

ONTWERP PROGRAMMA VAN EISEN

Busconcessies Voorne-Putten en Rozenburg Haaglanden Streek Rotterdam en omstreken Haaglanden Stad

Inhoud

Inhoud

Inhoud	2
1. Inleiding	6
1.1 Aanleiding	6
1.2 Kansen én uitdagingen voor het openbaar vervoer	6
1.3 Doelstellingen busconcessies.....	8
1.3.1 De kwaliteit voor de reiziger staat voorop	8
1.3.2 Het openbaar busvervoer is vraaggericht en doelmatig.....	9
1.3.3 De busconcessies dragen bij aan de realisatie van de duurzaamheidsambities van de MRDH	10
1.3.4 De MRDH is in staat de rol van opdrachtgever goed in te vullen.....	10
1.4 Doel en inhoud PvE	10
1.5 Betrokken stakeholders bij het (ontwerp) PvE.....	11
1.6 Wijze van concessieverlening	12
1.6.1 Aanbesteding streekbusconcessies.....	12
1.6.2 Stadsbusconcessies.....	13
2. Scope van de busconcessies	15
2.1 Geografische afbakening van de busconcessies	15
2.1.1 Busconcessie Voorne-Putten en Rozenburg.....	16
2.1.2 Busconcessie Haaglanden Streek	16
2.1.3 Busconcessie Haaglanden Stad	16
2.1.4 Busconcessie Rotterdam en omgeving	16
2.2 Te gedogen openbaar vervoer	17
2.3 Ingangsdatum en duur van de busconcessies	17
2.4 Taken en verantwoordelijkheden vervoerder.....	19
2.4.1 Ontwikkelrol OV-aanbod.....	19
2.4.2 Afstemming met het overige openbaar vervoer.....	19
2.4.3 Regisseur van de keten.....	19
2.4.4 Veiligheid	20
2.4.5 Beheer en onderhoud infrastructuur	20
2.4.6 Beheer, onderhoud en verantwoordelijkheid haltes.....	21
3. Vervoerkundige eisen en wensen	22

3.1	Vervoerkundige filosofie	22
3.1.1	R-net als ruggengraat	22
3.1.2	Verbindend busnetwerk naar knooppunten	22
3.1.3	Maatwerk om te voorzien in basis mobiliteitsbehoefte.....	22
3.1.4	Ketenvervoer.....	23
3.2	R-netlijnen	23
3.3	Bieden van een verbindend busnetwerk.....	24
3.4	Maatwerk in aanvulling op het verbindende busnetwerk	30
3.5	Nachtlijnen.....	31
3.6	Vervoerplan als opmaat dienstregeling.....	31
3.6.1	Dienstregelingprocedure	31
3.6.2	Verschillende dienstregelingen per dienstregelingjaar toegestaan.....	32
3.6.3	Afstemming met het overige openbaar vervoer.....	32
4.	Gebruik infrastructuur	33
4.1	Beschikbare infrastructuur.....	33
4.2	Optimalisering, aanleg en herinrichting infrastructuur	33
4.3	Haltes.....	34
4.4	Busstallingen/remises, werkplaatsen, laadinfrastructuur en eindpuntvoorzieningen 34	
5.	Uitvoeringskwaliteit	35
5.1	Algemeen.....	35
5.2	Vervoergarantie en zitplaatskans.....	35
5.3	Rituitval.....	35
5.4	Stiptheid.....	36
5.5	Aansluitingen	36
5.6	Vervangend vervoer	36
5.7	Uitvoeringskwaliteit bij (grootschalige) evenementen.....	36
5.8	Compensatieregeling.....	37
6.	Materieel	38
6.1	Algemeen.....	38
6.2	Toegankelijkheid	38
6.3	Duurzaamheid.....	39
6.3.1	Eisen aan voertuigen.....	39
6.3.2	Transitiepad één van de onderdelen van het duurzaamheidsplan.....	40
6.4	Comfort en netheid	41

6.5	Productformules.....	41
6.6	Reclame.....	42
6.7	Uitzonderingen.....	42
7.	Informatie aan de reiziger.....	43
7.1	Algemeen.....	43
7.2	Informatie voorafgaand aan de reis.....	44
7.2.1	Beschikbare reisinformatie.....	44
7.3	Informatie op de haltes.....	45
7.3.1	Statische reisinformatie.....	45
7.3.2	Actuele reisinformatie.....	46
7.4	Informatie in en op de voertuigen.....	46
7.4.1	Informatie op de voertuigen.....	46
7.4.2	Informatie in de voertuigen.....	46
7.5	Informatie bij afwijkingen van de dienstregeling.....	47
7.6	Brongegevens beschikbaar stellen aan NDOV.....	47
8.	Betaalsysteem.....	48
8.1	Algemeen.....	48
8.2	Tarieven en vervoerbewijzen.....	48
8.2.1	Geldige vervoerbewijzen.....	48
8.2.2	Tarieven op basis van tariefvoorstel.....	48
8.3	Verkrijgbaarheid vervoerbewijzen (Distributie).....	50
9.	Personeel.....	51
10.	Veiligheid.....	52
10.1	Sociale veiligheid.....	52
10.1.1	Algemeen.....	52
10.1.2	Speerpunten sociaal veiligheidsbeleid.....	52
10.1.3	Uitvoeringsplan sociale veiligheid.....	53
10.1.4	Monitoring en overleg.....	54
10.2	Veiligheid materieel.....	54
10.3	Veilig gebruik infrastructuur.....	55
11.	Marketing.....	56
11.1	Marketingplatform.....	56
11.2	Marketingplan.....	56
11.3	Productformules.....	56
12.	Consumentenbescherming.....	57

12.1	Klantenservice.....	57
12.2	Afhandeling van klachten.....	57
12.3	Reizigershandvest.....	57
12.4	Geld terug bij vertraging.....	57
13.	Reizigersinspraak.....	58
13.1	METROCOV.....	58
13.2	Consultatie individuele reizigers en andere belanghebbenden.....	58
14.	Informatie en monitoring.....	59
14.1	Algemeen.....	59
14.2	Informatieverstrekking door de vervoerder aan de MRDH.....	59
14.3	Informatie uit eigen en landelijke onderzoeken.....	60
14.3.1	Eigen onderzoek door de MRDH.....	60
14.3.2	Klanttevredenheidsonderzoek.....	60
14.3.3	Risico-inventarisatie sociale veiligheid.....	60
15.	Overige onderwerpen.....	61
15.1	Implementatie en start busconcessies.....	61
15.1.1	Implementatieplan.....	61
15.1.2	Compensatie tijdens opstartperiode.....	61
15.1.3	Innovaties.....	61
15.2	Omgaan met majeure ontwikkelingen.....	61
Bijlage 1:	Uitlopers van de busconcessies.....	62
	Busconcessie Voorne-Putten en Rozenburg.....	62
	Busconcessie Haaglanden Streek.....	62
	Busconcessie Haaglanden Stad.....	62
	Busconcessie Rotterdam en omstreken.....	63
Bijlage 2:	Te gedogen lijnen.....	64
	Busconcessie Voorne-Putten en Rozenburg.....	64
	Busconcessie Haaglanden Streek.....	64
	Busconcessie Haaglanden Stad.....	64
	Busconcessie Rotterdam en omstreken.....	65
Bijlage 3:	Dienstregelingprocedure.....	67

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Tussen december 2018 en december 2019 lopen de vier concessies voor openbaar busvervoer binnen de metropoolregio Rotterdam Den Haag af. Dit betreft de busconcessies Voorne-Putten en Rozenburg, Haaglanden Streek, Rotterdam en omstreken en Haaglanden Stad¹. Met het oog op de continuïteit van het openbaar busvervoer is het noodzakelijk tijdig duidelijkheid te verschaffen welke vervoerder na afloop van een busconcessie het openbaar busvervoer in het betreffende gebied mag gaan exploiteren en aan welke voorwaarden hij daarbij moet voldoen.

Op grond van de Wet personenvervoer 2000 (hierna: Wp2000) is het Dagelijks Bestuur van de Vervoersautoriteit Metropoolregio Rotterdam Den Haag (hierna: de MRDH) bevoegd om nieuwe concessies te verlenen². In haar eigen gemeenschappelijke regeling heeft de MRDH deze bevoegdheid gedelegeerd aan de Bestuurscommissie van de Vervoersautoriteit.

1.2 Kansen én uitdagingen voor het openbaar vervoer

Voor een aantrekkelijk (economisch) vestigingsklimaat binnen de metropoolregio is een goed mobiliteitssysteem van cruciaal belang. Binnen het mobiliteitssysteem ziet de MRDH een belangrijke rol weggelegd voor het openbaar vervoer. Uitdaging daarbij is dat het openbaar vervoer blijft aansluiten op de sterk veranderende vraag vanuit de maatschappij. De veranderende vraag betreft niet alleen het reisgedrag van (toekomstige) gebruikers van het openbaar vervoer, maar bijvoorbeeld ook hun informatiebehoefte. En door de opkomst van nieuwe (collectieve) vervoersvormen, zoals deelauto's, deeltaxi's en deelfietsen, en technologische ontwikkelingen zoals de introductie van elektrische fietsen en zelfrijdende auto's, komt de toekomstvastheid van het openbaar vervoer in zijn huidige vorm ter discussie te staan.

Tegelijkertijd staan de middelen die voor het openbaar vervoer beschikbaar zijn al sinds langere tijd onder druk. Een tweede uitdaging is daarom om de veranderingen die nodig zijn om het openbaar vervoer blijvend te laten aansluiten op de veranderende vraag vanuit de maatschappij zo effectief en efficiënt mogelijk vorm te geven. Daarbij speelt ook de maatschappelijke wens om tot een duurzamer mobiliteitssysteem te komen een rol. In dat kader is onder meer landelijk afgesproken dat vanaf 2025, of zoveel eerder als mogelijk, al het nieuwe busmaterieel dat instroomt geen schadelijke stoffen meer mag uitstoten (= *zero emissie*).

De nieuw te verlenen concessies zullen de betreffende vervoerders moeten stimuleren en de ruimte moeten bieden om deze uitdagingen aan te gaan. De MRDH verwacht in dat kader dat vervoerders met hun kennis en vanuit hun

¹ De concessie Voorne-Putten en Rozenburg loopt af op zaterdag 8 december 2018, de concessie Haaglanden-Regio loopt af op zaterdag 24 augustus 2019, en de concessie Bus Haaglanden-Stad en de concessie Bus Rotterdam e.o. lopen beide af op zaterdag 7 december 2019

² De vier concessies die aflopen zijn nog door Stadsgewest Haaglanden en de Stadsregio Rotterdam verleend, die beiden op 1 januari 2015 zijn opgegaan in de Metropoolregio Rotterdam Den Haag.

ondernemerschap optimaal invulling kunnen en willen geven aan de voortdurend veranderende vraag vanuit de maatschappij.

Visie op het busnetwerk

De reis die mensen maken kan gezien worden als een keten die meerdere schakels omvat. De bus vormt één van de schakels van de reisketen. Andere schakels kunnen de trein, metro, tram en waterbussen, maar ook de auto, fiets, (water)taxi, veren of lopen zijn. De kwaliteit van de reisketen wordt niet door één afzonderlijke schakel bepaald, maar door de mate waarin de schakels goed met elkaar samenhangen.

De MRDH hecht veel belang aan een eenduidig en samenhangend mobiliteitssysteem binnen de metropoolregio. Dit moet ervoor zorgen dat reizigers de totale reisketen als één geheel ervaren, ongeacht de vraag waar zij binnen de metropoolregio reizen. De MRDH ziet het railnetwerk (trein, metro en tram) daarbij als ruggengraat van het OV-systeem binnen de metropoolregio. Het openbaar busvervoer vormt hierop een aanvulling, waarbij de insteek is dat beide deelsystemen elkaar moeten versterken en elkaar zeker niet mogen beconcurreren. Dit vraagt om goede aansluitingen en afstemming tussen rail en bus en het zoveel mogelijk voorkomen van parallelle rail- en busverbindingen.

Binnen de metropoolregio vervult het openbaar busvervoer verschillende functies. Allereerst verbindt het busnetwerk plaatsen waartussen sprake is van grote reizigersstromen, maar waar de vraag niet voldoende is voor een tram- of metroverbinding. Een aantal van deze veelal hoogfrequente busverbindingen wordt, net als de tram- en metroverbindingen, onder de productformule 'R-net' gebracht. Ervaringen elders in de Randstad leren namelijk dat de opwaardering van buslijnen naar R-netkwaliteit tot een substantiële toename van het aantal reizigers kan leiden.

Naast deze verbindende functie voorziet het openbaar busvervoer in de mobiliteitsbehoefte van groepen reizigers die over weinig of geen alternatieven beschikken (= sociale functie of basis mobiliteitsbehoefte). Het aantal mensen dat hiervoor afhankelijk is van openbaar vervoer dat dicht bij hun huis en bestemming halteert (= fijnmazig openbaar vervoer) neemt echter af. Deze ontwikkeling, die al meerdere decennia waarneembaar is, is de laatste jaren versterkt door (i) de uitrol van R-net of andere hoogwaardige OV-concepten, waarbij blijkt dat veel reizigers bereid zijn om hiervoor verder naar een halte te lopen of te fietsen, en (ii) het succes van nieuwe vervoersvormen, zoals de elektrische fiets, de OV-fiets, de scootmobiel en mobiliteitsdiensten als deelauto's en deeltaxi's. Gevolg is dat het gebruik van het fijnmazige openbaar vervoer afneemt en dit onderdeel van het OV-systeem steeds afhankelijker wordt van de financiële bijdrage van de MRDH (de kostendekkingsgraad neemt af). Dit terwijl er ook extra middelen nodig zijn voor de bereikbaarheidsopgaven binnen de metropoolregio.

Een laatste relevante ontwikkeling in dit verband is dat regiogemeenten in verschillende delen van de metropoolregio momenteel ontwikkelingsmogelijkheden voor het door hen georganiseerde doelgroepenvervoer onderzoeken. Doel is te komen tot een fijnmaziger systeem dat alle doelgroepen integraal bedient en een rol kan vervullen in het bereikbaar maken van kernen/wijken binnen hun gemeenten. Eén van de vragen daarbij is welke kansen integratie van delen van het gemeentelijk doelgroepenvervoer met het huidige fijnmazige openbaar vervoer biedt (zie ook paragraaf 2.2).

De veranderende rol van het openbaar busvervoer binnen de metropoolregio vraagt van vervoerders een bredere kijk op het busproduct in de zin dat zij open staan voor de invulling van de mobiliteitsbehoeften met andere mobiliteitsdiensten dan de klassieke vaste buslijn en daarbij over de grenzen van hun eigen busproduct heen kijken door bijvoorbeeld ook aandacht te besteden aan mogelijkheden om het voor- en natransport van en naar haltes te verbeteren en het verblijf op haltes te veraangemen en daarbij open te staan voor integratie van delen van het openbaar vervoer met delen van het gemeentelijk doelgroepenvervoer.

1.3 Doelstellingen busconcessies

Gelet op de kansen en uitdagingen voor het openbaar busvervoer en uitgaande van de kerndoelen uit de op 1 juli 2016 door de MRDH vastgestelde Uitvoeringsagenda Bereikbaarheid zijn de volgende doelstellingen voor de vier busconcessies vastgesteld:

1. De kwaliteit voor de reiziger staat voorop;
2. Het openbaar busvervoer is vraaggericht en doelmatig;
3. De busconcessies dragen bij aan de realisatie van de duurzaamheidsambities van de MRDH;
4. De MRDH is in staat de rol van opdrachtgever goed in te vullen.

Deze doelstellingen zijn hieronder nader uitgewerkt.

1.3.1 De kwaliteit voor de reiziger staat voorop

Het openbaar busvervoer versterkt het openbaar railvervoer: Zoals aangegeven kent het openbaar busvervoer in de metropoolregio geografisch en vervoerkundig gezien een grote samenhang met het openbaar railvervoer (trein, metro en tram). Om tot een voor reizigers optimaal OV-systeem te komen is het uitgangspunt dat het openbaar busvervoer daar waar nodig het openbaar railvervoer aanvult (omdat railverbindingen ontbreken of ontoereikend zijn) en anders hierop aansluit.

De reiziger ervaart zo min mogelijk grenzen: De MRDH heeft de ambitie om de samenhang binnen de metropoolregio te vergroten. Om deze ambitie te verwezenlijken is het belangrijk dat reizigers geen grenzen ervaren als zij met het OV-systeem in de metropoolregio reizen. Van de vervoerder³ wordt verwacht dat hij samen met andere vervoerders afspraken maakt om eventuele belemmeringen die reizigers ervaren als het gaat om aansluitingen en overstapmogelijkheden, reisinformatie, tarieven en (verkrijgbaarheid van) vervoerbewijzen, zoveel mogelijk weg te nemen.

Stijgende reizigerswaardering: Dat vervoerders de kwaliteit voor reizigers bij de uitvoering van het openbaar busvervoer vooropstellen moet onder meer blijken uit stijgende reizigerswaarderingen tijdens de looptijd van de busconcessies. Tabel 1 toont de normen voor de reizigerswaardering voor verschillende kwaliteitsaspecten. De norm voor het eerste jaar van de busconcessies is onder meer gebaseerd op de huidige prestaties in de vier busconcessies. Voor de daaropvolgende jaren geldt dat de MRDH verwacht dat de reizigerswaardering met ten minste 0,1 punt per drie jaar oploopt.

³ Voor de leesbaarheid wordt in het vervolg van dit document gesproken over 'de vervoerder'. Met 'de vervoerder' wordt bedoeld de vervoerder die één van de vier busconcessies exploiteert en niet één vervoerder die alle busconcessies exploiteert.

Tabel 1: Normen reizigerswaardering voor verschillende kwaliteitsaspecten

Kwaliteitsaspect	Norm bij aanvang busconcessie	Ontwikkeling per drie jaar
Algemeen klantoordeel	7,5	+0,1
Zitplaatskans	8,0	+0,1
Netheid materieel	7,0	+0,1
Vriendelijkheid personeel	7,5	+0,1
Rijstijl personeel	7,0	+0,1
Reisinformatie algemeen	7,5	+0,1
Reisinformatie bij vertragingen	6,5	+0,1
Punctualiteit	7,5	+0,1
Frequentie	7,0	+0,1
Comfort	7,0	+0,1
Veiligheid in het algemeen	7,0	+0,1

1.3.2 Het openbaar busvervoer is vraaggericht en doelmatig

Het openbaar busvervoer is vraaggericht, onder meer door optimaal gebruik te maken van nieuwe (technologische) ontwikkelingen: Technologische ontwikkelingen en maatschappelijke trends maken slimmere vormen van (voor)transport en integratie van mobiliteitsdiensten mogelijk. De MRDH biedt de vervoerder de ruimte om, gebruik makend van deze ontwikkelingen, innovatieve vormen van (openbaar) vervoer te ontwikkelen en te realiseren. Van de vervoerder wordt verwacht dat hij deze ruimte actief benut om zo optimaal in te kunnen spelen op de (toekomstige) vraag van (potentiële) reizigers.

De exploitatiekosten van het openbaar busvervoer worden in toenemende mate gedekt vanuit de reizigersopbrengsten: Gelet op de bereikbaarheidsopgaven waarvoor de MRDH zich gesteld ziet en de extra middelen die daarvoor nodig zijn, is het belangrijk dat reizigersopbrengsten in toenemende mate de kosten van het openbaar vervoer dekken, zodat het openbaar vervoer minder afhankelijk wordt van de bijdrage van de MRDH. Om de vervoerder te stimuleren hogere reizigersopbrengsten te genereren, legt de MRDH de opbrengstverantwoordelijkheid bij de vervoerder. Die moet dan wel ontwikkelruimte krijgen om zijn aanbod zo goed mogelijk af te kunnen stemmen op de behoeften van reizigers om zo extra reizigersopbrengsten te genereren. De MRDH daagt de vervoerder daarbij uit om zijn creativiteit en ondernemerschap zo te benutten dat hij binnen de door de MRDH gestelde kaders een voor reizigers optimaal product kan aanbieden.

De hogere reizigersopbrengsten zijn nodig met het oog op gewenste kwaliteitsverbeteringen van het openbaar busvervoer (zie subparagrafen 1.3.1 en 1.3.3). Voor de nieuwe busconcessies heeft de MRDH geen bezuinigingsdoelstellingen geformuleerd. Uitgangspunt is dat voor de busconcessies eenzelfde subsidiebedrag beschikbaar blijft als nu het geval is. Wel zal de MRDH een deel van dit bedrag (circa 5%) reserveren voor maatregelen ten behoeve van R-netlijnen (snelheidsverhogende maatregelen en aanleg van R-nethaltes) en voor maatregelen bij eventuele routewijzigingen (bijvoorbeeld verplaatsing van haltes). Dit gebeurt in de verwachting dat deze investeringen het openbaar vervoer aantrekkelijker maken waardoor zij zichzelf terugverdienen (de hogere reizigersopbrengsten compenseren het lagere subsidiebedrag dat beschikbaar is voor de vervoerder).

1.3.3 De busconcessies dragen bij aan de realisatie van de duurzaamheidsambities van de MRDH

De vervoerder wordt uitgedaagd om het openbaar busvervoer vanaf de start van de concessie zo duurzaam mogelijk uit te voeren: Aanvullend op landelijke afspraken streeft de MRDH ernaar om zero emissie-busvervoer in de komende concessieperioden te realiseren. Van de vervoerder wordt gevraagd om met voorstellen te komen voor een ambitieus maar haalbaar transitiepad.

1.3.4 De MRDH is in staat de rol van opdrachtgever goed in te vullen

Om het opdrachtgeverschap goed te kunnen invullen acht de MRDH het van belang dat de MRDH en de vervoerder:

- a. elk hun verantwoordelijkheid nemen voor de onderdelen die zij het beste kunnen beïnvloeden;
- b. elkaar als volwaardige sparringpartners zien binnen een zakelijke relatie die gekenmerkt wordt door goede, duidelijke en transparante afspraken;
- c. transparant zijn naar elkaar zowel wat betreft geleverde prestaties als wat betreft de financiële kant van de concessie;
- d. vanuit het oogpunt van betrouwbaarheid en wederzijds respect afspraken nakomen, en
- e. zich bewust zijn van de omgeving waarin zij opereren en oog hebben voor de maatschappelijke belangen die bij hun activiteiten een rol spelen.

Vanzelfsprekend geldt het omgekeerde ook: de MRDH moet de vervoerder in staat stellen om de rol van opdrachtnemer goed in te vullen, bijvoorbeeld door eenduidige afspraken te maken en tijdig duidelijkheid te verschaffen over de kaders waarbinnen de vervoerder moet opereren.

1.4 Doel en inhoud PvE

De Wp2000 stelt dat de MRDH in de voorbereiding op het verlenen van een nieuwe concessie een Programma van Eisen (hierna: PvE) moet opstellen. In het PvE staan de eisen die aan het openbaar busvervoer en de vervoerder worden gesteld. Daarnaast moet de vervoerder zich vanzelfsprekend aan alle wettelijke bepalingen en regelingen houden die relevant zijn bij de uitvoering van het openbaar busvervoer. Deze wettelijke bepalingen en regelingen zijn niet in dit PvE opgenomen.

Gelet op (i) het streven van de MRDH om een eenduidig mobiliteitssysteem binnen de metropoolregio te realiseren en (ii) het gegeven dat de lopende busconcessies relatief kort na elkaar aflopen, heeft de MRDH ervoor gekozen om één PvE op te stellen dat voor alle vier busconcessies van toepassing is. Wel zijn op enkele punten eisen voor iedere busconcessie afzonderlijk uitgewerkt.

