - Corpus den Hoorn - Martini Ziekenhuis - Hoornsemeer.
- d. Lijn 11: Zernike - Paddepoel - Station Noord - Grote Markt - Zuiderdiep - Busstation/CS.
- e. Lijn 12: De Wijert - Busstation/CS.
- f. Lijn 15: Zernike - Paddepoel - Oranjebuurt - A-kerk - Busstation/CS.

#### 5.5 Lokaal ontsluitend lijnen (stad Groningen)

De lijnen die onderdeel uitmaken van de lokaal ontsluitende lijnen zijn bedoeld als aanvulling op de lokaal verbindende lijnen. In paragraaf 5.8 wordt aangegeven aan welke aspecten van de lokaal ontsluitende lijnen eisen en wensen zullen worden geformuleerd. Uitwerking hiervan vindt plaats in het bestek.

De volgende huidige lijnen vallen onder de lokaal ontsluitende lijnen van de stad Groningen:

- a. Lijn 2: Busstation/CS - Coendershof - Helpman - Martini Ziekenhuis.
- b. Lijn 4: Oosterpark - AZG - Grote Markt - Zuiderdiep - CS/Busstation - Peizerweg - Hoogkerk.
- c. Lijn 5: Station Noord - Selwerd - Paddepoel - Oranjebuurt - Grote Markt - Zuiderdiep - CS/Busstation - De Wijert - Martini Ziekenhuis.
- d. Lijn 7: Vinkhuizen Zuid - Paddepoel - Station Noord - De Hoogte - Korrewegwijk - Oosterparkwijk - AZG - Zuiderdiep - CS/Busstation.
- e. Lijn 8: CS/Busstation - A-Kerk - Hoogkerk.
- f. Lijn 9/19: Driebond - Euvelgunne - CS/Busstation.
- g. Lijn 18: Gravenburg - De Held - Hoendiep - A-kerk - CS/Busstation.

## 5.6 Citybusverbindingen stad Groningen

De citybuslijnen in de stad 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 en Peizerweg. Het betreft de volgende verbindingen:

- a. Sontweg - Grote Markt
- b. Zaanstraat - Vismarkt - Grote Markt
- c. Peizerweg - A-Kerkhof.

Tijdens de concessieperiode zullen de transferia in Hoogkerk en Haren in gebruik worden genomen. Enkele citybusverbindingen komen op plaatsen die minder bereikbaar zijn voor groot materieel en dienen daarom met kleiner materieel te worden geëxploiteerd. In de huidige situatie wordt de citybusverbinding tussen het Transferium Kardinge en de binnenstad uitgevoerd door de huidige stadslijnen naar Beijum en Lewenborg. Tijdens de concessieperiode kunnen de opdrachtgevers besluiten de Citybusverbindingen aan te passen.

In paragraaf 5.8 wordt aangegeven aan welke aspecten van de Citybusverbindingen eisen en wensen zullen worden geformuleerd. Uitwerking hiervan vindt plaats in het bestek.

## 5.7 Aanvullende verbindingen

De aanvullende verbindingen gelden als aanvulling op het basisnet. Het vervult met name de sociale functie van het OV. Tevens zorgt het ervoor, dat reizigers die niet direct van het basisnet gebruik kunnen maken hierop kunnen overstappen op de knooppunten (bijvoorbeeld Gieten, Leek, Roden en Borger). 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. Ook de buurtbus valt onder de aanvullende verbindingen. De concessiehouder zal de buurtbussen dan ook moeten faciliteren door het ter beschikking stellen van geschikt materieel, vervoerbewijzen en alle andere diensten die door de huidige concessiehouder aan de buurtbussen worden geleverd. De invulling van de dienstregeling van de aanvullende verbindingen is het resultaat van gezamenlijk overleg tussen inwoners/gebruikers en vervoerders, uitgaande van de optimale benutting van het basisnet.

Zowel de opdrachtgevers als de vervoerder mogen indien bepaalde ritten niet of nauwelijks door reizigers worden gebruikt (minder dan 6 reizigers per rit), op deze verbindingen in onderling overleg een vraagafhankelijk concept invoeren. Dit zal in het bestek nader worden uitgewerkt.

In paragraaf 5.8 wordt aangegeven aan welke aspecten van de aanvullende verbindingen eisen en wensen zullen worden geformuleerd. Uitwerking hiervan vindt plaats in het bestek.

In de provincie Groningen worden de aanvullende verbindingen tot dusverre ingevuld door de buurtbus en het CVV. In het bestek zal dit nader worden uitgewerkt. Onder de te verlenen concessie valt niet het CVV.

Voor de provincie Drenthe geldt dat in Noord-Drenthe thans sprake is van bundels van basis- en aanvullende lijnen die een verbinding tussen kernen in Noord-Drenthe met de stad Groningen realiseren. Van de inschrijver wordt gevraagd om uitgaande van de voorgeschreven hoogwaardige regionaal verbindende lijnen en de regionale basisverbindingen een aanbod te doen voor het aanvullende vervoer in het betreffende gebied. Hierbij moet het accent liggen op de feederfunctie van het aanvullende vervoer op het basisnet. De huidige verdeling is daarbij niet maatgevend. De kwantiteiten die bij de verschillende bundels van verbindingen horen kunnen op een andere wijze worden ingevuld. De hieronder aangegeven lijnen komen hiervoor in aanmerking. In het bestek zal nader worden ingegaan op de te verwachten ontwikkeling van het aanvullend vervoer.

***stadsdienst Assen\****

|       |        |
|-------|--------|
| Assen | lijn 4 |
| Assen | lijn 5 |
| Assen | lijn 6 |
| Assen | lijn 7 |

***bundel Assen – Groningen***

|                     |          |
|---------------------|----------|
| De Punt – Groningen | lijn 53  |
| De Punt – Groningen | lijn 153 |
| de Punt - Haren     | lijn 253 |
| Assen - Vries       | lijn 258 |

***bundel Zuidlaren – Gieten***

|                         |         |
|-------------------------|---------|
| Harkstede – Vries       | lijn 44 |
| Annen – Groningen       | lijn 57 |
| Assen/Annen – Groningen | lijn 58 |

***bundel Roden***

|                                 |         |
|---------------------------------|---------|
| Zevenhuizen – Roden – Groningen | lijn 82 |
| Roden - Assen                   | lijn 83 |
| Oosterwolde - Groningen         | lijn 86 |
| Leek - Roden                    | lijn 87 |

|                      |       |
|----------------------|-------|
| buurtbus Gieten e.o. | bb 93 |
|----------------------|-------|

\* afspraken tussen de gemeente Assen en de provincie Drenthe m.b.t. de voorgenomen ontwikkeling van de stadsdienst Assen en de opname van de wijk Kloosterveen in het lijnennet, dienen te worden overgenomen en verder uitgewerkt te worden.

Als minimale eis wordt gesteld dat de vraag van de reiziger naar openbaar vervoer in het aanbod van de inschrijver tot uitdrukking moet komen. Met nadruk worden de inschrijvers dan ook gevraagd hiervoor een eigen ontwerp in te dienen. Als wens voor het aanbod van inschrijvers geldt, dat alle kernen in het gebied die thans over een openbaar vervoervoorziening beschikken, verknoopt worden aan het basisnetwerk. De mate van ontsluiting van het gebied zal daarom een belangrijk punt zijn waarop dit deel van de offerte zal worden beoordeeld. Tevens wordt de beschikbaarheid in relatie tot het basisnet in de beoordeling meegenomen. De inschrijver mag in zijn offerte ook uitgaan van vraagafhankelijke concepten. Deze zullen echter in de gunning lager worden gewaardeerd dan niet-



vraagafhankelijke concepten. Vraagafhankelijk vervoer in de uren tussen 24.00 en 7.00 uur wordt bij de beoordeling en gunning niet meegenomen.

## 5.8 Eisen en wensen betreffende het netwerk

Aan de verschillende typen verbindingen zullen in het bestek nadere eisen en wensen worden 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. Mogelijkheden voor vraagafhankelijk vervoer;
- c. Kwaliteit van het materieel, naast de reeds genoemde bepalingen betreffende de leeftijd van het materieel;
- d. Milieu-eisen aan het materieel (in kwantitatieve zin);
- e. Meenemen van bagage, buggy's et cetera;
- f. Reizigersinformatie;
- g. Specifieke eisen en wensen voor het materieel van de Citybusverbindingen. Dit betreft onder andere milieu (geluid en uitstoot), breedte, toegankelijkheid en bagageruimte;
- h. Tariefvoorstellen door de vervoerder;
- i. Toegankelijkheid, naast de reeds genoemde bepalingen betreffende de percentages lage vloer;
- j. Zitplaatskans.

Ten aanzien van de leeftijd van het materieel worden de volgende eisen gesteld.

- a. De leeftijd van het materieel in de hoogwaardige regionaal verbindende lijnen (inclusief het versterkingsmaterieel) mag maximaal 10 jaar bedragen. Dit geldt ook voor versterkingsmaterieel. Het hoogwaardige karakter zal in het bestek worden ingevuld door voor deze aspecten voor de hoogwaardige regionaal verbindende lijnen verdergaande eisen en wensen te formuleren dan voor het overige verbindingen.
- b. De leeftijd van het materieel in de regionale basisverbindingen, de lokaal verbindende lijnen en de lokaal ontsluitende lijnen in de stad Groningen, de Citybus en de aanvullende verbindingen mag maximaal 12 jaar bedragen. Dit geldt niet voor de versterkingsbussen. Indien klein materieel wordt ingezet mag de leeftijd maximaal 8 jaar bedragen.

Voor de toegankelijkheid zijn de volgende eisen gesteld ten aanzien van de inzet van (semi)lage vloerbussen vanaf de aanvang van de concessie:

| type verbinding                           | minimale inzet |
|---|----------------|
| regionale basisverbindingen               | 25 %           |
| lokaal verbindende lijnen stad Groningen  | 50 %           |
| lokaal ontsluitende lijnen stad Groningen | 75 %           |
| Citybus-verbindingen                      | 100 %          |
| aanvullende verbindingen                  | 25 %           |

Voor de lokaal verbindende lijnen stad Groningen dienen aan het einde van de concessieperiode minimaal 75 % (semi)lage vloerbussen te zijn ingezet.

