

Aan:
de voorzitter en leden van
provinciale staten van Drenthe

Assen, 15 september 2004
Ons kenmerk 38/6.6/2004008924
Behandeld door de heer G.H. Veringa (0592) 36 55 03
Onderwerp: Concept-Programma van eisen (PVE) voor de aanbesteding van de concessie Zuidwest-Drenthe/Noordoost-Overijssel/Stadsdienst Zwolle

Geachte voorzitter/leden,

Na de aanbesteding van de openbaarvervoerconcessie Groningen-Groningen-Drenthe (GGD) en de concessie ontsluitend stads- en streekvervoer Zuidoost-Drenthe, zijn thans de voorbereidingen gestart voor de aanbesteding van de laatste concessie, te weten de concessie Zuidwest-Drenthe. Deze concessie zal in gezamenlijkheid met de Overijsselse concessie Noordoost-Overijssel en de Stadsdienst Zwolle worden aanbesteed vanwege de vervoerkundige samenhang van de gebieden. Een concept-PVE voor de aanbesteding van deze concessie is gereed en willen wij u hierbij ter informatie aanbieden.

Voor deze concessie zijn vooral uitgangspunten van de concessie Zuidoost-Drenthe gebruikt. Dit houdt een streven naar een meer vraaggericht openbaarvervoersysteem in waar de "samenleving" (onder andere reizigers, belangenorganisaties, bedrijven en gemeenten) intensief zal worden betrokken bij de ontwikkeling van het ontsluitend openbaar vervoer in het desbetreffende gebied. In het concept-PVE wordt onder meer beschreven op welke wijze deze betrokkenheid gestalte moet krijgen.

De procedure die wordt gevolgd om te komen tot vaststelling van het definitieve PVE is gelijk aan de procedure zoals gevolgd voor de aanbesteding ontsluitend stads- en streekvervoer Zuidoost-Drenthe. Naast de wettelijk vereiste inspraak via het consumentenplatform willen wij eenieder de gelegenheid geven zijn of haar visie op dit concept-PVE te geven. Inspreken kan tot 8 oktober 2004.

De inspraakreacties zullen worden verwerkt in een Nota van reactie en commentaar, resulterend in een aangepast definitief PVE. Wij streven ernaar de Nota van reactie en commentaar en het definitieve PVE op 26 oktober 2004 vast te stellen.

Hoogachtend,

gedeputeerde staten van Drenthe,

, secretaris

, voorzitter

Bijlage(n):
ck/coll.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De Wet personenvervoer 2000 bepaalt dat een groot gedeelte van het stads- en streekvervoer voor 1 januari 2006 door middel van openbare aanbesteding gegund dient te zijn. De bestaande concessies die nog niet zijn aanbesteed vervallen van rechtswege. Drenthe en Overijssel zijn als OV-autoriteit en concessieverleners belast met het aanbesteden van het openbaar vervoer. Overijssel is per 1 januari 2004 ook bevoegd voor de stadsdienst Zwolle. De stadsdienst Zwolle moet eveneens per 1 januari 2006 zijn aanbesteed.

De provincie Drenthe en Overijssel kennen nog drie concessies die nog dienen te worden aanbesteed. Dit zal in één procedure gebeuren. Voor Drenthe gaat het om het openbaar busvervoer in de driehoek Meppel-Beilen-Coevorden, in het concessiegebied *Zuidwest Drenthe*. Voor Overijssel gaat het om het openbaar vervoer in de vierhoek Meppel – Coevorden – Hardenberg – Zwolle in het concessiegebied *Noordoost Overijssel* én het stadsvervoer van Zwolle in de concessie *stadsdienst Zwolle*.

1.2 Bestuurlijke samenwerking

Het openbaar vervoer in Zuidwest Drenthe en Noordoost Overijssel is te beschouwen als een vervoerkundig samenhangend geheel. Beide provincies hebben onderkend dat een gezamenlijke aanbesteding van de concessiegebieden Zuidwest Drenthe en Noordoost Overijssel voordelen kan bieden. Een gezamenlijke aanbesteding biedt de meeste kansen op één samenhangend busnetwerk voor het hele gebied en de zekerheid van exploitatie door één vervoerder.

Naast samenhang zijn er ook verschillen. In Overijssel gaat het om overwegend sterke verbindende buslijnen en buurtbussen. Extreem zwakke buslijnen kent Overijssel niet of nauwelijks. Voor deze vervoersmarkt is er de regiotaxi, die overigens geen onderdeel van de aanbesteding uitmaakt. In Drenthe gaat het bij deze aanbesteding meer om de ontsluitende lijnen en buurtbussen. De verbindende lijnen zijn hier reeds aanbesteed en maken onderdeel uit van de zogenaamde GGD-concessie. Voor Drenthe is – vanwege de ontsluitende lijnen - de inrichting van het netwerk minder voorgeschreven en is er meer ruimte voor alternatieven. Daarnaast zijn er ook uiteenlopende beleidsmatige opvattingen. Los van de verschillen zijn de inwoners en potentiële reizigers gebaat bij een samenhangend netwerk dat door één vervoerder wordt geëxploiteerd. Bovendien is het voor de opdrachtgevers qua planvorming en procesmatig economisch om het geheel in een gezamenlijke procedure aan te besteden. Tenslotte kan van de gezamenlijke procedure een beter aanbestedingsresultaat worden verwacht.

Bij de opzet van dit programma van eisen (hierna pve) is rekening gehouden met de genoemde verschillen inzake het aan te besteden vervoer tussen Zuidwest Drenthe en Noord-oost Overijssel. Dit heeft geleid tot een pve dat recht doet aan de uitgangspunten van zowel de provincie Drenthe als Overijssel maar ook leidt tot een uitvraag die voor vervoerders voldoende interessant is, binnen de financiële kaders kan passen en leidt tot vervoer dat voor de reiziger bruikbaar is.

1.2.1 Streekvervoer

Onder streekvervoer wordt in dit pve verstaan: het vervoer dat valt onder de concessies Zuidwest Drenthe en Noordwest Overijssel. Voor het streekvervoer zullen beide provincies ieder een aparte concessie afgeven voor het vervoer op het eigen grondgebied. Beide concessies worden verleend aan dezelfde vervoerder en bevatten identieke voorschriften. Het streekvervoer wordt in één perceel ondergebracht en heeft een eigen programma van eisen.

1.2.2 Stadsvervoer

Onder stadsvervoer wordt in dit pve verstaan: het vervoer dat valt onder de concessie Stadsvervoer Zwolle. Er is er voor gekozen om het stadsvervoer in een apart perceel onder te brengen. Het stadsvervoer is een zelfstandige concessie, en heeft ook een eigen programma van eisen, omdat aan stadsdienstvervoer andere eisen en wensen dan aan streekvervoer worden gesteld. Beide pve's gaan de basis vormen voor één gezamenlijk bestek en een gezamenlijke procedure. Dit om de marktwerking tijdens de aanbesteding zo groot mogelijk te laten zijn. Vervoerders kunnen inschrijven op alléén het perceel *Streekvervoer*, alléén op het perceel *Stadsdienst Zwolle*, of op beide percelen. Op die wijze is het zowel voor kleinere vervoerders als voor grotere vervoerders interessant om aan de aanbesteding mee te doen.

1.3 Rol en functie programma van eisen

Het opstellen van het pve is één van de eerste stappen in het aanbestedingsproces. In het pve worden de eisen vastgelegd waaraan het aan te besteden vervoer minimaal moet voldoen. Daarnaast omvat het pve een aantal wensen. Het vormt dan ook de specificatie van het product of dienstverlening dat wij als opdrachtgevers willen inkopen. Het pve is daarmee geen vrije oefening waarin allerlei ambities kunnen worden neergelegd. Het geheel als zodanig moet wel aan een vervoerder te gunnen zijn en tijdens de concessietermijn van 6 jaar gefinancierd kunnen worden. De financieringsmiddelen staan door rijksbezuinigingen de komende jaren sterk onder druk.

Ten behoeve van de aanbestedingsprocedure wordt dit pve in een later stadium aangevuld met regels voor de aanbestedingsprocedure en de hieruit voortvloeiende concessieverlening. Dit geheel vormt samen het bestek. Het bestek vormt het centrale aanbestedingsdocument.

Voordat het pve onderdeel gaat uitmaken van het bestek wordt het voor inspraak voorgelegd aan gemeenten en belanghebbende instellingen zoals onderwijs- en ziekenhuisinstellingen en voor advies worden voorgelegd aan de consumentenorganisaties. Tevens wordt het pve afgestemd met de bepalingen uit aangrenzende concessies. Hiervoor wordt overleg gevoerd met buurautoriteiten.

Het ontwerp-pve wordt zowel door Gedeputeerde Staten van Drenthe als door Gedeputeerde Staten van Overijssel vastgesteld, op grond van de wettelijke bevoegdheid tot concessieverlening voor het openbaar vervoer. Daarbij is Gedeputeerde Staten van de Overijssel eveneens bevoegd voor de concessieverlening van de stadsdienst Zwolle.

1.4 Doelen aanbesteding

Het doel van de aanbesteding is om zo veel mogelijk openbaar vervoer met een zo hoog mogelijke kwaliteit in te kopen binnen de hiervoor beschikbare middelen. Daarbij hanteren de provincies de volgende uitgangspunten:

- het handhaven en verbeteren van de bereikbaarheid per openbaar vervoer, met prioriteit voor de belangrijke economische centra;
- verbeterde afstemming tussen de vraag naar en het aanbod van openbaar vervoer ('maatwerk');
- het waarborgen van de sociale functie van het openbaar vervoer;
- het verbeteren van de kwaliteit (onder meer toegankelijkheid en sociale veiligheid) en klantgerichtheid van het openbaar vervoer;
- verbeteren van de opbrengsten en kostendekkingsgraad ten behoeve van een duurzame financierbaarheid.

De opbouw van het bestek zal er op gericht zijn om aanbiedingen van vervoerders te krijgen die zo goed mogelijk aan de gestelde uitgangspunten voldoen. Daarbij wordt er voor gekozen om de vervoerder een zekere vrijheid te geven in de ontwikkeling van het vervoersnet. Op deze wijze kunnen de kennis en innovatieve ideeën van de vervoerders tot hun recht komen.

Eén van de kansen van een aanbesteding is om het aanbod van het openbaar vervoer grondig tegen het licht te houden en los te komen van de traditionele opzet. Het wil niet zeggen dat het huidige aanbod niet goed zou zijn, maar iedereen heeft wel het idee dat het op onderdelen beter kan. Daarom worden vervoerders bij deze aanbesteding uitgedaagd om met hun eigen plannen te komen. Waar het daarbij om gaat is de bestaande klanten te behouden en nieuwe klanten te trekken door een vernieuwde en attractieve klantgerichte dienstverlening.

1.5 Opbouw van dit pve

Dit programma van eisen gaat over een gezamenlijke aanbestedingsprocedure van zowel het Stadsvervoer Zwolle als het Streekvervoer in Zuidwest Drente en Noordoost Overijssel. Het vervoer is in twee aanbestedingspercelen ondergebracht, die op onderdelen elk hun eigen eisen hebben. De specifieke eisen voor het Streekvervoer zijn uitgewerkt in hoofdstuk 4. Die voor het Stadsvervoer in hoofdstuk 5. Bij uitsluitend interesse in één perceel kan, afhankelijk van de interesse, het andere hoofdstuk worden overgeslagen. Alle overige hoofdstukken zijn op beide percelen van toepassing.

2 Vorm en onderwerp van aanbesteding

2.1 Vorm

De aanbesteding vindt plaats via een openbare procedure. Hierbij houden de provincies zich aan de openbare procedure van de EU-richtlijn 92/50 van overheidsopdrachten in de dienstverlenende sector.