De eisen in het PvE betreffen een nadere uitwerking van (i) de doelstellingen die de MRDH met de vier busconcessies nastreeft en (ii) het MRDH-beleid betreffende het openbaar vervoer zoals vastgelegd in de Uitvoeringsagenda Bereikbaarheid en de nog vast te stellen Kadernota Openbaar Vervoer, daarbij rekening houdend met veranderende vraag vanuit de maatschappij. Kernelementen van deze uitwerking zijn:

- Versterken van de positie van de sterke, verbindende buslijnen in de verschillende gebieden door te investeren in snelheid, frequentie en kwaliteit, waarbij een aantal buslijnen onder de productformule R-net gebracht worden;

- Ruimte voor maatwerk, al dan niet in combinatie met vormen van doelgroepenvervoer, om het aanbod beter op de basis mobiliteitsbehoefte van reizigers af te kunnen stemmen. De MRDH laat daarbij de mogelijkheid open om (een deel van) het maatwerk in samenwerking met de betreffende gemeenten buiten de busconcessies om te organiseren;
- Verbeteren van de uitvoeringskwaliteit door rituitval verder te beperken en de betrouwbaarheid van vertrektijden en aansluitingen te verhogen;
- Optimaal gebruik maken van beschikbare (informatie)technologieën voor het beschikbaar stellen van reisinformatie;
- Duurzaam en (sociaal) veilig openbaar busvervoer; en
- Transparantie over de bereikte resultaten richting reizigers en maatschappij.

Belangrijk daarbij is op te merken dat in het PvE de eisen zijn opgenomen waaraan de vervoerder in ieder geval moet voldoen. Het PvE beschrijft niet het ambitieniveau dat de MRDH met de vier busconcessies nastreeft. Zoals eerder aangegeven wil de MRDH de vervoerder de ruimte bieden om, gebruikmakend van zijn kennis en ervaring, het openbaar busvervoer zo goed mogelijk te laten aansluiten op de veranderende vraag vanuit de maatschappij en zo maximaal bij te dragen aan de realisatie van de doelstellingen die de MRDH met de vier busconcessies nastreeft. De eisen in het PvE geven de kaders aan waarbinnen de vervoerder moet opereren. Vervolgens worden vervoerders tijdens de aan- of investeringprocedure uitgedaagd om bovenop dit eisenpakket zo veel mogelijk extra's aan te bieden om daarmee de concessie te verkrijgen (zie ook paragraaf 1.6).

Ten slotte bevat het PvE geen bepalingen met betrekking tot de financiële relatie tussen de MRDH en de vervoerder en de instrumenten die de MRDH tot haar beschikking heeft om naleving van de eisen af te dwingen. Deze bepalingen krijgen een plek in het bestek. Het PvE bevat ook geen afspraken met derden (= andere partijen dan de MRDH en de vervoerder). Het PvE heeft uitsluitend betrekking op de relatie tussen de MRDH en de vervoerder.

1.5 Betrokken stakeholders bij het (ontwerp) PvE

De Wp2000 stelt dat de MRDH een ontwerpversie van het PvE in ieder geval voor advies aan consumentenorganisaties moet aanbieden. Op grond van de Gemeenschappelijke Regeling van de MRDH wordt het ontwerp PvE daarnaast ter zienswijze aan de gemeenteraden van de inliggende gemeenten voorgelegd. Ook zal het ontwerp PvE voor een reactie worden aangeboden aan andere stakeholders, te weten aangrenzende opdrachtgevers (de provincies Zuid-Holland, Noord-Brabant, Utrecht en Zeeland) en vervoerders. Met de aangrenzende opdrachtgevers zullen in het bijzonder afspraken gemaakt worden ten aanzien van lijnen naar en vanuit aangrenzende concessiegebieden.

De adviezen en reacties op het ontwerp PvE worden opgenomen in een Reactienota. In de Reactienota geeft de MRDH aan of en, zo ja, op welke wijze de adviezen en reacties in de uiteindelijke versie van het PvE zijn verwerkt. Zowel de Reactienota als het PvE worden door de bestuurscommissie van de MRDH vastgesteld. Aan het ontwerp PvE zelf kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

Na vaststelling van het PvE zal de MRDH voor iedere busconcessie afzonderlijk een bestek opstellen. In het bestek, bestaande uit onder meer een biedingsdocument, concessiebesluit en financiële paragraaf, zijn de eisen in het PvE in technische en juridische bewoordingen

uitgewerkt. Het PvE maakt geen deel uit van het bestek, maar alle eisen in het PvE worden omgezet in bepalingen in het bestek. Het bestek wordt door de Bestuurscommissie vastgesteld en zal niet voor advies, zienswijze of reactie aan de hiervoor genoemde partijen worden voorgelegd.

1.6 Wijze van concessieverlening

De MRDH heeft het voornemen om de streekbusconcessies Voorne-Putten en Rozenburg en Haaglanden Streek aan te besteden (zie subparagraaf 1.6.1). Wat betreft de stadsbusconcessies Rotterdam en omstreken en Haaglanden Stad kiest de MRDH ervoor om in eerste instantie te onderzoeken in hoeverre inbesteding van deze concessies qua prijs-kwaliteitverhouding een positief resultaat kan opleveren (zie subparagraaf 1.6.2).

De MRDH vindt het daarbij belangrijk dat reizigers het (openbaar) vervoer binnen de metropoolregio als één samenhangend systeem ervaren, ongeacht het aantal vervoerders waardoor het openbaar vervoer wordt uitgevoerd. Om te waarborgen dat dit doel bereikt wordt, ook wanneer het (openbaar) vervoer door meerdere vervoerders wordt uitgevoerd, zijn op verschillende plekken in dit PvE eisen opgenomen ten aanzien van (i) de samenwerking tussen vervoerders die openbaar vervoer binnen de metropoolregio verzorgen en (ii) de onderlinge afstemming van hun aanbod. Merk daarbij op dat deze eisen los staan van de keuzes wat betreft aan- of inbesteden. Immers, in alle gevallen wordt het openbaar vervoer in de metropoolregio door ten minste drie vervoerders, namelijk HTM, RET en NS, uitgevoerd en zijn afspraken/eisen over samenwerking en afstemming nodig om tot één (openbaar) vervoersysteem te komen.

Om de volgende redenen heeft de MRDH een voorkeur voor het onderzoeken van de mogelijkheid tot inbesteding van de stadsbusconcessies:

- *De gemeenten Den Haag en Rotterdam (als eigenaren van respectievelijk HTM en RET) hebben een sterke voorkeur voor inbesteden, onder meer vanwege de historische band tussen stad en vervoerbedrijf;*
- *Bij inbesteding is de samenhang tussen de verschillende modaliteiten eenvoudiger te continueren omdat dezelfde vervoerder verantwoordelijk is voor het rail- en busvervoer; bij aanbesteding zijn hierover aanvullende afspraken tussen de MRDH en de vervoerders nodig;*
- *De komende tijd wil de MRDH een fundamentele discussie voeren over de toekomstige verdeling van concessiegebieden, de gewenste schaalgrootte van de vervoerders en de rolverdeling tussen de MRDH en vervoerders. Voor deze discussie is meer tijd nodig.*

1.6.1 Aanbesteding streekbusconcessies

Bij de aanbesteding van de streekbusconcessies daagt de MRDH geïnteresseerde vervoerders uit om, uitgaande van de beschikbare exploitatiesubsidie, zo veel mogelijk extra's aan te bieden bovenop de minimumeisen ten aanzien van het aanbod en de uitvoering van het openbaar vervoer zoals gesteld in het PvE. Criteria op basis waarvan de MRDH bepaalt aan welke vervoerders de streekbusconcessies worden gegund, zijn in ieder geval:

- de omvang van het vervoeraanbod, uitgedrukt in aantal dienstregelingskilometers, waarbij vervoerders worden uitgedaagd om zoveel mogelijk extra vervoer aan te bieden

- bovenop het bedieningsniveau dat in het Programma van Eisen minimaal wordt geëist (= aantal dienstregelingkilometers);
- de aansluiting van dit aanbod op de (toekomstige) vraag van reizigers en behoeften vanuit de maatschappij, zoals verwoord in een vervoerplan (kwalitatieve toelichting van de plaatsen waar en momenten waarop de vervoerder de dienstregelingkilometers inzet);
 - de wijze waarop de vervoerder uitwerking geeft aan de ambitie van de MRDH om de busconcessies volledig met zero-emissievoertuigen uit te voeren (= transitiepad naar 100% zero emissie, waarbij geldt dat des te eerder een vervoerder dit punt bereikt des te beter dit wordt beoordeeld);
 - de mate waarin de vervoerder, bijvoorbeeld door het bieden van maatwerk, invulling weet te geven aan de basis mobiliteitsbehoefte;
 - maatregelen om bijvoorbeeld een hogere uitvoeringskwaliteit en een beter comfort te realiseren (= kwalitatieve extra's bovenop de eisen in het PvE);
 - de wijze waarop de vervoerder zijn interne processen inricht (kwaliteitsborging) en de relatie met de MRDH en stakeholders zoals consumentenorganisaties en gemeenten/wegbeheerders, vormgeeft.

1.6.2 Stadsbusconcessies

Voor beide stadsbusconcessies geldt dat HTM (Haaglanden Stad) respectievelijk RET (Rotterdam en omstreken) als eerste de mogelijkheid krijgen om een bieding te doen voor het uitvoeren van deze concessies. Beide vervoerders worden daarbij uitgedaagd om aan te tonen dat inbesteding van de stadsbusconcessies leidt tot het beste resultaat voor reizigers en de MRDH.

De MRDH gaat er vanuit dat voor beide stadsbusconcessies ten minste een zelfde prijs-kwaliteitverhouding realiseerbaar is als voor de huidige concessies geldt. Omdat de huidige prijs-kwaliteitverhouding het resultaat is van een openbare aanbestedingsprocedure, beschouwt de MRDH deze verhouding als marktconform. De MRDH realiseert zich dat de transitie naar 100% zero-emissie vervoer net als andere hogere kwaliteitseisen in dit PvE kostenverhogend werken. Uitgangspunt hierbij is dat deze kostenverhogingen kunnen worden gecompenseerd door efficiencyverbeteringen en hogere reizigersopbrengsten zoals die sinds de start van de huidige stadsbusconcessies al zijn gerealiseerd en naar verwachting in de opvolgende concessies nog verder kunnen worden bereikt.

Eerst overeenkomst dan bieding

De eerste stap binnen de inbestedingsprocedure bestaat eruit dat de MRDH in de eerste helft van 2017 met HTM en RET juridisch bindende overeenkomsten sluit waarin bovenstaande uitgangspunten voor de stadsbusconcessies zijn uitgewerkt in concrete afspraken. Deze afspraken omvatten in ieder geval afspraken over:

- een marktconforme prijs per productie-eenheid (= benodigde subsidie per dienstregelingkilometer) die vanwege stijgende reizigersopbrengsten jaarlijks daalt ten opzichte van de prijs zoals die in de huidige concessies geldt. Om dit te realiseren krijgt de vervoerder de ruimte om het overeengekomen productievolume anders in te vullen dan nu het geval is, bijvoorbeeld door van een andere lijnvoering uit te gaan;
- een onvoorwaardelijk commitment aan de uitvoering van het PvE; en
- een ambitieus transitieplan gericht op zo snel mogelijk volledige uitvoering van de concessie met zero-emissievoertuigen (= 100% zero emissie).

De MRDH is van mening dat indien HTM en RET bereid zijn bovengenoemde afspraken te maken, daarmee is voldaan aan de verplichting bij inbesteding om de marktconformiteit van de bieding van de vervoerder vast te stellen. Wel zal de MRDH tijdens de inbestedingsprocedure nog een marktconformiteitstoets laten toepassen om hiervan een bevestiging te krijgen en zo nodig de afspraken tijdig nader te kunnen aanscherpen.

Daarnaast geeft het tijdig kunnen afsluiten van overeenkomsten met HTM en RET de MRDH het vertrouwen dat de inbestedingsprocedure zal resulteren in het beste resultaat voor reizigers en de MRDH. De MRDH zal in dat geval vanaf het derde kwartaal van 2017 een inbestedingsprocedure uitvoeren om de stadsbusconcessies daadwerkelijk aan HTM respectievelijk RET te gunnen. Hiertoe zullen onder meer de overeenkomsten nader worden uitgewerkt in het bestek, bestaande uit een biedingsdocument, concessiebesluit en financiële paragraaf, en de bieding van de vervoerder.

De inbesteding van de twee stadsbusconcessies volgt in de tijd op de aanbesteding van de twee streekbusconcessies. Dat biedt de MRDH de mogelijkheid om de kwaliteitsverbeteringen die de winnende vervoerder(s) bij de streekbusconcessies aanbieden te verwerken in het bestek voor de beide stadsbusconcessies. Daarmee is een maximale eenduidigheid in de uitvoeringskwaliteit van het openbaar busvervoer in de metropoolregio verzekerd. Ook biedt dit extra waarborgen dat in de stadsbusconcessies sprake is van een marktconform kwaliteitsniveau. De uitdaging voor HTM en RET is vervolgens om, uitgaande van de beschikbare exploitatiesubsidies en de gevraagde kwaliteit, een maximaal voorzieningenniveau aan te bieden.

Aanbesteding als terugvalsscenario

Gelet op de noodzaak tot marktconformiteit van de uiteindelijke biedingen zijn de hiervoor beschreven uitgangspunten geen startpunt voor onderhandelingen met HTM en RET, maar harde voorwaarden om de stadsbusconcessies te kunnen inbesteden. Kan (kunnen) HTM en/of RET hieraan niet voldoen, dan zal de MRDH overgaan tot aanbesteding van de betreffende stadsbusconcessie(s).

De overeenkomsten dienen wel uiterlijk 30 juni 2017 te zijn vastgesteld. Tot dat moment is aanbesteding van de stadsbusconcessie(s) namelijk nog een reëel terugvalsscenario. Dit betekent dan ook dat wanneer niet uiterlijk op 30 juni 2017 een overeenkomst kan worden vastgesteld, de MRDH daadwerkelijk zal overgaan tot aanbesteding van de betreffende stadsbusconcessie. Overigens kan de huidige vervoerder in dat geval, net als andere vervoerders, aan de aanbestedingsprocedure deelnemen.

Om het hier geschetste terugvalsscenario indien noodzakelijk uit te kunnen voeren, zal de MRDH parallel aan de gesprekken met HTM en RET over de te sluiten overeenkomsten al een aantal voorbereidende handelingen uitvoeren om de aanbestedingsprocedure tijdig op te kunnen starten. Hierbij valt te denken aan het organiseren van een marktconsultatie, het uitvragen en laten controleren van een personeelsopgave en het samenstellen van een informatiepakket met relevante achtergrondinformatie over gebruik, opbrengsten en uitvoering van het huidige stadsbusvervoer.

2.1.1 Busconcessie Voorne-Putten en Rozenburg

Het concessiegebied Voorne-Putten en Rozenburg beslaat het grondgebied van de gemeenten Brielle, Hellevoetsluis, Nissewaard, Rotterdam (enkel de postcodegebieden 3181, 3197, 3198 en 3199: het havengebied ten zuiden van Nieuwe Waterweg/Het Scheur en ten westen van de Oude Maas (waaronder de kern Rozenburg)) en Westvoorne.

Deze concessie is de opvolger van de concessie Voorne-Putten en Rozenburg (2009-2018) die momenteel door Connexxion wordt geëxploiteerd.

2.1.2 Busconcessie Haaglanden Streek

Het concessiegebied Haaglanden Streek beslaat het grondgebied van de gemeenten Delft, Den Haag (ten zuiden van de Lozerlaan en ten zuidoosten van de A4), Leidschendam-Voorburg (ten noorden van de N14), Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk (ten zuidoosten van de A4), Rotterdam (enkel het gebied ten noorden van Nieuwe Waterweg/Het Scheur; hierna: gebied Hoek van Holland), Wassenaar, Westland en Zoetermeer.

Deze concessie is de opvolger van de concessie Regionaal Busvervoer Haaglanden (2009-2019) die momenteel door Veolia Transport wordt geëxploiteerd. In de huidige concessie is het concessiegebied echter uitsluitend globaal aangeduid en niet geografisch afgebakend. Het concessiegebied zoals hierboven beschreven sluit zo goed mogelijk aan bij de huidige situatie.

2.1.3 Busconcessie Haaglanden Stad

Het concessiegebied Haaglanden Stad beslaat het grondgebied van de gemeenten Den Haag (ten noorden van de Lozerlaan en ten noordwesten van de A4), Leidschendam-Voorburg (ten zuiden van de N14) en Rijswijk (ten noordwesten van de A4).

Deze concessie is de opvolger van de concessie Bus Haaglanden Stad (2012-2019) die momenteel door HTMbuzz wordt geëxploiteerd.

2.1.4 Busconcessie Rotterdam en omgeving

Het concessiegebied Rotterdam en omgeving beslaat het grondgebied van de gemeenten Albrandswaard, Barendrecht, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Lansingerland, Maassluis, Ridderkerk, Rotterdam (met uitzondering van het havengebied ten zuiden van Nieuwe Waterweg/Het Scheur en ten westen van de Oude Maas (waaronder de kern Rozenburg) en het gebied Hoek van Holland), Schiedam en Vlaardingen.

Deze concessie is de opvolger van de concessie Bus Rotterdam e.o. (2012-2019) die momenteel door RET wordt geëxploiteerd.

2.2 Te gedogen openbaar vervoer

Openbaar vervoer per tram, metro en trein, openbaar vervoer over water en tijdelijk openbaar vervoer ter vervanging van dit openbaar vervoer maken geen deel uit van de busconcessies. Hetzelfde geldt voor grensoverschrijdende buslijnen vanuit omliggende concessiegebieden, zoals genoemd in Bijlage 2. De vervoerder zal dit openbaar vervoer moeten gedogen, ook in geval van een wijziging van bedieningstijden en/of frequenties.

Naast bovenstaande vormen van openbaar vervoer zal de vervoerder ook allerlei bestaande en nieuwe vormen van (openbaar) vervoer moeten gedogen. Dit betreft onder meer:

- openbaar vervoer uitgevoerd met bijvoorbeeld buurtbussen, de ParkShuttle en shuttlediensten als Vipre,
- collectief vraagafhankelijke vervoersystemen, zoals op dit moment CVV Nissewaard en Regiotaxi Haaglanden, Rotterdam/Capelle, Voorne-Putten en Waterweg,
- gemeentelijk doelgroepenvervoer, zoals Wmo-vervoer, leerlingenvervoer en AWBZ-vervoer, en
- collectieve vormen van woon-werkverkeer, zoals het havenvervoer naar de Europoort en de Maasvlakte en de veilinglijnen naar Flora Holland.

Uitgangspunt bij dit alles is dat het te gedogen (openbaar) vervoer naar het oordeel van de MRDH geen onevenredig nadelige gevolgen voor de vervoerder mag hebben die het openbaar busvervoer in het betreffende concessiegebied uitvoert.

Ten slotte geldt dat mocht de MRDH op enig moment besluiten om delen van het openbaar vervoer dat dient ter invulling van de basismobiliteit (zie paragraaf 3.1) te combineren met vormen van doelgroepenvervoer en dit vervoer buiten de busconcessie om te (laten) organiseren, dan zal de vervoerder zijn medewerking moeten verlenen aan deze wijziging van zijn busconcessie en dit kleinschalige openbaar vervoer moeten gedogen.

In het vierde kwartaal van 2016 onderzoekt de MRDH samen met de gemeenten op Voorne-Putten de mogelijkheden om vanaf 2018 te komen tot integratie van het openbaar vervoer dat dient ter invulling van de basismobiliteit en (delen van) het gemeentelijk doelgroepenvervoer. De uitkomst van dit onderzoek kan leiden tot een uitbreiding of inperking van het domein van de busconcessie Voorne-Putten en Rozenburg vanaf de start van deze concessie. Een besluit hierover zal de MRDH samen met de gemeenten op Voorne-Putten nemen en zal in de uiteindelijke versie van het PvE worden verwerkt. Voor de andere busconcessies geldt dat de MRDH tijdens de looptijd van de concessie nadere afspraken met gemeenten kan maken over een dergelijke integratie leidend tot een uitbreiding of juist inperking van deze concessies.

2.3 Ingangsdatum en duur van de busconcessies

De duur van de vier busconcessies is opgenomen in Tabel 2. De einddatum is gelijk aan de wijzigingsdatum van de dienstregeling van het Hoofdrailnet (= trein) dan wel een nader door de MRDH te bepalen zondag in december; dit is de reden dat in Tabel 2 geen exacte einddata zijn benoemd.

Tabel 2: Start- en einddata busconcessies

Busconcessie	Startdatum	Einddatum	Concessieduur
Voorne-Putten en Rozenburg	9 december 2018	december 2028	10 jaar
Bus Haaglanden Streek	25 augustus 2019	december 2030	ruim 11 jaar
Bus Haaglanden Stad	8 december 2019	december 2032	13 jaar
Bus Rotterdam en omgeving	8 december 2019	december 2034	15 jaar

Bij de bepaling van de einddata van de busconcessies zoals genoemd in Tabel 2 hebben twee factoren een rol gespeeld, te weten:

1. beheersbaarheid van in de toekomst door de MRDH te verlenen concessies en
2. mogelijkheden om bij aanvang of tijdens de busconcessie (een deel van) het openbaar busvervoer met zero-emissiebussen uit te voeren.

Ad 1. Beheersbaarheid toekomstige concessieverlening

Het verlenen van een concessie vraagt een forse inspanning zowel aan de zijde van de opdrachtgever als aan de zijde van de vervoerders. Om het concessieverleningsproces zorgvuldig te kunnen doorlopen en de inspanning voor vervoerders behapbaar te houden is een goede spreiding van de momenten waarop nieuwe concessies moeten worden verleend, een vereiste. De MRDH ziet dit als belangrijke voorwaarde om haar rol als opdrachtgever in de toekomst goed in te kunnen vullen, zoals één van de doelstellingen luidt (zie subparagraaf 1.3.4). Met de einddata zoals genoemd in Tabel 2 wordt dit bereikt, ook gelet op de einddata van beide railconcessies die in 2026 aflopen.

De MRDH wil in 2017 een langetermijnvisie vaststellen ten aanzien van de onderverdeling van de metropoolregio in concessiegebieden, de gewenste schaalgrootte van vervoerbedrijven en de rolverdeling tussen de MRDH en vervoerders. Dit gebeurt mede in het licht van het lopende proces OV-Toekomstbeeld 2040. De langetermijnvisie kan ertoe leiden dat de MRDH op termijn voor een andere concessie-indeling kiest. Ook indien dit het geval is, heeft het de voorkeur dat niet alle door de MRDH verleende bus- en railconcessies gelijktijdig (of kort na elkaar) aflopen, omdat de ervaring leert dat dit ten koste gaat van de grondigheid en zorgvuldigheid waarmee de opvolgende concessies opgesteld kunnen worden. Met andere woorden, spreiding van de einddata van concessies is ook wenselijk met het oog op een verantwoorde implementatie van de langetermijnvisie.

Ad 2. Mogelijkheden inzet zero-emissiebussen

Bij de einddata van de busconcessies Haaglanden Streek, Rotterdam en omstreken en Haaglanden Stad maakt de MRDH gebruik van de wettelijke mogelijkheid om concessies voor een langere periode dan tien jaar te verlenen. Deze mogelijkheid bestaat wanneer de vervoerder een aanzienlijk deel van de totale activa voor de uitvoering van het openbaar busvervoer (= met name bussen) ter beschikking stelt en deze activa een (uitzonderlijk) lange afschrijvingstermijn kennen. Dit is het geval wanneer de vervoerder een deel van het openbaar busvervoer met zero-emissiebussen (batterijbussen en/of waterstofbussen) gaat uitvoeren om daarmee invulling te kunnen geven aan de duurzaamheidsdoelstellingen van de MRDH, zoals benoemd in subparagraaf 1.3.3. Door een langere afschrijvingstermijn mogelijk te maken, worden deze technieken eerder betaalbaar. De MRDH zal voor deze busconcessies eisen dat de vervoerders in hun bieding een transitiepad opnemen dat leidt

tot volledige uitvoering van de concessie met zero-emissiebusen bij start of tijdens de looptijd van de concessie (zie ook paragraaf 6.3).