Teneinde een kwaliteitsverbetering ten aanzien van de toegankelijkheid te kunnen realiseren en te bewerkstelligen dat zoveel mogelijk reizigers profiteren van de inzet van toegankelijk materieel kunnen de opdrachtgevers in het bestek ter zake nadere voorschriften opnemen.

De inschrijvers dienen bij hun offerte een voorstel te doen voor de inzet van (semi)lage vloerbussen op lijnen en ritten, mede op basis van de verwachte vraag hiernaar, en voor de nodige publiciteit en voorlichting richting (potentiële) reizigers.

Voorts dient de vervoerder te voldoen aan de geldende wettelijke eisen op het gebied van toegankelijkheid en aan de wettelijke voorschriften die tijdens de concessieperiode van kracht worden.

Het is een wens van de opdrachtgevers het aandeel (semi)lage vloerbussen te vergroten. In het bestek zal deze wens verder worden uitgewerkt. Landelijk bestaat de intentie dat in 2010 het aandeel lage vloerbussen 100 % bedraagt.

## 6. Ontwikkeling OV

### 6.1 Algemeen

Er wordt met betrekking tot de ontwikkeling van het OV onderscheid gemaakt tussen de beleidsfunctie, de ontwikkelfunctie en de uitvoeringsfunctie.

1. 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 opdrachtgevers.
2. De ontwikkelfunctie in het OV bestaat uit alle activiteiten die noodzakelijk zijn voor de vertaling van het openbaar vervoerbeleid met betrekking tot tarieven, lijnvoering, dienstregeling en voertuigtype naar een openbaar vervoervoorziening. De ontwikkelfunctie heeft daardoor een relatie met de beleidsfunctie en de uitvoeringsfunctie.
3. De uitvoeringsfunctie betreft al hetgeen dat betrekking heeft op de uitvoering van het openbaar vervoer en is derhalve een verantwoordelijkheid van de vervoerder.

De wijze waarop de beleidsfunctie is ingevuld, bepaalt de ruimte voor de ontwikkelfunctie. Naarmate het beleid verder is uitgewerkt, is de ruimte voor de ontwikkelfunctie kleiner.

De opdrachtgevers gaan ervan uit, dat voor de ontwikkeling van het OV de overheid een belangrijke sturende en voorwaardenscheppende rol heeft. Dit blijkt onder andere uit de inspanningen die de opdrachtgevers verrichten ten aanzien van de ontwikkeling en invoering van het Kolibri OV-netwerk. Daarnaast blijkt dit uit de grote samenhang die bestaat tussen het OV enerzijds en het verkeer- en vervoerbeleid en het ruimtelijk ordeningsbeleid anderzijds. Met name in stedelijke gebieden geldt verder dat de beschikbare infrastructuur in hoge mate de kwaliteit, in termen van snelheid en comfort, van het vervoer bepaalt.

De opdrachtgevers gaan er daarnaast echter vanuit, dat binnen de door de overheid geschapen randvoorwaarden, de vervoerder het best in staat is een attractief en klantgericht vervoersysteem te ontwikkelen. De vervoerder heeft meer dan de overheid kennis van zijn klanten en beschikt over een aantal (marketing-)instrumenten om deze klanten op de juiste manier te benaderen.

Naast de overheid heeft echter ook de vervoerder een belangrijke rol als het gaat om de ontwikkeling van het OV. De vervoerder heeft kennis van zijn klanten en beschikt over een aantal (marketing-)instrumenten om deze klanten op de juiste manier te benaderen.

### 6.2 Invulling ontwikkelfunctie

Voor het PvE hebben de opdrachtgevers zich de vraag gesteld welke ontwikkelaspecten van het OV op welke wijze dienen te worden ingevuld. Hierbij is onderscheid gemaakt in de volgende mogelijkheden:

V = Voorschrijven door de overheid; de overheid schrijft (soms tot in detail) voor hoe het betreffende element dient te worden ingevuld.

R = Randvoorwaarden door de overheid; de overheid laat de vervoerder de vrijheid in het ontwerp, maar geeft wel de randvoorwaarden aan.

M = Markt. De overheid stelt geen voorwaarden. Deze mogelijkheid betekent in principe een risico voor de opdrachtgevers. Men heeft geen grip meer op het resultaat.

Aan de hand van ervaringen van de afgelopen jaren met betrekking tot de ontwikkeling en invulling van het openbaar vervoerbeleid en de doelstellingen van het openbaar vervoer in het concessiegebied,

kiezen de opdrachtgevers ervoor om zoveel mogelijk het principe van randvoorwaarden te hanteren en binnen deze randvoorwaarden de vervoerder ontwerprijheid te bieden.

De redenen voor deze keuze zijn:

- a. Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van bij de opdrachtgevers, de consumentenorganisaties (consumentenplatform) en de bij de vervoerder aanwezige kennis.
- b. De samenhang tussen enerzijds infrastructuur, verkeer- en vervoerbeleid (parkeerbeleid, fietsbeleid, beleid infrastructuur), ruimtelijk ordeningsbeleid en anderzijds het openbaar vervoeraanbod komt voldoende tot haar recht.
- c. Risico's van grote aanbodwijzigingen worden zoveel mogelijk vermeden. De opdrachtgevers denken hierbij bijvoorbeeld aan op basis van bedrijfseconomische afwegingen gemaakte keuzes van de vervoerder. Gelet op het politieke belang dat aan het openbaar vervoer wordt gehecht, wensen de opdrachtgevers grip op het openbaar vervoer te houden.

In tabel 1 is weergegeven op welke aspecten de keuzes voor de ontwikkeling van het openbaar vervoer betrekking hebben en op welke wijze hieraan invulling gegeven wordt.

| <i>Ontwikkelaspect</i>      | <i>Uitwerking</i>             | <i>Invulling</i> | <i>Plaats in PvE</i> |
|-----------------------------|-------------------------------|------------------|----------------------|
| Bereik                      | Netwerk                       | R/V              | Hoofdstuk 5          |
|                             | Frequentie                    | R                | Hoofdstuk 5          |
| Vervoertechniek (bus, taxi) |                               | R                | Hoofdstukken 5 en 10 |
| Klachtenregeling            |                               | V                | Hoofdstuk 15         |
| Vervoer                     | Snelheid                      | R                | Hoofdstuk 5          |
|                             | Capaciteit                    | R                | Hoofdstuk 5          |
|                             | Betrouwbaarheid               | R                | Hoofdstuk 5          |
|                             | Comfort                       | R                | Hoofdstuk 5          |
|                             | Toegankelijkheid              | R                | Hoofdstuk 5          |
| Reizigersinfo               | Veiligheid                    | R                | Hoofdstuk 5          |
|                             | Info voorafgaand aan een reis | R                | Hoofdstuk 17         |
|                             | Info tijdens de reis          | R                | Hoofdstuk 17         |
| Reizigerskosten             | Info na de reis               | R                | Hoofdstuk 17         |
|                             | Reiskosten                    | R                | Hoofdstuk 17         |
|                             | Informatiekosten              | R                | Hoofdstuk 17         |
| Productbeleving             | Imagovorming                  | R                | Hoofdstuk 17         |
|                             | Promotie                      | R                | Hoofdstuk 17         |
|                             | Aftersales                    | R                | Hoofdstuk 17         |

Tabel 1: Invulling ontwikkel functie

Alleen de huidige klachtenregeling en het gebruik van infrastructuur (knooppunten, busbanen et cetera die bepalend zijn voor de opbouw van het netwerk) worden voorgeschreven.

De vervoerder zal op basis van de gegeven randvoorwaarden haar invulling dienen te geven aan de in tabel 1 weergegeven ontwikkelaspecten. Het gaat daarbij met name om een invulling die zorgdraagt voor:

- a. het aantrekken van zoveel mogelijk (nieuwe) reizigers.
- b. een hoge mate van tevredenheid van reizigers.
- c. een efficiënte exploitatie.

Voor een toelichting op de argumenten voor de gemaakte keuzes (V, R en M) wordt verwezen naar BIJLAGE C. Argumentatie keuzes ontwikkel functie. De diverse randvoorwaarden staan beschreven in dit PvE en zullen daar waar vermeld in het bestek nader worden uitgewerkt.

### 6.3 Vervoerplan

Binnen de onder 6.2 genoemde randvoorwaarden moet de vervoerder jaarlijks een onderbouwd vervoerplan bij de opdrachtgevers indienen waarin hij invulling geeft aan de binnen deze randvoorwaarden beschikbare ontwikkelvrijheid.

Het vervoerplan dient in ieder geval concrete acties en voorstellen te bevatten met betrekking tot de volgende onderwerpen:

- a. Het inventariseren en analyseren van de vraag naar openbaar vervoer in het concessiegebied en het afstemmen van het aanbod daarop.
- b. De ontwikkeling van een lijnennet en aanpassing daarvan aan gewijzigde inzichten of omstandigheden (zoals bijvoorbeeld de ontwikkeling van de wijk Meerstad).
- c. Uitwerking en implementatie van Kolibri OV-netwerk-maatregelen.
- d. De optimalisering van de dienstregeling.
- e. De verbetering van dienstverlening.
- f. De ontwikkeling van een stelsel van eigen tarieven en vervoerbewijzen.
- g. Het bevorderen van het gebruik van het openbaar vervoer.
- h. De ontwikkeling van nieuwe producten en diensten waardoor nieuwe groepen klanten worden bediend.
- i. Het voorkomen van zwart- en grijsrijden.
- j. Het onderzoeken en realiseren van de mogelijkheden tot verhoging van de vervoeropbrengsten.
- k. Het inventariseren en analyseren van knelpunten in de uitvoering van de concessie en in de infrastructuur voor openbaar vervoer, alsmede het aangeven van oplossingsmogelijkheden.
- l. Het optimaliseren van de informatievoorziening en promotie naar de reiziger.
- m. Maatregelen ter beperking van de milieubelasting door het openbaar vervoer.
- n. Toegankelijkheid van het vervoer.