2.2 Wijze van beoordelen

Bij gunning wordt gekozen voor de offerte(s) met de beste verhouding tussen prijs en kwaliteit. Belangrijk is dat een transparante procedure gevoerd wordt. Drenthe en Overijssel zullen hiertoe in het bestek duidelijk beschrijven welke criteria worden gehanteerd bij de selectie en uitsluiting (selectiecriteria) van de inschrijvende partijen en de beoordeling van toegelaten inschrijvers als de ingediende offertes (gunningcriteria) en daarbij voor de gunningcriteria de wegingsfactoren aangeven. In hoofdstuk 9 worden de te hanteren selectie- en gunningcriteria beschreven.

2.3 Onderwerp

Deze aanbesteding betreft lijngebonden openbaar vervoer per bus en/of auto. De regio taxi in de provincie Overijssel is geen onderdeel van de aanbesteding. De buurtbusprojecten in het vervoergebied zijn wél onderdeel van deze aanbesteding.

2.4 Concessieduur

De drie concessies, die allen ingaan op 4 september 2005, krijgen een looptijd van vier jaar en drie maanden met een optie tot verlenging met één jaar en negen maanden. De keuze leidt tot een goed evenwicht tussen enerzijds de wens om de vervoerder te prikkelen tot goede prestaties (verlenging onder voorwaarde van goed presteren) en anderzijds het belang van continuïteit en financierbaarheid van het vervoer.

2.5 Concessiegebieden

Het gaat om de concessies Zuidwest Drenthe, Noordoost Overijssel en Stadsdienst Zwolle, met uitzondering van enkele buslijnen die bij andere concessies horen.

De streekvervoerconcessies betreffen (geheel of gedeeltelijk) het grondgebied van de Drenthse gemeenten Meppel, Westerveld, De Wolden, Hoogeveen en Midden-Drenthe en de Overijsselse gemeenten Staphorst, Dalfsen, Ommen en Hardenberg en Coevorden. De concessie Stadsdienst Zwolle betreft het grondgebied van de gemeente Zwolle.

2.6 Relatie met andere concessiegebieden

De lijnen uit de concessie Zuidwest Drenthe worden op het grondgebied van de gemeente Steenwijkerwold toegelaten. Dit voor zover de busroutes functioneel zijn voor de afwikkeling van het vervoer van en naar het concessiegebied en niet onnodig concurreren met de buslijnen uit andere concessiegebieden.

De lijnen uit de concessie Noordoost Overijssel worden op het grondgebied van de gemeente Zwolle en Coevorden toegelaten. Dit voor zover de buslijnen functioneel zijn voor de afwikkeling van het vervoer van en naar het concessiegebied en niet onnodig concurreren met de buslijnen uit andere concessiegebieden.

Voor een goede afstemming van het openbaar vervoer tussen de verschillende concessiegebieden, dient de concessiehouder van de concessies Zuidwest Drenthe en Noordoost Overijssel te gedogen:

- a. dat de bussen uit de concessiegebieden IJsselmond en Groningen, Groningen, Drenthe blijven doorrijden van en naar het station van Meppel;
- b. dat de bussen uit en naar het concessiegebied Zuidoost Drenthe blijven doorrijden van en naar het station te Hoogeveen;
- c. dat de bussen uit en naar het concessiegebied Twente blijven doorrijden van en naar het station van Hardenberg.

Voor een goede afstemming van het openbaar vervoer tussen de verschillende concessiegebieden, dient de concessiehouder van de concessie Stadsvervoer Zwolle te gedogen:

- d. dat de bussen uit de concessiegebieden IJsselmond, Salland, Veluwe en Noordoost Overijssel blijven doorrijden van en naar het station van Zwolle.

2.7 Algemene bepalingen

De provincies Drenthe en Overijssel behouden zich als opdrachtgevers en concessieverleners het recht voor om in de volgende situaties de concessie tussentijds te kunnen wijzigen:

- bij wijzigingen in de bevoegdheid van lijnen;
- als de rijksbijdragensystematiek of omvang van de rijksbijdrage dusdanig wijzigt dat de concessieverleners niet meer aan hun verplichtingen kunnen voldoen.

Voorafgaand aan een besluit tot wijziging op bovengenoemde gronden, voeren de opdrachtgevers overleg met de vervoerder over de gevolgen van de wijziging en vragen de opdrachtgevers advies aan de consumentenorganisaties c.q. het consumentenplatform.

3 Beleidskader

3.1 Beleidskader provincie Drenthe en provincie Overijssel

Zowel bij de provincie Drenthe als de provincie Overijssel staan de navolgende onderwerpen centraal in het openbaar-vervoerbeleid:

- het verbeteren van de bereikbaarheid per openbaar vervoer;
- het in stand houden van de sociale functie van het openbaar vervoer;
- het verbeteren van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer.

Verbeteren van de bereikbaarheid

Beide provincies willen de verbetering van de bereikbaarheid onder meer bereiken door – ondanks teruglopende budgetten – het borgen en verbeteren van de kwaliteit van de belangrijkste busverbindingen. Deze kwaliteit komt vooral tot uitdrukking in de aspecten snelheid, betrouwbaarheid, voorzieningenniveau, comfort, imago en uiterlijk. Deze aspecten krijgen in de aanbesteding een belangrijke plaats. De busverbindingen die een functie hebben voor de bereikbaarheid behoren tot het zogenaamde ‘verbindende netwerk’ van de concessie. Voor het ‘verbindende netwerk’ worden eisen gesteld aan de routes en de dienstregeling.

In stand houden van de sociale functie

De provincies denken de sociale functie voor het openbaar vervoer zoveel mogelijk in stand te kunnen houden door aan de inrichting van het lijnennet zeer beperkte eisen te stellen en daarmee de inrichting in zeer belangrijke mate aan de vervoerder over te laten. De verbindingen met een overwegend sociale functie behoren dan tot het ‘ontsluitende net’. Bij de ontwikkeling van het ‘ontsluitende net’ zal de vervoerder zich dienen te laten leiden door de wensen uit de ‘samenleving’: de inwoners en belangenorganisaties zijn in principe de initiatiefnemers van de totstandkoming van het ‘ontsluitende net’. De provincies streven ernaar om via het ‘ontsluitende net’, zoveel als mogelijk is, een vernieuwend, klantgericht ontsluitend vervoeraanbod te realiseren, waarbij inwoners en belangenorganisaties veel invloed en vrijheid krijgen om in overleg met de vervoerder het desbetreffende netwerk te ontwikkelen.

Verbeteren van de toegankelijkheid

Bij toegankelijk openbaar vervoer wordt vaak in eerste instantie gedacht aan materieel en haltes. Hierbij moet ook aandacht zijn voor de toeleidende infrastructuur. Toegankelijkheid van openbaar vervoer komt echter ook tot uitdrukking in aspecten als het gemak om bruikbare product- en tariefinformatie te verkrijgen. Vervoerbewijzen moeten eveneens gemakkelijk verkrijgbaar zijn.

Eén van de problemen voor het product openbaar vervoer is dat een potentiële klant en/of een klant die weinig reist, niet gemakkelijk voor de geest kan halen wat hij eigenlijk koopt en hoe bruikbaar dat voor hem is.

Gratis lijnfolders, minidienstregelingen in creditcard-formaat, goede halte- informatie en gratis probeerkaartjes zijn hierbij middelen om de dienstverlening bij een breder publiek onder de aandacht te brengen.

Voor alle aspecten die te maken hebben met de toegankelijkheid van openbaar vervoer worden in het bestek strikte eisen gesteld.

3.2 Beleidskader gemeente Zwolle

Het gemeentelijk verkeer- en vervoerbeleid op hoofdlijnen is vastgelegd in het Gemeentelijk Verkeer- en Vervoerplan. Specifiek voor de verbetering van de kostendekkingsgraad is het vervoerkundig ondernemingsplan voor de stadsdienst naar aanleiding van het onderzoek van Van der Doef nog actueel. Meer recentelijk is de verkenning “Beter bereikbaar” uitgevoerd.

Het algemene beleidsuitgangspunt is:

“ Het bevorderen van een goede en veilige afwikkeling van het verkeer dat noodzakelijk is voor sociaal-economische activiteiten, waarbij alle vormen van verkeershinder zo veel mogelijk beperkt worden ”.

Het openbaar vervoer speelt naast de fiets een rol bij het beperken van de verkeershinder. Het biedt een alternatief voor het autogebruik en kan de bereikbaarheid, leefbaarheid en milieukwaliteit in de stad verbeteren.

Beleidsmatig is het in die zin gewenst dat het OV sterk concurreert met de auto. De kwaliteiten en beperkingen van de stadsdienst brengen met zich mee dat dit in de praktijk een moeilijke opgave is waarbij het verregaand moet worden ondersteund door flankerend beleid.

Belangrijke beleidsuitgangspunten voor het openbaar vervoer zijn:

- Verbetering kostendekkingsgraad voor een duurzame financierbaarheid van de stadsdienst;
- Bundeling van stedelijke ontwikkelingen langs Stadsassen voor het OV en een goede afstemming tussen ruimtelijke ontwikkeling- en inrichting en openbaar vervoer;
- Verbetering van de doorstroming van het openbaar vervoer om een vlotte en snelle afwikkeling van het OV te bewerkstelligen;
- Een goede afstemming tussen Duurzaam Veilig (30 km-zones) en doorstroming van het openbaar vervoer.

In de verkenning “ Beter bereikbaar” is de bundeling op en ontwikkeling van regionale en lokale doorstroommassen voor het openbaar vervoer geprojecteerd.

De belangrijkste relaties hierbij zijn:

- Station- Oosterenk;
- Station –Stadshagen/Kampen,
- Station-Holtenbroek/Deltionlocatie.

Toekomstige ontwikkelingsrichtingen, waarbij op de bovenstaande assen wordt voorgesortteerd en die verschuiving c.q. uitbreiding van de vervoerbehoefte genereren zijn:

1. In het kader van de netwerkstad Zwolle-Kampen en de toekomst van de Kamperlijn als gevolg van decentralisatie en de komst van de Hanzelijn is een onderzoek naar Hoogwaardig Openbaar Vervoer (HOV)-mogelijkheden op deze relatie onderzocht. Hierbij zijn grofweg twee opties te onderscheiden of optimaliseren van de regionale treindienst of een hoogwaardige busvoorziening met zoveel mogelijk gebruik van vrije infrastructuur. De geprojecteerde Stadsas door de Kamperpoort dient te worden gebundeld met het trace van de Kamperlijn;
2. Ontwikkeling nieuwe Isala-ziekenhuis op de locatie Oosterenk,;
3. Ontwikkeling A28-zone /Voorsterpoort;
4. Ontwikkeling Stadshagen II;
5. Structuurvisie Centrumzone;
6. Ontwikkeling Deltion-locatie

In hoever dit gedurende de concessie periode wordt gerealiseerd is nog te bezien, wel moet hierop zoveel mogelijk worden geanticipeerd.

4 Producteisen en –wensen Streekvervoer

4.1 Vervoerskundige visie

Omdat ervoor wordt gekozen om de vervoerder een zekere vrijheid te geven in de ontwikkeling van het vervoersnet, willen de provincies Drenthe en Overijssel een vervoerder selecteren met een robuuste maar innoverende visie op het vervoer. De visie wordt uiteraard getoetst aan het beleid van de opdrachtgevers.

Het geven van de visie is voor de vervoerder niet vrijblijvend. Het is een voorwaarde dat de visie de ‘paraplu’ vormt voor de door de hem gedane voorstellen en genoemde initiatieven. Bij het beoordelen van de visie wordt onder meer gelet op:

- Sluit de visie aan bij die van de provincies Drenthe en Overijssel?
- Is de visie vernieuwend en speelt deze in op de tendensen in de vervoersmarkt?
- Is de visie voldoende toegesneden op het concessiegebied?
- Welke doelen volgen uit de visie en worden deze geconcretiseerd?