Ook voor de concessie Voorne-Putten en Rozenburg ziet de MRDH mogelijkheden om het openbaar busvervoer in de nieuwe concessie aanzienlijk duurzamer te maken, bijvoorbeeld door de inzet van bussen die volledig op groengas rijden. Vanwege de grote afstanden die bussen in dit concessiegebied afleggen, verwacht MRDH echter niet dat op korte of middellange termijn een betaalbare transitie naar zero-emissie mogelijk is. Daarom kiest de MRDH voor de concessie Voorne-Putten en Rozenburg voor de maximum concessieduur van 10 jaar zoals die standaard geldt.

2.4 Taken en verantwoordelijkheden vervoerder

De vervoerder is verantwoordelijk voor de kwaliteit en uitvoering van alle activiteiten rond de ontwikkeling en uitvoering van het openbaar busvervoer in het betreffende concessiegebied en op de uitlopers, inclusief het aanbieden van maatwerk om in de basis mobiliteitsbehoefte te voorzien voor zover de MRDH dit niet op andere wijze organiseert of laat organiseren. Hieronder vallen onder andere het opstellen en nauwgezet uitvoeren van een dienstregeling, het bieden van maatwerk ter invulling van de basis mobiliteitsbehoefte, het bevorderen van de veiligheid en het verstrekken van (actuele) reisinformatie.

2.4.1 Ontwikkelrol OV-aanbod

De MRDH kiest ervoor de vervoerder een grote rol te geven bij de ontwikkeling van het openbaar busvervoer. De MRDH verwacht dat op deze wijze de doelstellingen die zij met het openbaar busvervoer nastreeft, zoals beschreven in paragraaf 1.3, het beste gerealiseerd kunnen worden. De vervoerder heeft immers beter zicht op (i) de wensen van (potentiële) reizigers en (ii) methoden om deze wensen op efficiënte wijze in te vullen. Door het aantal eisen waaraan de vervoerder in ieder geval moet voldoen beperkt te houden en deze minimumeisen zoveel mogelijk functioneel te formuleren, krijgt de vervoerder ontwikkelruimte.

2.4.2 Afstemming met het overige openbaar vervoer

De vervoerder richt zijn OV-aanbod zo in dat het openbaar busvervoer het openbaar railvervoer in de metropoolregio zo goed mogelijk aanvult en ongewenste paralleliteit tussen buslijnen en metro- en tramlijnen wordt voorkomen. Ook zorgt de vervoerder er samen met andere vervoerders voor dat het vervoeraanbod niet per concessie, maar binnen de gehele metropoolregio (of zelfs nog breder) is geoptimaliseerd. De reiziger wil het (openbaar) vervoersysteem immers als één geheel ervaren. Om dit te realiseren, voert de vervoerder bij het opstellen van zijn vervoerplan/dienstregeling overleg met alle betrokken vervoerders, onder meer over voorgenomen wijzigingen in de dienstregeling en de gevolgen daarvan voor de aansluitingen en overstapmogelijkheden op knooppunten en andere belangrijke haltes.

2.4.3 Regisseur van de keten

De vervoerder dient oog te hebben voor de gehele reisketen en zich niet alleen te richten op 'zijn' busproduct. Weliswaar zal de focus op het busproduct blijven liggen, maar de vervoerder kan ook een belangrijke rol spelen bij (i) het verbeteren van het voor- en natransport in samenhang met dit busproduct en (ii) het bieden van maatwerk ter invulling van de basis mobiliteitsbehoefte, waaronder mogelijk ook die van mensen die op dit moment met andere vormen van (doelgroepen)vervoer reizen. Dit vereist optimalisatie van de

aansluiting op en afstemming met andere (openbaar) vervoerssystemen. De vervoerder vervult deze regierol niet alleen, maar in nauwe samenhang met andere vervoerders en aanbieders van mobiliteitsdiensten. De regierol beperkt zich niet tot het (OV-)aanbod zelf, maar omvat ook aspecten als reisinformatie, tarieven en vervoerbewijzen en (sociale) veiligheid.

2.4.4 Veiligheid

Het is belangrijk dat het openbaar busvervoer veilig is en dat reizigers en personeel zich veilig voelen in het openbaar busvervoer. De veiligheid van het openbaar busvervoer omvat dan ook meerdere aspecten zoals systeemveiligheid, sociale veiligheid en verkeersveiligheid.

Bij systeemveiligheid draait het met name om de veiligheid van de bussen die de vervoerder inzet. Voor de MRDH is de inzet van veilige bussen een absolute vereiste. Het gaat dan zowel om de veiligheid in het dagelijks gebruik (o.a. met het oog op de verkeersveiligheid) als om het beperken van de risico's in geval van calamiteiten. Dit laatste verdient extra aandacht bij de inzet van relatief nieuwe zero-emissietechnieken.

Verder is de vervoerder verantwoordelijk voor de sociale veiligheid van reizigers en personeel in het voertuig. Sociale onveiligheid betreft echter een algemeen maatschappelijk probleem dat zich niet tot het openbaar busvervoer beperkt. Het voert daarom te ver om de verantwoordelijkheid voor de sociale veiligheid in en rond het openbaar busvervoer volledig bij de vervoerder neer te leggen. Zo hebben gemeenten een taak en verantwoordelijkheid als het gaat om de sociale veiligheid rondom haltes en hebben politie en justitie een taak en verantwoordelijkheid wat betreft een snelle opvolging van veiligheidsincidenten en de vervolging van daders.

Ten slotte verdient de verkeersveiligheid permanente aandacht van de vervoerder. De inzet van veilige bussen is daarbij één voorwaarde. Daarnaast verwacht de MRDH dat de vervoerder voor de uitvoering van hun busconcessie goed opgeleid personeel inzet en een actieve rol vervult in overleggen met wegbeheerders (o.a. gemeenten) en politie gericht op het realiseren van een verkeersveiliger mobiliteitssysteem.

2.4.5 Beheer en onderhoud infrastructuur

Wegbeheerders zorgen voor de duurzame instandhouding, vervanging en vernieuwing van een groot deel van de infrastructuur waarvan de vervoerder gebruik kan maken. Hierbij moet dan gedacht worden aan wegen, busbanen, haltes (zie subparagraaf 2.4.6) en openbare buffer- en stallingsplaatsen. Het beheer en onderhoud van deze infrastructuur maakt geen deel uit van de busconcessies, maar valt onder de verantwoordelijkheid van de betreffende wegbeheerder. Voor een beperkt deel van de infrastructuur, zoals busstallingen/remises, werkplaatsen, laadinfrastructuur voor bussen (o.a. tankinstallaties en laadpalen voor elektrische bussen) en eindpuntvoorzieningen, is de vervoerder wel verantwoordelijk.

2.4.6 Beheer, onderhoud en verantwoordelijkheid haltes

Aanleg, beheer en onderhoud van haltes waaronder eventuele abri's op de haltes, is de verantwoordelijkheid van wegbeheerders. De vervoerder is verantwoordelijk voor het plaatsen en onderhouden van haltepalen en voor het aanbrenge van statische reis informatie op alle haltes (op haltepalen en in abri's) in zijn concessiegebied, zowel met betrekking tot 'zijn' busproduct als met betrekking tot het openbaar vervoer en relevante mobiliteitsdiensten die door andere worden aangeboden (zie subparagraaf 2.4.3 Regisseur van de keten). De vervoerder dient de haltepalen bij overgang van de concessie aan de opvolgende vervoerder over te dragen.

3. Vervoerkundige eisen en wensen

3.1 Vervoerkundige filosofie

Om verschillende redenen is het belangrijk dat het mobiliteitssysteem binnen de metropoolregio zo goed mogelijk aansluit bij de mobiliteitsbehoefte van inwoners en bezoekers van de regio. Het OV-systeem heeft hierbij een belangrijke functie, met name waar het gaat om het verbeteren van de bereikbaarheid van economische kerngebieden en knooppunten binnen de metropoolregio.

3.1.1 R-net als ruggengraat

Binnen het OV-systeem vervult R-net een leidende, structurerende rol⁵. R-net verbindt, samen met een aantal treinverbindingen en het collectief vervoer over water, belangrijke economische kerngebieden met elkaar en met (internationale) knooppunten in de metropoolregio. R-net omvat naast de lightraillijnen richting Zoetermeer, Spijkenisse en Hoek van Holland (Randstadrail en metro) en de HOV-tramlijnen in Den Haag, Delft en Rotterdam, een aantal hoogwaardige regionale busverbindingen.

De productformule R-net stelt hoge eisen aan zowel bedieningstijden en frequenties als de snelheid en betrouwbaarheid van de betreffende lijnen. De MRDH ziet wat dit laatste betreft kansen om de kwaliteit van buslijnen die met ingang van de nieuwe busconcessies onder R-net komen te vallen, te verhogen, bijvoorbeeld door te investeren in vrije businfrastructuur en prioritering van bussen bij verkeerslichten. Om te borgen dat deze investeringen zo goed mogelijk gebruikt worden, zal de MRDH de routes van R-netlijnen voorschrijven.

3.1.2 Verbindend busnetwerk naar knooppunten

Uit vervoerkundige analyses komt naar voren dat naast de R-netlijnen, er in elk concessiegebied meerdere buslijnen zijn die in de behoefte van grote aantallen reizigers voorzien en dientengevolge met een relatief hoge frequentie rijden. Vanwege het belang van deze busverbindingen voor bewoners en bezoekers in een concessiegebied verplicht de MRDH de vervoerder om deze busverbindingen te blijven bieden, maar biedt de MRDH aan de vervoerder de ruimte om het exacte aanbod op deze busverbindingen zo optimaal mogelijk op de behoefte van (toekomstige) reizigers af te stemmen. Concreet betekent dit dat de MRDH wel voorschrijft dat de vervoerder een busverbinding tussen een bepaalde kern/wijk en een knooppunt moet bieden, zonder daarbij de exacte route, bedieningstijden en frequenties voor te schrijven. Tezamen met de R-netlijnen vormen deze verplichte busverbindingen het verbindende busnetwerk in een concessiegebied.

3.1.3 Maatwerk om te voorzien in basis mobiliteitsbehoefte

Naast het bieden van een verbindend busnetwerk heeft de vervoerder een verantwoordelijkheid als het gaat om het invullen van de basis mobiliteitsbehoefte van bewoners en bezoekers in een concessiegebied (= sociale functie). Zoals in paragraaf 1.2 is aangegeven, vult het huidige OV-systeem de basis mobiliteitsbehoefte steeds minder goed in; daar waar binnen de Randstad een sterke toename van het gebruik van R-netlijnen waarneembaar is, neemt het gebruik van de fijnmazige, ontsluitende buslijnen al sinds enige decennia af. De MRDH biedt de vervoerder daarom ruimte om op plaatsen en momenten

⁵ Uitvoeringsagenda Bereikbaarheid d.d. 1 juli 2016 en Toekomstbeeld OV Zuidelijke Randstad, Bestuurlijke rapportage, d.d. 7 juni 2016.

waar(op) maar weinig mensen met het openbaar busvervoer reizen, al dan niet samen met partners, maatwerk aan te bieden; dat wil zeggen, een vervoersvorm anders dan een vaste buslijn die optimaal is afgestemd op de basis mobiliteitsbehoefte. Daarbij ziet de MRDH nadrukkelijk mogelijkheden om het maatwerk te combineren met andere vervoersvormen, zoals het door gemeenten gecontracteerde doelgroepenvervoer.

3.1.4 Ketenvervoer

Binnen het OV-systeem spelen knooppunten een grote rol. De MRDH onderscheidt drie typen knooppunten, te weten: internationale, metropolitane en lokale knooppunten (zie Tabel 3).

Tabel 3: *Knooppunten binnen de metropoolregio*

Type	Naam
Internationaal	Den Haag CS en Rotterdam CS
Metropolitaan	Delft, Den Haag Hollands Spoor, Den Haag Laan van NOI, Rotterdam Alexander, Rotterdam Blaak, Rotterdam Zuidplein, Schiedam Centrum en Zoetermeer NS (buiten de metropoolregio: Dordrecht en Leiden)
Lokaal	o.a. Den Haag Leyenburg, Maasland Viaduct, Maassluis West, Naaldwijk, Pijnacker Centrum, Rijswijk, Rotterdam Capelsebrug, Rotterdam Kralingse Zoom, Rodenrijs metrostation, Rotterdam Noord, Spijkenisse, Voorburg NS, Zoetermeer Centrum West, Zoetermeer Oost
Toekomstige	Bleizo, Rotterdam Stadionpark en Schiedam Kethel

De MRDH ziet een goede afstemming van de verschillende vervoersvormen op deze knooppunten als belangrijke voorwaarde om de reis van deur naar deur zo goed mogelijk te laten verlopen. Reizigers moeten het mobiliteitssysteem in de metropoolregio als één betrouwbaar en robuust geheel gaan ervaren in plaats van als een serie losse schakels.

Eenzijds wil de MRDH deze ambitie verwezenlijken door eisen te stellen aan de (wijze van) afstemming van het openbaar busvervoer op andere vervoersvormen (zie hoofdstuk 5). Maar er is meer voor nodig om tot een mobiliteitssysteem te komen dat door reizigers als één geheel wordt ervaren. Daarom verwacht de MRDH van de vervoerder ook dat hij breder denkt dan zijn 'eigen' busproduct en net als de MRDH de ambitie heeft om:

- het voor- en natransport naar/van haltes/knooppunten (= first and last mile) te verbeteren,
- de wachttijd op haltes/knooppunten zoveel mogelijk te beperken en te veraangemen, en
- zaken als reisinformatie, marketing, tarieven en vervoerbewijzen en sociale veiligheid integraal te benaderen.

3.2 R-netlijnen

De MRDH heeft de in Tabel 4 genoemde verbindingen aangewezen als R-netlijnen. Vanwege eerdere en toekomstige investeringen in businfrastructuur schrijft de MRDH verplicht voor welke routes deze busverbindingen moeten volgen (zie ook Figuren 2 tot en met 5). In de tabel is dit aangegeven middels een verwijzing naar de route van één van de huidige buslijnen op de betreffende verbinding. De MRDH biedt de vervoerder daarbij de

ruimte om zelf te bepalen of hij vanaf het genoemde begin- en eindpunt verder doorrijdt en welke route(s) hij dan volgt.

Tabel 4: R-netlijnen per busconcessie

Busconcessie	R-netlijnen
Voorne-Putten	Spijkensisse – Hellevoetsluis (volgt de route van lijn 111) Spijkensisse – Brielle (volgt de route van lijn 103)
Haaglanden Streek	Den Haag Leyenburg – Naaldwijk – Maasland Viaduct – Schiedam Centrum (volgt de route van lijn 36) Delft – Pijnacker Centrum – Zoetermeer NS – Zoetermeer Centrum West (volgt de route van lijn 55)
Rotterdam en omstreken	Rodenrijs metrostation – Bleizo – Zoetermeer Centrum West (volgt de route van lijn 170)
Haaglanden Stad	Geen

De vervoerder moet deze R-netlijnen uitvoeren overeenkomstig de eisen die vanuit deze productformule gesteld worden. Dit houdt onder meer in dat reizigers ervan uit kunnen gaan dat bussen op deze verbindingen in ieder geval op de volgende tijden tussen het genoemde begin- en eindpunt rijden:

- op werkdagen van 6 uur 's ochtends tot middernacht,
- op zaterdag: van 7 uur 's ochtends tot middernacht, en
- op zon- en feestdagen: van 8 uur 's ochtends tot middernacht.

De minimumfrequenties waarmee de bussen tijdens deze perioden rijden, zijn opgenomen in Tabel 5. Deze minimumfrequenties gelden in beide richtingen.

Tabel 5: Minimumfrequenties R-netlijnen

Periode	Werkdagen	Zaterdag	Zon- en feestdagen
Spits¹	6 x/uur	4 x/uur	4 x/uur
Dal²	4 x/uur		
Avond	2 x/uur	2 x/uur	2 x/uur

¹ Betreft de perioden tussen 7 en 9 uur en tussen 16 en 18 uur. Minimumfrequentie betreft de spitsrichting; in de tegenspitsrichting is een lagere frequentie toegestaan.

² Op werkdagen geldt deze eis ook voor de vroege ochtend, zijnde de periode tot 7 uur.

Indien de MRDH besluit om tijdens de looptijd van een busconcessie andere verbindingen naast de in Tabel 4 genoemde verbindingen als R-netlijn aan te wijzen, dan moet de vervoerder ook deze R-netlijn(en) uitvoeren overeenkomstig de eisen die vanuit deze productformule gesteld worden. De MRDH en de vervoerder treden in dat geval in overleg over het moment en de wijze waarop dit gerealiseerd kan worden.

3.3 Bieden van een verbindend busnetwerk

Naast de R-netlijnen zijn er nog meer busverbindingen die de MRDH verplicht voorschrijft. Zoals in paragraaf 3.1.2 is aangegeven gaat het hierbij om verbindingen tussen kernen/wijken en knooppunten waarbij sprake is van relatief grote aantallen reizigers. De MRDH biedt deze reizigers de zekerheid dat er een verbinding blijft bestaan, maar geeft de vervoerder de ruimte om het aanbod op deze verbindingen naar eigen inzicht in te vullen. Concreet betekent dit dat de MRDH, anders dan bij de R-netlijnen, de routes van deze verbindingen niet vastlegt en terughoudendheid betracht wat betreft eisen aan

bedieningstijden en frequenties. Dit biedt de vervoerder de mogelijkheid om het aanbod zo goed mogelijk op de vraag af te stemmen. Tabel 6 toont per busconcessie de verbindingen die de vervoerder naast de R-netlijnen moet bieden. Tezamen met de R-netlijnen vormen deze busverbindingen het verbindende busnetwerk. Figuren 2 tot en met 5 tonen de verbindende busnetwerken voor de vier afzonderlijke busconcessies.

Tabel 6: *Verplichte busverbindingen naast de R-netlijnen*

Busconcessie	Knooppunt	Kernen/wijken & knooppunten
Voorne-Putten	Spijkenisse	Oostvoorne, Rozenburg, Rockanje, Spijkenisse Maaswijk en Zuidland
Haaglanden Streek	Delft Station	Delfgauw, Delft Den Hoorn, Delft Tanthof, Delft TU-wijk (tot ingebruikname verlengde tramlijn 19), Delft Voordijkshoorn, Delft Voorhof, Nootdorp en Wateringse Veld & Knooppunten: Naaldwijk
	Den Haag Centraal	Leidschendam, Voorburg, Voorschoten en Wassenaar & Knooppunt: Leiden Centraal (via Voorschoten en Wassenaar)
	Den Haag Leyenburg	's Gravenzande, Monster en Wateringse Veld
	Naaldwijk	's Gravenzande, De Lier, Monster en Rijswijk & Knooppunten: Delft Station en Rijswijk
	Rijswijk	Den Haag Grote Markt, Leidschenveen en Ypenburg & Knooppunten: Naaldwijk, Station Ypenburg en Zoetermeer NS
	Zoetermeer Centrum West	Zoetermeer Noordhove
	Zoetermeer NS	Knooppunt: Station Ypenburg
Rotterdam en omstreken	Rotterdam Alexander	Cappelle Oostgaarde, Capelle Schollevaar, Hilligersberg, Schiebroek & Knooppunt: Rotterdam Kralingse Zoom
	Rotterdam Blaak	Overschie & Knooppunt: Rotterdam Zuidplein
	Rotterdam Cappelsebrug	Krimpen a/d IJssel
	Rotterdam Centraal	Overschie Knooppunt: Delft, Rotterdam Zuidplein
	Rotterdam Kralingse Zoom	Keizerswaard, Ridderkerk & Knooppunt: Rotterdam Alexander, Rotterdam Lombardijen
	R'dam Lombardijen	Keizerswaard & Knooppunt: Rotterdam Kralingse Zoom
	Rotterdam Station Noord	Bergschenhoek, Berkel en Rodenrijs en Schiebroek
	Rotterdam Zuidplein	Barendrecht, Charlois, Feijenoord, Katendrecht, Keizerswaard, Overschie, Ridderkerk, Ridderkerk Slikkeveer & Knooppunt: Dordrecht, Rotterdam Blaak, Rotterdam Centraal
	Hoogvliet Metro	Hoogvliet
	Schiedam Centrum	Crooswijk, Maassluis Steendijkpolder, Schiedam Zuid, Woudhoek
	Vlaardingen West	Holy Noord

Tabel 6: Verplichte busverbindingen naast de R-netlijnen (vervolg)

Busconcessie	Knooppunt	Kernen/wijken & knooppunten
Haaglanden Stad	Den Haag Centraal	Haagse Hout ¹ , Loosduinen ² en Scheveningen ³ & Knooppunten: Station Mariahoeve & Voorburg NS
	Den Haag Laan van NOI	Haagse Hout ¹ , Segbroek ⁴ , Scheveningen ³ & Knooppunten: Voorburg NS
	Den Haag Leyenburg	Escamp ⁵ en Loosduinen ² & Knooppunten: Hollands Spoor en Rijswijk
	Hollands Spoor	Knooppunten: Den Haag Leyenburg, Rijswijk en Voorburg NS
	Rijswijk	Oud Rijswijk, Rijswijk Presidentenbuurt/Strip en Rijswijk Steenvoorde Knooppunten: Den Haag Leyenburg, Hollands Spoor en Voorbrug NS
	Voorburg NS	Knooppunten: Hollands Spoor, Den Haag Laan van NOI en Rijswijk

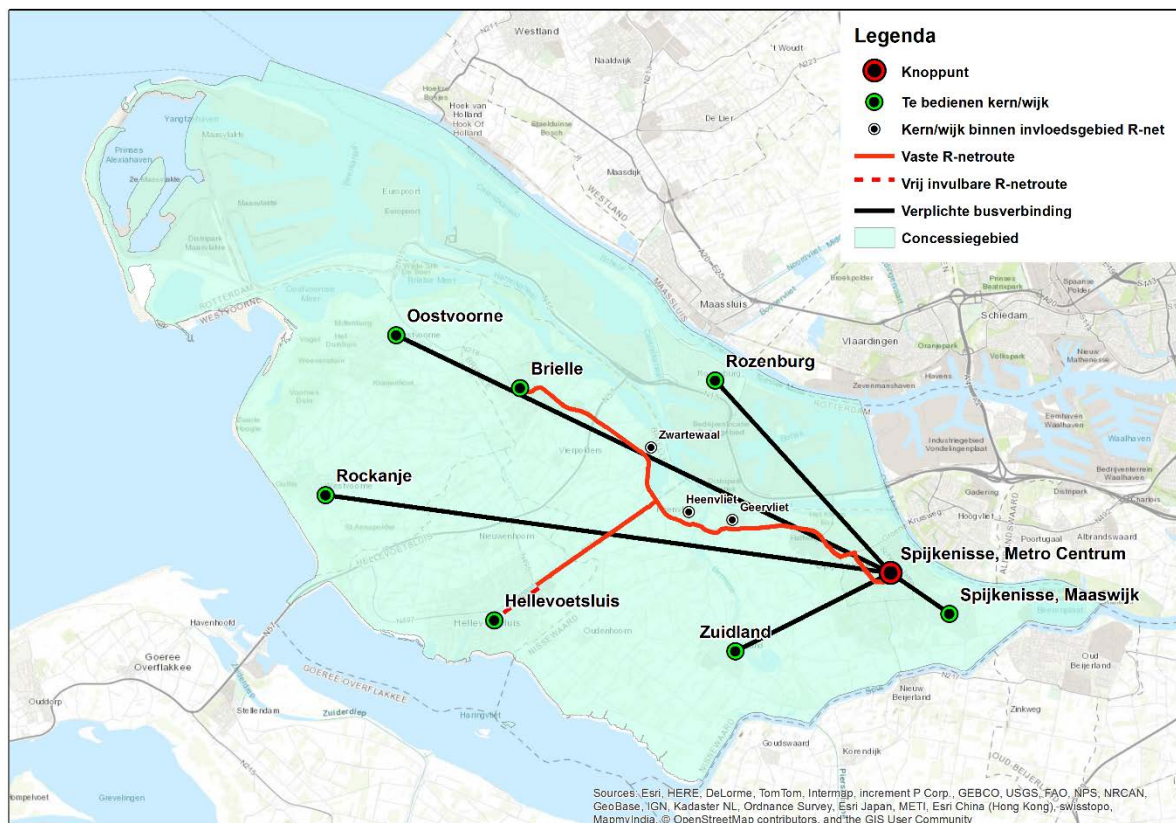
1 Omvat o.a. Benoordenhout, Clingendael en Mariahoeve