De vervoerder kan de opdrachtgevers gevraagd en ongevraagd advies geven over de ontwikkeling van het te voeren beleid op het gebied van verkeer en vervoer.

Over de uitvoering van de acties en voorstellen uit het vervoerplan wordt jaarlijks een verantwoordingsrapportage door de vervoerder opgesteld en gepresenteerd aan de opdrachtgevers.

De opdrachtgevers informeren de vervoerder schriftelijk over:

1. Plannen of planstructuren die van belang kunnen zijn of gevolgen kunnen hebben voor het openbaar vervoer in het concessiegebied.
2. Afspraken die door de opdrachtgevers zijn gemaakt met andere overheden over grensoverschrijdende buslijnen.

De opdrachtgevers zullen de vervoerder gevraagd en ongevraagd informeren over door hen gesignaleerde knelpunten in de uitvoering.

## 7. Exploitatie

De vervoerder is verantwoordelijk voor het exploiteren van het openbaar vervoer in het concessiegebied. Hieraan wordt in elk geval door middel van onderstaande punten invulling gegeven:

- a. De vervoerder dient te beschikken over een verkeersleiding die de uitvoering van de dienstregeling volgt en aanstuurt, en die contact heeft met de verkeersleidingen van het niet onder de concessie vallende aanpalende OV (trein en bus) en CVV.
- b. De vervoerder dient de dienstregeling punctueel uit te voeren. De opdrachtgevers houden stiptheidsmetingen. De resultaten hiervan vormen de basis voor de bonus-malusregeling.
- c. De vervoerder dient in overleg met de opdrachtgevers een adequaat versterkingsbeleid te voeren. Dit betekent dat extra bussen worden ingezet op lijnen en ritten waar capaciteitsproblemen ontstaan.
- d. Vervoerder is verplicht om iedere passagier -die bij een halte kenbaar maakt van het vervoer gebruik te willen maken- te vervoeren.
- e. Bij de (hoogwaardige) regionaal verbindende lijnen zullen aan verplaatsingen die langer duren dan 15 minuten eisen worden gesteld ten aanzien van de zitplaatskans.
- f. De volgende eisen worden gesteld aan de reserveringscentrale van het eventuele vraagafhankelijke vervoer:
  - 1e. De reserveringscentrale is minimaal geopend vanaf een uur voor de start van de dienstregeling tot een uur na het einde van de dienstregeling.
  - 2e. Voor het vraagafhankelijk OV in de stad Groningen kan een rit tot een half uur voor de gewenste vertrektijd worden gereserveerd. Voor het vraagafhankelijk OV in het concessiegebied buiten de stad Groningen kan een rit tot één uur voor de gewenste vertrektijd worden gereserveerd.
  - 3e. Het reserveringsnummer dient een gratis 0800 nummer te zijn.
  - 4e. Nadere eisen zullen worden geformuleerd voor de bereikbaarheid van de reserveringscentrale.
- g. Vervoerder garandeert de 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 anderzijds. De aansluiting moet binnen 10 minuten worden geboden.
- h. De vervoerder is aansprakelijk voor uitval van ritten bijvoorbeeld door personeelsgebrek of technische mankementen.
- i. De vervoerder zorgt bij de exploitatie voor optimale afstemming tussen de vraag aan vervoer en de in te zetten capaciteit.

## 8. Procedure van vaststelling dienstregeling

Voor een optimale dienstverlening legt de vervoerder tenminste éénmaal per jaar een door hem voorgenomen wijziging van de dienstregeling voor aan de opdrachtgevers. De vervoerder pleegt hierover vooraf overleg met de opdrachtgevers in verband met het ter beschikking stellen van subsidie. De vervoerder stemt de hiervoor genoemde wijziging van de dienstregeling af met andere vervoerders in het concessiegebied en vervoerders in aangrenzende concessiegebieden. Indien geen overeenstemming wordt bereikt, meldt de vervoerder dit aan de opdrachtgevers.

De vervoerder dient bij een voorgenomen wijziging van de dienstregeling rekening te houden met plannen van de overheid met betrekking tot onder andere woningbouw, werkgelegenheidslocaties, bouw van asielzoekerscentra of nieuwe en/of gewijzigde infrastructuur en wijzigingen van de dienstregelingen van het openbaar vervoer per spoor. De vervoerder geeft in de voorgenomen wijziging in elk geval aan op welke lijn(en) de wijziging betrekking heeft, en -voor zover van toepassing- welke wijzigingen in de route(s) en frequentie(s) worden voorgesteld en welke gevolgen dit heeft voor:

- a. Overstappen en aansluitingen.
- b. Bestaande en eventueel verwachte reizigers.
- c. De kosten en opbrengsten.

Tevens geeft de vervoerder aan met welk soort materieel de dienstregeling zal worden uitgevoerd.

Wanneer de vervoerder voornemens is de dienstregeling ingrijpend te wijzigen, legt hij de voorgenomen wijziging ter advies voor aan het consumentenplatform. Dit advies zal aan de opdrachtgevers worden voorgelegd. Van ingrijpende wijziging van de dienstregeling is in elk geval sprake wanneer:

- a. De frequenties van de lijnen wijzigen.
- b. De lijnvoering wijziging ondergaat.
- c. De aankomst- en vertrektijden meer dan 10 minuten wijzigen.
- d. De aansluitingen op knooppunten op andere bussen en treinen wijzigen.
- e. Nieuwe treinstations worden geopend.
- f. Nieuwe lijnen worden ingesteld.

De vervoerder stelt de -overeenkomstig het bovenstaande- aan te brengen wijziging van de dienstregeling vast na vooraf verkregen schriftelijke instemming van de opdrachtgevers. De opdrachtgevers kunnen de vervoerder verplichten wijzigingen in de dienstregeling aan te brengen.

## 9. Tarieven en vervoerbewijzen

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

De Nationale Vervoer Bewijzen (NVB, gebruik van de strippenkaart en abonnementen) vormen het basistarief. De invoering van een eigen vervoerbewijs dat gebaseerd is op de toepassing van een regionaal of landelijk te ontwikkelen chipkaartsysteem is wenselijk. De opdrachtgevers en de vervoerder zullen gezamenlijk gedurende de concessieperiode de mogelijkheden onderzoeken van invoering van een dergelijk chipkaartsysteem.

De vervoerder kan aan de opdrachtgevers een voorstel doen om tarieven en vervoerbewijzen in te voeren afwijkend van het NVB assortiment. Alvorens het voorstel aan de opdrachtgevers ter goedkeuring wordt voorgelegd, vraagt de vervoerder hierover advies aan het consumentenplatform. De opdrachtgevers kunnen een voorstel tot het invoeren van afwijkende tarieven en vervoerbewijzen afwijzen als dit naar verwachting van de opdrachtgevers leidt tot:

- a. Een afname van de vervoeropbrengst en/of
- b. een negatief effect op het gebruik en/of exploitatiemogelijkheden van het openbaar vervoer.

De opdrachtgevers gaan ervan uit dat wanneer een hogere snelheid wordt geboden in het vervoer, hiervoor ook hogere tarieven gevraagd kunnen worden, conform de huidige regeling in artikel 6 van het NVB, of een eventueel hiervoor in de plaats komende regeling.

De opdrachtgevers kunnen in overleg met de vervoerder van het NVB afwijkende tarieven voorschrijven.

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

De vervoerder draagt zorg voor een goede verkrijgbaarheid voor het publiek van de kaartsoorten. Een goede verkrijgbaarheid zal als wens in het bestek worden opgenomen. In ieder geval zal kaartverkoop van bepaalde kaartsoorten op de voertuigen vereist zijn. Dit zal nader worden uitgewerkt in het bestek.



## 10. Materieel

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

De door de vervoerder voor de uitvoering van de concessie in te zetten voertuigen dienen te voldoen aan de volgende algemene eisen:

- a. De vervoerder dient de bussen te voorzien van Vetag/Vecom of vergelijkbare installaties (die het voertuig prioriteit kunnen geven bij verkeerslichtinstallaties) op lijnen waar dit noodzakelijk is.
- b. Alle voertuigen dienen over een communicatiemiddel te beschikken waardoor zij onderling contact kunnen hebben en / of de centrale kunnen bereiken.
- c. De voertuigen dienen voorzien te zijn van een goede binnenverlichting.
- d. De bussen dienen voorzien te zijn van een goed verstaanbare omroepinstallatie.
- e. De bussen dienen in het voertuig voorzien te zijn van een goede stopaanduiding.
- f. De voertuigen dienen te zijn ingericht voor het meevoeren van reizigers met kinderwagen en dergelijke en andere handbagage.
- g. In elk voertuig dient een complete EHBO-doos en een goedgekeurd brandblusapparaat aanwezig te zijn.
- h. Het zitcomfort en de vormgeving van de stoelen in de voertuigen dient acceptabel te zijn.
- i. De voertuigen dienen van binnen en van buiten schoon te zijn. In de voertuigen mag niet gerookt worden.
- j. Vervoerder zorgt ervoor dat zijn voertuigen herkenbaar zijn als onderdeel van zijn vervoerssysteem; elk voertuig voert een logo of voorwerp waarop is aangegeven dat het een voertuig betreft dat behoort tot een lijntype (bijv. sneldienst).
- k. Het lijnnummer op de voorkant van de voertuigen en de ritbestemming op de voorkant van de voertuigen dienen te allen tijde goed leesbaar te zijn. Stadsbussen dienen ook aan de zij- en achterkant lijnnummers te voeren. Bij tijdelijk in te zetten voertuigen mag de aanduiding van het lijnnummer aan de zij- en achterkant komen te vervallen. Het lijnnummer en de ritbestemming aan de voorkant dient echter wel altijd aanwezig te zijn. Klein materieel is voorzien van een aanduiding van het lijnnummer en de ritbestemming.
- l. De vervoerder dient tenminste voor één geoormerkte zitplaats voor minder validen in een voertuig te zorgen.

De opdrachtgevers zullen in het bestek nadere eisen stellen ten aanzien van herkenbaarheid, kleurstelling en reclame.