Aan de inschrijvende vervoerder wordt een uitgewerkte dienstregeling gevraagd. Deze dienstregeling moet dienstregelingtabellen, een lijnnetkaart en een aansluitschema bevatten.

De navolgende paragrafen bevatten de eisen en wensen waaraan de voorstellen van de inschrijvers voor het streekvervoer inhoudelijk dienen te voldoen.

4.2 Referentienetwerk

Het referentienetwerk bestaat uit een aantal voorgeschreven verbindingen, wensverbindingen en buurtbussen.

Het referentienetwerk is het uitgangspunt voor de beoordeling van het netwerk. In dit netwerk zijn voor de inwoners van het gebied zoveel mogelijk reis- en vertrekmogelijkheden met een acceptabele kwaliteit van vervoer opgenomen. De kwaliteit wordt hierbij uitgedrukt in reistijd en gemak. Het netwerk is zo ontworpen dat zoveel mogelijk rechtstreekse verbindingen vanuit iedere kern naar de dichtstbijzijnde overstapknoop worden geboden. Op de overstapknoop sluit het openbaar vervoer aan op het openbaar vervoer van een hogere orde. Kleinschalig openbaar vervoer zoals buurtbus, regiotaxi en lijntaxi sluit aan op reguliere buslijnen. Reguliere buslijnen sluiten op hun beurt weer aan op treindiensten. Ten aanzien van dit referentienetwerk verwachten de opdrachtgevers dat binnen de beschikbare financiële middelen een netwerk kan worden ontwikkeld met op de afzonderlijke trajecten een zo hoog mogelijk voorzieningenniveau met acceptabele reistijden en een beperkt aantal verplichte overstappen.

4.3. Voorgeschreven verbindingen

De voorgeschreven verbindingen bedienen de zwaardere vervoerrelaties in het gebied. Met het voorschrijven van deze verbindingen wordt de bereikbaarheid van het gebied per openbaar vervoer gewaarborgd. De voorgeschreven verbindingen moeten door de vervoerder worden geboden. Voor deze verbindingen zijn de minimum frequenties voorgeschreven en de kernen die moeten worden bediend. Dit zijn dus minimumeisen.

Daarbuiten is de vervoerder vrij in de wijze waarop hij het vervoer op de verbindingen vorm geeft, zowel wat betreft routevoering, exploitatieperiode als frequenties.

Het staat een vervoerder vrij om meer vervoerkundige kwaliteit aan te bieden in de vorm van hogere frequenties, sneldiensten en een grotere bedieningsperiode.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de voorgeschreven verbindingen. Daarbij zijn voor iedere verbinding de te bedienen tussenliggende kernen vermeld.

<i>Voorgeschreven verbindingen</i>	<i>Te bedienen tussenliggende kernen</i>
V 01: Hoogeveen – Hardenberg	Slagharen, Lutten
V 02: Hoogeveen – Ommen	Zuidwolde, Balkbrug
V 03: Zwolle – Dedemsvaart - Coevorden	Nieuwleusen (via de route langs Ruitenveen), Balkbrug, Dedemsvaart, Lutten, Slagharen
V04: Zwolle – Meppel	Rouveen, Staphorst
V 05: Hoogeveen – Ruinen	-
V 06: Meppel – De Wijk	-

Tabel 1: Voorgeschreven verbindingen

Minimum frequenties

In paragraaf 4.5.2 zijn de minimale bedieningsperioden en frequenties voor de voorgeschreven verbindingen aangegeven.

In deze paragraaf staat tevens de bepaling aangaande de minimale perioden en frequenties voor de bediening van de kernen.

Aansluitingen

Vanwege de samenhang van het netwerk dienen de verbindingen Hoogeveen – Hardenberg en Zwolle – Coevorden in Slagharen of Lutten aansluiting te geven. De verbindingen Hoogeveen – Ommen en Zwolle – Coevorden dienen in Balkbrug aansluiting te geven. Voor de beide aansluitingen wordt het positief gewaardeerd dat alle ritten van de betreffende lijnen op elkaar aansluiten (als de ene bus rijdt, rijdt de andere bus ook).

Daarnaast dient de verbinding Zwolle – Coevorden in Zwolle aansluiting te geven op de intercitytreinen van/naar de Randstad. Onder aansluiting wordt hier verstaan: een overstap tussen de vijf en de tien minuten.

Andere aansluitingen worden gewaardeerd, maar zijn ondergeschikt aan de hier omschreven aansluitingen.

4.4 Wensverbindingen en buurtbussen

Het referentienetwerk wordt gecompleteerd door de wensverbindingen en de buurtbussen. De wensverbindingen en buurtbussen bedienen de zwakkere vervoerstromen. Met het opnemen van de wensverbindingen in het referentienetwerk wordt de sociale functie van het openbaar vervoer zoveel mogelijk gewaarborgd.

4.4.1 Wensverbindingen

De vervoerder kan het netwerk van wensverbindingen aanbieden, óf met een alternatief voorstel te komen. De voorstellen worden beoordeeld op vervoerkundige kwaliteit. De provincies geven de vervoerders hiermee nadrukkelijk de ruimte om met creatieve ideeën te komen voor het bedienen van deze ‘dunnere’ vervoerstromen.

Wanneer de vervoerder het referentienetwerk aanbiedt, wordt de vervoerkundige kwaliteit van het lijnennet beoordeeld met een rapportcijfer ‘6’. Wanneer de vervoerder de kans ziet om verbeteringen op het referentienetwerk door te voeren, wordt dit beoordeeld met een hoger rapportcijfer. Verslechteringen leiden tot een lager rapportcijfer. Daarbij worden de plannen beoordeeld op onder andere routevoering, aansluitingen, frequenties en het aantal rechtstreekse verbindingen.

Het referentienetwerk omvat de navolgende wenstrajecten:

<i>Wenstrajecten</i>	<i>Aansluitingen te</i>
W 01: Steenwijk – Nijeveen – Meppel	Steenwijk, Meppel
W 02: Frederiksoord – Dieverbrug - Ruinen	Frederiksoord, Dieverbrug, Ruinen
W 03: Steenwijk - Havelte	Steenwijk, Havelte
W 04: Meppel – Ruinen	Meppel, Ruinen
W 05: De Wijk – Koekange	De Wijk
W 06: De Wijk – Zuidwolde	De Wijk, Zuidwolde
W 07: Echten – Hoogeveen	Hoogeveen
W 08: Hoogeveen – Orvelte	Hoogeveen, Orvelte
W 09: Hoogeveen – Wijster – Beilen / Dieverbrug	Hoogeveen, Beilen / Dieverbrug
W 10: Beilen – Borger	Beilen
W 11: Beilen – Dieverbrug	Beilen, Dieverbrug
W 12: Stadsdienst Hoogeveen (wijk – station v.v.)	Hoogeveen
W 13: Stadsdienst Meppel (wijk – station v.v.)	Meppel

Tabel 2: Wensverbindingen

Minimum frequenties en bedieningsperioden

De wensverbindingen kennen geen voorgeschreven minimum frequenties en bedieningsperioden. De vervoerder dient echter wel met voorstellen te komen die voor de reizigers bruikbaar zijn. De mate waarin de vervoerder hierin in staat is gebleken, bepaalt de waardering op dit punt.

Aansluitingen

Het referentienetwerk is opgebouwd vanuit het principe van overstapknoep. De mate waarin de vervoerder in staat is om aan te sluiten op de knoep die zijn genoemd in de kolom 'Aansluitingen te' van tabel 2 bepaalt de waardering op dit punt.

4.4.2 Aanpassing wenstrajecten

Gedurende de concessieperiode laten de provincies de invulling van het lijnennet in grote mate aan de vervoerder over. De provincie Drenthe hecht daarbij veel waarde aan de rol en interactie van en met de 'samenleving'. Het lijnennet kan – met inachtneming van het beleidskader worden aangepast, onder de voorwaarde van een kwaliteitsverbetering. De vervoerder dient hiervoor projectvoorstellen in. Deze projectvoorstellen dienen in samenwerking met de 'samenleving' tot stand te komen. De projectvoorstellen worden daarnaast door de opdrachtgever getoetst aan overige vooraf vastgestelde criteria.

De criteria waaraan de projectvoorstellen worden getoetst zullen in het bestek nader worden uitgewerkt.

De projectvoorstellen komen als volgt tot stand:

- de vervoerder omschrijft de probleemsignalering;
- de vervoerder brengt 'missing-links' in het openbaar-vervoernetwerk in kaart;
- in samenspraak met inwoners, bewonersorganisaties, bedrijven, winkeliersverenigingen en andere lokale belangenorganisaties wordt een zo goed mogelijk vervoersproduct ontworpen;
- zo mogelijk worden er door de vervoerder extra middelen in geld of natura gegeneereerd;
- door de vervoerder wordt aangegeven welke kwantiteiten uit de bestaande dienstregeling worden ingezet voor het vervoersproduct;

De projectvoorstellen dienen in ieder geval te bestaan uit:

- een duidelijke productbeschrijving;
- gevolgen op het punt van minimum frequenties en bedieningsperioden;
- gevolgen voor de aansluitingen;
- een sluitende transparante exploitatiebegroting;
- een overzicht van de partners die financieel bijdragen aan het project;
- de mogelijke ontwikkeling van een stelsel van eigen tarieven en vervoerbewijzen;
- eventueel een voorstel voor de inkrimping van het lijnennet om budget vrij te maken voor het projectvoorstel;
- een nadere uitwerking van de wijze waarop de verdere ontwikkeling van het vervoer plaatsvindt;
- een marketing- en communicatieparagraaf;
- maatregelen om een goede toegankelijkheid voor reizigers met een functiebeperking te verbeteren;
- maatregelen om een goede dienstverlening te garanderen;
- maatregelen om het gebruik van het openbaar vervoer te bevorderen.

4.4.3 Buurtbussen

De bestaande buurtbusverbindingen vervullen een belangrijke rol in het behouden van de sociale functie van het openbaar vervoer. De inschrijvende vervoerder dient daarom te zorgen voor de beschikbaarheid en het onderhoud van de voertuigen voor de volgende buurtbuslijnen en het faciliteren van de vereniging bij de uitvoering van de exploitatie :

1. Beilen – Hoogersmilde (lijn 190)
2. De Wijk/IJhorst – Meppel (lijn 192)
3. Hardenberg – De Krim (lijn 199)
4. Hardenberg – Beerzerveld (lijn 597)*
5. Hardenberg – Bruchterveld (lijn 598)*

* nu vallend onder de concessie Overijssel ex-TET. Buurtbussen zullen overgedragen moeten worden naar de vervoerder voor Noordoost Overijssel.

Buurtbuslijnen kunnen worden opgeheven als de vervoerbehoefte structureel te gering is, of de buurtbusvereniging qua beschikbaarheid van vrijwilligers niet meer in staat is tot het uitvoeren. Het initiatief tot opheffing is voorbehouden aan het bestuur van de vereniging of de provincie als subsidieverstrekker.

4.5 Eisen en wensen vanuit het referentienetwerk

4.5.1 Algemeen

Een goede oppervlakteontsluiting (grote haltedichtheid) en een hoge exploitatiesnelheid gaan vaak niet samen. Ieder individu heeft belang bij een zo kort mogelijke reistijd, gebruiksgemak en dienstverlening op maat. Bij grotere vervoerstromen is vaak voldoende vraag om het dienstverleningsaanbod in die zin te segmenteren. Dit is vaak niet goed mogelijk bij kleinere vervoerstromen en in stille uren. De kunst is om een acceptabele middenweg te vinden.