2 Omvat o.a. Kijkduin, Houtwijk en Loosduinen

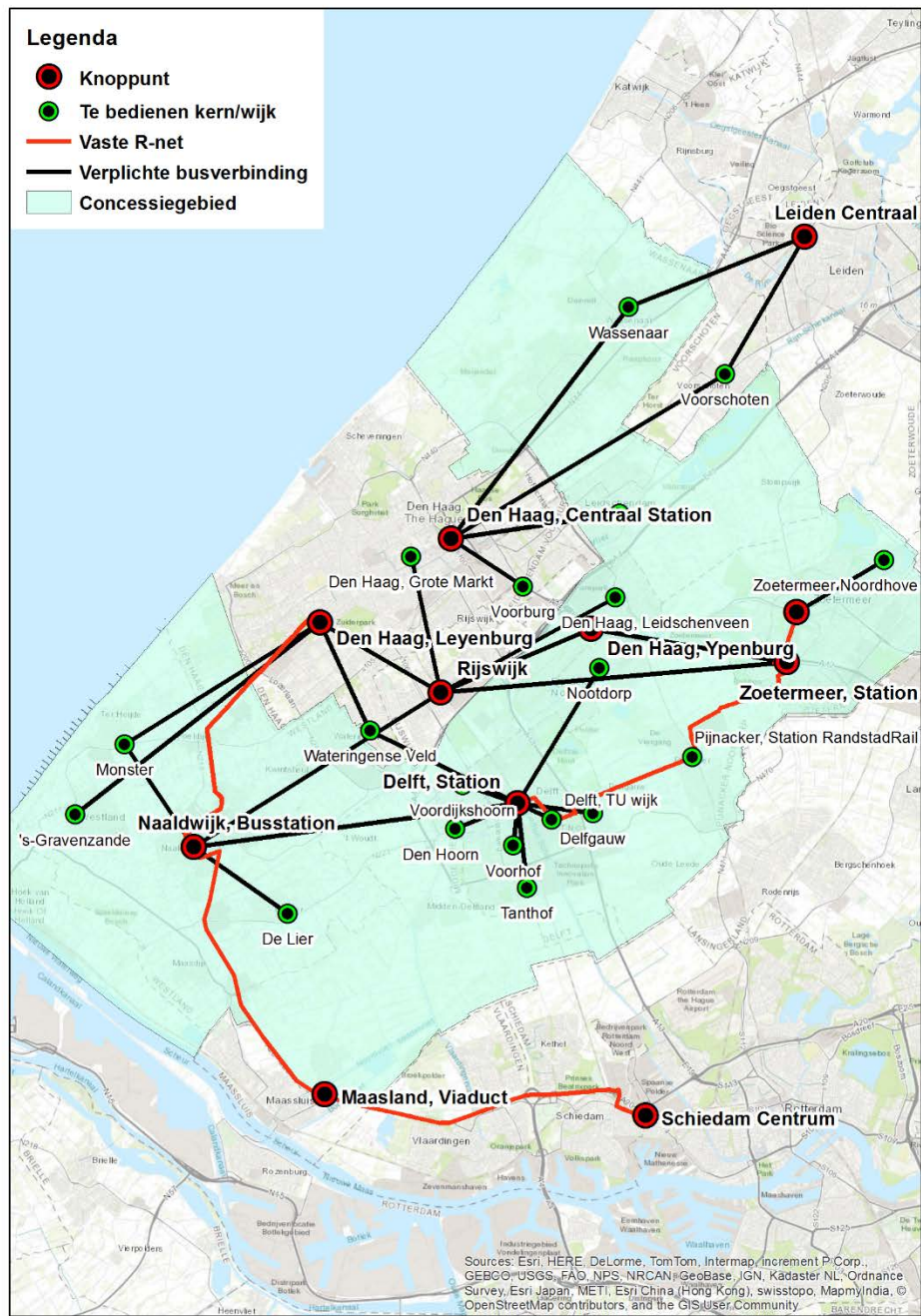
3 Omvat o.a. Scheveningen Bad en Duindorp

4 Omvat o.a. Vogelwijk

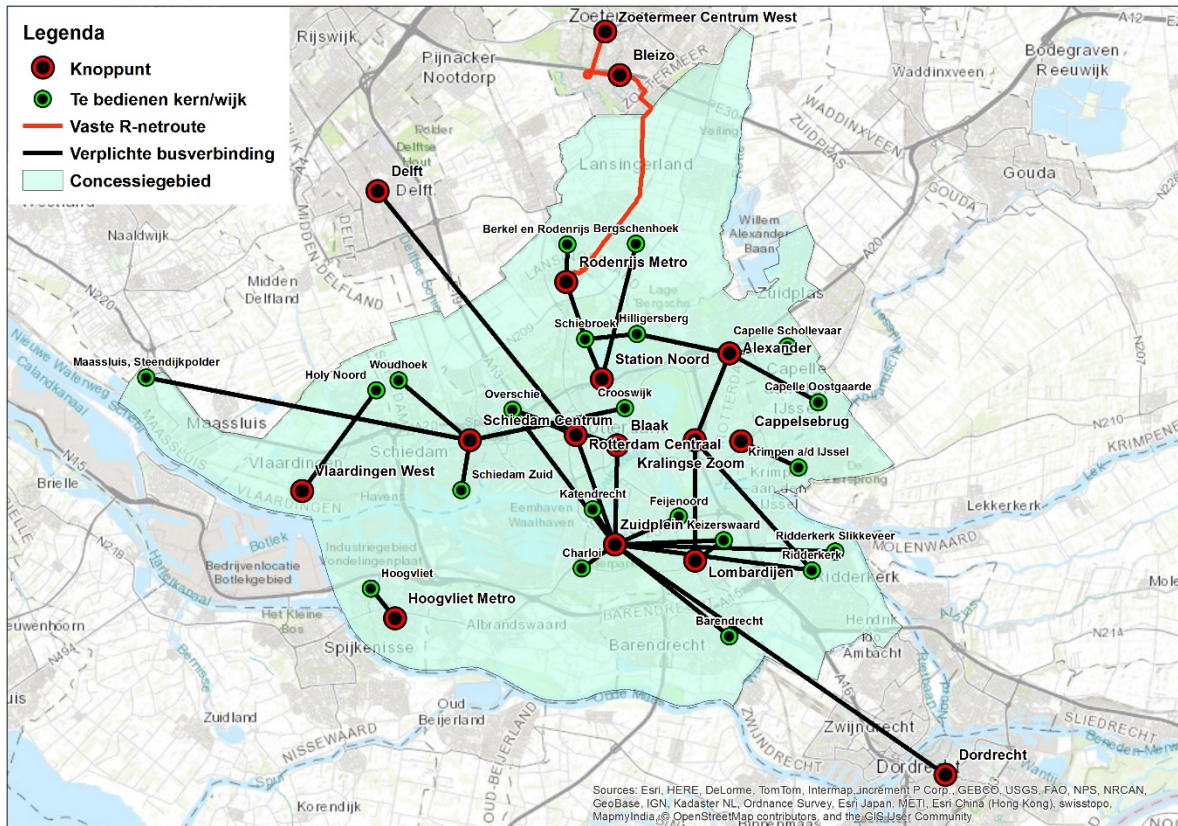
5 Omvat o.a. Moerwijk en Vrederust



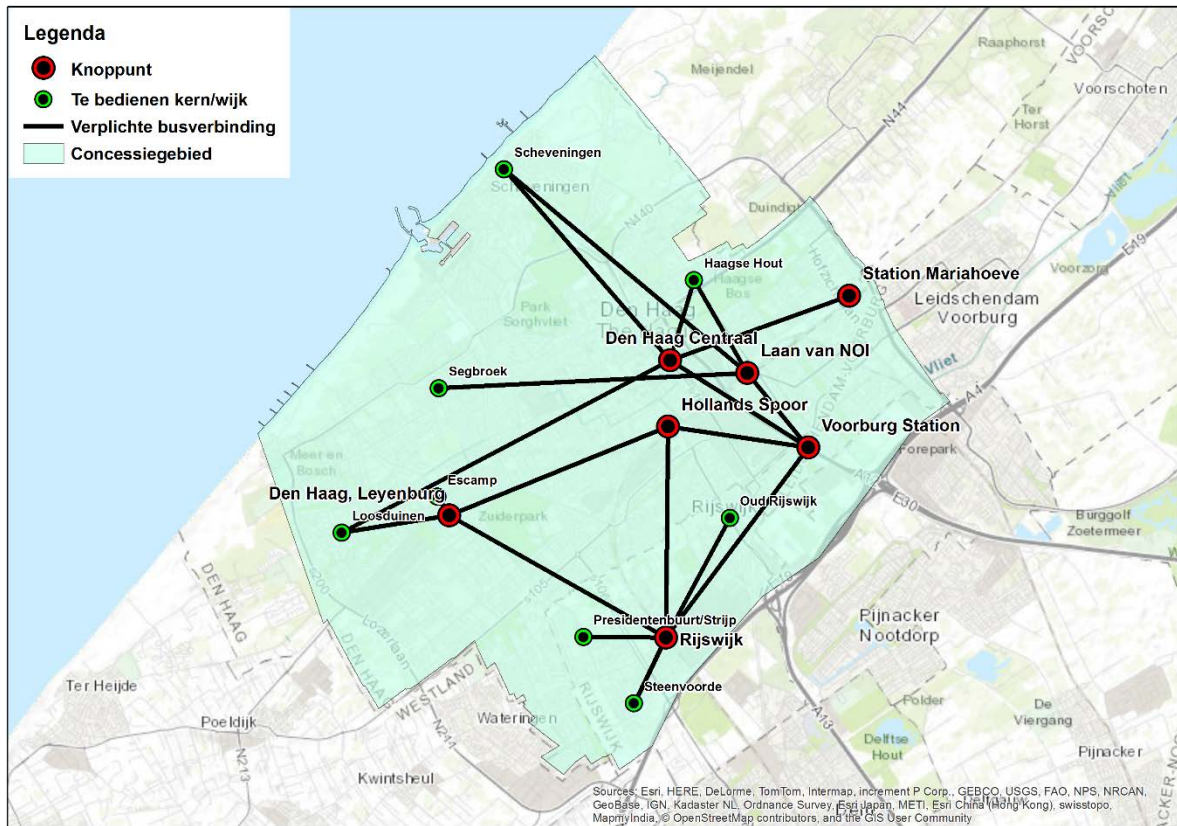
Figuur 2: Verbindend busnetwerk Voorne-Putten en Rozenburg



Figuur 3: Verbindend busnetwerk Haaglanden Streek



Figuur 4: Verbindend busnetwerk Rotterdam en omstreken



Figuur 5: Verbindend busnetwerk Haaglanden Stad

Reizigers kunnen er op rekenen dat zij in ieder geval op de volgende tijden met de bus van een in Tabel 6 genoemde kern/wijk naar het bijbehorende knooppunt en vice versa kunnen reizen:

- op werkdagen van 7 uur 's ochtends tot 11 uur 's avonds,
- op zaterdag: van 8 uur 's ochtends tot 10 uur 's avonds, en
- op zon- en feestdagen: van 9 uur 's ochtends tot 9 uur 's avonds.

Tabellen 7a en 7b geven een indicatie van de frequenties waarmee de bussen tijdens deze perioden ten minste rijden, waarbij een onderscheid is gemaakt tussen de hoogstedelijke (Den Haag en Rotterdam) en overige regio's binnen de metropoolregio. Deze frequenties gelden in beide richtingen en in ieder geval bij start van de concessie. Gedurende de looptijd van de concessie kan de MRDH in het kader van de dienstregelingprocedure (zie subparagraaf 3.6.1) besluiten om deze frequenties aan te passen wanneer de gewijzigde vraag van reizigers daar aanleiding toe geeft.

Tabel 7a: Minimumfrequenties overige verplichte busverbindingen (hoogstedelijk)

Periode	Werkdagen	Zaterdag	Zon- en feestdagen
Spits ¹	4 x/uur	4 x/uur	2 x/uur
Dal	4 x/uur		
Avond	2 x/uur	2 x/uur	

¹ Betreft de perioden tussen 7 en 9 uur en tussen 16 en 18 uur.

Tabel 7b: Minimumfrequenties overige verplichte busverbindingen (overig)

Periode	Werkdagen	Zaterdag	Zon- en feestdagen
Spits ¹	2 x/uur	2 x/uur	1 x/uur
Dal	2 x/uur		
Avond	1 x/uur	1 x/uur	

¹ Betreft de perioden tussen 7 en 9 uur en tussen 16 en 18 uur.

3.4 Maatwerk in aanvulling op het verbindende busnetwerk

Hoewel het verbindende busnetwerk tezamen met het railnetwerk een groot deel van de metropoolregio afdekt, geldt dat niet voor alle kernen/wijken. Voor deze kernen/wijken hanteert de MRDH als uitgangspunt dat de vervoerder in kernen/wijken die nu een busverbinding hebben een vorm van vervoer moet aanbieden op momenten dat verwacht mag worden dat voldoende mensen hier gebruik van zullen maken. De vervoerder krijgt daarbij de ruimte om bij kleine reizigersaantallen (minder dan 8 reizigers per rit) zelf een vervoersvorm te kiezen die aansluit bij de (te verwachten) vraag (= maatwerk). Dat kan een vaste buslijn zijn, maar bijvoorbeeld ook een flexibel vervoersysteem dat aansluit op het verbindende net, zoals het Flexnet in Zeeland, de Texelhopper of de Opstapper in Friesland, waarbij ritten op vaste momenten worden aangeboden, maar de route afhangt van de herkomsten/bestemmingen van de mensen die een rit hebben gereserveerd.

Ten aanzien van maatwerk gelden de volgende voorwaarden teneinde ervoor te zorgen dat inwoners/bezoekers van de betreffende kernen/wijken goede reismogelijkheden houden/krijgen:

- Er moet sprake zijn van goede, betrouwbare aansluitingen op een knooppunt of overstappunt met een R-netlijn dan wel verbindende buslijn.
- Bij een vraagafhankelijke vervoersvorm moeten reizigers hun rit eenvoudig en kort voor het beoogde vertrektijdstip kunnen reserveren via een website, app, telefoon en andere op dat moment gangbare communicatievormen.
- Bij de keuze van flexibele, vraagafhankelijke routes mogen de reistijden niet significant langer worden dan in de situatie dat een vaste route gevolgd wordt; dat wil zeggen, de extra rijtijd ten opzichte van de vaste route mag niet meer dan 15 minuten bedragen.

Om inwoners/bezoekers van de betreffende kernen/wijken zekerheid te bieden dat in hun basis mobiliteitsbehoefte wordt voorzien, stelt de MRDH voor het eerste jaar van de nieuwe busconcessie als aanvullende voorwaarden aan het maatwerk dat de vervoerder:

- alle huidige haltes in het concessiegebied bedient; en
- vanaf iedere halte een vergelijkbaar of groter aantal vertrek mogelijkheden (= frequenties en bedieningstijden) biedt als in het laatste jaar van de voorafgaande busconcessie.

Vanaf het tweede jaar van de nieuwe busconcessie kan de vervoerder voorstellen doen om haltes te verplaatsen, toe te voegen of niet langer te bedienen en/of om het aantal

reismogelijkheden (= frequenties en bedieningstijden) vanaf haltes aan te passen. Redenen om een halte niet langer te willen bedienen kunnen bijvoorbeeld zijn dat:

- de halte binnen het verzorgingsgebied van opstappunten van het hoogwaardig openbaar vervoer liggen; dat wil zeggen, binnen 1200 meter (hemelsbreed) van een treinstation of binnen 800 meter (hemelsbreed) van een metrostation, tramhalte of halte van één van de in paragraaf 3.2 genoemde R-netlijnen.
- er niet of nauwelijks reizigers bij de halte in- of uitstappen, bijvoorbeeld omdat reizigers voor andere vervoerwijzen kiezen om naar een opstappunt van het hoogwaardig openbaar vervoer te reizen (= andere invulling first of last mile);
- de vervoerder ervoor kiest om vaste haltes te vervangen door flexibele opstappunten.

Eventuele voorstellen om het maatwerk anders in te vullen maken deel uit van een pakket aan voorstellen van de vervoerder in het kader van het jaarlijkse vervoerplan om het OV-aanbod beter af te stemmen op de behoeften van reizigers en vanuit de maatschappij. De MRDH beoordeelt deze voorstellen (het vervoerplan) in overleg met de vervoerder, gemeente(n) en consumentenorganisaties. Eén van de aspecten waarop de MRDH het vervoerplan beoordeelt, betreft de inzet van de dienstregelingkilometers die vrijvallen wanneer bepaalde haltes niet langer of minder vaak bediend worden. Uitgangspunt daarbij is dat de vervoerder deze dienstregelingkilometers inzet op plaatsen/tijden waar(op) de (maatschappelijke) behoefte groter is om zo een grotere bijdrage te leveren aan de realisatie van de doelstellingen die de MRDH met de busconcessies nastreeft.

3.5 Nachtlijnen

Om ervoor te zorgen dat het uitgaanspubliek na een avondje uit veilig vanuit de centra van Den Haag en Rotterdam naar de buitenwijken en omliggende gemeenten kunnen reizen, eist de MRDH van de vervoerders die de busconcessies Haaglanden Stad en Rotterdam en omstreken gaan uitvoeren dat zij in ieder geval bij start van de betreffende busconcessie in de nachten van vrijdag op zaterdag en van zaterdag op zondag dezelfde nachtverbindingen aanbieden als in het laatste jaar van de lopende busconcessies. De eerste nachtbus op deze verbindingen vertrekt om 1 uur 's nachts en vervolgens rijden de nachtbusen tot 5 uur 's nachts ten minste één keer per uur. Voor de nachtbusen geldt een apart tarief (zie ook paragraaf 8.2).

Na het eerste jaar van de busconcessie krijgt de vervoerder de ruimte om het aanbod aan nachtverbindingen af te stemmen op de vraag. De vervoerder neemt zijn voorstellen voor eventuele wijzigingen van nachtverbindingen op in zijn vervoerplan (zie paragraaf 3.6).

3.6 Vervoerplan als opmaat dienstregeling

3.6.1 Dienstregelingprocedure

Ter voorbereiding op de nieuwe dienstregeling stelt de vervoerder jaarlijks een vervoerplan op dat voldoet aan de Kadernota OV van de MRDH en waarbij de eisen in dit hoofdstuk als uitgangspunt dienen waarvan alleen beargumenteerd en met goedkeuring van de MRDH mag worden afgeweken. Dit laatste geldt niet voor het vervoerplan voor het eerste dienstregelingjaar dat onderdeel is van de bieding van de vervoerder.

Tijdens de looptijd van de concessie maakt de MRDH jaarlijks met de vervoerder nadere afspraken ten aanzien van de uitgangspunten voor de nieuwe dienstregeling. Deze

afspraken betreffen onder meer (i) de omvang van het OV-aanbod gemeten in dienstregelingkilometers, waarbij de omvang van het aanbod zoals toegezegd in zijn bieding in principe maatgevend is, en (ii) eventuele ontheffingen van eisen wanneer de gewijzigde vraag van reizigers daar aanleiding toe geeft.

De vervoerder werkt deze afspraken uit in zijn vervoerplan en betreft daarbij tevens eventuele beperkingen en wensen zoals die door de regiogemeenten zijn ingebracht. In zijn vervoerplan beschrijft hij de wijzigingen in het OV-aanbod ten opzichte van het voorgaande dienstregelingjaar en geeft hij onder meer aan hoe deze wijzigingen bijdragen aan de realisatie van de doelstellingen van de MRDH zoals verwoord in paragraaf 1.3. Na consultatie van consumentenorganisaties en gemeenten en met inachtneming van hun opmerkingen stelt de MRDH het vervoerplan vast. Vervolgens stelt de vervoerder op basis van het vastgestelde vervoerplan de dienstregeling voor het komende dienstregelingjaar op. Bijlage 3 geeft de verschillende stappen binnen de dienstregelingprocedure schematisch weer.

3.6.2 Verschillende dienstregelingen per dienstregelingjaar toegestaan

Per dienstregelingsjaar mag de vervoerder in verschillende perioden een aparte dienstregeling aanbieden die is afgestemd op de specifieke vraag in die periode, bijvoorbeeld naast een aparte dienstregeling voor werkdagen, zaterdag en zon- en feestdagen een onderscheid tussen een basis- en vakantiedienstregeling. Voorwaarden daarbij zijn dat de vervoerder:

- richting reizigers duidelijk communiceert welke dienstregeling in een bepaalde periode van kracht is,
- in zijn vervoerplan aangeeft op welke momenten hij op een andere dienstregeling overgaat en wat daarbij zijn overwegingen zijn, en
- deze momenten vooraf heeft afgestemd met andere vervoerders in aangrenzende concessiegebieden (zie ook subparagraaf 3.6.3).

3.6.3 Afstemming met het overige openbaar vervoer

De vervoerder stemt zijn dienstregeling zo goed mogelijk af op het overige OV-aanbod binnen zijn concessiegebied en rond de uitlopers. De vervoerder zorgt er onder meer voor dat buslijnen op knoop- en overstappunten goed op elkaar en op het overige openbaar vervoer aansluiten en geeft in zijn vervoerplan aan welke aansluitingen hij in ieder geval garandeert. Zoals eerder aangegeven geldt bij dit alles als uitgangspunt dat het openbaar busvervoer in principe aanvullend is op het openbaar railvervoer (trein, metro en tram), waarbij ongewenste paralleliteit tussen beide vervoersvormen dient te worden voorkomen. Daarbij hecht de MRDH er veel belang aan dat de vervoerder het aanbod niet alleen binnen zijn eigen concessie, maar met name ook, samen met andere vervoerders, op het niveau van de gehele metropoolregio optimaliseert, zodat reizigers het (openbaar) vervoersysteem als één logisch geheel ervaren.

4. Gebruik infrastructuur

4.1 Beschikbare infrastructuur

De vervoerder kan voor de uitvoering van zijn busconcessie gebruik maken van alle wegen in het betreffende concessiegebied inclusief uitlopers, tenzij wegbeheerders (= gemeenten, waterschappen, de provincie Zuid-Holland en Rijkswaterstaat) expliciet hebben aangegeven dat wegen niet geschikt zijn voor openbaar vervoer per bus en/of auto. De MRDH verwacht daarbij dat de vervoerder zijn OV-aanbod afstemt op de capaciteit van de beschikbare infrastructuur, waaronder de capaciteit van busstations, en optimaal gebruik maakt van de aanwezige vrije busbanen.

Om te bepalen of wegen geschikt zijn voor het verbindende busnetwerk, waaronder R-net, hanteert de MRDH de volgende criteria:

- binnen de bebouwde kom geldt, met uitzondering van wegvakken ter hoogte van scholen en in winkelgebieden met een maximumlengte van 400 meter, een maximumsnelheid van ten minste 50 km/u;
- buiten de bebouwde kom geldt een maximumsnelheid van ten minste 60 km/u en bij voorkeur 80 of 100 km/u, en
- op de wegen zijn geen andere snelheidsverlagende maatregelen dan de maatregelen die door het CROW zijn geclassificeerd als geschikt voor openbaar vervoerroutes.

Indien op enig moment blijkt dat een kern/wijk niet (langer) bereikbaar is via een logische route over wegen die aan bovenstaande criteria voldoen, dan treedt de MRDH met de vervoerder en de betreffende wegbeheerder in overleg. Dit overleg kan ertoe leiden dat de betreffende kern/wijk niet langer deel uitmaakt van het verbindende busnetwerk, in welk geval de vervoerder voor maatwerk in plaats van voor bediening van de kern/wijk met een vaste buslijn kan kiezen.