De inschrijver dient bij zijn offerte een materieelplan te overleggen, waarin hij de verschillen in kwaliteit tussen het door hem ten behoeve van de uitvoering van de concessie in te zetten materieel aangeeft. Hierbij dient de inschrijver onderscheid aan te geven in hoogwaardig en regulier materieel. Ook dienen de verschillen in kwaliteit te worden aangegeven voor groot materieel en klein materieel. In het bestek zal dit nader worden uitgewerkt. Over de inzet en instroom van nieuwe voertuigen worden afspraken gemaakt tussen de opdrachtgevers en de vervoerder, alsmede over de eventuele infrastructurele aanpassingen die zijn verbonden aan de inzet van lage vloerbussen.

Er zijn daarnaast eisen gesteld aan de leeftijd en toegankelijkheid van het materieel (zie paragraaf 5.8).

De vervoerder kan de opdrachtgevers schriftelijk verzoeken een ontheffing te verlenen van bovenstaande eisen. Aan de ontheffing kunnen voorwaarden worden verbonden. De vervoerder geeft in de dienstregeling aan op welke lijnen en ritten voertuigen met een lage vloer wordt ingezet.

## 11. Personeel

Het door de vervoerder voor de uitvoering van de concessie in te zetten personeel dient te voldoen aan de bepalingen bij of krachtens het Besluit Personenvervoer. De vervoerder draagt zorg voor de uitvoering van de dienstregeling door de inzet van voldoende personeel. Daarbij dient hij zich te houden aan het bepaalde in de Arbeidstijdenwet en het Arbeidstijdenbesluit.

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

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

Bovenstaande eisen gelden zowel voor personeel in dienst van vervoerder als aan personeel in dienst van door vervoerder ingehuurd bedrijven.

## **12. Sociale veiligheid**

Het Rijk stelt de opdrachtgevers geld ter beschikking voor de uitvoering van maatregelen die de sociale veiligheid in het openbaar vervoer bevorderen. De opdrachtgevers informeren de vervoerder jaarlijks over de omvang van het budget voor maatregelen ter verbetering van de sociale veiligheid. De opdrachtgevers kunnen daarbij aangeven welke prioriteiten bij de verbetering van de sociale veiligheid gewenst zijn.

De vervoerder stelt jaarlijks op basis van de door de opdrachtgevers aangegeven prioriteiten, een plan van aanpak op. Hierin worden alle voorgestelde maatregelen ter verbetering van de sociale veiligheid voor reizigers en personeel, de bijbehorende kosten en de te verwachten effecten beschreven. Dit plan wordt met een advies van het consumentenplatform aan de opdrachtgevers ter goedkeuring voorgelegd.

Het plan van aanpak wordt niet door de opdrachtgevers goedgekeurd als geen of onvoldoende rekening is gehouden met de door de opdrachtgevers aangegeven prioriteiten. Opdrachtgevers en vervoerder voeren dan overleg over aanpassingen van het plan van aanpak. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over aanpassing van het plan van aanpak, stellen de opdrachtgevers het van het Rijk ontvangen geld beschikbaar op basis van de door hem gegeven prioriteiten. De vervoerder dient over de besteding van de gelden na afloop van het betreffende jaar verantwoording aan de opdrachtgevers af te leggen.

### **13. Toegankelijkheid**

Het Rijk stelt de opdrachtgevers geld ter beschikking voor toegankelijkheid. De opdrachtgevers informeren de vervoerder jaarlijks over de omvang van het budget voor maatregelen ter verbetering van de toegankelijkheid. De opdrachtgevers kunnen daarbij aangeven welke prioriteiten bij de verbetering van de toegankelijkheid gewenst zijn.

De vervoerder stelt jaarlijks op basis van de door de opdrachtgevers aangegeven prioriteiten, een plan van aanpak op. Hierin worden alle voorgestelde maatregelen ter verbetering van de toegankelijkheid, de bijbehorende kosten en de te verwachten effecten beschreven. Dit plan wordt met een advies van het consumentenplatform aan de opdrachtgevers ter goedkeuring voorgelegd.

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

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

## **14. OV-Infrastructuur**

### **14.1 Algemeen**

De infrastructuur voor het openbaar vervoer bestaat uit enerzijds weginfrastructuur zoals busstroken, busbanen, verkeersregelininstallaties en dergelijke, waarmee de doorstroming van het openbaar vervoer wordt bevorderd. Anderzijds bestaat de OV-infrastructuur uit knooppunten, busstations en haltevoorzieningen. Naast deze specifieke OV-infrastructuur is de reguliere weginfrastructuur van belang, waarbij inschrijvers rekening dienen te houden met bestaande, geplande en nog te ontwikkelen maatregelen in het kader van Duurzaam Veilig. In principe zijn de wegbeheerders (gemeenten, provincies en Rijk) verantwoordelijk voor al deze infrastructuur. Uitgangspunt voor de exploitatie door de vervoerder is de bestaande infrastructuur, dat wil zeggen de infrastructuur die op 1-1-2004 beschikbaar is. In het bestek zal een opsomming worden opgenomen van de door opdrachtgevers aangewezen OV-infrastructuur alsmede van de wegategorisering in de provincies Groningen en Drenthe.

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

### **14.2 Haltes en haltevoorzieningen**

De wegbeheerder is eigenaar van de haltekom, het halteplateau en de haltevoorzieningen. De wegbeheerder is tevens verantwoordelijk voor beheer en onderhoud van de haltekom, halteplateau en haltevoorzieningen. De vervoerder heeft het eigendom van de haltepaal en het haltebord en is tevens verantwoordelijk voor beheer en onderhoud daarvan. In het bestek wordt een eis opgenomen over het onderhoud van haltepaal en haltebord.

De eigendom en het beheer van deabri's in het concessiegebied zijn op dit moment niet eenduidig geregeld. De gemeente Groningen heeft een contract met de firma's Publex en Viacom inzake het beheer en onderhoud van deabri's. In de overige gemeenten in de provincie Groningen en in de provincie Drenthe zijn eigendom en beheer van deabri's in handen van verschillende partijen (wegbeheerders en de huidige vervoerder).

De opdrachtgevers streven er naar dat alle bestaandeabri's in het bezit komen van de wegbeheerders, dan wel dat de wegbeheerders verantwoordelijk zijn voor deabri's.

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

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

- h. Het klachtennummer van de vervoerder.
- i. Het informatienummer van de onafhankelijke klachtenlijn.
- j. Een lijnnetkaart met buskalender.

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

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

### 14.3 Stremmingen en omleidingen

Wijzigingen in de infrastructuur die gevolgen hebben voor de uitvoering van de dienstregeling en routevoering komen voor rekening en risico van de vervoerder, behalve wanneer deze maatregelen en omstandigheden leiden tot een zodanig ingrijpende wijziging van de bestaande omlopen van het materieel dat een wijziging van de bestaande dienstregeling door de opdrachtgevers en de vervoerder noodzakelijk wordt geacht.

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

1. Vertraging of omrijshade ten gevolge van congestie, ongevallen, calamiteiten of regulier onderhoud aan de infrastructuur behoren tot het normale bedrijfsrisico van de vervoerder.
2. De opdrachtgevers zullen bij voorzienbare stremmingen in de route van een lijndienst (groot onderhoud aan de wegen, afzetting van de weg in verband met manifestaties en dergelijke) ervoor zorgdragen dat de vervoerder minimaal 14 werkdagen van tevoren wordt ingelicht. De opdrachtgevers zullen zich inspannen dat andere wegbeheerders dit ook gaan doen. Ook deze voorzienbare stremmingen worden tot het normale bedrijfsrisico van de vervoerder gerekend.
3. De verantwoordelijkheid voor het informeren van de reizigers bij dienstregelingswijzigingen ten gevolge van stremmingen en/of wegomleggingen ligt bij de vervoerder. De wijze waarop dit dient te geschieden wordt nader aangegeven in het bestek.

De opdrachtgevers informeren de vervoerder schriftelijk over:

- a. voornemens tot wijziging of uitbreiding van de infrastructuur in de breedste zin van het woord en over de voortgang van in uitvoering zijnde wijzigingen of uitbreidingen van de infrastructuur.
- b. te verwachten hinder als gevolg van werkzaamheden aan infrastructuur in beheer bij de opdrachtgevers.

## **15. Positie van de reiziger**

### **15.1 Advies consumentenplatforms**

De vervoerder dient volgens artikel 33 van het Besluit Personenvervoer ten minste éénmaal per jaar aan de consumentenplatforms advies te vragen over de volgende onderwerpen, voor zover de vervoerder ten aanzien van deze onderwerpen maatregelen heeft getroffen:

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

Reizigers kunnen bij vervoerder wensen ten aanzien van de dienstregeling indienen. Vervoerder voorziet in een goede regeling voor het afhandelen van door reizigers kenbaar gemaakte wensen over de dienstregeling. Reizigers worden in het busboekje op deze regeling geattendeerd.

### **15.2 Klachtenregeling**

De vervoerder stelt een klachtenregeling op, die aansluit bij de klachtenregeling van de opdrachtgever. De reiziger richt zijn klacht allereerst aan de vervoerder. Vervoerder dient de klacht binnen 15 werkdagen af te doen. Bij een naar het oordeel van de reiziger niet bevredigende reactie van de vervoerder kan de reiziger zich wenden tot een onafhankelijke klachtenlijn. De opdrachtgevers dragen zorg voor deze onafhankelijke klachtenlijn die deze klachten van de reizigers ontvangt, registreert en doorgeeft aan de vervoerder ter verdere afdoening. De kosten van de onafhankelijke klachtenlijn worden gedragen door de opdrachtgevers. De bonus-malusregeling is mede op deze onafhankelijke klachtenregeling gebaseerd.

De vervoerder stelt maandelijks een overzicht op van de binnengekomen klachten en zendt hiervan een afschrift naar de opdrachtgevers en het consumentenplatform. De vervoerder en de opdrachtgevers bespreken periodiek aan de hand van dit overzicht de binnengekomen klachten, waarbij de vervoerder aangeeft hoe er met klachten is of wordt omgegaan en hoe de klacht is of wordt verholpen. Dit geldt ook voor de afdoening van klachten die de vervoerder van de onafhankelijke klachtenlijn heeft ontvangen.