De provincies gaan ervan uit dat de vervoerder een goede afweging maakt tussen de belangen van doorgaande reizigers en van reizigers met herkomst of bestemming in de nabije omgeving. Dit kan betekenen dat in wijken en kernen waar een buslijn veel in- of uitstappende reizigers heeft, de bus een ontsluitend karakter heeft en op trajecten waar vrijwel niemand in- of uitstapt juist een meer verbindend karakter (weinig haltes, directe route) wordt uitgestraald. De mate waarin de vervoerder een afweging heeft gemaakt tussen doorgaande en in- en uitstappende reizigers wordt in de vervoerkundige beoordeling meegenomen.

Voor alle verbindingen geldt dat de vervoerder het vervoer en de dienstregeling zodanig vorm dient te geven dat reizigers zoveel mogelijk gebruik kunnen maken van rechtstreekse verbindingen, als dat vervoerkundig een meerwaarde heeft. Tevens dient de vervoerder te zorgen voor een eenduidig en helder dienstregelingpatroon (bij voorkeur ieder uur dezelfde vertrek- en aankomsttijden). Een lijn heeft bij voorkeur altijd dezelfde route. Daarnaast dient de vervoerder ervoor te zorgen dat het openbaar vervoer aansluit op het openbaar vervoer in de omliggende concessiegebieden en op het landelijke spoorwegennet.

4.5.2 Bedieningsperioden en frequenties voorgeschreven trajecten

In onderstaande tabellen staan de minimale frequenties (in vertrekmomenten per uurblok per richting) voor de voorgeschreven trajecten en verplicht te bedienen kernen.

Het bieden van hogere frequenties wordt in de beoordeling van het vervoerplan van de vervoerder positief gewaardeerd tot de dubbele frequentie van wat minimaal is voorgeschreven. Is een uurdienst minimaal voorgeschreven, dan wordt het bieden van een halfuurdienst positief gewaardeerd. Een nog hogere frequentie wordt niet positiever gewaardeerd dan de halfuurdienst.

Trajecten, categorie A

- Zwolle – Lutten
- Zwolle – Meppel
- Hoogeveen – Slagharen – Hardenberg

<i>Dagsoort</i>	<i>Periode</i>	<i>Ritten per uur</i>
Werkdagen	06.00 – 07.00 uur	1 x per uur
	07.00 – 17.00 uur	2 x per uur
	18.00 – 22.00 uur	1 x per uur
Zaterdag	09.00 – 22.00 uur	1 x per uur
Zondag	10.00 – 21.00 uur	1 x per uur

Tabel 3: Minimale frequenties en bedieningsperioden (1)

Trajecten, categorie B

- Lutten – Coevorden
- Hoogeveen – Balkbrug – Ommen

<i>Dagsoort</i>	<i>Periode</i>	<i>Ritten per uur</i>
Werkdagen	07.00 – 10.00 uur	2 x per uur*
	10.00 – 14.00 uur	1 x per uur
	14.00 – 17.00 uur	2 x per uur*
	18.00 – 22.00 uur	2 x per uur
Zaterdag	09.00 – 22.00 uur	1 x per uur
Zondag	10.00 – 21.00 uur	1 x per uur

* in schoolvakanties 1 x per uur

Tabel 4: Minimale frequenties en bedieningsperioden (2)

Trajecten, categorie C

- Hoogeveen – Ruinen
- Meppel – De Wijk

<i>Dagsoort</i>	<i>Periode</i>	<i>Ritten per uur</i>
Werkdagen	07.00 – 18.00 uur	1 x per uur
Zaterdag	-	-
Zondag	-	-

Tabel 5: Minimale frequenties en bedieningsperioden (3)

Perioden en frequenties voor de bediening van de kernen

De te bedienen kernen uit de kolom 'te bedienen kernen' van tabel 1 dienen minimaal conform bovenstaande tabellen bediend te worden. Bij hogere frequenties hoeven de extra ritten niet via de bedoelde kernen te rijden.

4.5.3 Aansluitingen

De vervoerder geeft in de offerte aan waar hij aansluiting biedt tussen de verschillende verbindingen. Goede aansluitingen zijn in ieder geval vereist op de volgende knooppunten:

- station Zwolle (trein en bussen onderling);
- Lutten;
- Balkbrug.

Daarnaast zijn goede aansluitingen gewenst op de volgende knooppunten, voor zover deze aansluitingen niet in tegenspraak zijn met voornoemde aansluitingen en met elkaar:

1. station Hoogeveen (trein en bussen onderling);
2. station Meppel (trein en bussen onderling);
3. station Coevorden (trein en bussen onderling);
4. station Hardenberg (trein en bussen onderling);

In het bestek worden de eisen aan de aansluitingen (maximale wachttijden, voorkeur voor aansluitingen op bepaalde buslijnen en treinseries) nader uitgewerkt.

Als een vervoerder het noodzakelijk acht om aansluitingen elders prioriteit te geven dient hij dit in zijn offerte te motiveren.

4.6 Dienstregelingsprocedure

Bij de offerte dient de vervoerder een dienstregeling in die minimaal voldoet aan de bestekseisen en zoveel mogelijk tegemoet komt aan de gestelde wensen. Deze dienstregeling geldt als basisaanbod voor de gehele concessieperiode. De vervoerder kan het basisaanbod éénmaal per jaar muteren, gelijktijdig met de dienstregelingwijziging van de Nederlandse Spoorwegen.

Voor de voorgeschreven verbindingen stelt de vervoerder jaarlijks een vervoerplan en een concept-dienstregeling op. Voor de wensverbindingen wordt eveneens een concept-dienstregeling opgesteld. Voor aanpassingen geldt de aanpak van 4.4.2. De vervoerder dient wijzigingen van de dienstregeling vooraf te bespreken met consumentenorganisaties, betrokken gemeenten en opdrachtgever (s). Kleine wijzigingen zijn tussentijds mogelijk, wanneer redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat reizigers hiertegen bezwaar hebben. Alle wijzigingen worden gemeld bij de provincies, het ROCOV en het OV platform Drenthe.

- **Zitplaatscapaciteit**

De vervoerder mag geen passagiers bij de bushalte laten staan, tenzij het voertuig vol is. Normen, die bepalen wanneer het voertuig vol is, worden in het bestek gedefinieerd. Wanneer er nog passagiers bij de bushalte staan en het voertuig is vol, wordt een extra voertuig opgeroepen. Dit extra voertuig dient binnen uiterlijk 30 minuten na de oorspronkelijke vertrektijd, van de betreffende bushalte te vertrekken en de route te vervolgen. Bij een 30-minutenfrequentie mag dat de volgende dienstbus zijn. Deze bepaling ontslaat de vervoerder niet van zijn plicht tot uitvoering van de concessie.

- **Betrouwbaarheid, stiptheid**

De dienstregeling moet worden uitgevoerd zoals die door de vervoerder is aangeboden. Voor de betrouwbaarheid en stiptheid van de dienstregeling betekent dit dat de voertuigen nooit te vroeg mogen vertrekken en slechts bij uitzondering te laat mogen vertrekken. Dit betekent dat de vervoerder realistische rijtijden moet hanteren en een vertrekregime moet handhaven. De opdrachtgevers aanvaarden geen verantwoordelijkheid voor de juistheid van de huidige of nieuwe rijtijden van de vervoerder.

Rituitval

Uitval van ritten mag niet voorkomen tenzij sprake is van overmacht. Aan de kwaliteit van de dienstuitvoering worden in het bestek strikte eisen gesteld.

Wegwerkzaamheden, stremmingen

In het geval van voorzienbare rituitval (bij wegwerkzaamheden, evenementen e.d.) dient de vervoerder voor een alternatief te zorgen. Dit alternatief dient de vervoerder tijdig en via voldoende kanalen aan de reiziger kenbaar te maken. Bijvoorbeeld door via huis-aan-huis bladen te informeren over alternatieve routes en uitstapplaatsen.

Bij rituitval is de vervoerder wettelijk verplicht om een schadevergoeding aan de reiziger te betalen, wanneer er sprake is van verwijtbaarheid jegens de vervoerder. In de bestekseisen wordt deze wettelijke verplichting mogelijk aangescherpt, in ieder geval betreffende de wijze waarop deze regeling aan de reiziger wordt kenbaar gemaakt.

- **Veiligheid, comfort en gemak**

- **Materieel**

Aan de in te zetten voertuigen worden naast de eisen qua verkeersveiligheid en andere wettelijke eisen de volgende hoofdeisen gesteld:

- capaciteit;
- betrouwbaarheid , (verkeers)veiligheid ,leeftijdseisen;
- toegankelijkheid;
- comfortabel;
- milieuvriendelijk;
- bijdragen aan een positief imago van het openbaar vervoer.
- reclame

Capaciteit

Op de trajecten Meppel – De Wijk, Hoogeveen – Ruinen, Hoogeveen – Ommen op de zondagen en op alle wensverbindingen staat het de vervoerder vrij om de dienstregeling uit te voeren met personenbusjes, die volgens de wet onder de categorie auto's vallen.

Op alle overige verbindingen en/of dagsoorten wordt gereden met bussen.

Betrouwbaarheid, (verkeers) veiligheid, leeftijdseisen

BUS

De gemiddelde leeftijd van het busmaterieel bedraagt gedurende de concessieperiode maximaal 6 jaar. De maximale leeftijd van de in te zetten voertuigen is 12 jaar. De bussen zijn voorzien van minimaal 15 zitplaatsen. Alle bussen zijn voorzien van een dode-hoek spiegel of vergelijkbaar zichtveld-verbeterend systeem.

De vervoerder zorgt voor een goede technische staat van de in te zetten voertuigen. Dit houdt ook in dat de bijbehorende uitrusting en voorzieningen zoals verwarming, ventilatie, airconditioning, voorzieningen voor reizigersinformatie, halte- en bestemmingsaanduidingen dienen te functioneren.

Alle voertuigen dienen continu goed schoon en vrij van schade en storingen te zijn. Zowel voor een wervende uitstraling, als voor preventie van vandalisme en niet in de laatste plaats voor de verkeersveiligheid.

Een procesbeschrijving waarin het voorgaande aantoonbaar en handhaafbaar wordt gemaakt dient de vervoerder in zijn offerte te overleggen.

BUURTBUS/AUTO

De maximale leeftijd gedurende de concessieperiode van een auto bedraagt 6 jaar. Het maximaal aantal kilometers dat een buurtbus of auto op de teller heeft staan is 400.000. De in te zetten voertuigen dienen minimaal 8 zitplaatsen naast de bestuurder te hebben. De provincies willen de toegankelijkheid van het openbaar vervoer verbeteren. In dat kader worden voorstellen voor de inzet van toegankelijker auto's positief gewaardeerd.

Het buurtbusmaterieel dient eenduidig en herkenbaar te zijn als openbaar vervoer. Dit houdt in dat de voertuigen zijn voorzien van:

- aanduiding BUURTBUS aan de voorzijde. Deze aanduiding is in het donker verlicht;
- een duidelijk leesbaar lijnnummer en bestemming aan de voorzijde;
- het buurtbuslogo aan zij- en achterkant.
-

Toegankelijkheid

Ter verbetering van de toegankelijkheid willen de provincies het aantal bussen met zogenaamde semi-lagevloer (lage, vlakke vloer van instapdeur tot uitstapdeur, oprijplaat, inclusief instap –en vastzetvoorzieningen voor mensen met functiebeperkingen) uitbreiden gedurende de concessieperiode. Uitgangspunt is dat vanaf de start van de concessieperiode jaarlijks het aandeel bussen met semi-lagevloer minimaal 20% stijgt ten opzichte van het aandeel van het voorafgaande jaar. Het aandeel van het aantal lagevloerbussen in het startjaar van de concessie dient 40% te bedragen. Dat betekent dat uiterlijk na 3 jaar concessie het wagenpark volledig is uitgerust met semi-lagevloer materieel.