4.2 Optimalisering, aanleg en herinrichting infrastructuur

De MRDH betreft de vervoerder actief bij de ontwikkeling, uitwerking en realisatie van bestaande en nieuwe (bus)infrastructuur en verwacht van wegbeheerders, waaronder de 23 gemeenten die binnen de MRDH participeren, dat zij hetzelfde doen. Dit houdt onder meer in dat wegbeheerders bij wijzigingen van de infrastructuur de vervoerder om advies vragen en dat de vervoerder dit advies ook verstrekt en de MRDH informeert over de strekking van zijn advies.

De MRDH ziet een duidelijke meerwaarde in de advisering door de vervoerder vanwege zijn specifieke kennis van en ervaring met het gebruik van (bus)infrastructuur. Daarbij geldt dat de vervoerder een direct belang heeft bij kwalitatief goede infrastructuur, omdat deze bijdraagt aan een snelle en betrouwbare uitvoering van het openbaar vervoer. De MRDH verwacht van de vervoerder dan ook een proactieve houding als het gaat om het initiëren van en adviseren rond wijzigingen in de infrastructuur.

De MRDH verwacht dat de vervoerder en wegbeheerders ieder hun verantwoordelijkheid nemen, bijvoorbeeld als het gaat om de gevolgen van omleidingen bij werkzaamheden of evenementen en het initiëren en realiseren van doorstromingsmaatregelen om de snelheid en betrouwbaarheid van het openbaar vervoer te verbeteren. Insteek hierbij is dat de gevolgen van kleinere wegomleidingen voor rekening van de vervoerder komen. Bij grotere

wegomleidingen treden de vervoerder en wegbeheerder in overleg over noodzakelijke aanpassingen van de dienstregeling en compensatie van eventuele extra kosten van deze aanpassingen voor de vervoerder; dit conform het principe 'de veroorzaker betaalt'. Voor die gevallen waarin de vervoerder en de wegbeheerder hier gezamenlijk niet uitkomen, bevatten de busconcessies bepalingen dat de MRDH, na overleg met de vervoerder en de wegbeheerder, ontheffing ten aanzien van bepaalde eisen kan verlenen indien de vervoerder deze eisen niet kan nakomen door het (tijdelijk of permanent) ontbreken van geschikte infrastructuur (zie ook paragraaf 4.1) en/of bij het ontbreken van financiële compensatie voor de gevolgen van maatregelen van de wegbeheerder voor de vervoerder.

Ten slotte geldt dat de MRDH voornemens is om, met het oog op de implementatie van de productformule R-net, samen met de betreffende wegbeheerders een traject te starten gericht op kwaliteitsverbetering van de routes en haltevoorzieningen van R-netlijnen. De MRDH zal de vervoerder hierbij betrekken en verwacht van de vervoerder een actieve en constructieve rol bij het uitwerken en uitvoeren van infrastructurele maatregelen.

4.3 Haltes

Haltes, en dan met name knooppunten en overstaphaltes, vervullen een belangrijke rol in het mobiliteitssysteem binnen de metropoolregio. De vervoerder heeft er belang bij dat haltes goed zijn ingericht, omdat dit de drempel voor mensen om met het openbaar vervoer te reizen verlaagt. De MRDH biedt de vervoerder daarom de ruimte om vanuit zijn regierol, na overleg met de betreffende wegbeheerder(s), met voorstellen te komen om haltes aan te passen, te verplaatsen of op nieuwe plekken te realiseren. Daarnaast verwacht de MRDH dat hij wegbeheerders desgevraagd adviseert over hun voorstellen tot wijziging van haltes. Bij de beoordeling van de voorstellen zal de MRDH niet alleen kijken naar de kosten, maar ook naar de bijdrage aan de doelstellingen van de busconcessies en de gevolgen voor de verkeersveiligheid, daarbij rekening houdend met eventueel beleid van wegbeheerders op het gebied van haltes. Zoals in subparagraaf 1.3.2 is aangegeven, reserveert de MRDH een beperkt deel van het beschikbare subsidiebedrag per busconcessie voor onder meer de implementatie van goedgekeurde voorstellen (bijvoorbeeld voor het verplaatsen van haltes).

4.4 Busstallingen/remises, werkplaatsen, laadinfrastructuur en eindpuntvoorzieningen

De vervoerder is verantwoordelijk voor de overige infrastructurele voorzieningen die nodig zijn voor de uitvoering van het openbaar busvervoer, zoals busstallingen/remises, werkplaatsen, laadinfrastructuur voor bussen (o.a. tankinstallaties en laadpalen voor elektrische bussen) en eindpuntvoorzieningen. Omdat een aantal van deze voorzieningen zich op strategische locaties bevindt, is de MRDH voornemens met betrokken partijen afspraken te maken over de voorwaarden waaronder de vervoerder gebruik van deze voorzieningen kan/moet maken. In het bestek voor de betreffende busconcessies zal de MRDH aangeven om welke infrastructurele voorzieningen het hierbij gaat.

5. Uitvoeringskwaliteit

5.1 Algemeen

Of sprake is van kwalitatief goed openbaar vervoer wordt niet alleen door de opzet maar ook door de uitvoering van het aanbod bepaald. De verantwoordelijkheid voor de uitvoeringskwaliteit ligt bij de vervoerder. Het gaat dan om aspecten als:

- vervoergarantie en zitplaatskans
- rituitval
- stiptheid
- aansluitingen
- vervangend vervoer
- uitvoeringskwaliteit bij evenementen

De vervoerder beschikt over een plan waarin hij beschrijft hoe hij zorgt dat sprake is van een goede uitvoeringskwaliteit. De vervoerder maakt daarbij optimaal gebruik van ontwikkelingen op het gebied van (informatie)technologie om de uitvoeringskwaliteit te verbeteren. Daarbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het technologieën om de uitvoeringskwaliteit continu (real-time) te monitoren zodat de vervoerder waar nodig snel kan bijsturen.

De MRDH verwacht van de vervoerder een bepaalde compensatie richting reizigers als de uitvoeringskwaliteit van het openbaar vervoer te wensen overlaat.

5.2 Vervoergarantie en zitplaatskans

Om reizigers zekerheid te bieden wat betreft hun reismogelijkheid en te waarborgen dat zij ook comfortabel kunnen reizen, dient de vervoerder de frequentie van ritten en de capaciteit van de voertuigen per rit zodanig op de (verwachte) vraag af te stemmen dat:

- alle reizigers die zich op een halte bevinden met het eerstkomende voertuig mee kunnen,
- alle reizigers kunnen zitten, met uitzondering van ritten tijdens de spitsperioden en nacht en in extreme omstandigheden in welk geval reizigers nooit langer dan 15 minuten hoeven te staan,
- reizigers de kans op een zitplaats in het eerste jaar van de busconcessie met ten minste een 8,0 waarderen en vervolgens oplopend met ten minste 0,1 punt per drie jaar, en
- reizigers de frequentie waarmee bussen rijden in het eerste jaar van de busconcessie met ten minste een 7,0 waarderen en vervolgens oplopend met ten minste 0,1 punt per drie jaar.

Bovenstaande eisen gelden ook bij een incidenteel grotere vraag waarvan verondersteld mag worden dat deze bij de vervoerder bekend is (bijvoorbeeld op feestdagen of bij evenementen en wegwerkzaamheden die ten minste 24 uur van te voren bij de vervoerder zijn gemeld).

5.3 Rituitval

Reizigers moeten er vanuit kunnen gaan dat zij met het openbaar vervoer kunnen reizen. De vervoerder wordt daarom geacht zich maximaal in te spannen om rituitval te voorkomen. En mocht een rit onverhoopt toch uitvallen dan spant de vervoerder zich maximaal in om de

overlast voor reizigers tot een minimum te beperken door vertrektijden van eerdere en latere ritten eventueel aan te passen en reizigers snel en goed te informeren over gewijzigde vertrektijden en eventuele alternatieve reismogelijkheden.

5.4 Stiptheid

De MRDH vindt het niet alleen belangrijk dat de vervoerder alle ritten uitvoert, maar ook dat zij op tijd vertrekken. In dat kader eist de MRDH van de vervoerder dat:

- bussen nooit eerder vanaf het beginpunt, knooppunten en overstaphaltes vertrekken dan in de dienstregeling is aangegeven,
- bussen binnen 120 seconden na de in de dienstregeling aangegeven tijd vanaf het beginpunt vertrekken,
- bussen binnen 180 seconden na de in de dienstregeling aangegeven tijd vanaf knooppunten en overstaphaltes vertrekken, en
- reizigers de punctualiteit in het eerste jaar van de busconcessie met ten minste een 7,5 waarden en vervolgens oplopend met ten minste 0,1 punt per drie jaar.

In geval van aansluitgaranties mag de vervoerder een bus langer op een knooppunt of overstaphalte laten wachten wanneer een bus, tram, metro of trein waarop aansluiting wordt geboden, vertraagd is.

5.5 Aansluitingen

Het missen van een aansluiting kan voor reizigers tot grote vertragingen leiden. De vervoerder spant zich daarom maximaal in om alle door hem in de dienstregeling aangegeven aansluitingen te realiseren. Bij gegarandeerde aansluitingen, zoals de aansluitingen van de laatste bus op een bus, tram, metro of trein waarop aansluiting wordt geboden, wacht de vervoerder maximaal 5 minuten op een knoop- of overstappunt om deze aansluiting te kunnen bieden.

5.6 Vervangend vervoer

Op het moment dat als gevolg van verstoringen ritten uitvallen en reizigers geen alternatieve reismogelijkheden hebben, zorgt de vervoerder ervoor dat uiterlijk één uur na het begin van een verstoring voldoende vervangend vervoer beschikbaar is om alle reizigers te kunnen vervoeren. De verplichting om vervangend vervoer in te zetten geldt niet wanneer de betreffende route gestremd is en de vervoerder niet kan uitwijken naar andere routes.

5.7 Uitvoeringskwaliteit bij (grootschalige) evenementen

De vervoerder spant zich maximaal in om ook bij (grootschalige) evenementen in het concessiegebied aan de eisen ten aanzien van de uitvoeringskwaliteit zoals gesteld in dit hoofdstuk te kunnen blijven voldoen. De vervoerder laat zich door betrokken organisaties zo goed mogelijk informeren over de aard en omvang van deze evenementen. Indien de vervoerder extra capaciteit moet inzetten voor het vervoer van de bezoekers van een evenement, treedt hij in overleg met de betreffende organisator over een compensatie van de hieraan verbonden kosten. De vervoerder informeert de MRDH in dat geval over de uitkomsten van dit overleg.

5.8 Compensatieregeling

De vervoerder biedt een compensatieregeling aan voor reizigers die als gevolg van een verminderde uitvoeringskwaliteit langer dan 30 minuten op hun opstaphalte, een knooppunt of een overstaphalte moeten wachten. De vervoerder neemt bij de opzet van de compensatieregeling eventuele landelijke afspraken hierover in acht.

6. Materieel

6.1 Algemeen

De vervoerder stemt de typen voertuigen die hij voor de uitvoering van het openbaar busvervoer inzet af op het verwachte aantal reizigers, met dien verstande dat de voertuigen die hij op de hoogwaardige busverbindingen inzet moeten voldoen aan de eisen die hieraan vanuit de productformule R-net worden gesteld. Voor het overige heeft de vervoerder de keuze of hij grote (gelede) bussen, kleine bussen, taxibusjes of auto's inzet, mits:

- alle voertuigen toegankelijk en voor reizigers duidelijk herkenbaar zijn (zie paragrafen 6.2 en 6.5),
- alle voertuigen zijn voorzien van:
 - o OV-chipkaartapparatuur voor het in- en uitchecken door reizigers (zie ook hoofdstuk 8),
 - o KAR- en Vecom/Vetag-apparatuur waarmee bij verkeerslichten voorrang verkregen kan worden; dit met het oog op de snelheid en betrouwbaarheid,
 - o apparatuur waarmee chauffeurs bijvoorbeeld in geval van vertragingen met de verkeersleiding kunnen communiceren om aansluitingen te kunnen blijven bieden,
- de vervoerder voldoet aan de eisen ten aanzien van vervoergarantie en zitplaatskans waarbij, mede vanuit het oogpunt van duurzaamheid en capaciteitsbeperkingen van de infrastructuur, sprake is van een optimale afweging tussen de capaciteit per voertuig en de frequentie waarmee voertuigen rijden.

6.2 Toegankelijkheid

De vervoerder zorgt ervoor dat alle voertuigen die hij inzet toegankelijk zijn voor reizigers met een auditieve, visuele of motorische beperking, alsmede voor reizigers met bagage, kinderwagens of rollators.

Om de toegankelijkheid voor reizigers met een mobiliteitsbeperking te borgen vallen alle grote (gelede) en kleine bussen in de categorie (semi-)lagevloerbussen, waarbij:

- in elk (semi-)lagevloerbus plaats is voor ten minste één (elektrische) rolstoel die met de rug in de rijrichting geplaatst kan worden⁶. Bij de rolstoelplaats zijn voorzieningen getroffen om de rolstoel vast te zetten. De vervoerder staat toe dat reizigers de rolstoelplaats(en) ook gebruiken voor het plaatsen van kinderwagens, vouwfietsen, rollators en bagage, waarbij de chauffeur er op toeziet dat een rolstoelplaats indien nodig wordt vrijgemaakt. Verder mag de vervoerder bij de rolstoelplaats(en) klapstoelen aanbrengen, mits deze automatisch opklappen wanneer er geen gebruik van wordt gemaakt.
- de (semi-)lagevloerbussen zijn voorzien van een automatische neiginstallatie en een oprijplaat. De neiginstallatie is standaard, dat wil zeggen zonder tussenkomst van de chauffeur, in gebruik. Wel kan de chauffeur in specifieke situaties de automatische neiginstallatie tijdelijk buiten werking stellen, bijvoorbeeld om schade aan het voertuig te voorkomen.

⁶ Vanwege hun gewicht en grootte hoeft de vervoerder scootmobielen niet mee te nemen. Scootmobielen zijn juist bedoeld als zelfstandig vervoermiddel, niet om in een ander voertuig meegenomen te worden.

In taxibusjes die de vervoerder eventueel inzet moet ruimte zijn voor ten minste één (elektrische) rolstoel en moet een voorziening aanwezig zijn waarmee reizigers in een rolstoel en reizigers met een kinderwagen of rollator makkelijk het voertuig kunnen betreden. Deze eis geldt niet wanneer de vervoerder bij aanvang van een rit die alleen op aanvraag wordt gereden, absolute zekerheid heeft dat er geen reizigers in een rolstoel of met een kinderwagen of rollator gebruik van deze rit zullen maken.

Om de in- en uitstap te vergemakkelijken zorgt de vervoerder ervoor dat voertuigen dicht langs de halteperons halteren, bijvoorbeeld door voertuigen met sensoren uit te rusten.

Om ervoor te zorgen dat meubilair, stangen en knoppen in de voertuigen duidelijk zichtbaar en herkenbaar zijn, voert de vervoerder deze in contrasterende kleuren uit. Daarbij zorgt de vervoerder ervoor dat de stopknop ter hoogte van de rolstoelplek(ken) zich op een zodanige locatie bevindt dat deze voor mensen in een rolstoel makkelijk te bereiken is.

6.3 Duurzaamheid

Op 15 april 2016 heeft de MRDH het bestuursakkoord 'Zero emissie regionaal busvervoer' ondertekend. Hierin spreken de opdrachtgevers voor het openbaar vervoer in Nederland de ambitie uit dat het regionaal busvervoer in 2030 of zoveel eerder als mogelijk volledig zero emissie bij de uitlaat is en dat nieuwe bussen in 2025 gebruik maken van 100% hernieuwbare energie of brandstof. In dat kader verwacht de MRDH van de vervoerder een transitiepad naar zero-emissie busvervoer en zijn volledige medewerking aan de uitvoering van beleid en initiatieven van de MRDH, waaronder pilots, gericht op het verder verduurzamen van het openbaar vervoer.

6.3.1 Eisen aan voertuigen

De keuze van de voertuigen en de brandstof/energiebron hebben, naast een effectieve en efficiënte inzet van voertuigen, de grootste impact als het gaat om een duurzame uitvoering van de busconcessies. Uitgangspunt voor de vier busconcessies is dat de voertuigen die de vervoerder inzet ten minste aan de wettelijke milieunormering⁷ moeten voldoen en qua duurzaamheid bij de start van de concessie vergelijkbaar of beter moeten presteren dan de voertuigen die op dit moment voor de uitvoering van de betreffende busconcessie worden ingezet. De MRDH stimuleert de vervoerder om, rekening houdend met de andere doelstellingen en (financiële) randvoorwaarden, met een voorstel te komen voor een zo optimaal mogelijke transitie naar zero-emissie busvervoer. Wanneer de vervoerder een transitiepad naar zero-emissie busvervoer aanbiedt, komt hij in aanmerking voor een overnameregeling voor de zero-emissievoertuigen; dit om kapitaalvernietiging te voorkomen op het moment dat deze voertuigen aan het einde van de concessieperiode nog niet volledig zijn afgeschreven. De overnameregeling geldt alleen voor nieuwe zero-emissievoertuigen die de vervoerder tijdens de laatste drie jaar van de concessie of langer heeft ingezet.

⁷ Nieuwe bussen die voor de uitvoering van de busconcessies worden ingezet, moeten op grond van wet- en regelgeving ten minste aan de Euro VI-norm voldoen.

Tabel 8: Eisen en wensen t.a.v. milieuprestaties voertuigen

Busconcessie	Eisen bij aanvang concessie	Eis bij einde concessie	Wensen
Voorne-Putten	Euro VI-voertuigen ¹	Euro VI-voertuigen	Zo spoedig en zo veel mogelijk zero-emissievoertuigen en 100% hernieuwbare energie
Haaglanden Streek	EEV-voertuigen ² Groengas als brandstof	100% zero-emissievoertuigen 100% hernieuwbare energie	
Rotterdam en omstreken	EEV-voertuigen ³	100% zero-emissievoertuigen 100% hernieuwbare energie	
Haaglanden Stad	EEV-voertuigen Groengas als brandstof	100% zero-emissievoertuigen 100% hernieuwbare energie	

¹ De vervoerder mag er in het kader van het door hem voorgestelde transitiepad voor kiezen om tijdelijk bestaande bussen in te zetten, onder de voorwaarde dat deze bussen ten minste aan de Euro EEV-norm voldoen.

² De vervoerder heeft de mogelijkheid om de voertuigen die op dit moment voor de uitvoering van de busconcessie Haaglanden Streek ingezet worden, over te nemen.

³ De vervoerder dient de inzet van de brandstofcellbussen (waterstof) die sinds 2016 voor de uitvoering van de busconcessie Rotterdam en omstreken ingezet worden, te continueren.

6.3.2 Transitiepad één van de onderdelen van het duurzaamheidsplan

De mogelijkheden om als vervoerder een bijdrage te leveren aan de duurzaamheidsdoelstellingen gaan verder dan de voertuigen en de brandstof/energiebron die hij inzet. Ook in de dagelijkse bedrijfsvoering kan de vervoerder in het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) maatregelen nemen teneinde de belasting van het openbaar busvervoer voor de maatschappij te beperken. De MRDH vraagt daarom van de vervoerder om een integraal duurzaamheidsplan op te stellen waarvan het transitiepad richting zero-emissievoertuigen één van de onderdelen is. Andere onderdelen zijn:

- de doelstellingen van de vervoerder op het gebied van:
 - o milieu, waaronder de reductie van het energieverbruik, de uitstoot van schadelijke stoffen zoals fijn stof en CO₂, de emissie van zware metalen, geluids- en trillinghinder, lichtvervuiling en chemisch afval,
 - o MVO, waaronder de gezondheid van bewoners en/of medewerkers, het bieden van werkgelegenheid voor specifieke bevolkingsgroepen, zoals mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, en het aanbieden van opleidings- en/of stageplekken,
- maatregelen om de milieu-impact van activiteiten in het kader van de concessie op lokaal en globaal niveau zoveel mogelijk te beperken, waaronder begrepen maatregelen gericht op beperking van het energieverbruik,
- herkomst van brandstoffen en energiebronnen, waaronder de mate waarin gebruik wordt gemaakt van regionaal opgewekte energie,
- gebruik van afbreekbare middelen, het recyclen van gebruikte (biologisch afbreekbare) middelen zoals olie en de bestemming van niet-afbreekbare/niet-recyclebare middelen zoals batterijpakketten, en
- MVO-maatregelen gericht op beperking van het ziekteverzuim, re-integratie van werknemers en regionale samenwerking met ondernemingen en organisaties.

De MRDH weegt de kwaliteit van het duurzaamheidsplan nadrukkelijk mee bij de beoordeling van de biedingen van vervoerders. Vervolgens verwacht de MRDH dat de vervoerder gedurende de looptijd van de concessie jaarlijks een jaarverslag duurzaamheid opstelt waarin hij de voortgang van de uitvoering van het duurzaamheidsplan beschrijft en aangeeft

welke resultaten daarmee zijn bereikt en welke aanvullende maatregelen de vervoerder eventueel zal treffen om zijn doelstellingen op het gebied van duurzaamheid te realiseren.

6.4 Comfort en netheid

Reizigers vinden het steeds belangrijker dat zij zich prettig in het openbaar vervoer voelen. Dit gevoel wordt onder meer bepaald door de mate van comfort en reinheid van de voertuigen waarmee zij reizen. Gelet op het feit dat reizigers over steeds meer keuzemogelijkheden beschikken, verwacht de MRDH dat de vervoerder de voertuigen die hij inzet zodanig kiest, onderhoudt en reinigt dat reizigers:

- het comfort van de voertuigen in het eerste jaar met ten minste een 7,0 waarderen, waarna de waardering met ten minste 0,1 punt per drie jaar oploopt, en
- de netheid van de voertuigen in het eerste jaar met ten minste een 7,0 waarderen, waarna de waardering met ten minste 0,1 punt per drie jaar oploopt.

Daarbij voldoen de voertuigen qua comfort in ieder geval aan de volgende eisen:

- bij zitplaatsen is voldoende beenruimte,
- er zijn voor staande reizigers voldoende mogelijkheden om zich vast te houden,
- er is voldoende ruimte voor de bagage van reizigers,
- voertuigen beschikken over:
 - o een goede vering,
 - o geluidsarme motoren,
 - o een goedwerkend klimaatbeheersingssysteem;
 - o gratis WiFi met voldoende capaciteit.

Ten slotte ziet de vervoerder erop toe dat reizigers en personeel niet in de voertuigen roken en geen muziek afspelen op een manier die tot overlast bij andere inzittenden leidt en dat chauffeurs tijdens het rijden niet bellen, appen of andere handelingen met hun mobiele telefoon verrichten.

6.5 Productformules

De vervoerder zorgt ervoor dat alle voertuigen die hij op de R-netlijnen inzet voldoen aan de eisen zoals die voortvloeien uit de productformule R-net, conform het 'Handboek R-net'. Deze eisen hebben onder meer betrekking op de kleur- en naamstelling, maar ook op (de uitvoering van) de inrichting van de voertuigen. De vervoerder mag de R-netvoertuigen alleen op de R-netlijnen inzetten, tenzij de MRDH hier expliciet goedkeuring voor heeft verleend (bijvoorbeeld wanneer de vervoerder ervoor kiest om een R-netlijn na het begin- of eindpunt een lokale ophaalfunctie te laten vervullen teneinde het aantal overstappen voor reizigers te beperken of om R-netbussen op nachtlijnen en/of voor het vervoer van bezoekers van evenementen in te zetten).

Voor de voertuigen die de vervoerder naast de R-netvoertuigen inzet, ontwikkelt de MRDH een eenduidige huisstijl. De vervoerder zorgt ervoor dat deze voertuigen zijn uitgevoerd in de aan deze huisstijl verbonden kleur- en/of naamstelling.