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

De vervoerder dient zorgvuldig om te gaan met de privacy van reizigers.



### 15.3 Klanttevredenheidsonderzoek

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

- a. De informatie naar de reizigers.
- b. Het comfort van het materieel.
- c. Tijd en doorstroming.
- d. Prijs van het vervoerbewijs.
- e. Faciliteiten.
- f. Sociale veiligheid.
- g. Dienstverlening.
- h. Klantvriendelijkheid van de chauffeurs.

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

Indien uit het onderzoek blijkt dat ten aanzien van één of meer onderdelen de tevredenheid van de reizigers is afgenomen, is de vervoerder verplicht om binnen twee maanden na bekendmaking van de resultaten van het onderzoek maatregelen te nemen ter verbetering hiervan. De vervoerder stuurt de opdrachtgevers een overzicht van de door hem te nemen verbeteringsmaatregelen.

## **16. Gegevens van de vervoerder**

De vervoerder verstrekt aan de opdrachtgevers conform BIJLAGE D. Informatieverstrekking door vervoerder informatie met betrekking tot de vervoerkundige en financiële aspecten van het vervoer, gebaseerd op het Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer.

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

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

De vervoerder zal de opdrachtgevers steeds gevraagd en ongevraagd informeren over door hem gesignaleerde knelpunten in de uitvoering van de concessie.

## 17. Informatie en promotie

Inschrijvers op de aanbesteding van de concessie dienen bij hun offerte een marketing- en communicatieplan voor de gehele concessieperiode te overleggen. Doelstelling van het marketing- en communicatieplan is het behouden van bestaande reizigers en het werven van nieuwe groepen reizigers door een gericht marketing- en kwaliteitsbeleid.

De geselecteerde vervoerder dient jaarlijks een uitvoeringsplan met betrekking tot marketing- en communicatieactiviteiten bij de opdrachtgevers in te dienen met een planning voor de uitvoering. In dit plan wordt onder andere aandacht besteed aan het werven van nieuwe groepen reizigers. Dit uitvoeringsplan wordt ter informatie toegezonden aan het consumentenplatform.

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

In deze schriftelijke presentatievorm dient vervoerder tenminste te vermelden:

- a. Een volledig overzicht van alle te leveren lijn- en tijdgebonden vervoer, behorende tot de concessie, alsmede alle in dit gebied te verrichten openbaar vervoer van andere vervoerders.
- b. Het telefoonnummer van de onafhankelijke klachtenlijn en van de landelijke geschillencommissie.
- c. Het telefoonnummer voor het reserveren van het vraagafhankelijk vervoer.
- d. Een -tevens los verkrijgbare- lijnennetkaart, waarop de belangrijke openbaar vervoerslijnen (dus ook spoorlijnen) zijn aangegeven, met hun route, knooppunten en haltes. Aan de lijnennetkaart worden detailoverzichten toegevoegd van de grotere kernen in het vervoersgebied, en situatieschetsen van de grotere vervoersknooppunten.
- e. Een overzicht van de verkooppunten.
- f. Een overzicht van de informatieloketten en openingstijden.
- g. Het servicenummer van de vervoerder.
- h. Het telefoonnummer en internetadres van OV-Reisinformatie (thans 0900-9292).
- i. Tariefinformatie.
- j. Algemene vervoervoorwaarden.

Verder geldt voor de informatieverstrekking aan de reiziger het volgende:

1. De vervoerder dient minimaal 14 dagen vóór het van kracht worden van wijzigingen in de dienstregeling en van de tarieven deze wijzigingen in de lokale en regionale pers bekend te maken en bij (ingrijpende) wijzigingen te verwerken in een aangepast busboekje / wijzigingsblad.
2. De vervoerder dient te zorgen voor een goede verkrijgbaarheid voor het publiek van het busboekje en alle vervoerbewijzen.
3. Vervoerder zorgt tijdens een rit voor informatie aan de reiziger over de naderende (halte-)plaatsen.
4. Vervoerder dient reizigers te informeren over vertragingen en verstoringen in de dienstregeling.
5. Een halte waarvan het vraagafhankelijk OV gebruikmaakt dient in ieder geval te zijn voorzien van een telefoonnummer waarmee de reiziger een rit kan reserveren.
6. Vervoerder voorziet in de exploitatie en het in vergelijking tot de huidige situatie uitbreiden van het aantal bemenste informatie- en serviceloketten. Het niveau van de service per knooppunt dient in samenhang met de knooppuntenstructuur (groot, midden en klein) te zijn.
7. De vervoerder opent een internetsite met actuele informatie voor de reiziger over de uitvoering en wijzigingen in de uitvoering van de dienstregeling.
8. De vervoerder neemt deel aan het orgaan voor collectieve informatievoorziening, op dit moment de OV-Reisinformatie (thans 0900-9292). De hiermee gemoeide kosten zijn voor rekening van de vervoerder.

## 18. Financiën

De volgende middelen staan de vervoerder ter beschikking voor het uitvoeren van de concessie:

1. 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.
2. De opbrengsten van toeslagkaarten en eigen vervoersbewijzen, voorzover niet meegenomen onder punt 1.
3. De opbrengsten uit het contract van het studentenvervoer (SOV).
4. De subsidie van de opdrachtgevers. 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 en kwaliteitsniveaus.

De vervoerder is verantwoordelijk voor de hiervoor onder 1 tot en met 3 genoemde opbrengsten. In het bestek zal aan de inschrijvers een alternatieve aanbieding worden gevraagd voor de situatie dat deze opbrengstverantwoordelijkheid bij de opdrachtgevers komt te liggen.

Jaarlijks wordt door de opdrachtgevers in overleg met de vervoerder achteraf de subsidie vastgesteld op basis van het aantal werkelijk verreden ritten overeenkomstig de dienstregeling, uitgedrukt in dienstregelingsuren per type materieel en kwaliteitsniveau.

In het bestek zal een regeling worden opgenomen, waarbij de opdrachtgevers de mogelijkheid hebben om bij een vastgestelde maximale bezetting op een rit van 6 of minder reizigers gedurende een bepaalde periode de DRU-prijs voor klein materieel te hanteren.

Verder geldt het volgende:

- a. De opdrachtgevers betalen aan de vervoerder de met deze concessie samenhangende van het Rijk te ontvangen compensatie voor de loon- en prijsbijstelling.
- b. Het beschikbare budget bestaat uit de rijksbijdrage onder aftrek van een aantal inhoudingen, zoals bijvoorbeeld de middelen voor het CVV, de bonusregeling et cetera. De opdrachtgevers bepalen het beschikbare budget.
- c. Bij wijzigingen in het budget van de opdrachtgevers en beëindiging van, dan wel ingrijpende wijzigingen in de reisvoorwaarden van het SOV-contract zullen de opdrachtgevers met de vervoerder overleggen over de hieruit voortvloeiende financiële gevolgen en het eventueel aanpassen van de dienstregeling.
- d. De vervoerder dient verantwoording af te leggen omtrent de besteding van de door de opdrachtgevers verleende subsidie, volgens de regelingen die door de overheden worden voorgeschreven.
- e. De vervoerder dient een afzonderlijke financiële boekhouding te voeren per betrokken overheid voor de uitvoering van de concessie.
- f. De opdrachtgevers leggen een relatie tussen de uit te keren subsidie en de geleverde kwaliteit van het vervoer door een bonus-malusregeling te hanteren. Het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek vormt hiervoor de belangrijkste basis. Daarnaast zijn de aantallen klachten en de stiptheid van het vervoer ook van invloed op de toe te kennen bonus/malus.

## **19. Handhaving**

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

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

Voordat de opdrachtgevers de vervoerder een boete opleggen, zullen zij de vervoerder de gelegenheid bieden om binnen een daarbij te stellen redelijke termijn alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen.

De opgelegde boetes worden ingehouden op de maandelijkse subsidiebijdrage.

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

## BIJLAGE A. Overzicht van gehanteerde begrippen

|   |  |
|---|--|
| Aanbestedingsreglement                    | Document waarin een omschrijving van gehanteerde begrippen en de te volgen procedures staan vermeld in het geval van aanbesteding.   |
| Bedieningsperiode                         | De periode van een dag dat de dienstregeling wordt gereden. De bedieningsperiode kan per lijn verschillend zijn.   |
| Beleidsfunctie                            | De beleidsfunctie betreft onder meer het formuleren van algemene doelstellingen van het verkeer - en vervoersbeleid, de afbakening van concessiegebieden, het doelgroepenbeleid en de gewenste algemene kenmerken van de aangeboden vervoersdiensten.                      |
| Bonus-malusregeling                       | Regeling om een relatie te leggen tussen de hoogte van de vergoeding aan de vervoerder en de uitvoeringskwaliteit, waarmee de vervoerder wordt geprikkeld tot het leveren van optimale kwaliteit.  |
| Busboekje                                 | Door de vervoerder uitgegeven presentatie in drukvorm, waarin voor een ieder helder, leesbaar en begrijpelijk zijn omschreven de dienstregeling, de tarieven, de van toepassing zijnde algemene vervoervoorwaarden en de klachtenregeling.                                 |
| Buurtbus                                  | Een bus waarmee openbaar vervoer met een vaste dienstregeling wordt verricht, uitgevoerd door vrijwilligers onder verantwoordelijkheid van de vervoerder.  |
| Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV) | Collectief vraagafhankelijk vervoer als bedoeld in artikel 6 van het Besluit personenvervoer 2000.   |
| Concessie                                 | Het recht om met uitsluiting van anderen openbaar vervoer te verrichten in het in het PvE omschreven concessiegebied gedurende het in het PvE aangegeven tijdvak.  |
| Consumentenplatform                       | Het door de opdrachtgevers ingestelde overlegorgaan waarin de consumentenorganisaties zijn vertegenwoordigd waaraan advies wordt gevraagd en met wie overleg wordt gevoerd als bedoeld in de artikelen 27 en 31 van de Wet Personenvervoer 2000.                           |
| Dienstregeling                            | Voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin zijn aangeduid de halteplaatsen waartussen en de tijdstippen waarop openbaar vervoer wordt verricht, zo nodig onder de vermelding dat de halteplaatsen of tijdstippen door de reiziger kunnen worden beïnvloed. |
| Dienstregelingsperiode                    | De periode dat een bepaalde dienstregeling wordt gereden.  |
| Dienstregelingsuur (DRU)                  | Het product van de rijtijd per rit en het aantal ritten volgens de dienstregeling.   |
| DRU-prijs                                 | In euro uitgedrukte eenheid voor de kosten van het aanbod voor de uitvoering van de concessie per DRU.   |
| Feederfunctie                             | De opzet van het vervoersysteem waarbij reizigers worden aan- en afgevoerd naar en van het basisnet  |
| Groot materieel                           | Bus in de zin van artikel 1 sub e van de Wet Personenvervoer 2000.   |

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

## **BIJLAGE B. Overzicht en inhoud van beleidsdocumenten**

### **Overzicht beleidsdocumenten**

#### **A. Provincie Drenthe**

1. Ontwikkeling openbaar vervoer Drenthe 1997 - 2000 (1998).
2. Provinciaal verkeers- en vervoersplan provincie Drenthe (1996).
3. Provinciaal Omgevingsplan Drenthe, Een visie op Drenthe (voorlopig visiedeel POP II), 18 juni 2002.