Versterkingsmaterieel wordt in deze eisen niet meegenomen.

Comfortabel

Het busmaterieel is uitgerust met:

- een comfortabel veringssysteem;
- comfortabele zittingen en beenruimte;
- stangen en handgrepen voor reizigers die moeten staan en voor bij het in- en uitstappen;
- stangen, handgrepen, verhogingen, in/uitstap en stopknoppen die goed zichtbaar zijn voor slechtzienden.
- een goed functionerend ventilatie- en verwarmingssysteem;
- een EHBO-doos en periodiek gekeurde brandblusvoorziening;
- een functionerende boordomroep en andere reizigersinformatievoorzieningen;
- voldoende ruimte voor bagage;
- Vetag /Vecom;
- Korte Afstands Radio (KAR), wanneer wegbeheerders dit systeem zullen gaan toepassen (voor de komende jaren in ieder geval de wens van de gemeente Zwolle)

Buurtbussen en auto's kennen geen staanplaatsen en hoeven niet voorzien te zijn van VetagVecom en KAR. In alle voertuigen geldt te allen tijde een rookverbod voor chauffeurs en reizigers.

Milieuvriendelijk

Het busmaterieel, behoudens versterkingsmaterieel, voldoet minimaal aan de Euro3-norm.

Imago

Het ingezette materieel dient, met uitzondering van het versterkingsmaterieel, een eenduidig en herkenbaar uiterlijk te hebben. Al het materieel, dus ook versterkingsmaterieel, dient herkenbaar te zijn als openbaar vervoer. Versterkingsmaterieel en auto's moeten voorzien zijn van een duidelijk leesbare aanduiding van lijnnummer en bestemming aan de voorkant. Het overige materieel dient tevens te zijn voorzien van een duidelijk leesbare aanduiding van lijnnummer aan de zijkant en achterkant. Nieuwe bussen moeten tevens worden voorzien van een aanduiding van de bestemming aan de zijkant. De aanduidingen zijn in het donker verlicht.

Reclame

Het is de vervoerder toegestaan om reclame op het voertuig aan te brengen mits dit niet aanstootgevend is en het uitzicht van de reiziger en personeel niet belemmert. Ook mag de reclame geen gevaar opleveren voor de reiziger en het personeel, geen afbreuk doet aan de leesbaarheid en zichtbaarheid van lijnnummer- en bestemmingsaanduiding en geen afbreuk doet aan het imago van het openbaar vervoer. Gelet op deze randvoorwaarden is reclamevoering slechts toegestaan op een beperkt deel van de zijkant van de voertuigen.

- **Serviceverlening**

Naast comfort en betrouwbaarheid speelt een serviceverlenende en klantgericht gedrag van het personeel een belangrijke rol in de beleving van het openbaar vervoer en beïnvloedt daardoor het gebruik. Daarom worden aan het personeel hoge eisen gesteld. Het personeel dat in contact komt met de reizigers dient een klantvriendelijke en dienstverlenende instelling te hebben. Hiervoor is het nodig dat dit personeel:

- beschikt over de benodigde vakdiploma's;
- een klantgerichte rijstijl hanteert;
- chauffeurs: na 12 maanden beschikt over het diploma 'levensreddend handelen';
- de Nederlandse taal beheerst in woord en geschrift;
- kennis heeft van het complete vervoersaanbod en tariefstelling in het concessiegebied, inclusief aansluitend openbaar vervoer;
- representatieve en voor de reiziger herkenbare kleding draagt.

Chauffeurs dienen daarnaast in staat te zijn om (extreme situaties daargelaten) orde en rust in het voertuig te bewaren en om reizigers op een veilige manier te vervoeren.

- **Sociale veiligheid**

De vervoerder dient zich maximaal in te spannen om ervoor te zorgen dat reizigers en personeel zich tijdens de reis veilig voelen. Hiertoe is de vervoerder verplicht een gesloten in/uitstapregime te hanteren. Ook moet het rijdend personeel bij eventuele calamiteiten via een (stil) alarm direct alarm kunnen slaan. De vervoerder is bovendien verplicht om mee te werken aan een gezamenlijke aanpak van overlast in het openbaar vervoer door politie, justitie, gemeenten en eventuele derden.

Bij het indienen van de offerte dient de vervoerder met een voorstel voor maatregelen te komen die de (sociale) veiligheid van de reizigers en het personeel volgens de genoemde aspecten waarborgen.

- **Reis- en productinformatie**

Informatie voor de reis

De vervoerder is er verantwoordelijk voor dat reisinformatie wordt verstrekt en algemeen verkrijgbaar is. De reisinformatie moet minimaal op de volgende wijze beschikbaar worden gesteld:

- gedrukt: in de vorm van OV-gids, lijnfolders en/of minidienstregeling;
- digitaal: op internetsite vervoerder.

De gedrukte reisinformatie dient gratis of tegen een reële prijs (maximaal € 5,00 voor de informatie voor de hele concessie) verkrijgbaar te zijn in de voertuigen en op de vaste kaartverkooppunten. Alle informatie dient eenduidig en duidelijk leesbaar te zijn. De vervoerder is verplicht om gegevensbestanden van de dienstregeling gratis ter beschikking te stellen aan wegbeheerders ten behoeve van dynamische reisinformatiesystemen en aan informatiediensten (zoals Openbaar Vervoer Reisinformatie (OV-9292)) ten behoeve van het verstrekken van reisadviezen.

Informatie tijdens de reis

De vervoerder dient bij alle halten de geldende dienstregeling bekend te maken in de vorm van tenminste een overzicht van vertrektijden, de te volgen route en de eindbestemming. Op de halten moeten ook een of meerdere telefoonnummers vermeld worden waar reizigers inlichtingen kunnen krijgen en rituitval kunnen melden. De vervoerder voorziet de door de opdrachtgevers aan te wijzen belangrijke halten in de concessies Noordoost-Overijssel, Zuidwest-Drenthe en Stadsdienst Zwolle van een lijnnetkaart. De vervoerder zorgt ervoor dat de leesbaarheid van halte-informatie en lijnnetkaart niet belemmerd worden door vuil.

Op verzoek van een reiziger roept de chauffeur haltes duidelijk en verstaanbaar om.

De vervoerder houdt de reizigers zowel voor als tijdens de reis zo goed mogelijk op de hoogte van verstoringen en de gevolgen daarvan voor hun reis. Zodra een chauffeur informatie heeft over verstoringen, bericht hij de reizigers daar direct over.

- **Tarieven en vervoerbewijzen**

De vervoerder is verplicht mee te werken aan de introductie van de chipkaart (vermoedelijk in 2007) en aan door de provincies geïnitieerde tariefacties. Voor zolang er sprake is van het nationale tariefsysteem dient de vervoerder hierop aan te sluiten. Tot de introductie van de chipkaart dient de vervoerder strippenkaarten en abonnementen die op het nationale tariefsysteem zijn gebaseerd te accepteren. Voor zover er tariefacties zijn in andere concessiegebieden die door de lijnen van de concessies worden aangedaan dienen deze door de vervoerder overgenomen te worden, tenzij de vervoerder aan kan tonen dat de kosten van deze acties buitenproportioneel zijn.

De provincies verwachten van inschrijvers een overzicht van de te gebruiken vaste verkooppunten van vervoerbewijzen. Een voorstel voor uitbreiding van het aantal verkooppunten wordt positief gewaardeerd. Reizigers moeten ook in staat worden gesteld om in het voertuig een vervoerbewijs te kopen.

- **Marktbewerking**

De vervoerder wordt in zijn offerte gevraagd een voorstel (marktbewerkingplan) te doen voor de promotie van het openbaar vervoer. Het marktbewerkingplan heeft als doel het imago van het openbaar vervoer te verbeteren en is gericht op het behouden van bestaande reizigers en het werven van nieuwe groepen reizigers. De vervoerder wordt gevraagd concrete voorstellen te formuleren die door de vervoerder zelf worden gefinancierd.

De vervoerder dient in het marktbewerkingplan tenminste aandacht te besteden aan de volgende onderwerpen:

- marktbe­wer­king­stra­te­gie voor de gehele concessie en de gehele concessieduur;
- marktbe­wer­king­stra­te­gie per doelgroep. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in de volgende doelgroepen:
 - woon-werkreizigers;
 - scholieren;
 - toeristen;
 - ouderen;
- productontwikkeling:
 - regionale kaartsoorten;
 - nieuwe vervoerproducten;
- benadering van reizigers en potentiële reizigers.

In het marktbewerkingplan neemt de vervoerder twee uitvoeringsplannen op:

- uitvoeringsplan marktbe­wer­king gedurende de implementatieperiode
- uitvoeringsplan marktbe­wer­king 1^e jaar van de concessie

De uitvoeringsplannen dienen een concrete beschrijving te bevatten van de te ondernemen acties, inclusief een tijdsplanning. De provincies zien de marktbe­wer­king als een plicht van de vervoerder en gaan ervan uit dat de financiering ervan volledig ten laste komt van de vervoerder.

5 Producteisen en –wensen Stadsvervoer

5.1 Vervoerskundige visie

Omdat ervoor wordt gekozen om de vervoerder een zekere vrijheid te geven in de ontwikkeling van het vervoersnet, wil de provincie Overijssel een vervoerder selecteren met een robuuste maar innoverende visie op het vervoer. De visie wordt uiteraard getoetst aan het beleid van die de opdrachtgever en de gemeente Zwolle heeft inzake het openbaar vervoer. Deze visies zijn verwoord in hoofdstuk 3 van dit pve.

Het geven van de visie is voor de vervoerder niet vrijblijvend. Het is een voorwaarde dat de visie de ‘paraplu’ vormt voor de door de hem gedane voorstellen en genoemde initiatieven. Bij het beoordelen van de visie wordt onder meer gelet op:

- Sluit de visie aan bij die van de provincie Overijssel en de gemeente Zwolle?
- Is de visie vernieuwend en speelt deze in op de tendensen in de vervoersmarkt?
- Is de visie voldoende toegesneden op het concessiegebied?
- Welke doelen volgen uit de visie en worden deze geconcretiseerd?

Aan de inschrijvende vervoerder wordt een uitgewerkte dienstregeling gevraagd. Deze dienstregeling moet dienstregelingstabellen, een lijnennetkaart en een aansluitschema bevatten.

5.2 Referentienetwerk

Het bestaande lijnennet van Zwolle voldoet in een grote mate aan de eisen van de huidige gebruikers. Er zijn echter nog voldoende mogelijkheden om het lijnennet te verbeteren. Om die reden is er een referentienetwerk ontworpen.

In het referentienetwerk zijn voor de Zwolse reizigers zoveel mogelijk reis- en vertrekmogelijkheden van goede kwaliteit opgenomen. De kwaliteit is hierbij de combinatie van reistijd, frequenties en de kwaliteit van de overstap op overig openbaar vervoer. Het referentienetwerk is dan ook zo ontworpen dat:

- zoveel mogelijk rechtstreekse verbindingen vanuit iedere wijk naar zowel het station als het centrum van de stad wordt geboden;
- de wijken met zo hoog mogelijke frequenties worden bediend (minimaal halfuurdiensten, met een voorkeur voor zoveel mogelijk kwartierdiensten);
- de aansluitingen op andere stadsbussen, streekbussen en treinen optimaal zijn.