6.6 Reclame

Ten aanzien van de mogelijkheid tot het aanbrengen van reclame-uitingen gelden voor R-netvoertuigen de relevante bepalingen uit het 'Handboek R-net'. Voor de overige voertuigen geldt dat het aanbrengen van reclame-uitingen is toegestaan, onder de voorwaarde dat:

- de commerciële boodschap van de reclame-uitingen naar het oordeel van de MRDH niet onbetamelijk is,
- de reclame-uitingen, al dan niet doorzichtig, niet (i) op de ruiten van (taxi-)voertuigen, (ii) over lijnnummers of bestemmingsaanduidingen en/of (iii) over displays in de (taxi-)voertuigen zijn aangebracht, en
- de locaties van de deuren van de voertuigen en van de eventuele knoppen om deze deuren te bedienen duidelijk herkenbaar blijven.

6.7 Uitzonderingen

De eisen zoals opgenomen in dit hoofdstuk gelden niet voor voertuigen die de vervoerder uitsluitend inzet (i) ter versterking van in de dienstregeling opgenomen ritten, (ii) bij calamiteiten en evenementen en (iii) als vervangend vervoer. Wanneer de milieuprestaties van deze voertuigen minder goed zijn dan die van de voertuigen die hij standaard voor de uitvoering van de busconcessie inzet, zorgt de vervoerder ervoor dat hij de voertuigen zo min mogelijk inzet op ritten van en naar locaties waar sprake is van een probleem op het gebied van luchtkwaliteit.

7. Informatie aan de reiziger

7.1 Algemeen

De MRDH heeft zichzelf tot doel gesteld om de samenhang tussen de verschillende onderdelen van het (openbaar) vervoersysteem binnen de metropoolregio te vergroten zodat reizigers het systeem steeds meer als één geheel gaan zien. Betrouwbare, actuele en integrale (reis)informatie is daarvoor een belangrijke voorwaarde. Integraal in de zin dat de informatie niet alleen die ene busrit betreft, maar de hele reisketen van deur tot deur. De MRDH verwacht van de vervoerder dan ook dat hij reizigers actief informeert over voor hen relevante aansluitende vervoersvormen. De inspanningen van de vervoerder moeten ertoe leiden dat reizigers de kwaliteit van de reisinformatie steeds beter gaan waarderen, resulterend in:

1. een waardering voor de reisinformatie in het algemeen van ten minste een 7,5 in het eerst jaar en vervolgens oplopend met ten minste 0,1 punt per drie jaar, en
2. een waardering van de reisinformatie bij vertragingen van ten minste een 6,5 in het eerste jaar en vervolgens oplopend met ten minste 0,1 punt per drie jaar.

Dat de norm voor reisinformatie bij vertragingen een vol punt lager is dan die voor reisinformatie in het algemeen is gelegen in het feit dat reizigers wanneer zij met een vertraging te maken hebben kritischer/negatiever zijn, hetgeen zich vertaalt in een lager rapportcijfer. Daarbij is de norm van een 6,5, hoewel lager ambitieus gelet op het feit dat veel OV-concessies in Nederland op dit punt een onvoldoende scoren.

Bij dit alles geldt dat de kanalen waarlangs reizigers informatie ophalen de afgelopen jaren sterk zijn veranderd. Waar aan het begin van deze eeuw veel reizigers hun reis nog thuis en ruim van tevoren op basis van papieren dienstregelingen planden, vertrouwen reizigers inmiddels steeds meer op de actuele informatie die zij vlak voor of tijdens hun reis via digitale kanalen, zoals smartphones, ontvangen. De MRDH verwacht dat de digitalisering van reisinformatie de komende jaren verder (en versneld) zal doorzetten zonder dat met zekerheid kan worden gezegd hoe de ontwikkeling precies zal verlopen. De MRDH verwacht daarbij dat de vervoerder optimaal gebruik maakt van nieuwe (digitale) kanalen om reizigers te informeren over het openbaar vervoer in de metropoolregio en zorgt voor een eenduidige uitstraling bij gebruik van verschillende kanalen.

Omdat de ontwikkelingen op het gebied van reisinformatie in zekere mate ongewis zijn, bevat dit hoofdstuk eisen waaraan de reisinformatie bij de start van de concessie moet voldoen. De MRDH biedt de vervoerder de ruimte om vervolgens jaarlijks een afweging te maken welke reisinformatie hij al dan niet via derden blijft aanbieden, hoe hij deze reisinformatie vormgeeft en via welke kanalen hij deze reisinformatie beschikbaar stelt of laat stellen. Dit vanuit de gedachte dat de vervoerder zelf het beste kan inschatten, en ook het beste de mogelijkheden kent, hoe hij reizigers zo goed mogelijk kan informeren over het openbaar vervoer in de metropoolregio.

De vervoerder beschrijft jaarlijks in een reisinformatieplan de wijzigingen die hij het komende jaar in de reisinformatie wil doorvoeren. Alvorens zijn plan ter goedkeuring aan de MRDH voor te leggen, biedt hij het plan voor advies aan het METROCOV aan.

7.2 Informatie voorafgaand aan de reis⁸

7.2.1 Beschikbare reisinformatie

De vervoerder zorgt ervoor dat mensen via internet, mobiele applicatie(s) en de klantenservice in ieder geval de volgende reisinformatie gratis in de Nederlandse en Engelse taal kunnen opvragen, raadplegen en downloaden en dat deze informatie toegankelijk is voor mensen die slecht(er) kunnen zien:

- informatie over afzonderlijke lijnen, met in ieder geval een overzicht van de haltes, de aankomst- en vertrektijden per halte, de overstapmogelijkheden op belangrijke (overstap)locaties en de gegarandeerde aansluitingen op zowel de eigen buslijnen als op lijnen van andere vervoerders,
- vertrektijden van alle lijnen die bij een halte binnen het concessiegebied en aan de uitlopers halteren,
- een integrale lijnennetkaart, met daarop in ieder geval alle routes en haltes van alle lijnen van, naar en binnen het concessiegebied, ook als deze niet tot de concessie behoren. Het staat de vervoerder daarbij vrij om naast de integrale lijnennetkaart uit praktisch en/of marketingoogpunt kleinere (deel)lijnennetkaarten aan te bieden,
- indien van toepassing, informatie over het nachtnet, met een overzichtskaart van de routes en haltes van alle nachtlijnen en de dienstregeling van alle nachtlijnen,
- indien van toepassing, informatie over specifieke door de vervoerder aangeboden mobiliteitsdiensten, waaronder eventueel maatwerk ter invulling van de basis mobiliteitsbehoefte, zoals informatie over de aanvraagprocedure van eventuele vraagafhankelijke vervoerssystemen,
- informatie over de toegankelijkheid van haltes,
- informatie voor toeristen, waaronder een overzichtskaart van de bereikbaarheid van belangrijke toeristische bestemmingen met het openbaar vervoer,
- informatie over actuele vertrektijden, ook in geval van ongeplande omleidingen en uitval van ritten,
- informatie over tarieven en de verkrijgbaarheid van de OV-chipkaart en andere vervoerbewijzen, 'kaartdragers' en betaalsystemen;
- informatie over vergoedingsregelingen (zie paragraaf 5.8)
- informatie over de bereikbaarheid van landelijke of regionale reisinformatiesystemen;
- informatie over de bereikbaarheid van de eigen klantenservice en klachtenlijn, waaronder telefoonnummers en websites;
- verwijzing naar de informatiekanaalen van andere vervoerders en aanbieders van mobiliteitsdiensten die relevant (kunnen) zijn voor reizigers die reizen van, naar en in het concessiegebied;
- verwijzing naar het OV-loket en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

Ten aanzien van reisinformatie over vervoersvormen en mobiliteitsdiensten die niet tot de busconcessie behoren maar wel relevant zijn voor reizigers binnen het concessiegebied, verwacht de MRDH dat de vervoerder met de aanbieder van deze vervoersvormen/ mobiliteitsdiensten afspraken maakt over de inhoud en wijze van verstrekking van deze reisinformatie. Dit betreft in ieder geval afspraken met HTM en RET over het beschikbaar stellen van reisinformatie via de door hen geëxploiteerde verkoop- en informatiepunten.

⁸ De vervoerder kan met name bij de verspreiding van reisinformatie voorafgaand aan de reis (deels) terugvallen op de diensten die HTM en RET op grond van hun railconcessies moeten leveren, waaronder de door hen geëxploiteerde verkoop- en informatiepunten.

De vervoerder zorgt ervoor dat bovengenoemde informatie ten minste twee weken voor de start van de dienstregelingperiode waarop de informatie betrekking heeft verkrijgbaar is. In geval van ongeplande omleidingen en rituitval, zorgt de vervoerder ervoor dat reizigers uiterlijk 15 minuten nadat de situatie zich voordoet via digitale kanalen hierover geïnformeerd worden.

7.3 Informatie op de haltes

7.3.1 Statische reisinformatie

De vervoerder is verantwoordelijk voor het beheer van de statische reisinformatie op alle bushaltes in zijn concessiegebied. De vervoerder draagt er daarbij zorg voor dat in ieder geval de volgende informatie op de bushaltes aanwezig is:

- de haltenaam,
- een haltevertrekstaat voor elke lijn die vanaf de halte vertrekt (eventueel weer te geven als combinatietabel wanneer op bepaalde routes meerdere lijnen rijden), met:
 - o het lijnnummer en de eindbestemming zoals getoond op de voorzijde van het voertuig,
 - o de vertrektijden van alle ritten van de lijn vanaf deze halte,
 - o een overzicht van de bereikbare reismogelijkheden vanaf deze halte,
- informatie over het dichtstbijzijnde verkooppunt en oplaadpunt van de OV-chipkaart,
- informatie over de bereikbaarheid van de klantenservice en klachtenlijn van de vervoerder, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het telefoonnummer en de website,
- een verwijzing naar een informatiekanaal waar actuele informatie over verkoop- en oplaadpunten van de OV-chipkaart kan worden gevonden.

Naast bovengenoemde informatie draagt de vervoerder er zorg voor dat op de bushaltes die met een informatievitruine zijn uitgerust in ieder geval de volgende informatie aanwezig is:

- een lijnennetkaart voor (een deel van) het concessiegebied waarop alle lijnen (inclusief die van andere vervoerders) getoond worden,
- indien van toepassing, een lijnennetkaart van het gehele nachtnet,
- een omgevingskaart met daarop aangegeven de belangrijkste attractiepunten in de omgeving van de halte,
- informatie over haltes die niet toegankelijk zijn voor mensen met een mobiliteitsbeperking,
- vermelding van eventuele ritten vanaf de betreffende halte die niet met toegankelijk materieel worden gereden,
- informatie over tarieven (in ieder geval met tariefafstanden tussen de haltes van de aanwezige lijnen), abonnementen en de verkrijgbaarheid van de OV-chipkaart,
- informatie over de kanalen die de vervoerder inzet voor het verstrekken van reisinformatie (te denken valt aan onder meer de website, contactgegevens en openingstijden/bereikbaarheid van de klantenservice),
- informatie over de vergoedingsregeling (zie paragraaf 5.8).

Bovenstaande informatie betreft zowel zijn eigen lijnen als de lijnen van andere vervoerders die de betreffende bushalte aandoen. Omgekeerd verstrekt de vervoerder aan de verantwoordelijke partij tijdig alle gevraagde reisinformatie voor publicatie op haltes buiten zijn concessiegebied die door zijn eigen lijnen worden aangedaan.

De vervoerder zorgt ervoor dat de juiste statische reisinformatie niet eerder dan drie dagen voor en uiterlijk op de ingangsdatum van iedere wijziging van de dienstregeling op alle bushaltes aangebracht is.

7.3.2 Actuele reisinformatie

De vervoerder levert aan door de MRDH aan te wijzen organisaties conform een door de MRDH voorgeschreven standaard alle gegevens die nodig zijn om informatiepanelen op haltes en knooppunten te kunnen voorzien van actuele (dynamische) reisinformatie (zie ook paragraaf 7.6). De vervoerder is daarmee verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van juiste, betrouwbare, actuele gegevens, maar niet voor het tonen van deze gegevens op de informatiepanelen.

7.4 Informatie in en op de voertuigen

7.4.1 Informatie op de voertuigen

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

- het lijnnummer en de eindbestemming op de voor- en instapzijde;
- het lijnnummer op de achterzijde.

De vervoerder zorgt er daarbij voor dat alle informatie zowel bij daglicht, bij fel zonlicht als bij duisternis goed zichtbaar is.

7.4.2 Informatie in de voertuigen

Alle nieuwe voertuigen die de vervoerder inzet, zijn in ieder geval voorzien van:

- een werkend automatisch auditief halteomroepsysteem waarvan het volume bij voorkeur automatisch kan worden afgestemd op de omgevingsgeluiden. Indien het automatisch auditief halteomroepsysteem niet functioneert, roept de bestuurder alle haltes en de belangrijkste overstapmogelijkheden vanaf deze haltes om;
- goed functionerende displays voor het tonen van actuele reisinformatie, waaronder in ieder geval:
 - o het lijnnummer en de eindbestemming van de rit;
 - o de aankomsttijden op de eerstvolgende haltes;
 - o belangrijkste bestemmingen en overstapmogelijkheden op de eerstvolgende halte inclusief de actuele vertrektijden van het aansluitende openbaar vervoer (van zowel de eigen buslijnen als van lijnen van andere vervoerders, waaronder indien relevant de trein).

Voor de vormgeving van de actuele reisinformatie op de displays hanteert de vervoerder eventuele standaarden zoals die landelijk zijn/worden vastgesteld.

De vervoerder mag de displays ook voor andere doeleinden dan voor het tonen van actuele reisinformatie gebruiken, zoals algemene informatie over en reclame voor het openbaar vervoer en infotainment. Voorwaarde hierbij is dat de vervoerder iedere minuut gedurende ten minste veertig seconden actuele reisinformatie op de displays toont.

7.5 Informatie bij afwijkingen van de dienstregeling

De MRDH vindt het belangrijk dat reizigers ook bij geplande en ongeplande afwijkingen van de dienstregeling, waarbij routes van buslijnen wijzigen waardoor haltes komen te vervallen, tijdig en goed geïnformeerd worden. Uitgangspunt bij geplande afwijkingen is dat informatie over de (tijdelijk) gewijzigde dienstregeling ten minste zeven dagen voor de ingangsdatum van de wijziging via de verschillende informatiekkanalen beschikbaar is.

Bij ongeplande afwijkingen als gevolg van verstoringen in de dienstuitvoering informeert de vervoerder reizigers via de digitale informatiekkanalen en in de voertuigen en op de haltes over de oorzaak en consequenties van deze verstoring voor hun reis en beschrijft hij de alternatieve reismogelijkheden waar reizigers eventueel gebruik van kunnen maken. De vervoerder zorgt er daarbij voor dat het personeel over de informatie beschikt die nodig is om vragen van reizigers over de gevolgen van verstoringen voor hun reis, waaronder begrepen alternatieve reismogelijkheden, te kunnen beantwoorden.

De MRDH vraagt van de vervoerder om in zijn reisinformatieplan te beschrijven welke middelen hij op welke momenten inzet om reizigers te informeren over geplande en ongeplande afwijkingen van de dienstregeling. Dit betreft zowel de informatievoorziening voorafgaand aan hun reis als de informatievoorziening tijdens hun reis, waaronder de informatievoorziening op haltes en in voertuigen. Belangrijk aandachtspunt daarbij is de afstemming van de reisinformatie met andere betrokken partijen, waaronder wegbeheerders, vervoerders van aangrenzende concessiegebieden en de beheerders van de displays op haltes en knooppunten.

7.6 Brongegevens beschikbaar stellen aan NDOV

De vervoerder stelt brongegevens over de geplande dienstregeling (statische informatie) tijdig en over de uitvoering van de dienstregeling (actuele informatie) real-time aan de NDOV-loketten en de server van de NDOV-beheerorganisatie beschikbaar. De vervoerder levert deze gegevens digitaal aan conform een door de MRDH voorgeschreven protocol.

Alle brongegevens die de vervoerder beschikbaar stelt, beschouwt de MRDH als openbare gegevens. Met inachtneming van relevante wettelijke bepalingen kunnen deze brongegevens zowel in bewerkte als onbewerkte vorm aan derden beschikbaar worden gesteld, bijvoorbeeld om mobiele applicaties (appjes) voor reizigers te ontwikkelen waarmee zij actuele reisinformatie van meerdere vervoerders kunnen raadplegen.

8. Betaalsysteem

8.1 Algemeen

De vervoerder beschikt over een goedwerkend en betrouwbaar OV-chipkaartsysteem waarmee reizigers voor alle door of namens de vervoerder aangeboden mobiliteitsdiensten kunnen betalen. De vervoerder vervult een actieve rol bij de ontwikkeling en introductie van nieuwe betaalsystemen in het openbaar vervoer. De vervoerder staat daarbij open voor en werkt constructief mee aan de implementatie van nieuwe betaalsystemen, zoals op dit moment het betalen met een bankpas (EMV) of mobiele telefoon⁹.

Indien het merendeel van de OV-chipkaartapparatuur of een nieuw betaalsysteem in een voertuig om welke reden dan ook niet werkt, is de vervoerder verplicht reizigers gratis te vervoeren.

8.2 Tarieven en vervoerbewijzen

8.2.1 Geldige vervoerbewijzen

De vervoerder vervoert alle reizigers die in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs en hanteert daarbij alleen vervoerbewijzen, tarieven, kortingsproducten en abonnementen die de MRDH heeft goedgekeurd. De vervoerder maakt met andere vervoerders die in het concessiegebied en rond de uitlopers actief zijn afspraken over de wederzijdse acceptatie van elkaars vervoerbewijzen. De vervoerder draagt er daarbij zorg voor dat de opbrengsten van vervoerbewijzen die in meerdere concessies geldig zijn op basis van de met het OV-chipkaartsysteem verkregen reisgegevens automatisch tussen de betreffende vervoerders verdeeld kunnen worden.

Om het openbaar vervoer toegankelijk en laagdrempelig te houden, biedt de vervoerder reizigers de mogelijkheid om in het voertuig een vervoerbewijs te kopen. Om te borgen dat reizigers hiermee ook in de metro kunnen reizen, is dit losse vervoerbewijs uitgevoerd in de vorm van een interoperabele wegwerpchipkaart (papieren vervoerbewijzen zijn derhalve niet toegestaan). Om het gebruik van losse vervoerbewijzen te ontmoedigen is het de vervoerder toegestaan voor het reizen met deze vervoerbewijzen hogere tarieven te hanteren dan voor het reizen met persoonlijke en anonieme OV-chipkaarten.

De vervoerder mag reizigers die niet in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs verplichten om ter plekke een vervoerbewijs tegen een verhoogd tarief aan te schaffen waarmee zij hun reis kunnen vervolgen.

8.2.2 Tarieven op basis van tariefvoorstel

De vervoerder dient jaarlijks een tariefvoorstel ter goedkeuring bij de MRDH in. In het tariefvoorstel geeft de vervoerder aan welke wijzigingen hij het komende kalenderjaar wil doorvoeren in (i) de hoogte van tarieven en (ii) de door hem geaccepteerde vervoerbewijzen, kortingsproducten en abonnementen. Daarnaast neemt de vervoerder in zijn tariefvoorstel voorstellen op voor maatregelen die het reis- en betaalgemak vergroten,

⁹ NOVB (2014), Visie OV betalen – Een verkenning naar de OV betaaltechnieken van de toekomst.

zodat reizigers het OV-systeem, met name rond de grenzen van het concessiegebied en op verbindingen waar meerdere vervoerders actief zijn, meer als één geheel gaan ervaren.

De vervoerder stemt zijn tariefvoorstel (via het Marketingplatform, zie hoofdstuk 11) af met andere vervoerders die binnen zijn concessiegebied en rond de uitlopers actief zijn. De verplichte afstemming geldt in het bijzonder bij de introductie of wijziging van concessiegrenzen overstijgende kortingsproducten en abonnementen.

Alvorens de vervoerder zijn tariefvoorstel ter goedkeuring aan de MRDH voorlegt, vraagt hij het METROCOV om advies. Vervolgens legt de vervoerder zijn tariefvoorstel samen met zijn reactie op voornoemde advies ter vaststelling aan de MDRH voor. Bij de beoordeling van het tariefvoorstel gaat de MRDH na in hoeverre het tariefvoorstel in lijn is met het Landelijk Tarievenkader (LTK) en de nog vast te stellen Beleidslijn Tarieven Openbaar Vervoer, hetgeen in ieder geval inhoudt dat:

- het tarief standaard bestaat uit een vaste voet plus een kilometerafhankelijk tarief;
- bepaalde doelgroepen tegen gereduceerde tarieven mogen reizen. De doelgroepen en kortingspercentages zijn vastgelegd in het LTK en de vervoerder dient zich hieraan te conformeren. Dit geldt ook wanneer de kortingspercentages zoals opgenomen in het LTK worden gewijzigd, tenzij aanpassing van de kortingspercentages naar het oordeel van de MRDH ongewenste effecten voor (een deel van) de reizigers binnen het concessiegebied dan wel de metropoolregio heeft. In dat geval staat de vervoerder open voor overleg over en werkt hij mee aan de implementatie van aanvullende maatregelen die deze ongewenste effecten (zoveel mogelijk) kunnen wegnemen;
- indien er (andere) wijzigingen in het LTK worden aangebracht, leidend tot andere landelijke producten en/of andere tarieven voor bestaande producten, dan zal de MRDH zich daar in principe aan conformeren en is de vervoerder gehouden deze nieuwe landelijke producten en tarieven te hanteren.

Binnen de algemene kaders zoals vastgelegd in de LTK en de Beleidslijn Tarieven Openbaar Vervoer krijgt de vervoerder ruimte om zijn tarieven af te stemmen op het reisgedrag van specifieke doelgroepen. Deze ruimte betreft onder meer de mogelijkheid om:

- tarieven naar plaats, dag en tijdstip, kwaliteit van het openbaar vervoer, reisfrequentie en/of doelgroep te differentiëren, waarbij geldt dat indien de MRDH in de Beleidslijn Tarieven Openbaar Vervoer tot tariefdifferentiatie besluit de vervoerder geacht wordt hieraan mee te werken;
- eigen tariefsoorten, zoals dagkaarten, kortingsproducten en abonnementen, te introduceren;
- op nachtlijnen afwijkende tarieven in rekening te brengen, zoals een vast tarief per rit ongeacht de afgelegde afstand (= flat fare)¹⁰; en
- bij een andere invulling van maatwerk in plaats van een vaste buslijn afwijkende tarieven in rekening te brengen, zoals:
 - o een vast tarief per rit ongeacht de afgelegde afstand (= flat fare), met dien verstande dat het tarief niet hoger is dan het kilometertarief dat geldt wanneer de kortst mogelijke route via de weg wordt gevolgd, en/of
 - o een hoger tarief wanneer reizigers niet bij een opstappunt maar voor de deur worden opgehaald of afgezet,dit alles onder de voorwaarde dat in geval van een overstap ten hoogste één maal de vaste voet in rekening wordt gebracht.

¹⁰ Op dit moment geldt een vast tarief van € 5,00 per rit.

De MRDH daagt de vervoerder daarbij uit om de geboden ruimte zodanig te benutten dat hij reizigers langdurig aan zich weet te binden, onder meer door de tarieven die reizigers voor hun totale reis moeten betalen te vereenvoudigen, overzichtelijker en/of aantrekkelijker te maken. In alle gevallen geldt daarbij dat reizigers met hun OV-chipkaart moeten kunnen betalen.