#### **B. Provincie Groningen**

1. Openbaar vervoer in beweging (1998).
2. Provinciaal Omgevingsplan (POP) (14 december 2002).

#### **C. Gemeente Groningen**

1. Gemeente Groningen, het stedelijke alternatief. Een politiek-bestuurlijke visie op de stedelijke samenleving in 2010 (oktober 1999).
2. De Stad van Straks Extra. Groningen in 2010. Ontwikkelingsprogramma voor stedelijke vernieuwing (1999).
3. Voortgangsnota verkeersbeleid (december 2001).
4. Gemeente Groningen, De bereikbare stad leefbaar (1997).

#### **D. Regio Groningen - Assen**

Regiovisie Groningen - Assen, nationaal stedelijk netwerk in het noorden.

#### **E. STadsgewestelijk Openbaar Vervoer**

Verkenningennota STOV (oktober 2002).

### **Inhoud beleidsdocumenten**

#### **A. Provincie Drenthe**

##### **A. 1. Ontwikkeling OV Drenthe/PVVP**

Bron: Ontwikkeling openbaar vervoer Drenthe 1997 - 2000 (1998) / Provinciaal verkeers- en vervoersplan provincie Drenthe (1996).

#### **Doel**

- Het OV moet een volwaardig alternatief vormen voor de auto.
- Het OV dient een groter aandeel in de totale mobiliteit te krijgen en een betere kostendekkingsgraad. Het aantal personenverplaatsingen met het OV moet in 2010 zijn toegenomen met 35% t.o.v. 1986. Deze groei moet plaatsvinden binnen het beschikbare budget en moet een kostendekkingsgraad van ongeveer 50% realiseren.
- Een verbetering van het OV om een goede bereikbaarheid in stand te houden. Dit kan alleen als daar voorwaarden voor worden gecreëerd in de ruimtelijk-economische inrichting. Een verbeterde rentabiliteit is mogelijk op vervoerrelaties van grotere omvang in en tussen stedelijke en economische



gebieden. Richtinggevend zijn de visies REONN, Groningen - Assen en Zuid-Drenthe en Noord-Overijssel. Het OV in Noord Drenthe en het stadsgewestelijk OV Groningen moeten in elkaar passen.

- In 2010 zal iedere plaats in het landelijk gebied door een vorm van OV worden bediend. Doel is dat in 2010 iedere plaats in het landelijk gebied door een vorm van OV wordt bediend. Uitgangspunt daarvoor is het opzetten van een geïntegreerd systeem van OV, van het huidige stads- en streek- en doelgroepenvervoer en van vervoer in rendabele en onrendabele deelgebieden.
- Het OV moet toegankelijk zijn voor iedereen. Er wordt gestreefd naar een geïntegreerd systeem, toegankelijk voor iedereen. Dit geïntegreerde systeem bestaat uit regionaal verbindend net, regionaal ontsluitend net en lokaal ontsluitend net. Het verbindend systeem wordt gekoppeld aan het landelijk openbaar vervoersnet en vormt dan het kader voor het ontsluitend net.

#### **Instrumenten**

- Betrouwbaarheid en reistijdverkortung bereiken d.m.v. aanpassingen wegennet, doorstromingsmaatregelen en eigen infrastructuur, verbetering bereikbaarheid en comfort haltes.
- Door verbetering van de structuur en de kwaliteit moet concurrentie met auto worden aangegaan. Hiervoor is een fundamenteel andere opzet van OV noodzakelijk. Het OV kan alleen worden verbeterd als daar voorwaarden voor worden gecreëerd in de ruimt.economische inrichting.
- Het opzetten van een geïntegreerd systeem van het OV

#### **A.2. Ontwerp POP Drenthe**

Bron: Provinciaal Omgevingsplan Drenthe, Een visie op Drenthe (voorlopig visiedeel POP II), 18 juni 2002.

#### **Doel**

- Ontwikkelen verkeersinfrastructuur die uitgaat van de behoefte aan mobiliteit en daarmee binnen randvoorwaarden van bereikbaarheid, veiligheid en leefbaarheid blijft.
- Benutten en versterken van bestaande infrastructuur, selectief gebruiken, anders opnieuw aanleggen.
- Aansluiten op bestaande (inter-)nationale netwerken voor spoor-, weg en waterverbindingen.
- Bereikbaarheid stedelijke netwerken vergroten.

#### **Instrumenten**

- Bundelen van wegen, spoor, leidingen en overige infrastructurele voorzieningen.
- Vergroten van bereikbaarheid op het gebied van infrastructuur.
- Vergroten van de veiligheid qua infrastructuur.
- Ontwikkeling collectief vervoer als alternatief voor auto.
- Versnellen van verkeersafwikkeling.
- Vergroten van bereikbaarheid van stadscentrum.
- Regulering door variatie in prijzen (parkeren/vervoer), routes (P- en fietsroutes( en vervoerwijzen (overstap op bus/fiets, fietsroutes).
- Verbeteren van knelpunten in hoofdwegennet.
- Aanleggen van Zuiderzeelijn en Emmen - Zwolle.
- Verbeteren van spoorlijnen.
- Regulering van vervoer op concentratiepunten (centra, stations en toegangswegen).

## **B. Provincie Groningen**

### **B.1. OV in beweging**

Bron: Openbaar vervoer in beweging (1998)/POP (14 december 2002).

#### **Doel**

- Meer reizigers in het openbaar vervoer om groei van het autogebruik te verminderen. Doel is een toename van het totale gebruik van het OV met tenminste 10% door een overstap van de automobilist naar het OV.
- Het openbaar vervoer wordt beschikbaar gesteld en fysiek toegankelijk gemaakt voor zoveel mogelijk inwoners. In de hele provincie wordt gegarandeerd dat er een vorm van openbaar vervoer als basisvoorziening voor de niet-autobezitter wordt geboden.
- Voor de langere termijn heeft de provincie als doel een provinciedekkend systeem van vraagafhankelijk openbaar vervoer invoeren. O.b.v. het experiment voor het streekvervoer zijn in de Provinciale regeling openbaar vervoer de randvoorwaarden voor het voorzieningenniveau vastgelegd. Minimum is drie vertrek- en aankomstmogelijkheden per werkdag op verbindingen waar vervoervraag min. 6 reizigers per dag per richting is. Een kern is ontsloten door OV wanneer binnen een straal van 1250m van het zwaartepunt van die kern een OV-voorziening wordt geboden.
- Hogere kostendekkingsgraad in het OV. Kostendekkingsgraad zal moeten stijgen van 35% in 1998 tot circa 45% in 2005. 50% acht de provincie niet haalbaar omdat het OV in de provincie in relatief dun bevolkte gebieden opereert.

#### **Instrumenten**

- snelle en comfortabele verbindingen met trein en bus op zwaarste vervoerrelaties in en naar de provincie;
- openbaar vervoer als integraal netwerk;
- flankerend beleid;
- regiobekostiging;
- marktwerking;
- infrastructuur;
- klant centraal stellen.

### **B.2. POP**

Bron: Provinciaal omgevingsplan (pagina 54, 57-58).

#### **Doel**

- OV dient in te spelen op vervoer van gebundelde stromen;
- garanderen van goede bereikbaarheid van regio Assen - Groningen;
- strategische functie van OV versterken (concurrentiepositie t.o.v. auto);
- sociale functie van OV versterken;
- aansluiting van OV op fiets;
- groei van het aantal autokilometers beperken tot 44 % in 2010.

#### **Instrumenten**

- verbeteren van railinfrastructuur voor verbinding Groningen – Veendam - Leer;
- groei van buisleidingen voor ondergronds transport;
- snelle en comfortabele verbindingen op zware verkeers- en vervoerrelaties;

- hoogwaardig stadsgewestelijk openbaar vervoersysteem (HOV);
- OV voor velen beschikbaar te stellen en (fysiek) toegankelijk te maken.
- samenhangend net van OV-verbindingen per trein, bus en deeltaxi (regionaal; verbindend net, regionaal ontsluitend net, lokaal ontsluitend net).
- aanbesteden van regionale spoorlijnen;
- vervoer op maat;
- klantenplatforms;
- fietsvriendelijke maatregelen bij aansluiting op OV: goede stallingvoorzieningen, diefstalpreventie en voorlichting.

## **C. Gemeente Groningen**

### **C.1. Bereikbare stad leefbaar**

Bron: Gemeente Groningen, De bereikbare stad leefbaar (1997).

#### **Doel**

- OV moet hoogwaardig alternatief zijn voor de auto.
- OV moet een sociale functie hebben: vervoer bieden aan wie dat nodig heeft.

#### **Instrumenten**

- verbindend OV-netwerk voor stad en regio;
- nieuw hoogwaardig OV-materieel dat stil, comfortabel en schoon is;
- aansluiting op het internationaal OV-netwerk van hogesnelheidslijnen;
- ontsluitend OV-netwerk;
- beter OV-aanbod ouderen;
- OV moet voldoen aan eisen die zijn geformuleerd in het gehandicaptenbeleid.