Het referentienetwerk is, net zoals nu, opgebouwd uit trajecten die lopen vanaf het station, via de buitenwijk, naar het station. Tot enkele jaren geleden kenden deze trajecten rijtijden van ongeveer 28 minuten. Hiermee was een efficiënte dienstregeling met goede overstappen mogelijk. Inmiddels is op vele trajecten de rijtijd van 28 minuten niet meer haalbaar, maar ligt deze rond de 37 minuten. Het referentienetwerk gaat uit van rijtijden van of 28 minuten of 43 minuten. Hiermee is weer de dienstregeling mogelijk met zo hoog mogelijke gebruikswaarde voor de reiziger. Zeker op de momenten dat er op de stadslijnen kwartierdiensten worden geboden. De stadsbussen sluiten dan allemaal op elkaar aan en sluiten dan goed aan op zowel aankomende als vertrekkende treinen en streekbussen. Met het concept van trajecten van 43 minuten, is het mogelijk om doorverbindingen te maken tussen verschillende wijken. Ook is het mogelijk om de busroutes in de wijken in beide richtingen te berijden, in plaats van in één richting, zoals nu het vaak het geval is.

Het referentienetwerk vormt de basis voor de uitvraag aan de vervoerders. Het referentienetwerk komt voor een groot deel overeen met de huidige situatie, maar gaat al uit van een verbetering voor de reizigers.

Bij de aanbesteding is het de vervoerders toegestaan om af te wijken van het referentienetwerk, voorzover dat voordeel oplevert voor de reizigers. Deze verbeteringen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit hogere frequenties, (nog) slimmere routes of een uitbreiding van de bedieningsperiode.

Reguliere lijnen

Een overzicht van het referentienetwerk is opgenomen in bijlage 1. Voor wat betreft de reguliere lijnen is het referentienetwerk opgebouwd uit de navolgende trajecten.

- Station – Eekwal – Holtenbroek – Stadshagen;
- Station – Eekwal – Dieze – Holtenbroek – Aa-landen
- Station – Wilhelminasingel – Diezerpoort – Aa-landen
- Station – Eekwal – Diezerpoort – Berkum
- Station – Wipstrik – Oosterenk
- Station – Assendorp – Pierik
- Station – Ittersum – Oldenerbroek – Ittersummerbroek
- Station – Schellerlanden – Ittersummerlanden – Ittersummerbroek
- Station – Rieteweg - Westenholte

De bovengenoemde trajecten zijn in het referentienetwerk aan elkaar gekoppeld tot een lijnennet met voor de reiziger een zo hoog mogelijke gebruikswaarde. Dit heeft geleid tot de navolgende lijnen:

Lijn 1: Stadshagen – Centrum – Station - Oosterenk

Lijn 2: Aa-landen – Centrum – Station – Schellerlanden – Ittersummerbroek

Lijn 3: Ittersummerbroek – Ittersum – Station – Centrum – Diezerpoort – Aa-landen

Lijn 4: Berkum – Diezerpoort – Centrum – Station – Assendorp – Pierik

Lijn 5: Station – Westenholte

Scholierenlijnen

In het huidige referentienetwerk zijn de huidige scholierenlijnen 7, 8 en 9 niet aangegeven, maar de dienstverlening daarvan moet wel gehandhaafd blijven. Het handhaven mag als afzonderlijke lijnen (zoals nu), maar ook geïntegreerd met andere lijnen als dat leidt tot een beter lijnennet en/of een aantrekkelijker bediening.

5.3 Eisen en wensen vanuit het referentienetwerk

5.3.1 Algemeen

Een goede oppervlakteontsluiting (grote haltedichtheid) en een hoge exploitatiesnelheid gaan vaak niet samen. Ieder individu heeft belang bij een zo kort mogelijke reistijd, gebruiksgemak en dienstverlening op maat. Bij grote vervoerstromen is het vaak mogelijk om het dienstverleningsaanbod te segmenteren. Afgezien van scholierenlijnen is een dergelijke segmentatie bij stadsdiensten niet mogelijk. De kunst is hier om een acceptabele middenweg te vinden.

Met het referentienetwerk is een zo goed mogelijke afweging gemaakt tussen een goede oppervlakteontsluiting aan de ene kant en korte reistijd voor de trajecten naar de ver van het centrum gelegen buitenwijken aan de andere kant. Dit kan betekenen dat in wijken en kernen waar een buslijn veel in- of uitstappende reizigers heeft, de bus een ontsluitend karakter heeft en op trajecten waar vrijwel niemand in- of uitstapt juist een meer verbindend karakter (weinig haltes, directe route) wordt uitgestraald.

Wanneer de vervoerder alternatieven voor het referentienetwerk indient, dient de vervoerder een vergelijkbare afweging te maken tussen de belangen van reizigers met een bestemming verder van het centrum en van reizigers met herkomst of bestemming in de nabije omgeving van het centrum

Voor alle verbindingen geldt dat de vervoerder het vervoer en de dienstregeling zodanig vorm dient te geven dat reizigers zoveel mogelijk gebruik kunnen maken van rechtstreekse verbindingen, als dat vervoerkundig een meerwaarde heeft. Tevens dient de vervoerder te zorgen voor een eenduidig en helder dienstregelingpatroon (bij voorkeur ieder uur dezelfde vertrek- en aankomsttijden). Een lijn heeft bij voorkeur altijd dezelfde route. Daarnaast dient de vervoerder ervoor te zorgen dat het openbaar vervoer aansluit op het openbaar vervoer van de omliggende concessiegebieden en op de treinen.

5.3.2 Bedieningsperioden en frequenties

Voor de trajecten van het referentienetwerk zijn minimumfrequenties vastgesteld. De hoeveelheid vervoer op de afzonderlijke trajecten is niet overal hetzelfde. Vandaar dat er een differentiatie is aangebracht in de minimumfrequenties. Hierom zijn de trajecten in drie categorieën verdeeld. Iedere categorie heeft zijn eigen minimumfrequenties. Daarbij hebben de trajecten van categorie A de hoogste frequenties. Deze trajecten voeren langs de wijken en buurten met de hoogste aantallen in- en uitstappers.

In onderstaande tabellen zijn de minimale frequenties voor de trajecten van het referentienetwerk uitgewerkt:

Trajecten, categorie A (15'-dienst op daguren, 30'-dienst in de avond en op zondag)

- Station – Holtenbroek – Aa-landen
- Station – Diezerpoort – Aa-landen
- Station – Wipstrik – Oosterenk

<i>Dagsoort</i>	<i>Periode</i>	<i>Ritten per uur</i>
Werkdagen	06 – 07 uur	1 x per uur
	07 – 18 uur	4 x per uur
	18 – 19 uur	3 x per uur
	19 – 24 uur	2 x per uur
Zaterdag	07 – 08 uur	1 x per uur
	08 – 09 uur	2 x per uur
	09- 10 uur	3 x per uur
	10 – 17 uur	4 x per uur
	17 – 18 uur	3 x per uur
Zondagen	18 – 24 uur	2 x per uur
	09 – 10 uur	1 x per uur
	10 – 24 uur	2 x per uur

Tabel 4: Minimale frequenties en bedieningsperioden (1)

Trajecten, categorie B (als A, doch in de daluren een 30'-dienst i.p.v. 15'-dienst)

- Station - Stadshagen
- Station – Ittersum – Oldenerbroek – Ittersummerbroek
- Station – Schellelanden – Ittersummerlanden - Ittersummerbroek

Dagsoort	Periode	Ritten per uur
Werkdagen	06 – 07 uur	1 x per uur
	07 – 09 uur	4 x per uur
	09 – 14 uur	2 x per uur
	14 – 15 uur	3 x per uur
	15 - 18 uur	4 x per uur
	18 – 19 uur	3 x per uur
	19 – 24 uur	2 x per uur
	Zaterdag	07 – 08 uur
	08 – 24 uur	2 x per uur
Zondagen	09 – 10 uur	1 x per uur
	10 – 24 uur	2 x per uur

Tabel 5: Minimale frequenties en bedieningsperioden (2)

Trajecten, categorie C (30'-dienst gedurende de gehele dag)

- Station – Diezerpoort - Berkum
- Station – Assendorp – Pierik
- Station - Westenholte

Dagsoort	Periode	Ritten per uur
Werkdagen	06 – 07 uur	1 x per uur
	07 – 24 uur	2 x per uur
Zaterdag	07 – 08 uur	1 x per uur
	08 – 24 uur	2 x per uur
Zondagen	09 – 10 uur	1 x per uur
	10 – 24 uur	2 x per uur

Tabel 6: Minimale frequenties en bedieningsperioden (3)

Vakantiedienstregeling

In de zomervakantie van maximaal 8 weken geldt als minimumfrequentie op alle dagdelen en trajecten waar anders 3 of 4 x per uur gereden moet worden: 2 x per uur.

Perioden en frequenties voor de te bedienen wijken

Bij ingediende alternatieven voor het referentienetwerk dienen de wijken en buurten van Zwolle met een overeenkomstige frequentie worden bediend als het referentienetwerk voorschrijft.

5.3.3 Aansluitingen

Bij het opstellen van de dienstregeling wordt zoveel mogelijk aangesloten op de aankomst- en vertrektijden van de treinen. Buslijnen met een kwartierdienst sluiten daarbij aan op de aankomende en vertrekkende Intercitytreinen naar de Randstad. Hiertoe zijn de bussen om :08, :23, :38 en :53 op het station.

Bussen met een halfuursfrequentie sluiten tot circa 14 uur aan op de vertrekkende Intercitytreinen en na 14 uur op de aankomende Intercitytreinen.

De bussen hebben volgens dienstregeling een stationnement van minimaal 2 minuten voor onderlinge overstap.

De aankomst van de eerste rit bij het station is op doordeweekse dagen uiterlijk 06:38 uur, op zaterdag uiterlijk 07:38 uur en op zondag uiterlijk 09:38 uur. Waar sprake is van lusvormige trajecten waarvan één van de poten normaal geen treinaansluiting geeft, gelden deze tijden alleen voor de zijde van de lus die aansluiting geeft.

Het laatste vertek van bussen bij het station is om 23:53 uur of later. Waar sprake is van lusvormige trajecten waarvan één van de poten normaal geen treinaansluiting geeft, gelden deze tijden alleen voor de zijde van de lus die aansluiting geeft.

5.3.4 Aanvullende wensen

Ten opzichte van de het hiervoor genoemde eisen is een uitbreiding gewenst. Honorering van die wensen levert extra punten op. De telling en de zwaarte ten opzichte van elkaar wordt nog ingevuld. De volgende wensen leven:

- verhoging van de frequentie op de trajecten van categorie B, naar het niveau van categorie A;
- verhoging van de frequentie op de trajecten van categorie C, naar het niveau van categorie B;
- dagfrequentie op koopavonden;
- overgang van dagfrequentie naar avondfrequentie een uur later;
- in de ochtenduren op werkdagen een half uur eerder aankomen bij het station;
- op zaterdagavond laat een half uur later vertrekken bij het station;
- servicebusachtige extra lijn op doordeweekse dagen tussen 09 en 18 uur en op zaterdag tussen 10 en 17 uur, ten behoeve van reizigers/locaties die door de stadsbus niet goed bediend worden.

Gegeven de kosten van referentienetwerk verwacht de provincie Overijssel dat aan een groot gedeelte van de aanvullende wensen tegemoet kan worden gekomen.

5.3.5 Relatie met het streekvervoer

Vervoerders kunnen inschrijven op alléén het perceel *Streekvervoer*, alléén op het perceel *Stadsdienst Zwolle*, of op beide percelen. Wanneer een vervoerder op beide percelen inschrijft zijn er mogelijkheden voor integratie. Vooral liggen hierbij kansen op de corridor Station – Wipstrik – Oosterenk – Berkum. Het staat de vervoerder vrij om stads- en streeklijnen met elkaar te integreren, echter onder de voorwaarden zoals deze in dit PvE voor het stadsvervoer en streekvervoer zijn opgenomen.