8.3 Verkrijgbaarheid vervoerbewijzen (Distributie)

De MRDH hanteert als uitgangspunt dat de verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen (distributie) geen drempel voor reizigers mag vormen om van het openbaar vervoer in de metropoolregio gebruik te maken. De MRDH onderscheidt in dat kader verschillende distributiekkanalen, te weten:

- Webwinkel. De vervoerder zorgt ervoor dat reizigers via een webwinkel saldo en kortingsproducten en abonnementen die in zijn concessiegebied geldig zijn kunnen aanschaffen.
- De klantenservice van de vervoerder waar reizigers terecht kunnen voor informatie over en hulp bij het invullen van het aanvraagformulier voor een persoonlijke OV-chipkaart.
- Wagenverkoop. De vervoerder stelt reizigers in de gelegenheid om in het voertuig (i) een interoperabele wegwerpchipkaart te kopen en (ii) alleen voor zover het de busconcessie Voorne-Putten en Rozenburg betreft, saldo, kortingsproducten en abonnementen die zij via de webwinkel hebben aangeschaft op hun OV-chipkaart te laden.
- Verkoop bij door HTM en RET geëxploiteerde verkoop- en informatiepunten. De vervoerder stelt bijzondere vervoerbewijzen die in zijn concessiegebied geldig zijn tijdig aan HTM en/of RET beschikbaar ten behoeve van de verkoop via door hen beheerde verkoop- en informatiepunten.
- Verkoop via (door HTM en RET beheerde) netwerken van wederverkopers waar reizigers terecht kunnen voor anonieme OV-chipkaarten en voor het ophalen/opladen van saldo, kortingsproducten en abonnementen.

Gedurende de concessieperiode kan de vervoerder voorstellen doen om de door hem geëxploiteerde/beheerde distributiekkanalen aan te passen aan de gewijzigde behoeften van reizigers. Alvorens de vervoerder zijn voorstellen ter goedkeuring aan de MRDH voorlegt, vraagt hij het METROCOV om advies. Uitgangspunt daarbij is dat de voorstellen naar het oordeel van de MRDH in ieder geval tot een grotere tevredenheid bij reizigers moeten leiden als het gaat om de verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen.

9. Personeel

De MRDH ziet personeel dat in direct contact staat met reizigers, zoals buschauffeurs, controleurs en personeel op de klantenservice, als gastheer van het openbaar vervoer. Met het oog op de waardering voor en het gebruik van het openbaar vervoer, stimuleert de MRDH de vervoerder om het niveau van gastvrijheid en klantvriendelijkheid van en de kwaliteit van de dienstverlening door het personeel blijvend te verbeteren. Dit moet onder meer blijken uit een oplopende waardering van reizigers voor klantvriendelijkheid en rijstijl:

1. de waardering voor de klantvriendelijkheid bedraagt in het eerste jaar van de concessie ten minste een 7,5 en stijgt vervolgens iedere drie jaar met ten minste 0,1 punt; en
2. de waardering voor de rijstijl bedraagt in het eerste jaar van de concessie ten minste een 7,5 en stijgt vervolgens iedere drie jaar met ten minste 0,1 punt .

Daarbij zorgt de vervoerder ervoor dat het personeel dat in direct contact met reizigers in ieder geval:

- als zodanig herkenbaar is en er verzorgd uitziet;
- de Nederlandse en, vanwege de internationalisering van de metropoolregio, bij voorkeur ook de Engelse taal beheerst;
- bekend is met:
 - o het openbaar vervoer in het concessiegebied inclusief uitlopers, waaronder de dienstregeling,
 - o de locatie en bereikbaarheid per openbaar vervoer van belangrijke (toeristische) attracties en bestemmingen in het concessiegebied inclusief uitlopers,
 - o eventuele verstoringen en omleidingen en de gevolgen hiervan voor reizigers,
 - o de vervoerbewijzen en tarieven die in het openbaar vervoer geldig zijn, en
 - o de kanalen die reizigers kunnen gebruiken voor het stellen van vragen en het indienen van opmerkingen en klachten,en vragen van reizigers hierover adequaat kan beantwoorden;
- bekend is met het protocol sociale veiligheid dat de vervoerder hanteert; en
- over een EHBO-diploma beschikt dan wel een cursus levensreddend handelen met goed gevolg heeft afgerond.

De vervoerder zorgt er daarbij voor dat het personeel voldoende tijd en mogelijkheden krijgt om adequate cursussen te volgen teneinde aan bovenstaande eisen te kunnen voldoen. De vervoerder rapporteert jaarlijks zijn inspanningen op het gebied van opleiding, training en begeleiding van zijn personeel aan de MRDH.

10. Veiligheid

Zoals eerder aangegeven is de ambitie van de MRDH om te komen tot één integraal OV-systeem van een hoogwaardige kwaliteit binnen de metropoolregio. Het streven naar een veilig openbaar vervoer is hiervoor zowel een middel als een voorwaarde. Dit betreft niet alleen de sociale veiligheid, dat in het algemeen de meeste aandacht krijgt, maar ook de veiligheid van het materieel en een veilig gebruik van de infrastructuur (= verkeersveiligheid).

10.1 Sociale veiligheid

10.1.1 Algemeen

De afweging van mensen om met het openbaar vervoer te reizen mag niet afhangen van angst of beeldvorming dat het openbaar vervoer niet veilig zou zijn. De MRDH wil daarom dat iedereen zich prettig voelt in het openbaar vervoer in de metropoolregio omdat het een veilige openbare plek is. Samen met andere (overheids)instanties werkt de MRDH aan het realiseren van een veilig openbaar vervoer voor zowel reizigers als personeel.

Omdat de vervoerder in de dagelijkse praktijk geconfronteerd wordt met onveiligheid in en rond het voertuig en op en rond stations, beschikt hij als geen ander over de kennis en ervaring over oplossingen en maatregelen die deze onveiligheid kunnen terugdringen. De MRDH geeft de vervoerder daarom de ruimte om zijn kennis en ervaring in te zetten bij de ontwikkeling en uitvoering van sociaal veiligheidsbeleid voor zijn busconcessie dat bijdraagt aan de doelstellingen van de MRDH. Concreet verwacht de MRDH dat:

1. reizigers de sociale veiligheid in het algemeen in het eerst jaar met ten minste een 7,5 waarderen en dat deze waardering vervolgens oploopt met ten minste 0,1 punt per drie jaar, en
2. reizigers de sociale veiligheid van de rit in het openbaar vervoer in het eerst jaar met ten minste een 7,0 waarderen en dat deze waardering vervolgens oploopt met ten minste 0,1 punt per drie jaar.

Het sociaal veiligheidsbeleid van de vervoerder moet passen binnen de kaders die zijn beschreven in de nog vast te stellen Beleidslijn Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer. Daarnaast dient de vervoerder zich te conformeren aan landelijke afspraken op het gebied van sociale veiligheid, zoals onder meer vastgelegd in het convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer en het convenant Veilige Publieke Taak.

Landelijk is afgesproken om het aspect 'Sociale veiligheid' bij de aanbesteding van een concessie buiten de concurrentie te houden. Dat houdt in dat voorstellen om de sociale veiligheid te waarborgen geen rol spelen bij de beoordeling van de biedingen en de gunning van de concessie. Om te voorkomen dat dit aspect om welke reden dan ook wordt verwaarloosd, zal de MRDH in het kader van de financiële afspraken een minimumbudget vaststellen dat de vervoerder ieder jaar voor de waarborging voor de sociale veiligheid moet inzetten.

10.1.2 Speerpunten sociaal veiligheidsbeleid

De MRDH ziet de volgende speerpunten als belangrijk voor een goed sociaal veiligheidsbeleid:

1. Samenwerking als absolute must: Met het oog op de ordehandhaving en waarborging voor sociale veiligheid in het openbaar vervoer verwacht de MRDH dat de vervoerder nauw samenwerkt met zowel de MRDH als gemeenten, politie, het OM en andere vervoerders.
2. Regelmatige afstemming om tot afspraken te komen: De vervoerder wisselt informatie uit en maakt afspraken met politie, gemeenten (rond evenementen), scholengemeenschappen, horecagebieden, etc. om een beeld te krijgen van (fluctuaties in) reizigersstromen en deze stromen zoveel mogelijk te spreiden, om de kans op overlast en agressie door drukte zoveel mogelijk te voorkomen. En met de politie maakt de vervoerder afspraken over onderlinge samenwerking in tijden van nood en de opvolging van veiligheidsincidenten en de vervolging van de daders.
3. Ruimte voor maatwerk en een risicogerichte inzet: De vervoerder krijgt van de MRDH de ruimte om steeds per situatie te kijken wat passende maatregelen zijn om de sociale veiligheid te waarborgen. De vervoerder legt daarbij de focus op plekken waar de kans op incidenten groot is c.q. als zogenaamde hotspots zijn aan te merken. Goede risicoanalyses en dataverzameling, waaronder het adequaat en consequent registreren van incidenten volgens een landelijk uniforme methode (thans: de A-B-C-methode), zijn hiervoor een vereiste.
4. Combinaties van maatregelen gericht op onveiligheid en veiligheid: De maatregelen die de vervoerder voorstelt, zijnde een combinatie van preventieve en representatieve maatregelen, zijn aanvullend op bestaande reguliere maatregelen die reeds worden ingezet. De preventieve maatregelen, zoals het netjes houden van haltes en voertuigen en voorlichting op scholen, beogen incidenten te voorkomen; repressieve maatregelen, zoals kaartcontrole en handhaving, richten zich op de bestrijding van incidenten.
5. Sturen op vertrouwen in kennis en expertise: De MRDH vertrouwt op de kennis en expertise van de vervoerder om tot een passend maatregelenpakket voor zijn concessiegebied te komen. Om die reden verplicht de MRDH de vervoerder niet tot het treffen van bepaalde maatregelen. Wel verwacht de MRDH van de vervoerder dat hij de maatregelen die hij inzet in nauwe samenspraak met de MRDH bepaalt en evalueert.
6. Inspelen op actualiteit: De vervoerder organiseert de waarborging voor sociale veiligheid zodanig dat hij tijdig en adequaat op onverwachte crisissituaties in kan spelen. Dit vereist onder meer het actief bijhouden van landelijke en regionale ontwikkelingen en actualiteiten en een goede onderlinge samenwerking en afstemming met andere (overheids)instanties.

10.1.3 Uitvoeringsplan sociale veiligheid

De vervoerder stelt jaarlijks een bondig uitvoeringsplan sociale veiligheid op. Het uitvoeringsplan bevat een beschrijving van de veiligheidssituatie in het concessiegebied en rond de uitlopers en een nadere operationalisering van de maatregelen die de vervoerder neemt om de doelstellingen ten aanzien van sociale veiligheid te realiseren. Het uitvoeringsplan bevat de volgende hoofdstukken:

1. Inleiding: Beschrijvende analyse van de sociale veiligheid in het concessiegebied en rond de uitlopers in het afgelopen jaar in relatie tot de doelstellingen zoals vastgelegd in het uitvoeringsplan voor het betreffende jaar.
2. Hotspots en risicogebieden: Resultaten van een analyse van hotspots en risicogebieden en initiatieven en maatregelen om de sociale veiligheid op deze locaties te verbeteren.
3. Doelstellingen: Het ambitieniveau van de vervoerder wat betreft:
 - a. het reizigersoordeel ten aanzien van de veiligheid in het algemeen,
 - b. het reizigersoordeel ten aanzien van de veiligheid tijdens de rit,

- c. eventuele andere prestatie-indicatoren, zoals het aantal incidenten, het gevoel van veiligheid onder het personeel, de reinheid en het comfort van de voertuigen, het zwartrijdpercentage, etc.
- 4. Maatregelen en activiteiten: Beschrijving van initiatieven en maatregelen onderverdeeld naar risicobeheersing, incidentbestrijding en nazorg, te weten:
 - a. de werkwijze en inzet van personeel dat belast is met het toezicht en de controle van de vervoerbewijzen in het voertuig en op de haltes,
 - b. overige maatregelen, zoals cameratoezicht, voorlichting, cursussen, etc.,
 - c. afstemming van maatregelen met andere (overheids)instanties, waaronder afspraken met andere vervoerders over bijvoorbeeld afspraken over de samenwerking tussen verkeerscentrales.
- 5. Planning en begroting: Een overzicht van de planning en kosten van de maatregelen en activiteiten, waarbij de kosten zijn onderverdeeld naar de inzet van personeel (in fte's en bedragen, onderverdeeld naar functies) en middelen (assets en externe kosten).

Voordat de vervoerder een conceptversie van het uitvoeringsplan sociale veiligheid ter goedkeuring aan de MRDH voorlegt, vraagt hij het METROCOV om schriftelijk advies. De vervoerder voegt een afschrift van dit advies en de wijze waarop de vervoerder met dit advies is omgegaan als bijlage bij de conceptversie van het uitvoeringsplan toe.

10.1.4 Monitoring en overleg

Vanuit het oogpunt van goed opdrachtgeverschap vindt de MRDH het belangrijk om goed geïnformeerd te worden over de ontwikkelingen rond sociale veiligheid in het openbaar vervoer. In dat kader vraagt de MRDH van de vervoerder om na afloop van ieder kwartaal een rapportage op te stellen die in ieder geval de volgende onderdelen omvat:

1. Algemene beschrijving van de stand van zaken met betrekking tot de sociale veiligheid in het concessiegebied en rond de uitlopers; dit in relatie tot de doelstellingen die de vervoerder in zijn uitvoeringsplan sociale veiligheid heeft opgenomen.
2. Een overzicht van indicatoren en kengetallen, waaronder in ieder geval:
 - o aantal A-, B- en C-incidenten
 - o zwartrijdpercentage/geregistreerde betaalafwijkingen
 - o overzicht hotspots en risicogebieden
 - o inzet uren personeel per kwartaal per hotspot per maatregel
3. Realisatie planning en begroting.

De MRDH bespreekt tijdens de reguliere concessie-overleggen de inhoud van de kwartaalrapportages met de vervoerder. Mochten de ontwikkelingen rond de sociale veiligheid daar aanleiding toe geven dan kan de MRDH besluiten hiervoor een apart overleg met de vervoerder te organiseren.

10.2 Veiligheid materieel

De vervoerder is verantwoordelijk voor de veiligheid van de voertuigen die hij voor de uitvoering van de busconcessie inzet. Deze verantwoordelijkheid begint met de keuze voor de typen voertuigen die hij inzet, met dien verstande dat veiligheid ook al een belangrijke voorwaarde is bij de typetoelating van voertuigen. Vervolgens is het belangrijk dat de vervoerder zijn voertuigen tijdig en goed onderhoudt. Anders dan bij het railvervoer, waar de MRDH een aparte subsidie voor het beheer en onderhoud van de railvoertuigen verstrekt, beschouwt de MRDH het beheer en onderhoud van bussen, taxibusjes en auto's als onderdeel van de bedrijfsvoering van de vervoerder. Dit betekent dat de MRDH hieraan

geen nadere eisen stelt bovenop de eisen waaraan de vervoerder vanuit wet- en regelgeving al moet voldoen.

10.3 Veilig gebruik infrastructuur

De MRDH eist van de vervoerder dat hij permanent aandacht besteedt aan een veilig gebruik van de wegen teneinde (dodelijke) ongevallen te voorkomen. Allereerst is een veilige rijstijl van de chauffeur hiervoor een vereiste. De MRDH verwacht dan ook, mede met het oog op een duurzame uitvoering van het openbaar busvervoer, dat rijstijl onderdeel is van het (bij)scholingsprogramma van het personeel.

Daarnaast is het belangrijk dat voertuigen op een veilige manier van de infrastructuur gebruik kunnen maken. De vervoerder vergewist zich er in dat kader van dat de voertuigen die hij wil inzetten, zowel qua afmetingen (hoogte en lengte) en gewicht/aslast als qua aandrijving (brandstofsoort/energiebron) van de infrastructuur gebruik kunnen maken. Daarnaast is de vervoerder alert op verkeersonveilige situaties en bespreekt deze met de betreffende wegbeheerder.

11. Marketing

De MRDH verwacht dat de vervoerder als geen ander in staat is om zijn product onder de aandacht van (potentiële) reizigers te brengen en hen te verleiden van zijn product gebruik te gaan maken. Vanuit die gedachte geeft de MRDH de vervoerder zoveel mogelijk ruimte om zijn product te vermarkten. Tegelijkertijd streeft de MRDH met de busconcessies een aantal doelstellingen na waarbij marketing, waaronder de afstemming tussen vervoerders wat betreft de te ondernemen marketingactiviteiten, een belangrijke rol speelt. Om die reden geeft de MRDH een aantal kaders mee waarbinnen de marketingactiviteiten van de vervoerder dienen plaats te vinden.

11.1 Marketingplatform

De vervoerder sluit zich aan bij het door de MRDH ingestelde Marketingplatform. De vervoerder vervult binnen het Marketingplatform een actieve rol, in de zin dat hij een constructieve bijdrage levert aan het initiëren en uitvoeren van afspraken die binnen het Marketingplatform worden gemaakt. Daarnaast draagt de vervoerder bij aan de financiering van gezamenlijke marketingactiviteiten van de deelnemers van het Marketingplatform. Deze bijdrage betreft een vaste jaarlijkse bijdrage die niet afhangt van de kosten die het Marketingplatform in het betreffende jaar heeft gemaakt.

11.2 Marketingplan

De vervoerder stelt jaarlijks een marketingplan op. In het marketingplan geeft hij aan welke marketingactiviteiten hij het komende jaar gaat uitvoeren om bestaande reizigers te behouden en nieuwe reizigers, vooral vanuit de auto, te trekken. De vervoerder stemt de inhoud van zijn marketingplan en de uitvoering van zijn marketingactiviteiten af met andere vervoerders die in zijn concessiegebied en rond de uitlopers actief zijn. De vervoerder beperkt zich hierbij niet tot de leden van het Marketingplatform, maar betreft, voor zover relevant, ook vervoerders die in opdracht van de provincies Utrecht, Zuid-Holland en Zeeland openbaar vervoer verrichten.

11.3 Productformules

De MRDH heeft samen met de andere opdrachtgevers voor het openbaar vervoer in de Randstad afspraken gemaakt over de uitrol van de productformule R-net. In dat kader verplicht de MRDH de vervoerder om vanaf de start van de busconcessie een aantal busverbindingen als R-netlijnen uit te voeren (zie paragraaf 3.2). De MRDH heeft hoge verwachtingen van de effecten die met de invoering van de productformule R-net bereikt kunnen worden en verwacht daarom van de vervoerder een actieve bijdrage bij het 'vermarkten' van deze productformule.

Daarnaast is de MRDH voornemens om, na overleg met aangrenzende concessieverleners en vervoerders, voor de lijnen die niet onder de productformule R-net vallen een aparte productformule te ontwikkelen. De nieuwe productformule moet bijdragen aan de herkenbaarheid van het openbaar vervoer teneinde reizigers meer het gevoel te geven dat binnen de metropoolregio sprake is van één samenhangend OV-systeem. Ook hier geldt dat de MRDH van de vervoerder verwacht dat hij actief en constructief meewerkt aan de implementatie en het 'vermarkten' van deze nieuwe productformule.

12. Consumentenbescherming

12.1 Klantenservice

De vervoerder richt een klantenservice in waar reizigers terecht kunnen met vragen over reisinformatie, verloren en gevonden voorwerpen, reizen met een beperking en klachten over het openbaar busvervoer. De vervoerder zorgt ervoor dat reizigers de klantenservice makkelijk via toegankelijke, veelgebruikte kanalen kunnen bereiken en brengt hiervoor geen kosten bij de reizigers in rekening.

12.2 Afhandeling van klachten

De vervoerder handelt binnengekomen klachten van reizigers binnen vier weken na indiening op correcte wijze af. In zijn reactie vermeldt de vervoerder aan de reiziger de maatregelen die hij inmiddels heeft genomen of nog zal nemen om (de aanleiding van) de klacht in de toekomst te voorkomen.

In zijn reactie verwijst de vervoerder naar de mogelijkheid voor de klager om zich te wenden tot het OV-loket en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer. Indien van toepassing verleent de vervoerder zijn medewerking aan eventuele bemiddelingspogingen van het OV-loket. Verder is de vervoerder aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer waaraan reizigers geschillen over de totstandkoming en/of uitvoering van de vervoersovereenkomst kunnen voorleggen. Ten slotte sluit de vervoerder zich bij een regionale geschillencommissie aan, mocht deze bijvoorbeeld vanuit het METROCOV in samenspraak met MRDH worden opgericht.

De vervoerder houdt de ontvangst en afhandeling van klachten bij in een klachtendatabase en zorgt ervoor dat hij deze informatie tot twee jaar na dato aan de MRDH kan overleggen.

12.3 Reizigershandvest

De vervoerder beschikt over een reizigershandvest waarin hij richting reizigers aangeeft welke garanties hij biedt ten aanzien van de kwaliteit van het openbaar busvervoer en welke rechten reizigers hebben indien hij zijn garanties niet kan nakomen. Het reizigershandvest bevat in ieder geval garanties ten aanzien van de uitvoering van de dienstregeling en de toegankelijkheid van het openbaar busvervoer. De vervoerder zorgt er daarbij voor dat zijn reizigershandvest zoveel mogelijk overeenkomt met het reizigershandvest van andere vervoerders die in zijn concessiegebied en rond de uitlopers actief zijn.

12.4 Geld terug bij vertraging

De vervoerder beschikt over een regeling 'Geld terug bij vertraging' die reizigers die vertraging hebben opgelopen compenseert. Deze regeling voldoet ten minste aan geldende wet- en regelgeving ten aanzien van het verstrekken van financiële compensatie bij vertragingen en sluit zoveel mogelijk aan bij regelingen van andere vervoerders die in het concessiegebied en rond de uitlopers actief zijn. Om de regeling laagdrempelig en makkelijk voor reizigers te maken, streeft de vervoerder ernaar om samen met andere vervoerders één loket voor compensatieverzoeken in te richten.

13. Reizigersinspraak

In de Wet personenvervoer 2000 is bepaald dat zowel de MRDH als de vervoerder bepaalde voorstellen en plannen voor advies aan consumentenorganisaties moeten voorleggen en hen van informatie moeten voorzien.

13.1 METROCOV

Binnen de metropoolregio vindt de belangbehartiging door de consumentenorganisaties plaats binnen het samenwerkingsplatform METROCOV. De MRDH en de vervoerder vragen het METROCOV in ieder geval om advies over de in de Wet en het Besluit personenvervoer 2000 genoemde onderwerpen.

Het gaat hierbij om een zogenaamd 'gekwalificeerd advies', hetgeen inhoudt dat wanneer de MRDH of de vervoerder een advies niet overneemt, hij dit moet motiveren. De MRDH neemt de adviezen en de eventuele motivatie om adviezen niet over te nemen mee bij de beoordeling van voorstellen van de vervoerder en informeert het METROCOV over het resultaat van deze beoordeling en de overwegingen die daarbij een rol hebben gespeeld.

Daarnaast kan het METROCOV aan de MRDH of de vervoerder gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over onderwerpen die van invloed zijn of kunnen zijn op de uitvoering van de busconcessie.

13.2 Consultatie individuele reizigers en andere belanghebbenden

De vervoerder biedt individuele reizigers en andere belanghebbenden de mogelijkheid om met ideeën of suggesties met betrekking tot het openbaar vervoer te komen. Daarnaast betreft de vervoerder reizigers en andere belanghebbenden actief bij de ontwikkeling en uitvoering van het openbaar busvervoer. Omdat de MRDH er vanuit gaat dat de vervoerder zelf het belang van deze actieve betrokkenheid onderkent, laat de MRDH het aan de vervoerder over om te bepalen hoe hij hier invulling aan geeft (bijvoorbeeld via periodiek te houden klantenpanels of via het internet). De vervoerder informeert de MRDH, het METROCOV en reizigers en andere belanghebbenden ten minste twee keer per jaar over de hoe hij met de ingebrachte ideeën en suggesties is omgegaan en wat daarvan het resultaat is geweest.

14. Informatie en monitoring

14.1 Algemeen

Bij goed opdrachtgeverschap, één van de doelstellingen die de MRDH met de nieuwe busconcessies nastreeft, hoort dat de MRDH er nauw op toeziet dat de vervoerder gemaakte afspraken nakomt. Daarvoor maakt de MRDH enerzijds gebruik van informatie van de vervoerder (paragraaf 14.2) en anderzijds van eigen of landelijke onderzoeken (paragraaf 14.3). Het is daarbij de ambitie van de MRDH dat deze informatie zoveel mogelijk als open data algemeen beschikbaar komen.