### **C.2. Stedelijk alternatief**

Bron: Gemeente Groningen, het stedelijke alternatief. Een politiek-bestuurlijke visie op de stedelijke samenleving in 2010 (oktober 1999)

#### **Doel**

- bereikbaarheid van Groningen over weg, water, spoor en door de lucht verbeteren;
- intensiveren van OV;
- (auto-)mobiliteit in het woon-werkverkeer verder reduceren;
- stad Groningen: netwerkstad met een hoogpotentieel en lage ecologische kosten.

#### **Instrumenten**

- HSL-verbinding met Randstad en zo mogelijk met Noord-Duitsland;
- Adequate infrastructuur, waaronder STOV, ontsluiting Europapark en Westvoort;
- Regiovisie Groningen - Assen 2030: ruimtelijke verdeling van bedrijvigheid, wonen, natuur en recreatie;
- Meerjarig investeringsprogramma met rijk, provincie en marktpartijen;
- Zodanige realisatie van bedrijventerreinen dat een goede ontsluiting van het binnenstedelijke gebied gewaarborgd blijft;

- Completeren c.q. aanvullen van het netwerk van fietsvoorzieningen;
- Stimuleren van vervoermanagement;
- Samenwerking tussen Delfzijl/Bemshaven, Eelde/Groningen Airport en Veendam.

### **C.3. Stad van straks**

Bron: De Stad van Straks Extra. Groningen in 2010. Ontwikkelingsprogramma voor stedelijke vernieuwing (jaartal onbekend)

#### **Doel**

- kwalitatieve verbetering van stedelijke en stadgewestelijk openbaar vervoer;
- kwaliteitsverbetering van bestaand stedelijk gebied van Groningen, Assen en Hoogezand-Sappemeer door revitalisering van stationsgebieden en stadscentra en intensivering van het OV;
- automobilititeit in het woon-werkverkeer reduceren door hoogwaardige alternatieven;
- OV-gebruik groeien met 25 - 30%;
- intensiteit-capaciteitsverhouding op ringweg bedraagt 1,15;
- aansluiting op nationale en internationale netwerken via snelle verbindingen;
- goede bereikbaarheid en doorstroming

#### **Instrumenten**

- hoge snelheidslijn/magneetbaan
- stringenter parkeerbeleid (via transferia) en vervoermanagement;
- verbeteren kwaliteit van OV (aanleg tramlijn);
- ontwikkeling van hoogwaardig regionaal collectief vervoer, verkeersgeleidingssystemen, nieuwe infrastructuur en verbetering van ringwegenstructuren;
- verbindend (stelsel van bus- en treinverbindingen) en ontsluitend net;

### **C.4. Voortgangsnota verkeersbeleid**

Bron: Voortgangsnota verkeersbeleid (december 2001)

#### **Doel**

- aansluiting op internationaal OV-netwerk van hogesnelheidslijnen;
- beheersing van de groei van de automobilititeit;
- verbindend OV-netwerk voor stad en regio als hoogwaardig alternatief voor de auto;
- ontsluitend OV-netwerk;
- flankerend beleid om het gebruik van OV te stimuleren.

#### **Instrumenten**

- hoogwaardige OV-routes naar belangrijkste bestemmingen;
- transferia, P+R met aansluitend OV;
- aandacht voor parkeerbeleid en vervoermanagement;

### **D. Regiovisie Groningen - Assen**

Bron: Regiovisie Groningen - Assen, nationaal stedelijk netwerk in het noorden

#### **Doel**

- goede bereikbaarheid en doorstroming van OV;
- wonen en werken faciliteren door goed OV;
- alternatieven vergroten voor autoverkeer.

#### **Instrumenten**

- ontwikkeling van hoogwaardig STOV;
- ontwikkeling van verkeersgeleidingssystemen;
- verbetering van ringwegenstructuur;
- aansluiting op nationale en internationale netwerken;
- snelle spoorverbinding tussen Randstad, Groningen en Noord-Duitsland;
- verdubbeling bestaande sporen;
- toename vrije busbanen;
- instellen en/of uitbreiden van transferia.

### **E. Verkenningennota STOV**

Bron: Verkenningen nota STOV (oktober 2002, hoofdstuk 4).

#### **Doel**

- Vervoerproblematiek (fiets, auto en OV) in regio Groningen–Assen integraal aanpakken.
- OV moet zich ontwikkelen tot goed alternatief voor de auto.
- OV levert bijdrage aan bereikbaarheid van gebieden.
- OV dient verblijfsklimaat in binnenstad/stationsgebied te verbeteren.
- Realiseren van een hoogwaardig OV-netwerk, welk netwerk een sterk structurende werking kan vervullen bij de ruimtelijk-economische ontwikkelingen in de regio Groningen - Assen.
- Bieden van hoogwaardig openbaar vervoer, waardoor het OV een alternatief kan zijn voor het autogebruik.
- Leveren van een aanzienlijke bijdrage aan het garanderen van de bereikbaarheid in de regio Groningen - Assen.
- Verhogen van het aandeel OV-gebruik in de vervoerwijzeverdeling ten opzichte van het huidige niveau.
- Verbeteren van leefbaarheid voor binnenstad Groningen.
- Verbeteren van kostendekkingsgraad van het OV.

#### **Instrumenten**

- integraal maatregelenpakket voor autoverkeer, fietsverkeer, flankerend beleid;
- spoor in Assen: structurende werking;
- HOV bevorderen binnen, van en naar de regio door OV per spoor;
- kans voor OV als onderdeel van ketenvervoer vergroten.

## **BIJLAGE C. Argumentatie keuzes ontwikkelfunctie**

### **Bereik**

Door het toepassen van (V) gaat de opdrachtgevers niet alleen het aanbod vastleggen, maar feitelijk ook het exploitatiemodel voor de vervoerder. Groot risico hierbij is, dat er een inefficiënte uitvoering ontstaat. Bij het toepassen van (M) daarentegen zal de nadruk bij de uitwerking door de vervoerder komen te liggen op vergroting van de efficiency van het exploitatiemodel, waarbij echter reizigersverlies kan ontstaan, daar waar de marginale opbrengsten van deze reizigers lager zijn dan de marginale kosten.

Daarom zijn randvoorwaarden (R) benoemd die enerzijds recht doen aan de (beleids-) doelen van de overheid, anderzijds aan de vervoerder voldoende ruimte biedt om een het exploitatiemodel zo efficiënt mogelijk op te zetten. Voor sommige aspecten van het onderdeel bereik is sprake van een (V). Dit geldt met name voor de plaatsaspecten van knooppunten en andere OV-infrastructuur.

### **Vervoertechniek**

De in te zetten vervoertechniek kent weinig vrijheidsgraden, zolang railvervoer geen deel uitmaakt van de concessie. De keuze is beperkt tot groot en klein materieel. De opdrachtgever stelt randvoorwaarden (R) aan zowel het grote als kleine materieel en stuurt door middel van zijn onderscheiden vergoedingen richting een de meest efficiënte inzet van de beschikbare vervoertechnieken. Wanneer de vervoerder volledig vrij zou worden gelaten (M), zou dit bij de gekozen systematiek van het vergoeden van DRU's per techniek, kunnen leiden tot een prikkel voor het inzetten van groot materieel. Wanneer de opdrachtgever zelf de inzet zou voorschrijven (V) kan dit leiden tot inefficiency in de exploitatie.

### **Klachtenregeling**

De opdrachtgevers kiezen ervoor om een klachtenregeling te hanteren die aansluit op de eigen klachtenregeling. Deze voorziet in een onafhankelijke klachtenlijn. Wanneer de vervoerder volledig vrij zou worden gelaten (M), zou dit kunnen leiden tot een gebrekkige informatievoorziening voor de opdrachtgever omdat mogelijk niet alle klachten op de juiste wijze zouden worden geregistreerd. Bij het hanteren van (V) leidt het voorschrijven door de overheid tot het beperken van de mogelijkheden voor de vervoerder om de klachtenprocedure optimaal in te bedden in de eigen bedrijfsprocessen.

### **Vervoer**

#### *Snelheid*

De snelheid van het vervoer wordt in hoge mate bepaald door de beschikbare infrastructuur alsmede de lijnvoering. Voor het eerste gedeelte is de opdrachtgever bepalend, het tweede gedeelte kan door de vervoerder worden ingevuld. De (kwaliteit van) de beschikbare infrastructuur geldt daarbij als randvoorwaarde (R) voor het te ontwikkelen netwerk en de snelheid die daarin bereikt kan worden.

#### *Capaciteit*

Evenals bij toegankelijkheid geldt bij het hanteren van (V) inzake de capaciteit het risico dat voorbijgegaan wordt aan ontwikkelingen in de (voertuig-)markt en de kennis van een vervoerder over kostentechnisch beheersbare inzet van materieel. Er ontstaat een starre situatie met (vermijdbare) kosten ten gevolg. Wanneer echter (M) wordt gehanteerd zal de vervoerder vooral een kosten-baten afweging

maken bij de inzet van capaciteit. Het risico van capaciteitsgebrek op drukke momenten (spitsuren) ontstaat omdat de kosten van extra capaciteit niet opwegen tegen de opbrengsten van extra reizigers. Daarom zal het principe van randvoorwaarden gehanteerd worden. Door randvoorwaarden (R) te hanteren bepalen de opdrachtgevers de wijze waarop met capaciteit moet worden omgegaan (zit- en staanplaatsen, versterkingen etc.), daarnaast kan de vervoerder haar kennis van exploitatiemodellen en materieel inzet toepassen, waarmee efficiënte oplossingen kunnen ontstaan.

Voor het aspect van de leeftijdsopbouw van het materieel zal de randvoorwaarde wel de vorm hebben van een voorschrift zoals hierboven weergegeven.

#### *Betrouwbaarheid*

Bij het punt van betrouwbaarheid is het onderscheid tussen (V) en (R) klein. Bij het hanteren van (M) ontstaat het risico dat de vervoerder op basis van haar kosten/batenafweging tot een beleidsmatig onaanvaardbaar lage betrouwbaarheid komt. Deze optie vervalt daarmee. Er zullen in het bestek inzake dit aspect duidelijke randvoorwaarden worden benoemd.