Integratie van streek- en stadslijnen mag niet ten koste gaan van het voorzieningenniveau van de stadsdienst. De dienstregeling van de Stadsdienst Zwolle zal op jaarbasis minimaal 83.200 uren bevatten.

5.4 Dienstregelingsprocedure

Bij de offerte dient de vervoerder een dienstregeling in die minimaal voldoet aan de bestekseisen en zoveel mogelijk tegemoet komt aan de gestelde wensen. Deze dienstregeling geldt als basisaanbod voor de gehele concessieperiode. De vervoerder kan het basisaanbod éénmaal per jaar muteren, gelijktijdig met de dienstregelingswijziging van de Nederlandse Spoorwegen.

Voor het Stadsvervoer Zwolle stelt de vervoerder jaarlijks een vervoerplan en een conceptdienstregeling op. De vervoerder dient wijzigingen van de dienstregeling vooraf te bespreken met consumentenorganisaties, de gemeente Zwolle en opdrachtgever (s). Kleine wijzigingen zijn tussentijds mogelijk, wanneer redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat reizigers hiertegen bezwaar hebben. Alle wijzigingen worden gemeld bij de provincie, de gemeente Zwolle en het ROCOV.

5.5 Kwaliteit dienstverlening

5.5.1 Zitplaatscapaciteit

De vervoerder mag geen passagiers bij de bushalte laten staan, tenzij het voertuig vol is. Normen, die bepalen wanneer het voertuig vol is, worden in het bestek gedefinieerd. Wanneer er nog passagiers bij de bushalte staan en het voertuig is vol, wordt een extra voertuig opgeroepen. Dit extra voertuig dient binnen uiterlijk 15 minuten na de oorspronkelijke vertrektijd, van de betreffende bushalte te vertrekken en de route te vervolgen. Bij een 15-minutenfrequentie mag dat de volgende dienstbus zijn. Deze bepaling ontslaat de vervoerder niet van zijn plicht tot uitvoering van de concessie.

5.5.2 Betrouwbaarheid, stiptheid

De dienstregeling moet worden uitgevoerd zoals die door de vervoerder is aangeboden. Voor de betrouwbaarheid en stiptheid van de dienstregeling betekent dit dat de voertuigen nooit te vroeg mogen vertrekken en slechts bij uitzondering te laat mogen vertrekken. Dit betekent dat de vervoerder realistische rijtijden moet hanteren en een vertrekregime moet handhaven. De opdrachtgevers aanvaarden geen verantwoordelijkheid voor de juistheid van de huidige of nieuwe rijtijden van de vervoerder.

Rituitval

Uitval van ritten mag niet voorkomen tenzij sprake is van overmacht. Aan de kwaliteit van de dienstuitvoering worden in het bestek strikte eisen gesteld.

Wegwerkzaamheden, stremmingen

In het geval van voorzienbare rituitval (bij wegwerkzaamheden, evenementen e.d.) dient de vervoerder voor een alternatief te zorgen. Dit alternatief dient de vervoerder tijdig en via voldoende kanalen aan de reiziger kenbaar te maken. Bijvoorbeeld door via huis-aan-huis bladen te informeren over alternatieve routes en uitstapplaatsen.

Bij rituitval is de vervoerder wettelijk verplicht om een schadevergoeding aan de reiziger te betalen, wanneer er sprake is van verwijtbaarheid jegens de vervoerder. In de bestekseisen wordt deze wettelijke verplichting mogelijk aangescherpt, in ieder geval betreffende de wijze waarop deze regeling aan de reiziger wordt kenbaar gemaakt.

5.6 Veiligheid, comfort en gemak

5.6.1 Materieel

Aan de in te zetten voertuigen worden naast de eisen qua verkeersveiligheid en andere wettelijke eisen de volgende hoofdeisen gesteld:

- capaciteit;
- betrouwbaarheid, (verkeers)veiligheid, leeftijdseisen;
- toegankelijkheid;
- comfortabel;
- milieuvriendelijk;
- bijdragen aan een positief imago van het openbaar vervoer.
- reclame

Capaciteit

Op alle verbindingen en/of dagsoorten wordt gereden met bussen.

Betrouwbaarheid, (verkeers) veiligheid, leeftijdseisen

De gemiddelde leeftijd van de bussen – exclusief de voor versterking ingezette voertuigen – mag gedurende de eerste vier jaar van de concessie nooit hoger zijn dan vier jaar. Voor alle bussen – dus inclusief de voor versterking ingezette voertuigen – geldt dat de leeftijd van een afzonderlijk voertuig nooit hoger dan acht jaar mag zijn. In het eventuele vijfde en zesde jaar van de concessie mag de gemiddelde leeftijd van de bussen – exclusief de voor versterking ingezette voertuigen – respectievelijk vijf en zes jaar bedragen. De eis dat een afzonderlijk voertuig in het wagenpark nooit hoger dan acht jaar mag zijn, blijft voor het eventuele vijfde en zesde jaar van de concessie van kracht.

De bussen hebben minimaal 15 zitplaatsen. Alle bussen zijn voorzien van een dode-hoek spiegel of vergelijkbaar zichtveld-verbeterend systeem.

De vervoerder zorgt voor een goede technische staat van de in te zetten voertuigen. Dit houdt ook in dat de bijbehorende uitrusting en voorzieningen zoals verwarming, ventilatie, airconditioning, voorzieningen voor reizigersinformatie, halte- en bestemmingsaanduidingen dienen te functioneren.

Alle voertuigen dienen continu goed schoon en vrij van schade en storingen te zijn. Zowel voor een wervende uitstraling, als voor preventie van vandalisme en niet in de laatste plaats voor de verkeersveiligheid.

Een procesbeschrijving waarin het voorgaande aantoonbaar en handhaafbaar wordt gemaakt dient de vervoerder in zijn offerte te overleggen.

Toegankelijkheid

Ter verbetering van de toegankelijkheid zullen alle bussen – exclusief voor versterking ingezette bussen – voorzien zijn van een zogenaamde semi-lagevloer (lage, vlakke vloer van instapdeur tot uitstapdeur) of een volledig vlakke vloer over de gehele lengte van de bus. Tevens beschikt iedere bus als hierboven bedoeld, voorzien over een multifunctioneel platform in het 'lagevloergedeelte' ter hoogte van de achterdeuren waarop voldoende ruimte aanwezig is voor de plaatsing van een rollator, kinderwagen of rolstoel. Tevens beschikken deze bussen over een uitklapbare of uitschuifbare oprijplaat, geschikt voor het in- en uitrijden van rollators, kinderwagens en rolstoelen en over vastzetvoorzieningen voor rolstoelen.

Comfortabel

Het busmaterieel is uitgerust met:

- een comfortabel veringssysteem;
- comfortabele zittingen en beenruimte;
- stangen en handgrepen voor reizigers die moeten staan en voor bij het in- en uitstappen;
- stangen, handgrepen, verhogingen, in/uitstap en stopknoppen die goed zichtbaar zijn voor slechtzienden.
- een goed functionerend ventilatie- en verwarmingssysteem;
- een EHBO-doos en periodiek gekeurde brandblusvoorziening;
- een functionerende boordroep en andere reizigersinformatievoorzieningen;
- voldoende ruimte voor bagage;
- Vetag /Vecom;
- Korte Afstands Radio (KAR), wanneer wegbeheerders dit systeem zullen gaan toepassen (voor de komende jaren in ieder geval de wens van de gemeente Zwolle)

Milieuvriendelijk

Het busmaterieel, behoudens versterkingsmaterieel, voldoet minimaal aan de Euro3-norm. Initiatieven van de vervoerder voor stiller, schoner en zuiniger materieel wordt positief gewaardeerd.

Imago

Het ingezette materieel dient, met uitzondering van het versterkingsmaterieel, een eenduidig en herkenbaar uiterlijk te hebben. Al het materieel, dus ook versterkingsmaterieel, dient herkenbaar te zijn als openbaar vervoer. Versterkingsmaterieel en auto's moeten voorzien zijn van een duidelijk leesbare aanduiding van lijnnummer en bestemming aan de voorkant. Het overige materieel dient tevens te zijn voorzien van een duidelijk leesbare aanduiding van lijnnummer aan de zijkant en achterkant. Nieuwe bussen moeten tevens worden voorzien van een aanduiding van de bestemming aan de zijkant. De aanduidingen zijn in het donker verlicht.

Tevens dienen alle bussen, als boven bedoeld, aan de binnenzijde voorzien te zijn van een duidelijk zichtbare en leesbare, adequaat werkende display waarop de eerstvolgende halte wordt aangegeven. Gelede bussen beschikken in beide delen van het voertuig over een haltedisplay. En haltedisplay waarop de eerstvolgende halten zijn aangegeven heeft de voorkeur. Alle bussen dienen te zijn voorzien van halte-aanvraagknoppen met reliëfletter of reliëfsymbool erop.

Reclame

Het is de vervoerder toegestaan om reclame op het voertuig aan te brengen mits dit niet aanstootgevend is en het uitzicht van de reiziger en personeel niet belemmert. Ook mag de reclame geen gevaar opleveren voor de reiziger en het personeel, geen afbreuk doet aan de leesbaarheid en zichtbaarheid van lijnnummer- en bestemmingsaanduiding en geen afbreuk

doet aan het imago van het openbaar vervoer. Gelet op deze randvoorwaarden is reclamevoering slechts toegestaan op een beperkt deel van de zijkant van de voertuigen.

5.6.2 Serviceverlening

Naast comfort en betrouwbaarheid speelt een serviceverlenende en klantgericht gedrag van het personeel een belangrijke rol in de beleving van het openbaar vervoer en beïnvloedt daardoor het gebruik. Daarom worden aan het personeel hoge eisen gesteld. Het personeel dat in contact komt met de reizigers dient een klantvriendelijke en dienstverlenende instelling te hebben. Hiervoor is het nodig dat dit personeel:

- beschikt over de benodigde vakdiploma's;
- een klantgerichte rijstijl hanteert;
- chauffeurs: na 12 maanden beschikt over het diploma 'levensreddend handelen';
- de Nederlandse taal beheerst in woord en geschrift;
- kennis heeft van het complete vervoersaanbod en tariefstelling in het concessiegebied, inclusief aansluitend openbaar vervoer;
- representatieve en voor de reiziger herkenbare kleding draagt.

Chauffeurs dienen daarnaast in staat te zijn om (extreme situaties daargelaten) orde en rust in het voertuig te bewaren en om reizigers op een veilige manier te vervoeren.

5.6.3 Sociale veiligheid

De vervoerder dient zich maximaal in te spannen om ervoor te zorgen dat reizigers en personeel zich tijdens de reis veilig voelen. Hiertoe is de vervoerder verplicht een gesloten in/uitstapregime te hanteren. Ook moet het rijdend personeel bij eventuele calamiteiten via een (stil) alarm direct alarm kunnen slaan. De vervoerder is bovendien verplicht om mee te werken aan een gezamenlijke aanpak van overlast in het openbaar vervoer door politie, justitie, gemeenten en eventuele derden.

Bij het indienen van de offerte dient de vervoerder met een voorstel voor maatregelen te komen die de (sociale) veiligheid van de reizigers en het personeel volgens de genoemde aspecten waarborgen.

5.6.4 Reis- en productinformatie

Informatie voor de reis

De vervoerder is er verantwoordelijk voor dat reisinformatie wordt verstrekt en algemeen verkrijgbaar is. De reisinformatie moet minimaal op de volgende wijze beschikbaar worden gesteld:

- gedrukt: in de vorm van OV-gids, lijnfolders en/of minidienstregeling;
- digitaal: op internetsite vervoerder.