14.2 Informatieverstrekking door de vervoerder aan de MRDH

De vervoerder informeert de MRDH steeds gevraagd en ongevraagd over de uitvoering van de busconcessie en eventuele knelpunten die hij daarbij signaleert. De vervoerder verstrekt in dat kader:

- informatie met betrekking tot de uitvoering van de concessie zoals benoemd in het Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer 2008 inclusief addenda (MIPOV 2008) of diens opvolger,
- actuele gegevens over de uitvoering van de dienstregeling (= realtime data), onder meer ten behoeve van het monitoren van de uitvoeringskwaliteit in termen van punctualiteit, regelmaat, uitval en rijtijden;
- alle informatie die voortkomt uit het gebruik van de OV-chipkaart, andere 'kaartdragers' en/of andere betaalsystemen, een en ander met inachtneming van geldende wet- en regelgeving,
- resultaten van een driejaarlijks te houden representatief onderzoek onder reizigers naar hun reisgedrag (o.a. herkomsten en bestemmingen, reismotieven, wijze voor- en natransport, etc.),
- naast bovengenoemde informatie alle informatie die hij bij of krachtens wet- en regelgeving en de busconcessie dient te verstrekken,
- maandelijks een maandmonitor die de ontwikkeling in een aantal belangrijke prestatie-indicatoren op het gebied van aanbod, gebruik, uitvoeringskwaliteit, sociale veiligheid en klachten weergeeft, en
- na afloop van ieder kwartaal een kwartaalrapportage met daarin een toelichting/ verklaring bij de ontwikkelingen zoals die in de maandmonitor zijn gerapporteerd.

De MRDH streeft daarbij uniformiteit na voor wat betreft de wijze waarop de (management)informatie wordt bepaald en gepresenteerd. Tijdens de implementatieperiode van de busconcessie zal de MRDH daarom nadere afspraken met de vervoerder maken over de wijze waarop de vervoerder bovengenoemde informatie verstrekt (in ieder geval digitaal en, alleen indien noodzakelijk, in papieren vorm).

De MRDH is bevoegd de juistheid van bovenstaande gegevens (steekproefsgewijs) te controleren dan wel zelf bepaalde gegevens op basis van brongegevens samen te (laten) stellen. De vervoerder verleent zijn volledige medewerking aan dergelijke controles, onder andere door de betreffende (bron)gegevens goed en toegankelijk te archiveren en op verzoek van de MRDH ter beschikking te stellen.

14.3 Informatie uit eigen en landelijke onderzoeken

14.3.1 Eigen onderzoek door de MRDH

De MRDH kan zelf onderzoek (laten) uitvoeren naar (de uitvoering en 'zachte kwaliteit' van) het openbaar busvervoer, bijvoorbeeld door de inzet van mystery guests. De vervoerder verleent zijn volledige medewerking aan dergelijke onderzoeken.

14.3.2 Klanttevredenheidsonderzoek

De MRDH laat ieder kwartaal een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren om een actueel beeld te verkrijgen van wat reizigers vinden van de kwaliteit van het openbaar vervoer binnen de metropoolregio. Op basis van dit onderzoek beoordeelt de MRDH onder meer in hoeverre de vervoerder voldoet aan de normen in dit PvE ten aanzien van de waardering van verschillende kwaliteitsaspecten door reizigers.

Op dit moment heeft de MRDH hiervoor aansluiting gezocht bij de landelijke OV-Klantenbarometer van het CROW/KpVV. In dit landelijke onderzoek worden reizigers gevraagd in de vorm van rapportcijfers hun waardering te geven over verschillende kwaliteitsaspecten van het openbaar vervoer.

De MRDH verwacht van de vervoerder dat hij zijn volledige medewerking verleent aan de uitvoering van de OV-Klantenbarometer. Daarbij behoudt de MRDH zich het recht voor om gedurende de looptijd van de busconcessie aanvullend of vervangend onderzoek uit te (laten) zoeken naar de tevredenheid van reizigers ten aanzien van concessie-specifieke vraagstukken. Ook hieraan dient de vervoerder zijn volledige medewerking te verlenen.

14.3.3 Risico-inventarisatie sociale veiligheid

In het in 2012 gesloten Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer is onder meer afgesproken dat de MRDH en de betreffende vervoerder periodiek op basis van objectieve criteria een risico-inventarisatie voor een concessiegebied maken. Regie van het CROW/KpVV de eerste Veiligheidsscan gepubliceerd. Ook hierbij geldt dat de MRDH van de vervoerder volledige medewerking bij de uitvoering van deze afspraak verwacht, onder andere door een onderzoek onder zijn personeel toe te staan (= Personeelsmonitor), toe te zien op registratie van incidenten conform de landelijke ABC-methodiek, en gegevens over zwartrijden beschikbaar te stellen.

15. Overige onderwerpen

15.1 Implementatie en start busconcessies

Om te voorkomen dat reizigers weglopen is het belangrijk dat de busconcessies vanaf het begin goed uitgevoerd worden. Omdat reizigers in principe geen last mogen ondervinden van de overgang van de oude naar de nieuwe concessie, stelt de MRDH eisen aan de implementatie van de nieuwe busconcessies.

15.1.1 Implementatieplan

De MRDH vraagt aan vervoerders om aan hun inschrijving een implementatieplan toe te voegen waarin zij beschrijven hoe zij ervoor zullen zorgen dat de overgang van de oude naar de nieuwe concessie zonder (noemenswaardige) problemen zal verlopen. De MRDH laat de kwaliteit van het implementatieplan meewegen bij de beoordeling van de inschrijvingen. En tijdens de implementatieperiode ziet de MRDH er nauwlettend op toe dat de vervoerder zijn implementatieplan adequaat uitvoert en bijstelt wanneer de omstandigheden daarom vragen.

15.1.2 Compensatie tijdens opstartperiode

Ook al is de start van de nieuwe busconcessie nog zo goed voorbereid, er bestaat altijd een kans dat reizigers in de eerste maanden na de start met kleine problemen (kinderziektes) te maken krijgen. Wanneer deze problemen toch groter worden waardoor met name de uitvoering van de dienstregeling te wensen overlaat (meer dan 1% rituitval en meer dan 25% van de bussen vertrekt te vroeg of meer dan 1 minuut te laat van de beginhalte en/of meer dan 3 minuten te laat van knooppunten), verwacht de MRDH dat de vervoerder reizigers compenseert voor de hinder die zij hiervan ondervinden.

15.1.3 Innovaties

Om te voorkomen dat vervoerders, vanwege de risico's die zij bij de implementatie lopen, terughoudend zijn met hun voorstellen voor vernieuwingen/innovaties in het openbaar vervoer, biedt de MRDH vervoerders de ruimte om aan te geven welke onderdelen van hun inschrijving zij gefaseerd na de start van de busconcessie willen invoeren. Dit geldt bijvoorbeeld voor het transitiepad richting zero-emissie vervoer.

15.2 Omgaan met majeure ontwikkelingen

Wanneer zich ontwikkelingen voordoen die buiten de invloedssfeer van de vervoerder liggen, maar wel een grote (financiële) impact voor de vervoerder hebben (zowel positief als negatief) kan de MRDH, na overleg met de vervoerder, de busconcessie aanpassen, maar is hiertoe niet verplicht. In voorkomende gevallen brengen de MRDH en de vervoerder gezamenlijk de financiële impact van deze ontwikkelingen op transparante wijze in kaart.

Bijlage 1: Uitlopers van de busconcessies¹¹

Het is de vervoerder toegestaan om een aantal verbindingen buiten het in hoofdstuk 2 afgebakende gebied te exploiteren (zogenaamde Uitlopers). De genoemde lijnen zijn gebaseerd op het dienstregelingjaar 2016. De gedeelten tussen haakjes dienen slechts ter informatie.

Busconcessie Voorne-Putten en Rozenburg

Het is de vervoerder niet toegestaan lijnen buiten het concessiegebied te exploiteren.

Busconcessie Haaglanden Streek

Het is de vervoerder toegestaan de volgende lijnen buiten het concessiegebied te exploiteren:

Uitlopers naar de busconcessie Haaglanden Stad

- Lijn 30: Naaldwijk - Wateringen (- Rijswijk - Ypenburg - Leidschenveen -) Zoetermeer
- Lijn 31: (Den Haag Leyenburg -) Monster – Naaldwijk
- Lijn 36: (Den Haag Leyenburg) - Naaldwijk – (Maasland - Schiedam Centrum)
- Lijn 37: Delfgauw - Delft (- Wateringse Veld - Den Haag Leyenburg)
- Lijn 43: (Den Haag CS -) Wassenaar (- Leiden CS)
- Lijn 44: (Den Haag CS -) Wassenaar
- Lijn 45: (Den Haag CS - Voorburg -) Leidschendam (- Voorschoten - Leiden CS)
- Lijn 46: (Den Haag CS - Voorburg -) Leidschendam (- Voorschoten)
- Lijn 50: (Den Haag Grote Markt - Rijswijk -) Zoetermeer
- Lijn 51: (Den Haag Grote Markt - Rijswijk -) Delft)
- Lijn 52: (Rijswijk -) Zoetermeer

Uitlopers naar de busconcessie Rotterdam en omstreken

- Lijn 33: : (Naaldwijk -) Maassluis (- Delft)
- Lijn 36: (Den Haag Leyenburg) - Naaldwijk – (Maasland - Schiedam Centrum)

Uitlopers naar de concessie Zuid-Holland Noord (concessieverlener: provincie Zuid-Holland)

- Lijn 43: (Den Haag CS -) Wassenaar (- Leiden CS)
- Lijn 45: (Den Haag CS - Voorburg -) Leidschendam (- Voorschoten - Leiden CS)
- Lijn 46: (Den Haag CS - Voorburg -) Leidschendam (- Voorschoten)

Busconcessie Haaglanden Stad

Het is de vervoerder niet toegestaan om, met uitzondering van eventuele nachtlijnen, lijnen buiten het concessiegebied te exploiteren.

¹¹ De inhoud van deze bijlage zal in de periode tussen vaststelling van het ontwerp-PvE en het definitieve PvE nog nader worden afgestemd met de opdrachtgevers van de betreffende concessies, hetgeen tot aanpassingen in deze bijlage kan leiden.

Busconcessie Rotterdam en omstreken

Het is de vervoerder toegestaan de volgende lijnen buiten het concessiegebied te exploiteren:

Uitlopers naar de busconcessie Voorne-Putten en Rozenburg

- Nachtlijnen

Uitlopers naar de busconcessie Haaglanden Streek

- Lijn 40: Rotterdam (- De Zweth - Delft)
- Lijn 170: Berkel en Rodenrijs (- Zoetermeer)
- Lijn 173: Berkel en Rodenrijs - Bleiswijk (- Zoetermeer)
- Lijn 174: Rotterdam Noord - Berkel en Rodenrijs (- Pijnacker Zuid - Delft)
- Nachtlijnen

Uitlopers naar de concessie Drechtsteden, Alblasserwaard en Vijfheerenlanden (concessieverlener: provincie Zuid-Holland)

- Lijn 143: Rotterdam - Ridderkerk (- Dordrecht)

Bijlage 2: Te gedogen lijnen¹²

In deze bijlage is per busconcessie aangegeven welke lijnen de betreffende vervoerder dient de te gedogen (dienstregelingjaar 2016). De delen van de routes die tussen haakjes staan, liggen niet in het betreffende concessiegebied en zijn louter ter informatie opgenomen. De route van de te gedogen lijnen kan, in overleg met de MRDH en de betreffende concessieverlener, worden gewijzigd, mits dit de belangen van de betreffende vervoerder niet onevenredig schaadt.

Busconcessie Voorne-Putten en Rozenburg

De volgende lijn dient de vervoerder te gedogen:

- Vanuit de busconcessie Rotterdam en omstreken
 - o Allen
- Vanuit de concessie Hoekse Waard/Goeree-Overflakkee
 - o Lijn 104: Spijkenisse - Hellevoetsluis (- Goedereede – Renesse)
 - o Lijn 604: (Ouddorp –) Hellevoetsluis – Brielle - Vierpolders
 - o Lijn 630: Hellevoetsluis (- Middelharnis)

Busconcessie Haaglanden Streek

De volgende lijnen dient de vervoerder te gedogen:

- Lijn 40: Delft - De Zweth (- Rotterdam)
- Lijn 90: (Den Haag -) Wassenaar (- Lisse)
- Lijn 165: Zoetermeer (- Benthuizen - Alphen a/d Rijn)
- Lijn 170: Zoetermeer (- Berkel en Rodenrijs)
- Lijn 173: Zoetermeer (- Bleiswijk – Berkel en Rodenrijs)
- Lijn 174: Delft - Pijnacker Zuid (- Berkel en Rodenrijs - Rotterdam Noord)
- Lijn 177: Zoetermeer (- Kruisweg - Gouda)
- Lijn 380: (Den Haag CS - Voorburg -) Zoetermeer (- Alphen a/d Rijn)
- Lijn 381: (Den Haag CS - Voorburg -) Zoetermeer (- Alphen a/d Rijn)
- Lijn 382: (Den Haag CS - Voorburg -) Zoetermeer (- Boskoop)
- Lijn 383: (Den Haag CS - Voorburg -) Zoetermeer (- Krimpen a/d IJssel)
- Lijn 385: (Den Haag CS -) Wassenaar (- Noordwijk)
- Lijn 386: (Den Haag CS -) Wassenaar (- Oegstgeest)
- Lijn 400: Zoetermeer (- Stompwijk - Leiden)
- Nachtbussen

Busconcessie Haaglanden Stad

De volgende lijnen dient de vervoerder te gedogen:

- Lijn 30: (Naaldwijk - Wateringen -) Rijswijk - Ypenburg - Leidschenveen (- Zoetermeer)
- Lijn 31: Den Haag Leyenburg (- Monster - Naaldwijk)
- Lijn 35: Den Haag Leyenburg (- Poeldijk - Hoek van Holland)
- Lijn 36: Den Haag Leyenburg (- Poeldijk - Schiedam)
- Lijn 37: Den Haag Leyenburg (- Delft - Delfgauw)
- Lijn 45: Den Haag CS - Voorburg - Leidschendam - (Voorschoten - Leiden)
- Lijn 46: Den Haag CS – Voorschoten

¹² De inhoud van deze bijlage zal in de periode tussen vaststelling van het ontwerp-PvE en het definitieve PvE nog nader worden afgestemd met de opdrachtgevers van de betreffende concessies, hetgeen tot aanpassingen in deze bijlage kan leiden.

- Lijn 50: Den Haag Grote Markt - Rijswijk (- Zoetermeer)
- Lijn 51: Den Haag Grote Markt - Rijswijk (- Delft)
- Lijn 52: Rijswijk (- Zoetermeer)
- Lijn 90: Den Haag CS (- Wassenaar - Lisse)
- Lijn 380: Den Haag CS - Voorburg - Zoetermeer (- Alphen a/d Rijn)
- Lijn 381: Den Haag CS - Voorburg - Zoetermeer (- Alphen a/d Rijn)
- Lijn 382: Den Haag CS - Voorburg - Zoetermeer (- Boskoop)
- Lijn 383: Den Haag CS - Voorburg (- Zoetermeer - Krimpen a/d IJssel)
- Lijn 385: Den Haag CS (- Wassenaar - Noordwijk)
- Lijn 386: Den Haag CS (- Wassenaar - Oegstgeest)
- Lijn 400: (Zoetermeer -) Stompwijk (- Leiden)
- Lijn 421: Den Haag Leyenburg (- Haegheflor)
- Lijn 444: Den Haag CS (- Park Duinrell)

Busconcessie Rotterdam en omstreken

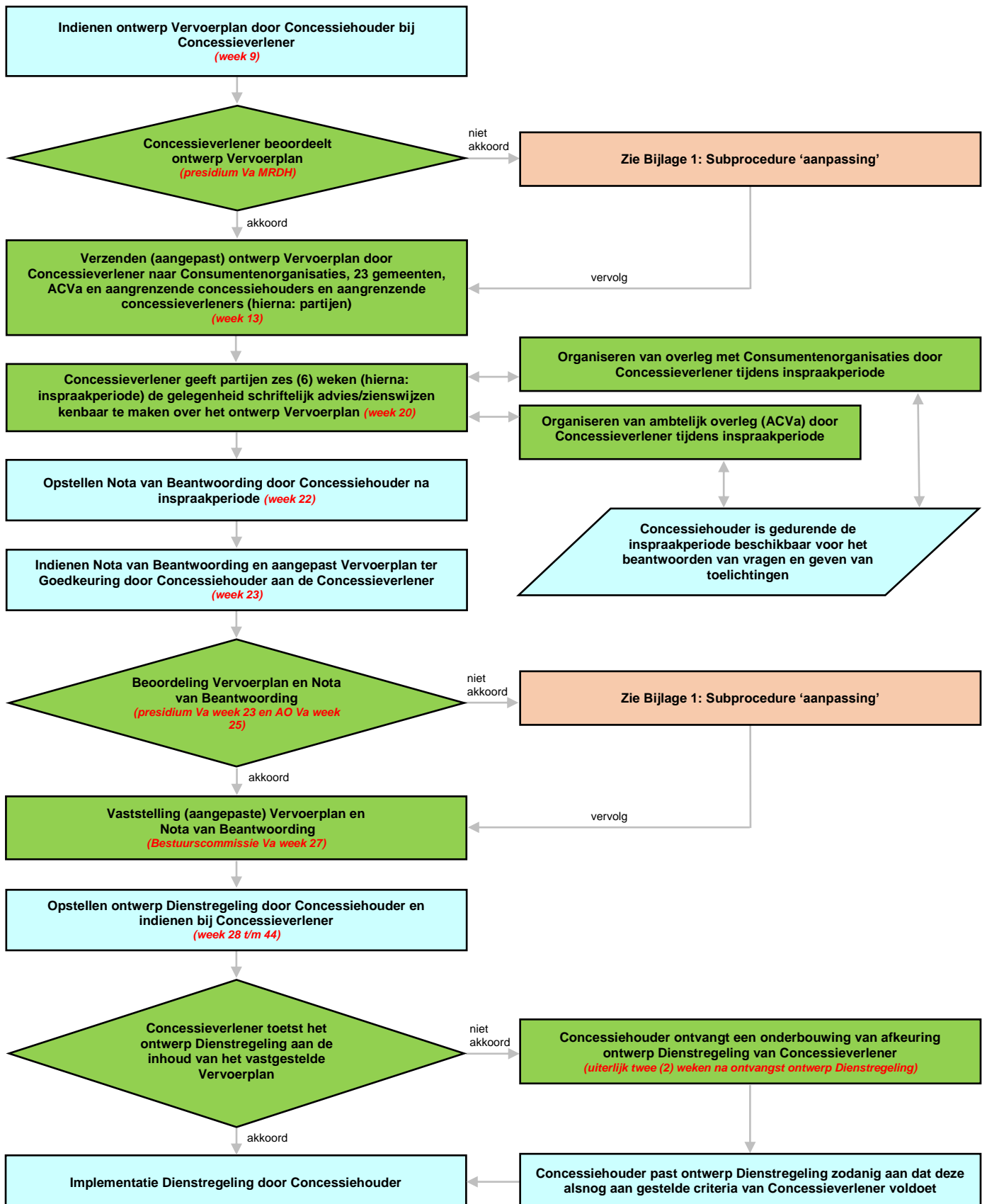
De volgende lijnen dient de vervoerder te gedogen:

- Vanuit de concessie Haaglanden Streek
 - o Lijn 33: (Naaldwijk -) Maassluis (- Delft)
 - o Lijn 36: Schiedam (- Naaldwijk - Den Haag)
 - o Lijn 424: Rotterdam Marconiplein - Schiedam - Vlaardingen (- Honselersdijk)
 - o Lijn 431: Rotterdam CS (- Honselersdijk)
- Vanuit de concessies Hoeksche Waard/Goeree Overflakkee (HWGO), West-Brabant en Zeeland:
 - o Alle lijnen komende vanaf de A29 uit de Hoeksche Waard met als eindbestemming Rotterdam Zuidplein (thans lijn 160, 163, 166, 170, 171, 172, 174, 176, 177, 263, 274, 436, 663 (HWGO), 310 (West-Brabant) en 395 (Zeeland))
 - o Lijn 180: Barendrecht (- Heinenoord) (HWGO)
- Vanuit de concessie Drechtsteden, Alblasserwaard en Vijfheerenlanden
 - o Lijn 21: Ridderkerk - Dordrecht
 - o Lijn 87: Rotterdam Kralingse Zoom - Ridderkerk (- Alblasserdam - Sliedrecht)
 - o Lijn 88: Rotterdam Kralingse Zoom - Hendrik-Ido-Ambacht (- Zwijndrecht - Dordrecht)
 - o Lijn 89: Rotterdam Zuidplein - Ridderkerk (- Alblasserdam)
 - o Lijn 90: Rotterdam Zuidplein - Ridderkerk (- Alblasserdam - Utrecht)
 - o Lijn 91: Rotterdam Zuidplein - Ridderkerk (- Alblasserdam - Sliedrecht)
 - o Lijn 92: Rotterdam Zuidplein - Rijsoord (Hendrik-Ido-Ambacht - Dordrecht)
 - o Lijn 93: Rotterdam Zuidplein - Ridderkerk (- Alblasserdam - Streefkerk)
 - o Lijn 187: Rotterdam Kralingse Zoom (- Sliedrecht)
 - o Lijn 190: Rotterdam Zuidplein (- Streefkerk)
 - o Lijn 191: Rotterdam Zuidplein (- Sliedrecht)
 - o Lijn 691: Rotterdam Zuidplein (- Boven-Hardinxveld)
 - o Lijn 717: Barendrecht (- Zwijndrecht)
- Vanuit de concessie Zuid-Holland Noord
 - o Lijn 175: Rotterdam Alexander - Capelle a/d IJssel (- Zevenhuizen - Waddinxveen)
 - o Lijn 190: Rotterdam Alexander - Capelle a/d IJssel (- Nieuwerkerk a/d IJssel - Gouda)
 - o Lijn 194: Rotterdam Capelsebrug - Krimpen a/d IJssel (- Lekkerkerk - Bergambacht)
 - o Lijn 195: Rotterdam Capelsebrug - Krimpen a/d IJssel (- Lekkerkerk - Utrecht)

- Lijn 196: Rotterdam Capelsebrug - Krimpen a/d IJssel (- Ouderkerk a/d IJssel - Gouda)
- Lijn 292: Rotterdam Capelsebrug - Krimpen a/d IJssel (- Lekkerkerk)
- Lijn 293: Rotterdam Capelsebrug - Krimpen a/d IJssel (- Krimpen a/d Lek)
- Lijn 295: Rotterdam Capelsebrug - Krimpen a/d IJssel (- Lekkerkerk – Utrecht)
- Lijn 383: Krimpen a/d IJssel - Capelle a/d IJssel - Rotterdam (- Zevenhuizen – Den Haag)
- Lijn 575: Rotterdam Nesselande (- Zevenhuizen - Waddinxveen)
- Lijn 596: Rotterdam Capelsebrug (- Krimpen a/d IJssel - Ouderkerk a/d IJssel - Gouda)

Bijlage 3: Dienstregelingprocedure

Procedure 'Vervoerplan & Dienstregeling'





Toelichting:

De Concessieverlener beoordeelt:

- of het (ontwerp) Vervoerplan, zowel wat betreft de inhoud als wat betreft de motivering voldoet aan de bepalingen in het Concessiebesluit inclusief Bijlagen, waaronder het Programma van Eisen, de Financiële Paragraaf en de Bieding; en
- in hoeverre het (ontwerp) Vervoerplan:
 - o bijdraagt aan de realisatie van de Strategische en Tactische Doelstellingen; dan wel
 - o anderszins het belang van Reizigers, de Concessieverlener en/of andere belanghebbende Derden, waaronder begrepen gemeenten, dient.

Bijlage 1: Subprocedure 'aanpassing'