#### *Comfort*

Bij het toepassen van (V) ontstaat het risico, dat veel kennis moet worden opgebouwd aan opdrachtgeverszijde voor het eenmalig definiëren van de technische specificaties van materieel en comfort. Wanneer een vervoerder in de gelegenheid wordt gesteld haar kennis hierover op te bouwen en toe te passen, ontstaat een bruikbaarere werkwijze doordat een vervoerder ook in andere concessies hiermee te maken heeft en hier permanent aandacht aan kan geven. Wanneer een vervoerder echter volledig de vrije hand krijgt (M) ontstaat weer het risico dat vooral aandacht wordt gegeven aan kosten en opbrengsten van comfortabel materieel, met het risico van weinig comfort (en dus weinig aantrekkingskracht van het vervoer) tot gevolg. Daarom zal het principe van randvoorwaarden gehanteerd worden, waarbij een vervoerder wordt verplicht aandacht te geven aan het comfort, maar tegelijkertijd hier zelf invulling aan moet geven.

#### *Toegankelijkheid*

Risico van het hanteren van (V) is dat voorbijgegaan wordt aan ontwikkelingen in de (voertuig-)markt en de kennis van een vervoerder over zinvolle, kostentechnisch beheersbare toegankelijkheidsmaatregelen. Er ontstaat een starre situatie met (vermijdbare) kosten ten gevolg. Wanneer echter (M) wordt gehanteerd zal de vervoerder uitsluitend een kosten/baten afweging maken bij het al dan niet toegankelijk maken van het vervoer. De praktijk laat zien, dat daarmee geen ontwikkelingen ter verbetering van de toegankelijkheid ontstaan, omdat de kosten niet opwegen tegen de opbrengsten van meergebruik door reizigers met een handicap. Daarom zal het principe van randvoorwaarden gehanteerd worden. Door randvoorwaarden (R) te hanteren kunnen de opdrachtgevers sturen in de richting van een door haar gewenste mate van toegankelijkheid en daarnaast de vervoerder in de gelegenheid stellen haar technische expertise op dit terrein toe te passen, waarmee efficiënte oplossingen kunnen ontstaan.

#### *Veiligheid*

Wanneer het principe van (V) wordt gehanteerd, bestaat het risico dat de vervoerder uitsluitend nog uitvoert datgene wat de opdrachtgevers hem voorschrijven.

Gewenst is echter dat een vervoerder over dit punt zelf nadenkt en met oplossingen komt. Het volledig overlaten aan de markt (M) veroorzaakt echter weer het risico dat er vooral een kosten-baten afweging wordt gemaakt met de mogelijkheid van een (beleidsmatig) onaanvaardbaar lage inspanning op het gebied

van veiligheid. Daarom zal het principe van randvoorwaarden gehanteerd worden, om de vervoerder hieraan invulling te laten geven.

#### *Reizigersinformatie*

Nadeel van het voorschrijven (V) van technische specificaties is dat de vervoerder uitsluitend uitvoerder wordt en haar zelfstandig denkvermogen verliest. Risico van (M) is dat de vervoerder in haar kosten/batenafweging komt tot onaanvaardbare oplossingen. Daarom zal het principe van randvoorwaarden gehanteerd worden, waarbij de vervoerder zelf hieraan invulling dient te geven.

#### *Reiskosten*

Omdat de opdrachtgevers in hoge mate de mogelijkheden van het openbaar vervoer bepalen worden ook de opbrengsten grotendeels door de opdrachtgevers bepaald. Vooral nog zijn de tarieven van het OV gebonden aan het NVB en kunnen uitsluitend daarnaast alternatieve kaartsoorten worden ontwikkeld. Het is echter de verwachting dat tijdens de concessieperiode het NVB zal worden afgeschaft. Door de invoering van de chipkaart ontstaan nieuwe mogelijkheden. Conclusie is dat het thans niet mogelijk is (M) te hanteren. Voor de toekomst zullen de marges voor de tariefvrijheid nog moeten worden bepaald. Het risico bestaat dat de vervoerder met onaanvaardbaar hoge tarieven wil werken. Dit zou kunnen betekenen dat de opdrachtgevers altijd de tarieven moeten vaststellen, maar dat de vervoerder wel wordt gevraagd mee te denken over tarieven en tariefvormen. Daarom zal het principe van randvoorwaarden gehanteerd worden.

#### *Beleving*

Risico van (M) is dat de vervoerder op basis van een kosten/baten analyse tot weinig inspanningen komt om de beleving te verbeteren. Nadeel van (V) is dat de opdrachtgevers teveel als marketeer willen optreden, terwijl dat niet tot haar competenties behoort. Daarom zal het principe van randvoorwaarden gehanteerd worden, waarbij de vervoerder door de opdrachtgevers wordt gestuurd om te komen tot een optimale beleving van het openbaar vervoer.



**BIJLAGE D. Informatieverstrekking door vervoerder**

Ten behoeve van de verlening en vaststelling van de rijksbijdrage voor exploitatie, de monitoring, verantwoording en controle in het kader van de uitvoering van de concessie en de voorbereiding van de aanbesteding dient de vervoerder onderstaande gegevens te verstrekken.

| Omschrijving  | Wanneer te leveren                          | Goedkeurende accountants-verklaring   |
|---|---|---------------------------------------|
| <b>Vervoeromvang</b>  |   |                                       |
| bezetting per lijnsegment / rit / dagsoort  | 1 februari                                  | -                                     |
| aantal reizigerskilometers per lijn (voor zover beschikbaar)  | 1 februari                                  | -                                     |
| aantal in- en uitstappers per lijn / kern / dagdeel / dagsoort (voor zover beschikbaar)                                       | op aanvraag                                 | -                                     |
| aantal in- en uitstappers per halte / knooppunt / dagdeel / dagsoort (voor zover beschikbaar)                                 | op aanvraag                                 | -                                     |
| aantal werkelijk gereden ritten en aantal niet overeenkomstig de dienstregeling gereden ritten per lijn per maand             | binnen 1 maand na elke maand                | binnen 1 maand na afloop van elk jaar |
| percentage uitgevoerde vraagafhankelijke ritten per lijn per maand  | binnen 1 maand na elke maand                | binnen 1 maand na afloop van elk jaar |
| <b>Vervoeropbrengsten regionale tarieven</b>  |   |                                       |
| aantal verkochte vervoerbewijzen per lijn / kaartsoort / tariefsoort / maand  | elke maand aan Vervoersbewijs en Nederland. | -                                     |
| opbrengsten per kaartsoort / tariefsoort / maand  | binnen 1 maand na elke maand                | binnen 1 maand na afloop van elk jaar |
| <b>SOV-kaart</b>  |   |                                       |
| opbrengsten SOV-kaart   | 3x per jaar                                 | -                                     |
| <b>Materieel</b>  |   |                                       |
| aantal bussen en auto's per soort en bouwjaar<br>omvang en aandeel lagevloerbussen<br>gemiddelde leeftijd materieel per soort | binnen 1 maand na elk jaar                  | -                                     |
| <b>Personeel</b>  |   |                                       |
| aantal fte's direct rijdend en overig direct personeel  | nader vast te stellen                       | ja                                    |
| aantal fte's ingehuurd direct rijdend en overig direct personeel per 1 december 2002  | nader vast te stellen                       | ja                                    |
| aantal fte's eigen indirect personeel.  | nader vast te stellen                       | ja                                    |
| aantal fte's ingehuurd indirect personeel.  | nader vast te stellen                       | ja                                    |
| <b>Exploitatiekosten</b>  |   |                                       |
| totale exploitatiekosten per jaar, uitgesplitst naar:   | 1 augustus                                  | ja                                    |
| kosten sociale veiligheid   | 1 augustus                                  | ja                                    |
| kosten toegankelijkheid   | 1 augustus                                  | ja                                    |
| capaciteitskosten rijdend materieel   | 1 augustus                                  | ja                                    |
| kilometerkosten rijdend materieel   | 1 augustus                                  | ja                                    |
| kosten direct rijdend personeel   | 1 augustus                                  | ja                                    |

ontwerp-Programma van Eisen aanbesteding stads- en streekvervoer Groningen en Drenthe

| Omschrijving   | Wanneer te leveren                        | Goedkeurende accountants-verklaring |
|--|---|-------------------------------------|
| kosten beheer rijdienst  | 1 augustus                                | ja                                  |
| verkoopkosten  | 1 augustus                                | ja                                  |
| aantal direct productieve uren eigen direct rijdend personeel  | 1 augustus                                | ja                                  |
| aantal direct productieve uren ingehuurd direct rijdend personeel  | 1 augustus                                | ja                                  |
| kosten voormalig personeel   | 1 augustus                                | ja                                  |
| kosten algemeen beheer   | 1 augustus                                | ja                                  |
| kosten inhuur versterkingsritten   | 1 augustus                                | ja                                  |
| kosten infrastructuur  | 1 augustus                                | ja                                  |
| buitengewone lasten  | 1 augustus                                | ja                                  |
| per lijn   | 1 augustus                                |                                     |
| <b>Dienstregeling</b>  |   |                                     |
| aantal versterkingsritten per dag in DRU's   | binnen 1 maand na elke maand              | ja                                  |
| aantal DRU's per lijn per jaar   | 1 januari en op aanvraag                  | ja                                  |
| afwijkingen dienstregeling:<br>aantal en soorten omleidingen per lijn en gevolgen<br>oorzaken omleidingen per kwartaal | binnen 1 maand na afloop van elk kwartaal | -                                   |
| beladen en onbeladen uren en kilometers per lijn per jaar  | 1 januari en op aanvraag                  | -                                   |
| gemiddelde rijsnelheid per lijn  | 1 januari en op aanvraag                  | -                                   |
| <b>Kwaliteit OV</b>  |   |                                     |
| klachtenoverzicht met aanduiding aard, omvang en soort klachten per kwartaal   | binnen 1 maand na afloop van elk kwartaal | -                                   |
| overzicht afhandeling klachten per kwartaal  | binnen 1 maand na afloop van elk kwartaal | -                                   |