De gedrukte reisinformatie dient gratis of tegen een reële prijs (maximaal € 5,00 voor de informatie voor de hele concessie) verkrijgbaar te zijn in de voertuigen en op de vaste kaartverkooppunten. Alle informatie dient eenduidig en duidelijk leesbaar te zijn. De vervoerder is verplicht om gegevensbestanden van de dienstregeling gratis ter beschikking te stellen aan wegbeheerders ten behoeve van dynamische reisinformatiesystemen en aan

informatiediensten (zoals Openbaar Vervoer Reisinformatie (OV-9292)) ten behoeve van het verstrekken van reisadviezen.

Bij de uitvraag zal de vervoerder worden uitgenodigd om met voorstellen te komen voor een dynamisch informatiesysteem voor de belangrijkste haltes in Zwolle. Het systeem dient voor iedere stadslijn die langs de betreffende halte komt, de tijd aan te geven totdat de eerst volgende bus van de betreffende lijn op de halte arriveert.

Informatie tijdens de reis

De vervoerder dient bij alle haltes de geldende dienstregeling bekend te maken in de vorm van tenminste een overzicht van vertrektijden, de te volgen route en de eindbestemming. Op de haltes moeten ook een of meerdere telefoonnummers vermeld worden waar reizigers inlichtingen kunnen krijgen en rituitval kunnen melden. De vervoerder voorziet de door de opdrachtgevers aan te wijzen belangrijke haltes in de concessies Noordoost-Overijssel, Zuidwest-Drenthe en Stadsdienst Zwolle van een lijnnetkaart. De vervoerder zorgt ervoor dat de leesbaarheid van halte-informatie en lijnnetkaart niet belemmerd worden door vuil.

Op verzoek van een reiziger roept de chauffeur haltes duidelijk en verstaanbaar om.

De vervoerder houdt de reizigers zowel voor als tijdens de reis zo goed mogelijk op de hoogte van verstoringen en de gevolgen daarvan voor hun reis. Zodra een chauffeur informatie heeft over verstoringen, bericht hij de reizigers daar direct over.

5.6.5 Tarieven en vervoerbewijzen

De vervoerder is verplicht mee te werken aan de introductie van de chipkaart (vermoedelijk in 2007) en aan door de provincie geïnitieerde tariefacties. Voor zolang er sprake is van het nationale tariefsysteem dient de vervoerder hierop aan te sluiten. Tot de introductie van de chipkaart dient de vervoerder strippenkaarten en abonnementen die op het nationale tariefsysteem zijn gebaseerd te accepteren. Voor zover er tariefacties zijn in andere concessiegebieden die door de lijnen van de concessies worden aangedaan dienen deze door de vervoerder overgenomen te worden, tenzij de vervoerder aan kan tonen dat de kosten van deze acties buitenproportioneel zijn.

De provincies verwachten van inschrijvers een overzicht van de te gebruiken vaste verkooppunten van vervoerbewijzen. Een voorstel voor uitbreiding van het aantal verkooppunten wordt positief gewaardeerd. Reizigers moeten ook in staat worden gesteld om in het voertuig een vervoerbewijs te kopen.

5.6.6 Marktbewerking

De vervoerder wordt in zijn offerte gevraagd een voorstel (marktbewerkingplan) te doen voor de promotie van het openbaar vervoer. Het marktbewerkingplan heeft als doel het imago van het openbaar vervoer te verbeteren en is gericht op het behouden van bestaande

reizigers en het werven van nieuwe groepen reizigers. De vervoerder wordt gevraagd concrete voorstellen te formuleren die door de vervoerder zelf worden gefinancierd.

De vervoerder dient in het marktwerkingplan tenminste aandacht te besteden aan de volgende onderwerpen:

- marktwerkingstrategie voor de gehele concessie en de gehele concessieduur;
- marktwerkingstrategie per doelgroep. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in de volgende doelgroepen:
 - woon-werkreizigers;
 - scholieren;
 - toeristen;
 - ouderen;
- productontwikkeling:
 - regionale kaartsoorten;
 - nieuwe vervoerproducten;
- benadering van reizigers en potentiële reizigers.

In het marktwerkingplan dient de vervoerder voorts twee uitvoeringsplannen op te nemen:

- uitvoeringsplan marktwerking gedurende de implementatieperiode
- uitvoeringsplan marktwerking 1^e jaar van de concessie

De uitvoeringsplannen dienen een concrete beschrijving te bevatten van de te ondernemen acties, inclusief een tijdsplanning. De provincies zien de marktwerking als een plicht van de vervoerder en gaan ervan uit dat de financiering ervan volledig ten laste komt van de vervoerder.

6 Positie van de reiziger

6.1 Advies consumentenoverlegorganen

De vervoerder vraagt de consumentenoverlegorganen ROCOV en OV platform Drenthe tenminste eenmaal per jaar advies over de volgende onderwerpen:

- de uitvoering van de dienstregeling;
- de wijze waarop de vervoerder de reiziger informeert over de dienstregeling en de tarieven;
- de vervoervoorwaarden waartegen openbaar vervoer wordt verricht;
- de modellen van vervoerbewijzen die de vervoerder uit geeft;
- de wijze waarop reizigers de prijs van het vervoerbewijs kunnen voldoen;
- de voorzieningen die de vervoerder treft ten aanzien van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer;
- de voorzieningen die de concessiehouder treft ten behoeve van het waarborgen van veiligheid van reizigers en van het voor hem werkzame personeel.

6.2 Klantenservice

De vervoerder dient een klantenservice op te zetten waar reizigers onder andere terecht kunnen met klachten, opmerkingen, vragen en suggesties. Reizigers dienen klachten telefonisch, per brief, per e-mail en per fax door te kunnen geven. In de voertuigen dienen antwoordkaarten aanwezig te zijn waarop klachten en opmerkingen kunnen worden doorgegeven. De vervoerder dient te zorgen voor een goede en snelle registratie van de klachten en de afhandeling daarvan. De vervoerder dient deze registratie inzichtelijk te maken voor de provincies.

De vervoerder dient zich te houden aan de vigerende algemene voorwaarden openbaar stads- en streekvervoer. Indien de vervoerder aanvullende vervoervoorwaarden wil opnemen dan dienen deze ter goedkeuring aan de provincies en ter advies aan de belangenorganisaties te worden voorgelegd. De vervoerder dient er voor te zorgen dat de reizigers kennis kunnen nemen van de vervoervoorwaarden.

6.3 Klantenpanel

Mogelijk zal de vervoerder verplicht worden gesteld om een klantenpanel op te zetten, waarin reizigers zitting nemen en waar de kwaliteit van het vervoer en nieuwe producten worden besproken. Op deze manier kan de vervoerder inzicht houden in de wensen en behoeften van reizigers. In geval van de verplichting, zal de vervoerder in zijn offerte aan moeten geven op welke wijze hij de resultaten van het klantenpanel zal verwerken in de dagelijkse dienstuitvoering en de dienstregeling.

6.4 Klanttevredenheidsonderzoek

De provincies voeren eenmaal per jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit. Voor de opzet hiervan wordt aansluiting gezocht bij de OV-monitor die wordt uitgevoerd door het CVOV. Het onderzoek heeft in elk geval betrekking op:

- de informatie naar reizigers;
- het comfort van het materieel;
- faciliteiten;
- sociale veiligheid;
- dienstverlening;
- klantvriendelijkheid van de chauffeurs.

De beoordelingen in de OV-monitor worden uitgedrukt in rapportcijfers en worden ingezet bij het bepalen van het recht van de vervoerder op een bonus.

7 Financiën

De landelijke rijksbijdragesystematiek ontwikkelt zich van opbrengstenbekostiging naar prestatie-onafhankelijke bekostiging op basis van structuurkenmerken. Op rijksniveau is een sterke bezuinigingstendens en is een voortgezet streven naar verbetering van de kostendeckingsgraad. De bekostiging van het OV maakt vanaf 2005 deel uit van de Brede Doeluitkering verkeer en vervoer en zal jaarlijks meer dan voorheen onderdeel uitmaken van een bestuurlijke integrale afweging tussen de verschillende modaliteiten en tussen infrastructuur en exploitatie op regionaal niveau.

De vervoerder is opbrengstverantwoordelijk. Daarnaast ontvangt de vervoerder van de provincies een bijdrage voor het uitvoeren van het vervoer. Wanneer de middelen van de provincies hiervoor, door bezuinigingen of anderszins, onvoldoende zijn, zal met de vervoerder in overleg worden getreden over het versoberen van het vervoersaanbod.

De opdrachtgevers vergoeden geen extra exploitatiekosten bij omleidingen. Risico hiervoor ligt bij de vervoerder. Bij het indienen van de offerte dienen inschrijvers rekening te houden met regelmatig terugkerende evenementen.

8 Monitoring, handhaving en informatie

De provincies zijn voornemens een monitoringssysteem op te zetten. Dit monitoringssysteem heeft drie doelen:

- Beleidsmonitoring: zijn de beleidsdoelstellingen gehaald?
- Controlemonitoring (handhaving): worden de concessievoorwaarden nageleefd door de vervoerder?
- Verantwoording: het voldoen aan de verantwoordingsplicht die het rijk oplegt.

De vervoerder wordt gevraagd de benodigde informatie voor het monitoringssysteem aan te leveren. De informatie sluit grotendeels aan bij het Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer (MIPOV). Daarnaast zullen de provincies aanvullend onderzoek verrichten naar het functioneren van het openbaar vervoer. De vervoerder is verplicht hieraan medewerking te verlenen. De vervoerder dient verder informatie aan te leveren waarmee de aanbestedende dienst zijn verantwoordingsverplichtingen richting het Rijk kan waarmaken.

De vervoerder dient door de provincies aangewezen personen de mogelijkheid te bieden de informatie aangaande de naleving van de aan de concessie verbonden voorschriften te controleren. De provincies kunnen bij het niet, niet tijdig of niet volledig naleven van de concessievoorschriften een deel van de provinciale bijdrage inhouden. Alvorens hiertoe over te gaan wordt de vervoerder de mogelijkheid geboden binnen een daarbij te stellen redelijke termijn alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen.

9 Selectie- en gunningscriteria

De bij een openbare aanbesteding horende selectiecriteria dienen in ieder geval te voldoen aan de eisen die worden genoemd in de Europese richtlijn 92/50. Deze selectiecriteria zullen in het bestek worden genoemd. Wanneer een vervoerder niet voldoet aan één van de selectiecriteria volgt uitsluiting van de verdere procedure en zal de inschrijving niet verder worden beoordeeld. Voor wat betreft de gunningscriteria bij een openbare aanbesteding is gekozen voor het gunnen van de concessies op basis van de economisch meest voordelige aanbieding(en). Dit betekent dat wordt gekeken naar de kwaliteit-prijs verhouding.

De volgende criteria worden gehanteerd:

- aantal aangeboden dienstregelingsuren;
- het aangeboden dienstregelingsniveau op de verplichte verbindingen;
- de vervoerkundige kwaliteit van de verplichte verbindingen;
- de vervoerkundige kwaliteit van het overige deel van lijnennet;
- de gevraagde vergoeding;
- de wijze waarop de vervoerder burgers en belanghebbenden betreft bij de ontwikkeling van het lijnennet;
- de leeftijd van het in te zetten materieel;
- toegankelijkheid;
- de herkenbaarheid van het in te zetten materieel;
- uitrustingseisen behorende bij de vervoersconcepten;
- kwaliteit van het marketingplan (inclusief voorstellen voor tarieven en vervoerbewijzen);
- opzet van de klantenservice.

Ten behoeve van de toetsing van de offertes zal aan alle gunningscriteria een wegingsfactor worden toegekend. De exacte verdeling dient nog te worden vastgesteld; wel zijn de criteria globaal in aflopende volgorde van gewicht genoemd.